



Отримано: 28 серпня 2018 р.

Прорецензовано: 09 вересня 2018 р.

Прийнято до друку: 14 вересня 2018 р.

e-mail: o.m.momot@gmail.com

DOI: 10.25264/2311-5149-2018-10(38)-98-104

Момот О. М. Прикладні аспекти оцінювання поточної конкурентоспроможності банку. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»: науковий журнал. Острог: Вид-во НаУОА, вересень 2018. № 10(38). С. 98–104.

УДК: 336.71

JEL-класифікація: G15, G21

Момот Олександр Михайлович,кандидат економічних наук, доцент, докторант Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»**ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ОЦІНЮВАННЯ
ПОТОЧНОЇ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКУ**

У статті критично проаналізовано різноманітні підходи до оцінювання конкурентоспроможності банків. Узагальнено недоліки основних методик оцінки конкурентоспроможності банків і наведено процедурний механізм застосування методики інтегральної оцінки конкурентоспроможності банківської установи. Запропоновано для згорання показників поточної конкурентоспроможності банку в інтегральний показник, використати графоаналітичний метод. Наочну геометричну інтерпретацію оцінки рівня конкурентоспроможності здійснено через порівняння конкурентоспроможності вітчизняних банків і банків з участю транснаціонального банківського капіталу.

Ключові слова: конкурентоспроможність банківських установ, конкурентоспроможність банківських продуктів, поточна конкурентоспроможність банку, індикаторний показник, графоаналітичний метод, методика оцінювання.

Момот Олександр Михайлович,кандидат економічних наук, доцент, докторант Вищого ученого заведення
Укоопсоюзу «Полтавський університет економіки і торгівлі»**ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНИВАНИЯ
ТЕКУЩЕЙ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА**

В статье критически проанализированы различные подходы к оценке конкурентоспособности банков. Обобщены недостатки основных методик оценки конкурентоспособности банков и представлен процедурный механизм применения методики интегральной оценки конкурентоспособности банковского учреждения. Предложено для свертывания показателей текущей конкурентоспособности банка в интегральный показатель, использовать графоаналитический метод. Наглядная геометрическая интерпретация оценки уровня конкурентоспособности осуществлена путем сравнения конкурентоспособности отечественных банков и банков с участием транснационального банковского капитала.

Ключевые слова: конкурентоспособность банковских учреждений, конкурентоспособность банковских продуктов, текущая конкурентоспособность банка, индикаторный показатель, графоаналитический метод, методика оценивания.

Oleksandr Momot,PhD in Economics, Associate Professor, doctoral candidate of Higher Education Institution
of Ukoopspilka «Poltava University of Economics and Trade»**THE APPLIED ASPECTS
OF ASSESSING THE CURRENT COMPETITIVENESS OF THE BANK**

In the article the author critically analyzes various approaches to assessing the competitiveness of banks. The shortcomings of the main methods for assessing the competitiveness of banks are summarized and a procedural mechanism for applying the integral assessment methodology of the competitiveness of a banking institution is presented. It is proposed to use the graphoanalytical method to combine indicators of the current competitiveness of the bank in the integral indicator. A geometric interpretation of the assessment of the level of competitiveness is made by comparing the competitiveness of domestic banks and banks with the participation of transnational bank capital. As a result of the research carried out, the methodical tools for assessing the competitiveness of banks have been further developed, which, unlike other approaches, is based on the use of the graph-analytical method and provides for the construction of a radar of current competitiveness in terms of the bank's shares in net interest income, net fee and trading income of the banking system, as well as a radar of competitive potential, depending of the long-term credit rating of the bank, financial inclusive the country and the global competitiveness of the bank's home country. It was found that banks with transnational bank capital in Ukraine have higher competitiveness than domestic banks, due to more powerful competitive potential and to develop measures to increase the competitiveness of domestic banks. Increasing the competitiveness of domestic banks is possible by increasing the capital



base, introducing innovative technologies, improving the quality of customer service, improving the range of banking products, optimizing the bank's internal structure.

Keywords: the competitiveness of banking institutions, the competitiveness of banking products, the current competitiveness of the bank, indicator, graph-analytical method, methodology of evaluation.

