



УДК 336.7 : 334.78 : 005.336.1

ІНСТРУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ УСТАНОВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Наталія Сербіненко; Ольга Головань; Олександр Олійник

Запорізький національний університет, Запоріжжя, Україна

Резюме. Ефективність управлінської діяльності банку залежить від якості інформаційного забезпечення та відповідної діагностики роботи банку зі своїми клієнтами, зокрема корпоративними. Метою даного дослідження є розроблення перспективного для застосування інструментального забезпечення діагностики ефективності роботи комерційних банків, що обслуговують корпоративних клієнтів на регіональному ринку. Як інструмент діагностики ефективності роботи комерційних банків, що обслуговують корпоративних клієнтів, запропоновано використання показника конкурентоспроможності. Цей показник дає можливість оцінити ефективність роботи банку в порівнянні з конкурентами через ступінь задоволення якістю пропонованих послуг та ефективність його господарської діяльності за рахунок порівняння конкурентної позиції банку відносно його конкурентів. Застосовано методику визначення конкурентоспроможності банківських послуг як інструментального забезпечення діагностики ефективності роботи комерційних банків 3 групи (ПАТ «Метабанк», ПАТ «Моторбанк» та КБ «Індустріалбанк»), що обслуговують корпоративних клієнтів на ринку Запорізького регіону. Пропоноване інструментальне забезпечення діагностики ефективності роботи банку з корпоративними клієнтами на основі визначення інтегрального показника конкурентоспроможності банківських послуг дозволяє визначити напрямки підвищення його ефективності. Методика передбачає поетапне визначення середньої інтегральної оцінки якісних та вартісних показників надання послуг корпоративним клієнтам. На першому етапі відбувається вибір якісних та вартісних показників надання банківських послуг корпоративним клієнтам та їх нормування з використанням «функції бажаності» або відносно еталонного значення. На наступному етапі здійснюється розрахунок вагових коефіцієнтів значущості для якісних та вартісних показників. Запропоноване інструментальне забезпечення діагностики ефективності роботи банку дозволило виявити напрямки удосконалення роботи ПАТ «Метабанк» з корпоративними клієнтами на регіональному ринку, а саме: організація надання послуг, підвищення якості пропонованих послуг та зручності обслуговування; збільшення кількості відділень; удосконалення інформаційної підтримки, зокрема через поліпшення роботи персоналу з клієнтами щодо надання консультацій на професійному рівні та шляхом упровадження он-лайн калькулятора для розрахунку вартості послуг.

Ключові слова: банківські послуги, корпоративні клієнти, інтегральний показник конкурентоспроможності, ефективність послуг, інструментальне забезпечення.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2021.04.099

Отримано 21.07.2021

UDC 336.7 : 334.78 : 005.336.1

INSTRUMENTAL SUPPORT OF COMPETITIVENESS MANAGEMENT OF SERVICE INSTITUTIONS

Natalia Serbinenko; Olha Holovan; Oleksandr Oliynyk

Zaporizhzhya National University, Zaporizhzhya, Ukraine

Summary. The effectiveness of the bank's management depends on the information support quality and appropriate diagnostics of the bank's work with its clients, particularly corporate ones. The aim of this investigation is to develop promising tools for diagnostics of the operation of commercial banks serving corporate clients in the regional market. The competitiveness indicator is proposed in this paper as a commercial bank

operation diagnostic tool This indicator gives an opportunity to evaluate the bank operation in comparison with its competitors due to the level of satisfaction with the quality of the offered services and the efficiency of its business activities by comparing the bank's competitive position with respect to its competitors. The method of banking services competitiveness determination as a tool of the diagnostics of work efficiency of the third group of commercial banks (PJSC «Metabank», PJSC «Motorbank» and CB «Industrialbank») serving corporate clients in the Zaporizhzhya region market is applied in the paper. The proposed tool for diagnostics of bank efficiency with corporate clients on the basis of determining the integral indicator of banking services competitiveness makes it possible to determine the directions of the increase of its efficiency. The methodology involves step-by-step determination of the average integral evaluation of quality and value indicators of providing services to corporate clients. At the first stage, the selection of quality and cost indicators of providing services to corporate clients and their rationing is performed using the «desirability function» or relatively to the reference value. At the next stage, the weights are calculated according to quality and cost indicators. The offered tool of bank operation efficiency diagnostics makes it possible to reveal directions of the improvement of PJSC «Metabank» work with corporate clients in the regional market, such as: organization of services, improvement of offered services quality and service convenience; increasing the number of branches; improving information support, particularly by improving the staff work with clients concerning professional advice support and by implementing online calculator for services cost determination.

