

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՏՆՏԵՍԱԳԻՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ՕԳՍԵՆ ՌԱՏԻԿԻ ՓԱՓԱԶՅԱՆ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ ԲԱՐՁՐԱՑՄԱՆ
ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԸ ՀՀ-ՈՒՄ

Ը.00.03 - «Ֆինանսներ, հաշվապահական հաշվառում» մասնագիտությամբ
տնտեսագիտության թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

ԵՐԵՎԱՆ 2016

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանում:

Գիտական ղեկավար՝

տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր
Աշոտ Բորիսի Սալնազարյան

Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝

տնտեսագիտության դոկտոր
Արմեն Աշմատի Հակոբյան

տնտեսագիտության թեկնածու
Հարություն Զաքարի Իսախրյան

Առաջատար կազմակերպություն՝

Հայ-Ռուսական (Սլավոնական) համալսարան

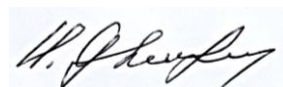
Ատենախոսության պաշտպանությունը կայանալու է 2016թ. մայիսի 12-ին, ժամը 15³⁰-ին, Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանում գործող ՀՀ ԲՈՀ-ի տնտեսագիտության թիվ 014 մասնագիտական խորհրդում:

Հասցե՝ 0025, ք. Երևան, Մ. Նալբանդյան 128:

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանի գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2016թ. ապրիլի 11-ին:

014 մասնագիտական խորհրդի
գիտական քարտուղար,
տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր՝



Ս. Ա. Գևորգյան

Ատենախոսության թեմայի արդիականությունը: Ֆինանսական գլոբալացումը և նորարարական բանկային տեխնոլոգիաները մեծ ազդեցություն են ունենում բանկային համակարգի զարգացման վրա: Բանկային գործունեությունն ավելի ու ավելի է դառնում կապակցված նորարարական տեխնոլոգիաներին, որոնք ընդլայնում են բանկային ծառայությունների հնարավորությունները՝ որակապես փոխելով դրանց նկատմամբ հաճախորդների պահանջմունքները:

Չնայած որ, վերջին տարիներին ՀՀ-ում բավականին զարգացել է բանկային համակարգը, այնուամենայնիվ զարգացած երկրների համեմատությամբ ՀՀ-ում դեռևս ցածր է ինչպես ֆինանսական խորության մակարդակը, այնպես էլ բնակչության ներգրավվածության աստիճանը:

ՀՀ բանկային ծառայությունների շուկան վերջին տարիներին դինամիկ զարգացում է ապրում, մինչդեռ բանկային գործառնությունների համախումբը միատիպ է և դրսևորվում է միևնույն գնային հատկանիշներով: Դա ստիպում է առևտրային բանկերին ուշադրություն դարձնել դրանց ոչ գնային բնութագրերին, այդ թվում՝ մատուցվող ծառայությունների որակին: Ֆինանսական կազմակերպությունների հուսալիության և արդյունավետության բարձրացման խնդրի լուծումը պայմանավորված է բանկերում որակի կառավարման համակարգի ձևավորմամբ, որը հնարավորություն է տալիս բանկերին գնահատել և կարգավորել իրենց ծառայությունների որակը, հաճախորդների սպասարկման մեխանիզմները: Բացի այդ, այդպիսի մեխանիզմի միջոցով ապահովվում է ՀՀ բանկերի մրցունակությունը ինչպես երկրի ներսում, այնպես էլ դրա սահմաններից դուրս: Հետևաբար բանկային համակարգի ընդլայնման և զարգացման համար կարևոր է ոչ միայն ապահովել մատուցվող ծառայությունների բարձր որակը, այլև կազմակերպել դրանց անընդհատ զարգացումը և կատարելագործումը, որը հնարավոր է միայն որակի կառավարման պատշաճ համակարգի ներդրման դեպքում:

Բանկային գործունեության ուսումնասիրությունները վկայում են, որ ՀՀ-ում բանկային ծառայությունների որակի կառավարման համակարգի ձևավորման և ներդրման հարցերին բավականաչափ ուշադրություն չի դարձվել: Այն պայմանավորված է առաջին հերթին լրացուցիչ ծախսերի կատարմամբ, երկրորդ հերթին, մշակված և ներդրված արդյունավետ մեթոդաբանության բացակայությամբ: Բացի այդ, ներկայումս ՀՀ առևտրային բանկերում բանկային ծառայությունների մատուցման հետ կապված գոյություն ունեն մի շարք խնդիրներ, մասնավորապես՝ դրանց շարքին կարելի է դասել բանկային համակարգի կայունության ու հուսալիության, բանկային ծառայությունների նկատմամբ հաճախորդների վստահության խնդիրները, տեղեկացվածության բացակայությունը, բանկերում որակյալ կադրերի և մասնագիտական վերապատրաստումների սակավությունը: Նման խնդիրները հնարավոր է լուծել՝ կիրառելով տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ժամանակակից միջոցները և արդյունքում զարգացնելով բանկային ծառայությունների շուկան:

Ատենախոսության շրջանակներում իրականացվել է ՀՀ առևտրային բանկերի նորարարական գործունեության, դրանց կողմից մատուցվող ծառայությունների

արդյունավետության, դրանց որակի գնահատման, տեղեկատվական տեխնոլոգիաների դերի և այլ հիմնախնդիրների լուսաբանում:

Վերոնշյալ փաստերը վկայում են գիտական հիմնավորման անհրաժեշտության մասին: Հետևաբար բանկային ծառայությունների արդյունավետության գնահատման և որակի կառավարման համակարգի ներդրման հարցերն առավել արդիական և նշանակալի են բանկային գործի տեսության և պրակտիկ կիրառման գործում, որն էլ պայմանավորել է սույն հետազոտության արդիականությունն ու հրատապությունը:

Ատենախոսության նպատակը և խնդիրները: Ատենախոսության հիմնական նպատակն է՝ բանկային ծառայությունների հիմնադրույթների հետազոտության հիման վրա բացահայտել դրանց արդյունավետության գնահատման մեթոդաբանական ու կազմակերպչական մոտեցումները, գործիքակազմը և մշակել կառուցակարգեր ՀՀ-ում դրանց գործնական կիրառման համար: Այդ նպատակի իրագործման համար դրվել և լուծվել են հետևյալ հիմնական խնդիրները.

- ուսումնասիրել բանկային ծառայությունների բովանդակությունը, տարաբնույթ սահմանումները և առանձնահատկությունները:
- համակարգել նորարարական բանկային ծառայությունների տեսակները և մշակել բանկային ինժեներինգի կազակերպման փուլերը ՀՀ առևտրային բանկերի համար,
- վերլուծել բանկային ծառայությունների որակի գնահատման միջազգային փորձը, համակարգել կիրառվող մեթոդաբանության առավելություններն ու թերությունները,
- բանկային համակարգի արդյունավետության գնահատման ժամանակակից մեթոդների բազմակողմանի հետազոտությամբ ընտրել այնպիսիք, որոնք համապատասխան փոփոխություններից հետո կիրառելի են ՀՀ բանկային համակարգում,
- ներկայացնել տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ազդեցության աստիճանը բանկային ծառայությունների արդյունավետության վրա, ցույց տալ «ՀԾ-Բանկ» և «ՀԾ-ՄիԱռևմ» համակարգերի կիրառման նշանակությունը ՀՀ առևտրային բանկերում,
- բնութագրել ՀՀ բանկային ծառայությունների զարգացման հնարավորությունները, համեմատել ՀՀ առևտրային բանկերի արդյունավետությունը բնութագրող ցուցանիշները,
- մշակել ՀՀ բանկային ծառայությունների որակի և բանկի հաճախորդների սպասարկման գործընթացի գնահատման համալիր մեթոդիկա,
- բացահայտել ՀՀ քաղաքացիների կողմից ինտերնետ բանկ ծառայության կիրառման որոշման վրա ազդող գործոնները և կառուցակարգեր մշակել վերջինիս արդյունավետ գործողության համար:

Ատենախոսության ուսումնասիրության օբյեկտը և առարկան: Հետազոտության օբյեկտը բանկային հատվածն է, ՀՀ տարածքում գործող առևտրային բանկերը, իսկ առարկան՝ բանկային ծառայությունների արդյունավետության բարձրացման հետ կապված հիմնախնդիրները ՀՀ-ում:

Ատենախոսության տեսական, մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը: Հետազոտության մեջ առաջադրված խնդիրների լուծման համար տեսական և

մեթոդաբանական հիմք են հանդիսացել տարբեր հեղինակների՝ բանկային ծառայությունների վերաբերյալ գիտական աշխատություններն ու հրապարակումները, հեղինակավոր միջազգային փորձագետների վերլուծությունները, ինչպես նաև բանկային գործունեությանը վերաբերող ազգային օրենսդրությունը:

Հետազոտության համար տեղեկատվական հիմք են հանդիսացել ՀՀ կենտրոնական բանկի հաշվետվություններն ու աշխատանքային փաստաթղթերը, ՀՀ ազգային վիճակագրական ծառայության տեղեկագրերն ու տեղեկատվությունը, առևտրային բանկերի տարեկան հաշվետվությունները, վերլուծական նյութերը, դրանց ինտերնետային կայքում առկա տեղեկատվությունը, միջազգային հեղինակավոր հրատարակություններում տպագրված գիտական հետազոտությունները և այլ հրապարակային տեղեկատվությունը:

Հետազոտության ընթացքում կիրառվել են ուսումնասիրության տնտեսամաթեմատիկական և վիճակագրական մի շարք մեթոդներ, հարցումներ: Բոլոր տնտեսաչափական վերլուծությունները իրականացվել են SmartPLS և IBM SPSS Statistics ծրագրային փաթեթներով:

Ատենախոսության հիմնական արդյունքները և գիտական նորույթը:

Ատենախոսությունում կատարված հետազոտությունների և վերլուծությունների ընթացքում ստացվել են տեսական, մեթոդական և գործնական նշանակություն ունեցող մի շարք արդյունքներ, որոնցից գիտական նորույթ են հետևյալները.

- Հիմնավորվել է «Սերվքյուալ» մեթոդի կիրառումը բանկային ծառայությունների որակի գնահատման գործում, դրա միջոցով բացահայտվել են բանկային ծառայությունների վրա ազդող գործոնները և ստացվել դրանց որակական գնահատականները ՀՀ-ում:
- Առաջարկվել է բանկային ծառայությունների որակի և արդյունավետության գնահատման համակարգ՝ հիմնված քանակական և որակական ցուցանիշների համակցման վրա:
- Բացահայտվել են ՀՀ-ում ինտերնետ բանկ ծառայության կիրառման հաճախորդի որոշման կայացման վրա ազդող գործոններն ու դրանց ազդեցության չափը: Ցույց է տրվել «Վստահություն» գործոնի կարևորության աստիճանը հաճախորդի որոշման ընդունման վրա:

Ատենախոսության տեսական և գործնական նշանակությունը: Սույն աշխատանքում կատարված է համալիր հետազոտություն ՀՀ բանկային ծառայությունների վերաբերյալ, որն իր ներդրումն ունի բանկային ծառայությունների որակի կառավարման համակարգի մասին գիտական պատկերացման ընդլայնման և խորացման մեջ: Հետազոտությունում ներկայացված լուծումները կարող են կիրառվել կառավարչական որոշումների մշակման և ընդունման համար, ինչպես առանձին բանկի, այնպես էլ ընդհանուր բանկային համակարգի զարգացման ռազմավարության ձևավորման մակարդակով: Հետազոտության արդյունքների հիման վրա կարելի է վերլուծել, թե ՀՀ բանկային գործունեության մեջ իրականացվող փոփոխությունները որքանով են ներդաշնակ միջազգային միտումներին, և ինչ չափով է հնարավոր բանկային ոլորտի զարգացման միջազգային փորձը տարածել ՀՀ-ում:

Ատենախոսության տեսական և գործնական արդյունքները կարող են օգտակար լինել նաև բանկային ծառայությունների վերլուծությամբ զբաղվող հետազոտողների համար:

Ատենախոսության արդյունքների փորձարկումը և հրապարակումը: Աշխատանքի արդյունքները քննարկվել են Հայաստանի պետական տնտեսագիտական համալսարանում 2015թ. նոյեմբերի 11-13-ին կայացած «Գիտելիք, նորաստեղծություն և զարգացում» XXV գիտաժողովում և «Ֆինանսներ» ամբիոնում:

Աշխատանքի հիմնական արդյունքները հրապարակվել են չորս գիտական հոդվածներում:

Ատենախոսության կառուցվածքը և ծավալը: Ատենախոսությունը կազմված է ներածությունից, երեք գլխից, եզրակացություններից, օգտագործված գրականության ցանկից և հավելվածներից: Ատենախոսությունը բաղկացած է 145 էջից առանց հավելվածների:

Ատենախոսության «Ներածություն» բաժնում հիմնավորվել է թեմայի արդիականությունը, ձևակերպվել են հետազոտության օբյեկտն ու առարկան, նպատակը, խնդիրները, տեսական, մեթոդաբանական և տեղեկատվական հիմքերը, հիմնական արդյունքները, գիտական նորոյթը և գործնական նշանակությունը:

Ատենախոսության առաջին՝ «Բանկային ծառայությունների որակի և նորարարական գործունեության տեսամեթոդաբանական հիմքերը» գլխում ներկայացված են բանկային ծառայությունների առանձնահատկությունները և հիմնական բնութագրերը բանկի նորարարական գործունեության համատեքստում, ինչպես նաև բանկային ծառայությունների որակի գնահատման ժամանակակից մոտեցումները:

Տնտեսական զարգացման ներկա պայմաններում նորարարությունները բանկերի աճի ապահովման հիմնական պայմանն են: Ըստ ատենախոսի՝ բանկային նորարարությունը բանկային գործունեության արդիականացման գործընթաց է, որը բերում է առաջարկվող արդյունքների, գործառնությունների, ծառայությունների բարելավմանը կամ նորերի ստեղծմանը՝ ուղղված մի կողմից առկա կամ նոր հաճախորդների պահանջների բավարարմանը, մյուս կողմից՝ ներկայացվող արդյունքների և ծառայությունների շարքի ընդլայմանը և լրացուցիչ շահույթի ստացմանը:

Բանկի նորարարական գործունեության համատեքստում բանկային ծառայությունների շուրջ ծավալուն բուռն քննարկումների հիմնական պատճառն, ըստ ատենախոսի, այն է, որ բանկային ծառայությունների արդյունավետության գնահատումը դժվար խնդիր է:

Այս գլխում հստակեցվել են «բանկային արդյունք», «բանկային ծառայություն», «բանկային գործառնություն» հասկացությունները: Ատենախոսի ուսումնասիրությունների համաձայն բանկային արդյունքը բանկի կողմից իր հաճախորդներին մատուցվող համալիր ծառայությունների փաթեթ է, բանկային ծառայությունը՝ բանկային գործառնությունների ամբողջություն է, որը բավարարում է հաճախորդի որոշակի պահանջմունքը, իսկ բանկային գործառնությունը հաճախորդին ծառայության մատուցման ընթացքում բանկի աշխատակցի հերթականորեն և տրամաբանորեն ավարտված գործողությունների ամբողջություն է:

Ներկայումս բոլոր բանկերն էլ մատուցում են նույնատիպ ծառայություններ: Այդ պատճառով գլխավոր առանձնահատկությունը, որով բանկերը միմյանցից պետք է տարբերվեն, ծառայությունների որակն է: Ատենախոսի հետազոտությունների համաձայն բանկի մրցունակությունը և նրա դիրքը շուկայում ուղղակիորեն կախված է ծառայությունների որակից, գործառնությունների կայունությունից, հաճախորդների բավարարվածությունից: Այս առումով, ամերիկյան տնտեսագետներ Տ. Փերերսը և Ռ. Վոթերմենը նշում են, որ «որակը դեռ բավարար չէ, բայց առանց որակի ամենինչ դառնում է ոչինչ»¹: Այս դիրքորոշումը հատկապես արդիական է ՀՀ բանկային համակարգի զարգացման պարագայում, քանի որ եթե բանկը իր հաճախորդներին չի տրամադրում որակյալ

¹ Новости менеджмента качества, Internet source - www.quality.eur.ru.

ծառայություններ, ոչ ժամանակակից տեխնոլոգիաները, ոչ էլ մեծ կապիտալը չեն օգնի պահպանել մրցունակությունը:

Աշխատանքի այս գլխում ՀՀ-ում «Մերվքյուալ» մեթոդի տեղայնացմամբ ատենախոսի կողմից իրականացվել է հարցում բանկային ծառայությունների որակի վերաբերյալ (տե՛ս աղյուսակ 1):

Աղյուսակ 1

Բանկային ծառայությունների որակի վերաբերյալ հարցման արդյունքներն ըստ գործոնների²

Գործոնը	Կշիռը	Հարցը	Ակնկալվող միջին գնահատականը-Ս	Փաստացի միջին գնահատականը-Փ	Շեղումը =Փ-Ս	Միջ.
1	2	3	4	5	6	7
Բանկի Հուսալիությունը	28.93	ՀՈԻ1	4.51	4.03	-0.48	-0.60
		ՀՈԻ2	4.41	3.75	-0.66	
		ՀՈԻ3	4.61	4.08	-0.52	
		ՀՈԻ4	4.62	3.87	-0.75	
		ՀՈԻ5	4.36	3.79	-0.57	
Հաճախորդների Վստահությունը	27.61	Վ1	4.62	4.13	-0.49	-0.45
		Վ2	4.46	4.03	-0.43	
		Վ3	4.69	4.39	-0.30	
		Վ4	4.59	4.00	-0.59	
Բանկի Գրավչությունը	11.87	Շ1	4.70	4.26	-0.44	-0.39
		Շ2	4.51	4.00	-0.51	
		Շ3	4.80	4.62	-0.18	
		Շ4	4.41	3.97	-0.44	
Հաճախորդի նկատմամբ Հոգատարությունը	14.64	ՀՈ1	4.36	3.66	-0.70	-0.63
		ՀՈ2	4.34	3.48	-0.87	
		ՀՈ3	4.18	3.85	-0.33	
		ՀՈ4	4.20	3.59	-0.61	
		ՀՈ5	4.11	3.48	-0.64	
Հաճախորդին օգնելու Պատրաստակամությունը	16.95	Պ1	4.39	3.90	-0.49	-0.61
		Պ2	4.36	3.54	-0.82	
		Պ3	4.28	3.75	-0.52	
		Պ4	4.25	3.66	-0.59	