Постановка проблеми. У науково-аналітичному просторі представлено різноманітні методичні підходи до оцінки конкурентоспроможності банківських установ. Водночас такі методики розрізняють за рівнем охоплення напрямів банківської діяльності, сукупністю використовуваних показників, особливостями інструментальної бази аналітичного процесу, видовим представленням джерел отримання інформації тощо. За таких умов актуальності та практичної значущості набуває розробка підходу до проведення якісної оцінки поточного рівня конкурентоспроможності банку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-прикладна проблема оцінювання конкурентоспроможності банківських установ викликає інтерес у багатьох вітчизняних науковців, зокрема її досліджували: В. Вікулов, В. Криворотов, Ю. Кудашева, І. Ніконова, Т. Пономарьова, М. Портер, І. Рикова, Т. Селевич, І. Спіцин, О. Чернишов, Р. Шамгунов та інші. Так, їхні напрацювання стосуються врахування окремих аспектів досліджуваної проблеми: фінансової стійкості, платоспроможності та кредитоспроможності банку; специфіки конкурентної стратегії; конкурентних характеристик продукції банківської установи; конкурентного потенціалу врахування; інвестиційної привабливості, впливу економічних і неекономічних факторів, сукупності кількісних і якісних характеристик банківської діяльності тощо. Отже, в економічній літературі представлено значне розмаїття методичних підходів до оцінки конкурентоспроможності банку. Однак у практичній діяльності жоден із розглянутих методів не знайшов широкого застосування. Це можна пояснити тим, що для кожного методу притаманні певні недоліки й обмеженість у застосуванні.

Метою статті є дослідження наявних методик оцінки конкурентоспроможності банківських установ, з'ясування їх позитивних і негативних аспектів, формулювання основних критеріїв, які слід враховувати під час оцінювання конкурентоспроможності банку та розробки авторської методики такої оцінки.

Виклад основного матеріалу. Досить часто оцінювання конкурентоспроможності банків здійснюється на основі методик оцінювання фінансової стійкості, платоспроможності та кредитоспроможності банку. До таких методик можна віднести рейтингові системи «CAMEL», «RATE» й інші. Водночас методики оцінювання фінансової стійкості банку не повною мірою можуть бути використані для оцінки його конкурентоспроможності, оскільки враховують лише фінансову сторону банківської діяльності та включають сукупність показників, які не дозволяють робити висновки щодо загального рівня конкурентоспроможності банківської установи. До того ж, переважна частина таких методик базується на фінансовій звітності як основному джерелі отримання інформації щодо діяльності банку та містить здебільшого кількісні показники, без врахування якісних характеристик банківської діяльності.

Інша група методик оцінювання конкурентоспроможності ґрунтується на підставі визначення конкурентної стратегії [7]. Такі методики передбачають усебічне врахування позицій банківської установи на ринку, а також розробку стратегічних поведінкових рекомендацій. Тут результатом оцінювання є не кількісна оцінка, а віднесення банку до певної класифікаційної групи та, як наслідок, формування рекомендацій, що спрямовуються на отримання додаткового економічного ефекту. Водночас саме стратегічна орієнтованість є головною перевагою таких методик. Однак недоліком такого підходу є неможливість кількісного виміру рівня конкурентоспроможності відносно конкурентів і неспроможність визначення приросту рівня конкурентоспроможності в результаті реалізації тих чи інших стратегічних заходів. Не можна оминати увагою й складності оцінки впливу факторів, які формують цілісне уявлення конкурентоспроможності банку, наприклад, споживчі характеристики банківських продуктів і послуг, ефективність функціонування окремих підрозділів і регіональної мережі тощо. Отже, досліджувані методики можуть надати лише загальні рекомендації щодо стратегічної поведінки на ринку, без детальної оцінки рівня ефективності пропонуваніх і проваджуваних стратегічних рішень із позицій конкурентоспроможності банку.

Під час розгляду методик оцінки конкурентоспроможності банківської установи варто зупинитися й на методиках, що враховують конкурентоспроможність продуктів і послуг. Такі методики передбачають наявність дуалістичної взаємопов'язаності та впливу між конкурентоспроможністю банківської установи, а також конкурентоспроможністю її продуктів і послуг. Конкурентоспроможність банківської продукції загалом полягає в здатності задовольняти постійно зростаючі потреби клієнтів (зокрема, й у співвідношенні ціни та якості продукції) порівняно з конкурентами. Тому в цьому випадку визначення рівня конкурентоспроможності банківських продуктів і послуг, є одним із основних елементів аналізу діяльності банку та базується на вивченні залежності двох параметрів – якості та вартості. Крім того, порівняльну характеристику варто проводити, по-перше, за окремими напрямками діяльності, а саме: кредитна діяльність, розрахунково-касове обслуговування, операції з цінними паперами, діяльність із залучення депозитів тощо; а, по-друге, за основними параметрами якості банківського продукту – асортимент, споживацькі властивості, канали просування на ринку, швидкість та умови надання та ін.