Key words: banking services, corporate clients, integrated competitiveness indicator, service efficiency, tools.

https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2021.04.099

Received 21.07.2021

Постановка проблеми. Загострення конкурентної боротьби на вітчизняному ринку банківських послуг; зростання ризиків, спричинених наявною економічною та політичною нестабільністю, а також збільшенням частки збиткових підприємств; традиційна більша прибутковість обслуговування корпоративних клієнтів – це ті основні фактори, які зумовлюють необхідність пошуку банками досконаліших форм взаємовідносин з корпоративними клієнтами на основі клієнтоорієнтованого підходу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ефективність управлінської діяльності банку на практиці залежить від виконання стратегічних ініціатив керівництва, що передбачає розроблення інструментарію, який забезпечує своєчасну діагностику, що є підґрунтям для прийняття управлінських рішень при роботі з корпоративними клієнтами. Проблемі оцінювання ефективності діяльності комерційних банків присвячені дослідження таких авторів, як Бальєстерос Е. Д. [1], Гаврилко П. П., Кужелев М. О., Брітченко І. Г. [2], Кретов Д. Ю. [3], Кужелев М. О. [4], Кузнєцова Л. В., Андрєєва Я. С., Жердецька Л. В. [5] та інших. Проте додаткового дослідження вимагає питання вдосконалення інструментального забезпечення діагностики ефективності роботи вітчизняних банків з корпоративними клієнтами в умовах загострення конкуренції на ринку банківського обслуговування.

Метою дослідження є розроблення перспективного для застосування інструментального забезпечення менеджменту конкурентоспроможності роботи комерційних банків, що обслуговують корпоративних клієнтів на регіональному ринку.

Постановка завдання. Для досягнення поставленої мети визначено такі наукові завдання: проаналізувати складові конкурентних переваг установ сфери послуг, що обслуговують корпоративних клієнтів; порівняти за визначеними показниками банківські установи, що діють на регіональному ринку; розрахувати інтегральний показник конкурентоспроможності регіональних банків.

Для вирішення поставлених завдань використано такі методи: аналіз, синтез, узагальнення, індукція, аналогія, моделювання, системний підхід.

Виклад основного матеріалу. Ефективність є комплексним поняттям, що потребує використання відповідного показника/показників вимірювання та застосування відповідного методичного інструментарію для його діагностики. Серед науково-методичних підходів до оцінювання ефективності діяльності банків виокремлюють такі: коефіцієнтний, аналітичний, граничний (фронтірний), вартісний [6]. Однак вважаємо за

доцільне використання показника конкурентоспроможності як інструмента діагностики ефективності роботи комерційних банків, що обслуговують корпоративних клієнтів, використання показника конкурентоспроможності. Цей показник демонструє ефективність роботи банку в порівнянні з конкурентами через рівень задоволення якістю пропонованих послуг та ефективність його господарської діяльності. Це досягається за рахунок порівняння конкурентної позиції банку відносно його конкурентів.

Застосуємо методику визначення конкурентоспроможності банківських послуг як інструментального забезпечення діагностики ефективності роботи комерційних банків третьої групи (ПАТ «Метабанк», ПАТ «Моторбанк» та КБ «Індустріалбанк»), що обслуговують корпоративних клієнтів на ринку Запорізького регіону.

ПАТ «Метабанк» на даний час є регіональним універсальним банком третьої групи, який надає широкий спектр послуг корпоративним клієнтам: розрахунково-касове обслуговування, відкриття депозитних рахунків, кредитування в національній та іноземній валютах, здійснення міжнародних розрахунків тощо. При цьому банк дотримується індивідуального підходу до кожного корпоративного клієнта. Взаємодіючи з корпоративними клієнтами, ПАТ «Метабанк» реалізує стратегію обмеженого зростання на регіональному ринку [7].

Визначимо рівень ефективності роботи з надання банківських послуг, які пропонує ПАТ «Метабанк» корпоративним клієнтам на основі оцінювання конкурентоспроможності його послуг на регіональному ринку. Як основні конкуренти ПАТ «Метабанк» на регіональному ринку були обрані банки ПАТ «Моторбанк» та КБ «Індустріалбанк», що також є банками третьої групи.