Так, прикладами методик оцінювання конкурентоспроможності банківських продуктів і послуг є підходи, що передбачають урахування: 1) якісних параметрів, пов'язаних із характеристиками особливостей їх продажу [6]; 2) сегментаційних моделей поділу клієнтської бази [1]; споживчих та економічних властивостей на основі методу аналізу ієрархій, виділення продуктового ряду з обов'язковим аналізом доцільності надання кожного продукту / послуги та тарифної політики [3].

На підставі вищенаведеного можна зробити висновок, що перевагою наведених методик є всебічне врахування конкурентних характеристик продукції банківської установи, проте розгляд конкурентоспроможності банку з погляду конкурентоспроможності його продукції суттєво применшує якість оцінки, оскільки під час оцінювання виключаються такі важливі аспекти конкурентоспроможності, як операційна ефективність, становище банку на ринку, ділова репутація, стійкість кадрового потенціалу тощо.

На нашу думку, прирівнювати між собою поняття конкурентоспроможність продуктів/послуг та конкурентоспроможність банку є абсолютно некоректним. Це можна пояснити тим, що окремому банку може бути притаманний досить високий рівень розвитку за окремими напрямками діяльності, порівняно з конкурентами, на фоні надання послуг із досить низькою конкурентоспроможністю. Та, навпаки, сформований рівень якісних характеристик послуги (додатковість опцій, швидкість надання, компетентність фахівців, тощо), що визначає її порівняно високу конкурентоспроможність, може спостерігатися в банку зі спадною фінансовою стійкістю або низькою прибутковістю.



Рис. 1. Систематизація недоліків основних методик оцінки конкурентоспроможності банків

Джерело: складено автором.

Своєю чергою, в методиках оцінки конкурентоспроможності банку, що ґрунтуються на врахуванні його конкурентного потенціалу, зроблено акцент на розгляді конкурентоспроможності як величині комплексній, яка враховує поточну конкурентоспроможність банківської установи та її конкурентний потенціал. Прикладом такої методики є оцінювання операційної ефективності як характеристики поточної конкурентоспроможності, а також визначення конкурентного потенціалу залежно від інноваційної активності та ринкової адаптивності банку [2]. Перевагою зазначеного підходу є спроба врахувати не лише досягнутий рівень конкурентоспроможності, але й і його потенційну зміну. Водночас недоліком, на думку окремих учених [9], є неприпустимість синтезування поточної та потенційної конкурентоспроможності до інтегрального показника, оскільки вони належать до різних видів конкурентоспроможності. Але, на нашу думку, таке обмеження не дозволяє адекватно визначити загалом рівень конкурентоспроможності окремої банківської установи серед інших на ринку.

Існує також ряд окремих авторських методик, за допомогою яких реалізуються спроби вдосконалення чи розширення наявних підходів до оцінки конкурентоспроможності банківської установи шляхом врахування її інвестиційної привабливості, впливу економічних та неекономічних факторів, сукупності кількісних і якісних характеристик банківської діяльності, споживчих переваг тощо [4; 8; 10].

Загалом аналіз методик оцінювання конкурентоспроможності банків, наведених у науковому форматі, дозволяє сформулювати сукупність їх основних недоліків (рис. 1). Науковому дискурсу й актуалізації вимагає розробка методики оцінки конкурентоспроможності банківської установи, яка певною мірою дозволила б елімінувати такі недоліки.

Загальна процедура реалізації методики інтегральної оцінки конкурентоспроможності банківських установ за допомогою конкретизації змістовності окремих етапів і методичних прийомів відповідно до цільової орієнтації й об'єкту дослідження, представлено на рис. 2.

Отже, правомірно наголосимо, що конкурентоспроможність банку уособлюється в інтегральній характеристиці його діяльності. Тому вельми необхідним є застосування інтегрального показника, який формується через композицію системи часткової індикаторної бази, що дозволяє сформувати комплексний профіль конкурентоспроможності банку.



Рис. 2. Узагальнений процедурний механізм застосування методики інтегральної оцінки конкурентоспроможності банківської установи

Джерело: складено автором.



Таку позицію можна пояснити тим, що використання часткових індикаторів сприяє ідентифікації як позитивних, так і критичних позицій банківської установи за окремими напрямками її діяльності, а це є важливим у виявленні резервів підвищення конкурентоспроможності банку.

Як уже було відзначено вище, конкурентоспроможність банку є здатністю зайняти в результаті конкурентної боротьби кращі ринкові позиції, ніж у конкурентів, завдяки утриманню ринкових переваг і реалізації конкурентного потенціалу. Звідси, обов'язковими компонентами під час оцінювання конкурентоспроможності банку є оцінка його конкурентних позицій та оцінка конкурентного потенціалу.

Традиційним підходом до оцінювання конкурентних позицій банку на ринку є визначення: 1) частки нетто-активів банку в сукупній величині нетто-активів банківської системи; 2) частки вкладів фізичних осіб у сукупній величині внесків фізичних осіб по банківській системі; 3) частки коштів суб'єктів господарювання, залучених банком у сукупній величині коштів суб'єктів господарювання, залучених загалом по банківській системі; 4) частки кредитів банку фізичним особам у сукупній величині кредитів, наданих фізичним особам по банківській системі в цілому; 5) частки кредитів банку суб'єктам господарювання в сукупній величині кредитів, наданих суб'єктам господарювання по банківській системі загалом та ін.

На нашу думку, діяльність банківської установи є значно ширшою та різнобічною, і здійснення оцінювання її результатів лише до певної ринкової частки кредитів та/або депозитів є досить вузько. Так, окрім залучення грошових коштів фізичних і юридичних осіб у банківські депозити, а також подальшого їх розміщення від свого імені та за власний рахунок, банківські операції включають ще: відкриття та ведення банківських рахунків фізичних і юридичних осіб; надання банківських гарантій; здійснення розрахунків за дорученням фізичних і юридичних осіб, зокрема банків-кореспондентів; касове обслуговування фізичних і юридичних осіб; придбання прав вимоги від третіх осіб на виконання зобов'язань в грошовій формі; надання лізингових послуг; купівлю-продаж іноземної валюти в готівковій та безготівковій формах; здійснення операцій із дорогоцінними металами; довірче управління грошовими коштами й іншим майном відповідно до договору з фізичними та юридичними особами; здійснення переказів грошових коштів за дорученням фізичних осіб без відкриття банківських рахунків; надання консультаційних та інформаційних послуг тощо.

У зв'язку з викладеним вище, виникає логічне запитання: як потрібно оцінювати конкурентні позиції банку, щоби врахувати всі аспекти його діяльності? За нашими міркуваннями, відповідь на це питання знаходиться в площині того, який фінансовий результат отримав банк за підсумками своєї діяльності, а саме яку частку склав чистий дохід банку від сукупного чистого доходу, отриманого по банківській системі загалом. Звідси, конкурентні позиції (поточну конкурентоспроможність) банківської установи пропонуємо оцінювати за: по-перше, часткою банку в чистому відсотковому доході (чистих процентних витратах) по банківській системі; по-друге, часткою банку в чистому комісійному доході (чистих комісійних витратах) по банківській системі; по-третє, часткою банку в торговому результаті по банківській системі.

Така позиція щодо оцінювання поточної конкурентоспроможності банку не суперечить сутності поняття конкурентоспроможності, адже спроможність банку отримати кращі, ніж у конкурентів, результати може стосуватися будь-яких показників банківської діяльності, зокрема й фінансового результату.