ПАТ «Моторбанк» є універсальним банком, що надає повний комплекс послуг корпоративним і приватним клієнтам та діє в м. Запоріжжя. Бізнес банку базується на зміцненні й розвитку взаємовигідної співпраці з підприємствами виробничого сектора економіки України. Пріоритетними напрямками стратегічного розвитку банку є орієнтація на клієнта, розвиток регіональної мережі, висока технологічність банківських операцій [8].

КБ «Індустріалбанк» – універсальний банк з приватним капіталом, який надає широкий спектр послуг підприємствам, підприємцям та населенню. Сьогодні КБ «Індустріалбанк» має розгалужену мережу точок продажу, що розташовані на всій території країни. Основними ж центрами надання послуг є Запорізька, Харківська, Полтавська та Київська області [9].

Проаналізуємо якісні показники послуг для корпоративних клієнтів, що пропонуються банками-конкурентами на регіональному ринку, а саме: надійність та репутація банку; якість та зручність обслуговування; набір банківських продуктів та послуг; інформаційна підтримка. Експертні оцінки щодо надійності та репутації ПАТ «Метабанк» та його конкурентів наведено в табл. 1. Щоб перейти від якісних показників до кількісних використовувалася функція бажаності [10], що дозволило звести якісні оцінки показників до кількісних, які набувають значення на інтервалі від 0 до 1.

Таблиця 1. Надійність та репутація банків

Table 1. Banks reliability and reputation

Показник	ПАТ «Метабанк»		ПАТ «Моторбанк»		КБ «Індустріалбанк»	
Гарантія виплат	Добре	0,782	Добре	0,782	Дуже добре	0,913
Досвід роботи	Добре	0,782	Задовільно	0,530	Дуже добре	0,913
Положення в рейтингах	Задовільно	0,530	Погано	0,285	Добре	0,782
Відгуки клієнтів	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530
Підтримка ЗМІ	Погано	0,285	Кепсько	0,00	Задовільно	0,530
Середня оцінка		0,5818		0,4254		0,7336

Таким чином, беручи до уваги середні оцінки надійності банків, можна зробити висновок, що лідером за цим показником є КБ «Індустріалбанк».

Наступним показником для оцінювання банківських послуг для корпоративних клієнтів є якість та зручність обслуговування. Дані для порівняння якості обслуговування у ПАТ «Метабанк» та банках-конкурентах наведено в табл. 2.

Таблиця 2. Показники обслуговування в банках [7, 8, 9]

Table 2. Service indicators in banks [7, 8, 9]

Показник	ПАТ «Метабанк»	ПАТ «Моторбанк»	КБ «Індустріалбанк»
Режим роботи відділення	Пн.–Пт. 9:00–18:00 Перерва 13:00–14:00	Пн.–Пт. 08:30–17:45 Перерва 13:00–14:00	Пн.–Пт. 09:00–16:45
Кількість відділень	26	9	71
Кількість операторів	3	2	4
Наявність терміналів самообслуговування	+	+	+
Наявність консалтингових послуг	+	-	+
Робота персоналу з клієнтом	Неуважність робітників, відсутність таргетування на специфічні потреби клієнта	Незручність розташування, відсутність можливості співпраці ЗЕД	Повільне обслуговування

Виходячи з даних, наведених у табл. 2, найзручнішим для клієнтів є режим роботи ПАТ «Метабанк». Проте недоліком є робота персоналу з клієнтами. В табл. 3 наведено експертні оцінки якісних показників обслуговування в банках з табл. 2 на основі використання методики переведення їх у кількісні оцінки [10].

Таблиця 3. Якісні оцінки показників обслуговування в банках [7, 8, 9]

Table 3. Qualitative assessments of service indicators in banks [7, 8, 9]

Показник	ПАТ «Метабанк»		ПАТ «Моторбанк»		КБ «Індустріалбанк»	
	Оцінка	0,913	Оцінка	0,782	Оцінка	0,530
Режим роботи	Дуже добре	0,913	Добре	0,782	Задовільно	0,530
Кількість відділень	Добре	0,782	Дуже погано	0,033	Дуже добре	0,913
Кількість операторів	Добре	0,782	Задовільно	0,530	Дуже добре	0,913
Наявність терміналів самообслуговування	Добре	0,782	Добре	0,782	Добре	0,782
Наявність консалтингових послуг	Добре	0,782	Погано	0,285	Дуже добре	0,913
Робота персоналу з клієнтом	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530
Середня оцінка обслуговування		0,762		0,490		0,773

З табл. 3 бачимо, що ПАТ «Метабанк» дещо поступається КБ «Індустріалбанк», який має найбільшу середню оцінку за наведеними показниками.

В табл. 4 оцінюється відповідність послуг досліджуваних банків сучасному рекомендованому набору банківських послуг. За наявності послуги ставиться оцінка «відмінно», за її відсутності – «кепсько» [10].

Таблиця 4. Характеристика наявності банківських продуктів та послуг [7, 8, 9]**Table 4.** Characteristics of the availability of banking products and services [7, 8, 9]

Програми	ПАТ «Метабанк»		ПАТ «Моторбанк»		КБ «Індустріалбанк»	
Обслуговування поточних рахунків	+	0,975	+	0,975	+	0,975
Кредитування	+	0,975	+	0,975	+	0,975
РКО	+	0,975	+	0,975	+	0,975
Депозити	+	0,975	+	0,975	+	0,975
Обмін валюти	+	0,975	+	0,975	+	0,975
Послуги з лізингу та фінансування	-	0,00	-	0,00	+	0,975
Інтернет-банкінг	+	0,975	-	0,00	+	0,975
Карткові проекти	+	0,975	+	0,975	+	0,975
Страховання	-	0,00	-	0,00	+	0,975
Середня оцінка набору банківських послуг		0,758		0,65		0,975

Як бачимо з табл. 4, повний набір необхідних сьогодні послуг для корпоративних клієнтів має КБ «Індустріалбанк». У ПАТ «Метабанк» відсутні такі сучасні послуги, як страхування та фінансування, а також послуги лізингу. ПАТ «Моторбанк», окрім недоліків портфелю послуг, які наявні в ПАТ «Метабанк», не має інтернет-банкінгу, що впливає на інтегральні оцінки цих банків.

Оцінимо інформаційну підтримку банківських послуг з погляду корпоративних клієнтів (табл. 5).

Таблиця 5. Якісні оцінки інформаційної підтримки банківських послуг [7, 8, 9]**Table 5.** Qualitative assessments of banking services information support [7, 8, 9]

Види інформації	ПАТ «Метабанк»		ПАТ «Моторбанк»		КБ «Індустріалбанк»	
Консультації робітників банку	Задовільно	0,530	Задовільно	0,530	Добре	0,782
Call-центри або центри інформаційної підтримки	Дуже добре	0,913	Добре	0,782	Дуже добре	0,913
Повнота та доступність інформації на офіційних сайтах	Добре	0,782	Добре	0,782	Дуже добре	0,913
Калькулятор розрахунку вартості послуг он-лайн	Дуже погано	0,033	Дуже погано	0,033	Дуже добре	0,913
Середній показник інформаційної підтримки банківських послуг		0,565		0,532		0,880

З табл. 5 бачимо, що всі досліджувані банки мають телефон інформаційної підтримки клієнтів і досить інформативні офіційні сайти. Проте на сайтах ПАТ «Метабанк» та ПАТ «Моторбанк» відсутня он-лайн послуга розрахунку вартості пропонувананих корпоративним клієнтам послуг. Найбільш повні та корисні консультації своїм клієнтам надає КБ «Індустріалбанк», який отримав найбільшу інтегральну оцінку.

На наступному етапі проаналізуємо вартісні показники послуг. Як найважливіші вартісні показники для корпоративних клієнтів обрано відсоткові ставки по депозитах, кредитах та середній розмір комісії за надання послуг.

В табл. 6 наведено тарифи на найпопулярніші серед клієнтів банківські послуги, а також їх нормовані значення відносно еталонних (для депозитів еталоном є найбільше значення ставки відсотка, для комісій – найменше).