Для згоргання показників поточної конкурентоспроможності банку в інтегральний показник пропонуємо використати графоаналітичний метод. За допомогою такого методу оцінюють конкурентоспроможність як багатогранник, площину якого потрібно визначити. Для виконання цього завдання спочатку будують коло, при цьому цифрові значення показників відкладають на відповідних радіусах кола. Таким чином, число радіусів дорівнює кількості показників. Коло ділять радіальними шкалами на рівні сектори. У міру віддалення від центру кола значення показників поліпшуються. Точки на радіусах, що характеризують стан банку за будь-яким показником, з'єднуються між собою, утворюючи певний багатокутник, або радар. Площа радару і служить мірилом конкурентоспроможності. Вона складається з площ трикутників, на які, своєю чергою, побудований багатокутник розбивається радіусами кола. Площа кожного трикутника, відповідно, дорівнює:

$$S_{\Delta} = \frac{1}{2} \sin \alpha \times k_i \times k_{i+1}, \quad (1)$$

де k_i, k_{i+1} – значення конкурентоспроможності по i -му та $(i+1)$ -му показнику, що відкаладеться на сусідніх радіусах r_i та r_{i+1} відповідно;

α – кут між сусідніми радіусами r_i та r_{i+1} . Оскільки за умовами, коло поділяється на рівні сектори, то $\alpha = \frac{360}{n}$;

n – кількість показників або радіусів.

Площина радару, таким чином, складатиме:

$$S_{\text{радар}} = \frac{1}{2} \sin \alpha \times (k_i \times k_{i+1} + k_{i+1} \times k_{i+2} + \dots + k_n \times k_i). \quad (2)$$



Основним недоліком такого методу є те, що площа фігури недостатньо «чутлива» до значень окремих показників, використовуваних при їх розрахунку, особливо в разі, коли будь-який із показників наближений до нуля. Для того, щоб нівелювати вказаний недолік, пропонуємо всі аналізовані показники представляти у відсотках від максимально можливих значень. Це допоможе уникнути надто маленьких значень показників під час обчислення площі радару. До того ж, як узагальнювальний показник (поточної конкурентоспроможності, конкурентного потенціалу) пропонуємо обчислювати відносну площу радару. Оскільки оцінювання поточної конкурентоспроможності запропоновано здійснювати за трьома показниками, то розрахункова формула площі радару набуде такого вигляду:

$$S_{\text{розрах.}} = \frac{1}{2} \sin 120 \times (k_1 \times k_2 + k_2 \times k_3 + k_3 \times k_1) \quad (3)$$

Площа радару буде максимально можливою, якщо значення всіх трьох показників дорівнюватимуть 100%:

$$S_{\text{макс.}} = \frac{1}{2} \sin 120 (100 \times 100 + 100 \times 100 + 100 \times 100) = 12990,38 \text{ (од.}^2\text{)}. \quad (4)$$

Звідси, відносна площа радару становитиме:

$$S_{\text{відн}} = \frac{S_{\text{розрах.}}}{S_{\text{макс}}} \times 100\% \quad (5)$$

Отже, поточна конкурентоспроможність банку обчислюватиметься за формулою:

$$K_1 = \frac{\sin 120 (k_1 \times k_2 + k_2 \times k_3 + k_3 \times k_1) \times 100\%}{2S_{\text{макс}}} \quad (6)$$

де K_1 – поточна конкурентоспроможність банку, %; k_1 – частка банку в чистому відсотковому доході (чистих відсоткових витратах) по банківській системі, %; k_2 – частка банку в чистому комісійному доході (чистих комісійних витратах) по банківській системі, %; k_3 – частка банку в торговому результаті по банківській системі, %.

Для порівняння конкурентоспроможності вітчизняних банків і банків з участю транснаціонального банківського капіталу пропонуємо відібрати по п'ять найбільших банків за обсягами активів. Для вітчизняних банків – це банки з державною часткою: ПАТ КБ «Приватбанк», АТ «Ощадбанк», АТ «Укресімбанк», АБ «Укргазбанк» і банк із приватним капіталом ПАТ «ПУМБ». Для банків з участю транснаціонального капіталу – це: АТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Сбербанк», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Альфа-банк», АТ «УкрСиббанк».