Таблиця 6. Вартісні показники банківських послуг [7, 8, 9]

Table 6. Cost indicators of banking services [7, 8, 9]

Показник		ПАТ «Метабанк»		ПАТ «Моторбанк»		КБ «Індустріалбанк»	
Стандартні депозити в грн	На 3 місяці	15,0 %	1,000	14,0 %	0,933	14,5 %	0,967
	На 6 місяців	15,5 %	0,9688	16,0 %	1,000	16,5 %	0,9393
	На 12 місяців	16,5 %	0,9429	17,5 %	1,000	17,0 %	0,9714
Стандартні депозити в дол. США	На 3 місяці	3,0 %	1,000	1,9 %	0,633	2,00 %	0,667
	На 6 місяців	3,5 %	1,000	2,75 %	0,7857	2,8 %	0,8
	На 12 місяців	4,3 %	1,000	3,0 %	0,6977	3,75 %	0,872
Середня оцінка вартості депозитів			0,9853		0,8416		0,869
Середній розмір комісій банку за надання послуги		1%	1,000	2%	0,5	1,4%	0,7143
Середній розмір ставки за кредитами в грн на 3 місяці		18,5%	0,9729	18,0%	1,000	18,0%	1,000

Аналізуючи дані табл. 6, бачимо, що жоден з банків не є лідером на ринку за вартістю пропонованих послуг, але серед розглянутих конкурентів провідні позиції займає ПАТ «Метабанк», другу позицію – КБ «Індустріалбанк» і потім – ПАТ «Моторбанк».

На основі наведених вище даних розрахуємо вагові коефіцієнти показників конкурентоспроможності послуг, що надає ПАТ «Метабанк» корпоративним клієнтам. Для визначення коефіцієнтів значущості побудуємо матрицю попарних порівнянь якісних показників, де: показник 1 – надійність та репутація банку; показник 2 – якість та зручність обслуговування; показник 3 – набір банківських продуктів та послуг; показник 4 – інформаційна підтримка (табл. 7).

Таблиця 7. Матриця попарних порівнянь якісних показників [11]

Table 7. Matrix of qualitative indicators pairwise comparisons [11]

	Показник 1	Показник 2	Показник 3	Показник 4	Сума
Показник 1	-	1	2	2	5
Показник 2	1	-	2	2	5
Показник 3	0	0	-	2	2
Показник 4	0	0	1	-	1

В табл. 7 на перетині рядків та стовпців відповідних показників виставляємо оцінки за принципом: показник 1 < показник 2 => 0; показник 1 = показник 2 => 1; показник 1 > показник 2 => 2. позначки <, =, > означають відповідно «менш важливий», «однаково важливий» та «більш важливий».

Переводимо отримані оцінки у вагові коефіцієнти: надійність та репутація $w_1 = 5/13=0,38$; якість обслуговування $w_2=5/13=0,38$; набір банківських продуктів та послуг $w_3=2/13=0,16$; інформаційна підтримка $w_4=1/13=0,08$.

Коефіцієнти значущості для вартісних показників отримано експертним шляхом: показник важливості процентної ставки по депозитах – $w'1= 0,5$; ціни кредитування – $w'2=0,4$; комісійних платежів – $w'3= 0,1$. Для розрахунку інтегрального показника

конкурентоспроможності коефіцієнт значущості якісних показників експертами оцінено як 0,4, а вартісних показників – 0,6.

Таблиця 8. Інтегральний показник конкурентоспроможності послуг банків, які надаються клієнтам Запорізького регіону

Table 8. Integral indicator of bank services competitiveness provided to clients in Zaporizhia region

Показник	Вагові коефіцієнти	ПАТ «Метабанк»	ПАТ «Моторбанк»	КБ «Індустріалбанк»
Надійність та репутація	0,38	0,581	0,425	0,733
Якість та зручність обслуговування	0,38	0,762	0,490	0,773
Набір банківських продуктів та послуг	0,16	0,758	0,650	0,975
Інформаційна підтримка	0,08	0,565	0,532	0,880
Середня інтегральна оцінка якісних показників	0,4	0,680	0,490	0,800
Процентна ставка по депозитах	0,5	0,985	0,841	0,869
Ціна кредитування	0,4	0,972	1,000	1,000
Комісійні платежі	0,1	1,000	0,500	0,714
Середня інтегральна оцінка вартісних показників	0,6	0,980	0,870	0,910
Інтегральний показник конкурентоспроможності банківських послуг		0,850	0,720	0,870

З табл. 8 бачимо, що найбільш конкурентоспроможним та ефективним на ринку надання послуг корпоративним клієнтам Запорізького регіону є КБ «Індустріалбанк». Ефективність надання послуг ПАТ «Метабанк» є меншою – інтегральний показник конкурентоспроможності становить 0,85, що зумовлено якістю пропонованих банківських послуг, а саме, особливостями організації надання банківських послуг корпоративним клієнтам.

Побудуємо карту конкурентних переваг (рис. 1).