Вихідні дані для оцінювання поточної конкурентоспроможності відібраних банків представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

**Вихідні дані до оцінювання поточної конкурентоспроможності окремих банків,
станом на 01.01.2018 р., тис. грн**

Назва банку	Чистий відсотковий дохід / (Чисті відсоткові витрати)	Чистий комісійний дохід / (Чисті комісійні витрати)	Торговий результат
ПАТ КБ «Приватбанк»	4663183	11593215	2163236
АТ «Ощадбанк»	5512504	2698315	703879,6
АТ «Укресімбанк»	3569350	131224,8	-446031
АБ «Укргазбанк»	2326673	543179,3	230237,8
ПАТ «ПУМБ»	3010391	969225,4	380635
АТ «Райффайзен Банк Аваль»	5779544	2628343	337384,8
ПАТ «Сбербанк»	3513509	312913	171057,7
ПАТ «Укрсоцбанк»	464571,9	797228,3	195319,5
ПАТ «Альфа-банк»	2785463	1375973	112308,6
АТ «УкрСиббанк»	4190364	-68637	439984
Усього по банківській системі	54877499	27494555	7336283

Джерело: [5].

Результати розрахунків оцінювання поточної конкурентоспроможності банків, які аналізують, узагальнено в таблиці 2.



Таблиця 2

**Результати оцінювання поточної конкурентоспроможності окремих банків,
станом на 01.01.2018 р., %**

Назва банку	Частка банку в чистому відсотковому доході по банківській системі	Частка банку в чистому комісійному доході по банківській системі	Частка банку в торговому результаті по банківській системі	Поточна конкурентоспроможність банку
Вітчизняні банки				
ПАТ КБ «Приватбанк»	8,50	42,17	29,49	6,18
АТ «Ощадбанк»	10,05	9,81	9,59	0,96
АТ «Укресімбанк»	6,50	0,48	0,00	0,01
АБ «Укргазбанк»	4,24	1,98	3,14	0,09
ПАТ «ПУМБ»	5,49	3,53	5,19	0,22
Банки з участю транснаціонального банківського капіталу				
АТ «Райффайзен Банк Аваль»	10,53	9,56	4,60	0,64
ПАТ «Сбербанк»	6,40	1,14	2,33	0,08
ПАТ «Укрсоцбанк»	0,85	2,90	2,66	0,04
ПАТ «Альфа-банк»	5,08	5,00	1,53	0,14
АТ «УкрСиббанк»	7,64	0,00	6,00	0,15

Джерело: розрахунки автора.

Висновки. Отже, запропонований підхід дозволяє проводити якісну оцінку поточного рівня конкурентоспроможності банку. Перевагою пропонованого методу є наочна геометрична інтерпретація оцінки рівня конкурентоспроможності. До того ж, його застосування дозволяє обґрунтувати кожен з оцінюваних компонент конкурентоспроможності та запропонувати алгоритм зведення оцінок за ними до єдиного інтегрального показника. За результатами проведеного аналізу, рівень поточної конкурентоспроможності банків є досить низьким. Найбільшу поточну конкурентоспроможність має ПАТ КБ «Приватбанк», із значенням відповідного показника 6,18%. Значно відстають від вказаного банку АТ «Ощадбанк» та АТ «Райффайзен Банк Аваль», поточна конкурентоспроможність яких становить 0,96% і 0,64%. Значення поточної конкурентоспроможності інших банків становить менше 0,25%.

Література:

1. Викулов В. С. Маркетинг банковских продуктов на основе сегментационных моделей. *Маркетинг в России и за рубежом*. – 2005. – № 1. – С. 131–137.
2. Криворотов В. В. Методология формирования механизма управления конкурентоспособностью предприятия: монография. – Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2007. – 238 с.
3. Кудашева Ю. С. Совершенствование методики оценки конкурентоспособности коммерческого банка: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10. – Ставрополь, 2007. – 221 с.
4. Никонова И. А., Р. Н. Шамгунов Стратегия и стоимость коммерческого банка. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. – 302 с.
5. Дані офіційного сайту Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>.
6. Пономарева Т. А., Супрягина М. С. Качество услуг: качественные параметры оценки. *Маркетинг в России и за рубежом*. – 2005. – № 1. – С. 42–47.
7. Портер М. Э. Конкурентная стратегия: методика анализа отраслей и конкурентов; пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 454 с.
8. Рыкова И. Н., Чернышев А. А. Электоральные факторы, определяющие конкурентоспособность банковских услуг. *Финансы и кредит*. – 2003. – № 20.
9. Селевич Т. С. Конкурентный анализ в системе управленческого анализа: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.12. – Екатеринбург: Уральский государственный технический университет – УПИ, 2007. – 179 с.
10. Спицын И. О. Маркетинг в банке. – Тернополь: АО «Тарнекс», ЦММС «Писпайп», 1993. – 646 с.