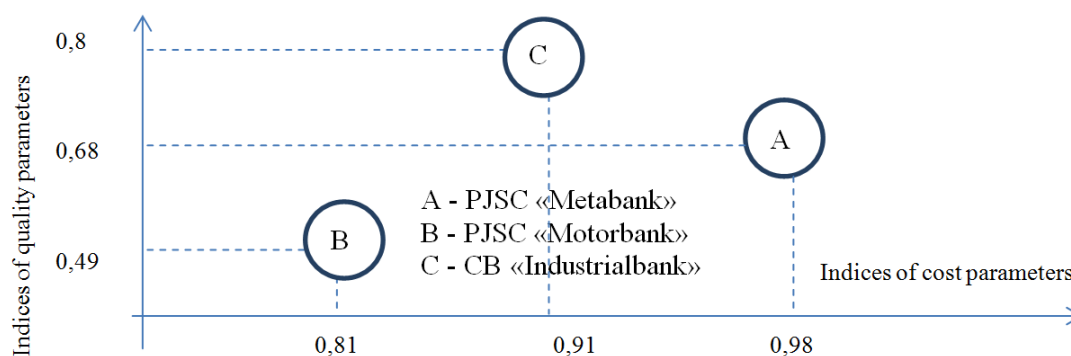


Рисунок 1. Карта конкурентних переваг банків Запорізького регіону

Figure 1. Map of competitive advantages of banks in the Zaporizhia region

Як бачимо на карті (рис. 1), ПАТ «Метабанк» має позицію лідера за вартісними показниками, проте поступається КБ «Індустріалбанк» за якісними параметрами надання послуг, що вже відзначалося вище.

Пропоноване інструментальне забезпечення менеджменту конкурентоспроможності банку при роботі з корпоративними клієнтами на основі визначення інтегрального показника конкурентоспроможності банківських послуг дозволяє визначити напрямки підвищення його ефективності.

Методика передбачає поетапне визначення середньої інтегральної оцінки якісних та вартісних показників надання послуг корпоративним клієнтам. На першому етапі відбувається вибір якісних та вартісних показників надання банківських послуг корпоративним клієнтам та їх нормування з використанням «функції бажаності» або відносно еталонного значення.

На наступному етапі здійснюється розрахунок вагових коефіцієнтів значущості для якісних та вартісних показників. Для якісних показників вагові коефіцієнти визначаються за допомогою матриці попарних порівнянь, а для вартісних показників використовуються експертні оцінки.

На основні отриманих вагових коефіцієнтів та нормованих значень показників надання банківських послуг корпоративним клієнтам визначаються середні інтегральні оцінки якісних та вартісних параметрів.

Виходячи з отриманих результатів, розраховується інтегральний показник конкурентоспроможності банківських послуг, який і є показником ефективності роботи банку з корпоративними клієнтами.

Висновки. Запропоноване інструментальне забезпечення менеджменту конкурентоспроможності закладу сфери послуг дозволило виявити напрямки вдосконалення роботи ПАТ «Метабанк» з корпоративними клієнтами на регіональному ринку, а саме: організація надання послуг, підвищення якості пропонованих послуг та зручності обслуговування; збільшення кількості відділень; удосконалення інформаційної підтримки, зокрема через поліпшення роботи персоналу з клієнтами щодо надання консультацій на професійному рівні та шляхом упровадження он-лайн калькулятора для розрахунку вартості послуг.

Перспективи подальшого дослідження полягають у розробленні перспективного для застосування інструментального забезпечення діагностики ефективності роботи банку з корпоративними клієнтами на національному ринку.

Conclusions. The proposed instrumental support of the competitiveness management for service sector makes it possible to identify areas for improvement of PJSC «Metabank» work with corporate clients in the regional market, namely: organization of services, improving the quality and convenience of services; increase in the number of branches; information support development, particularly by improving staff work with clients in order to provide support at professional level and by introducing online calculator for services cost computation.

Development of promising tools for diagnostics of the bank work effectiveness with corporate clients in the national market is the prospect for further investigations.

Список використаної літератури

1. Бальестерос Е. Д. Методологические аспекты анализа продуктов и услуг в финансовой сфере. Банковские услуги. 2018. № 6. С. 30–37.
2. Гаврилко П. П., Кужелев М. О., Брітченко І. Г. Корпоративні відносини в банківському секторі : фінансові механізми та маркетингові стратегії: моногр. Рівне-Новий Сонч: Волин. обереги, 2016. 228 с.
3. Кретов Д. Ю. Теоретичні аспекти обслуговування корпоративних клієнтів банку. Young Scientist. 2015. № 7. 87 с.
4. Кужелев М. О. Інноваційні методи кредитування корпоративного сектору економіки в умовах динамічного зовнішнього середовища. Проблемы и перспективы развития сотрудничества между странами Юго-Восточной Европы в рамках черноморского экономического сотрудничества. 2017. № 8. С. 231–235.
5. Кузнєцова Л. В., Андреева Я. С., Жердецька Л. В. Діяльність банків на кредитному ринку в умовах асиметрії інформації: монографія. Одеса: ОНЕУ, 2015. 289 с.

6. Леонов С., Васильева Т., Буряк А. Эффективность банковского бизнеса в Украине: стохастичний фронтірний аналіз. Вісник Національного банку України. 2013. № 6. С. 19–25.
7. Офіційний сайт ПАТ «Метабанк». URL: <http://www.mbank.com.ua/>.
8. Офіційний сайт ПАТ «Моторбанк». URL: <https://www.motor-bank.ua/>.
9. Офіційний сайт КБ «Індустріалбанк». URL: <https://www.industrialbank.ua/ua/>.
10. Лукинский В. С., Лукинский В. В., Плетнева Н. Г. Логистика и управление цепями поставок. Москва: Юрайт, 2018. 359 с.
11. Грюнинг Х. Ван Анализ банковских рисков. Система оценки корпоративного управления и управления финансовыми рисками. Москва: Весь мир, 2014. 304 с.

References

1. Balesteros E. D. (2018). Metodologicheskie aspekty analiza produktov i uslug v finansovoj sfere. [Methodological aspects of the analysis of products and services in the financial sector]. *Bankovskie uslugi*. No. 6. P. 30–37.
2. Gavrillo P. P., Kuzhelyev M. O., Britchenko I. G. (2016). Korporativni vidnosini v bankivskomu sektori: finansovi mehanizmi ta marketingovi strategiyi: monogr. [Corporate relations in the banking sector: financial mechanisms and marketing strategies: monograph]. Rivne-Novij Sonch: Volin. oberegi. 228 p.
3. Kretov D. Yu. (2015). Teoretichni aspekti obslugovuvannya korporativnih kliyentiv banku. [Theoretical aspects of servicing corporate clients of the bank]. *Young Scientist*. No. 7. 87 p.
4. Kuzhelyev M. O. (2017). Innovacijni metodi kredituvannya korporativnogo sektoru ekonomiki v umovah dinamichnogo zovnishnogo seredovisha. [Innovative methods of lending to the corporate sector of the economy in a dynamic environment]. *Problemy i perspektivy razvitiya sotrudnichestva mezhdru stranami Yugo-Vostochnoj Evropy v ramkah chernomorskogo ekonomicheskogo sotrudnichestva*. No. 8. P. 231–235.
5. Kuznyecova L. V., Andreyeva Ya. S., Zherdecka L. V. (2015). Diyalnist bankiv na kreditnomu rinku v umovah asimetriyi informaciyi: monografiya. [The activity of banks in the credit market in terms of information asymmetry: a monograph]. Odesa: ONEU. 289 p.
6. Lyeonov S., Vasilyeva T., Buryak A. (2013). Efektivnist bankivskogo biznesu v Ukrayini: stohastichnij frontirnij analiz. [Efficiency of banking business in Ukraine: stochastic frontier analysis]. *Visnik Nacionalnogo banku Ukrayini*. No. 6. P. 19–25.
7. Офіційний сайт ПАТ «Метабанк». URL: <http://www.mbank.com.ua/>.
8. Офіційний сайт ПАТ «Моторбанк». URL: <https://www.motor-bank.ua/>.
9. Офіційний сайт КБ «Індустріалбанк». URL: <https://www.industrialbank.ua/ua/>.
10. Lukinskij V. S., Lukinskij V. V., Pletneva N. G. (2018). Logistika i upravlenie cepyami postavok. [Logistics and supply chain management]. Moskva: Yurajt. 359 p.
11. Gryuning H. Van. (2014). Analiz bankovskih riskov. Sistema ocenki korporativnogo upravleniya i upravleniya finansovymi riskami. [Analysis of banking risks. System for assessing corporate governance and financial risk management]. Moskva: Ves mir. 304 p.