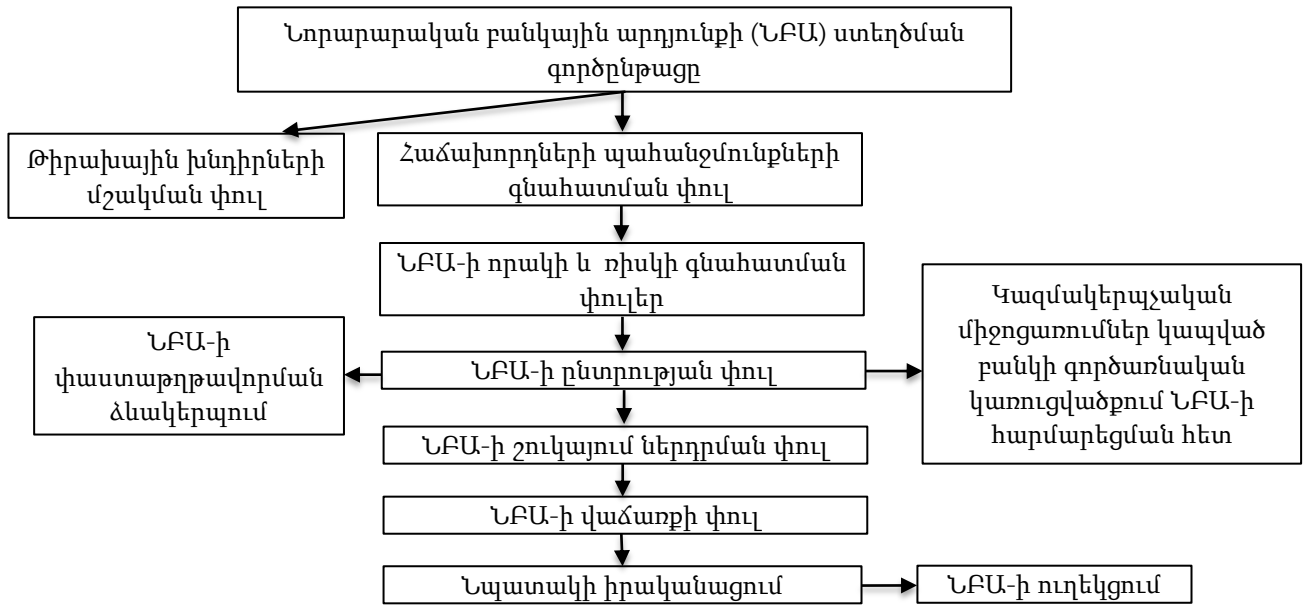
Ատենախոսի կարծիքով, հարցադրումներում շեղումներն ընդունելի են, քանի որ միշտ էլ հաճախորդն ավելին է ակնկալում ստանալ: Հիմնականում հաճախորդները դժգոհ են բանկի սպասարկման արագությունից և աշխատանքային ժամերից: Դժգոհություն կա նաև ժամանակին կատարված սպասարկման հետ: Բացի այդ, վերլուծությունները ցույց են տալիս, որ մի քանի հարցադրումներ նույնանման են, և ուսումնասիրությունները կարելի է կատարել միավորելով կամ բացառելով դրանք:

Աշխատանքի այս բաժնում թվարկված հարցերից զատ ատենախոսն անդրադարձել է բանկային ինժեներինգին՝ որպես նորարարական բանկային արդյունքի ստեղծման գործընթացի (տե՛ս գծապատկեր 1):

Բանկային ինժեներինգի հիմնական նպատակն է ստանալ լրացուցիչ շահույթ շուկայի այսպես կոչված «սպիտակ կետերի» միջոցով՝ հասնելով նորարարական բանկային

² Աղյուսակը կազմվել է հարցումների արդյունքների հիման վրա: Մասնակիցների 31% և 28% անչվել են համապատասխանաբար Ալբա կրեդիտ ագրիկոլ և Ամերիա բանկերի հետ: Մասնակիցների 57%-ը ամիսը 1-2 անգամ է այցելում բանկ, մյուս խոշոր խումբը (28%) բանկ է այցելում 3 ամիսը 1-2 անգամ:

արդյունքի մրցակցային բնութագրիչների օպտիմալ հարաբերակցության (ռիսկ, եկամտաբերություն և իրացվելիություն):



Գծապատկեր 1. Բանկային ինժեներինգի կազմակերպման գործընթացի փուլերը

Արևմտյան ֆինանսական ինժեներինգը, ձգտելով զարգանալ և կատարելագործվել, ստեղծել է հարյուրավոր նորարարական արդյունքներ ամենաէկզոտիկ անվանումներով, ինչպես օրինակ՝ «Իրախտ և դժոխք», «Գորտեր», «Մինմաքս», «Զումբի» և այլ տեսակի պարտատոմսեր, որոնք ակտիվորեն շրջանառվում են:

Բանկային ինժեներինգի արդյունավետ գործարկումը կապված է ՀՀ բանկային համակարգի պայմաններին հարմարեցված մեթոդաբանության հետ, որը բնութագրում է մի շարք փուլերով անցնող գործընթաց:

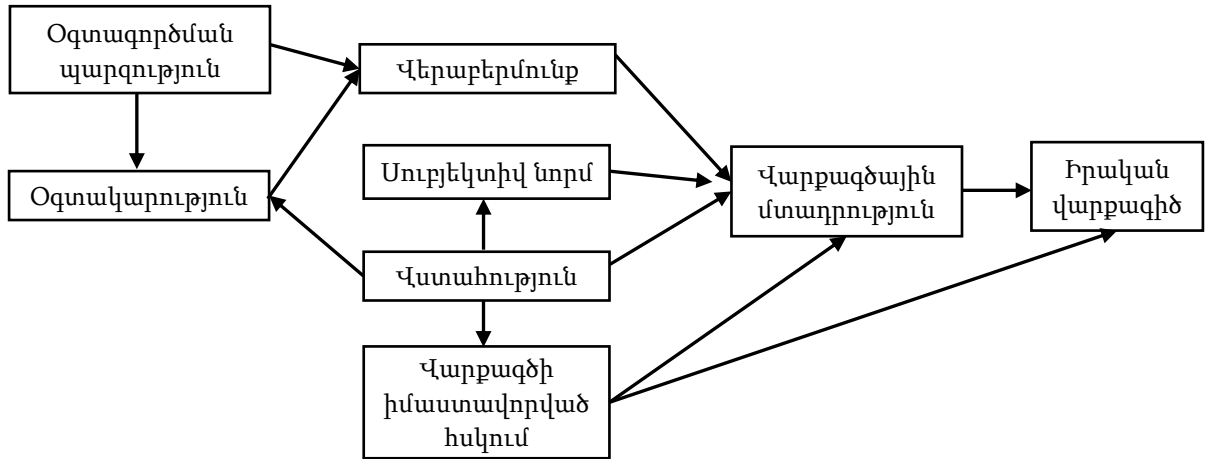
Ատենախոսության երկրորդ՝ «Նորարարության հենքի վրա ՀՀ բանկային ծառայությունների մատուցման վերլուծությունը և գնահատումը» գլուխը նվիրված է արտասահմանում կիրառվող «ծառայությունների ընդունման սոցիալ-հոգեբանական տեսությունների» ուսումնասիրությանը և նորարարարության հենքի վրա ՀՀ առևտրային բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունների բովանդակությանն ու վերլուծությանը:

Ինտերնետային տեխնոլոգիաները արագ կերպով փոփոխում են ֆինանսական ծառայությունների մշակման և մատուցման ձևը: Չնայած բանկային ծառայությունների հեռահար սպասարկման համակարգերի զարգացմանն ուղղված ՀՀ առևտրային բանկերի բոլոր ջանքերին՝ այնուամենայնիվ այդ համակարգերը հաճախորդների կողմից դեռ մնում են աննկատելի: 2014թ.-ին ՀՀ բնակչության միայն 2%-ն է օգտվել հեռահար բանկային ծառայություններից, իսկ 2015թ. սկզբի դրությամբ Ամերիաբանկի հաճախորդ ֆիզիկական անձանց 17.5%-ն է միայն օգտվել «օնլայն բանկինգից», որից ակտիվ օգտագործող է 3.5%-ը³:

Ներկայումս ՀՀ հասարակությունը դժվարությամբ է հարմարվում նորությանը, և ժամանակ է հարկավոր, որպեսզի տվյալ նորույթը տարածվի, ընդունվի և հաջողության

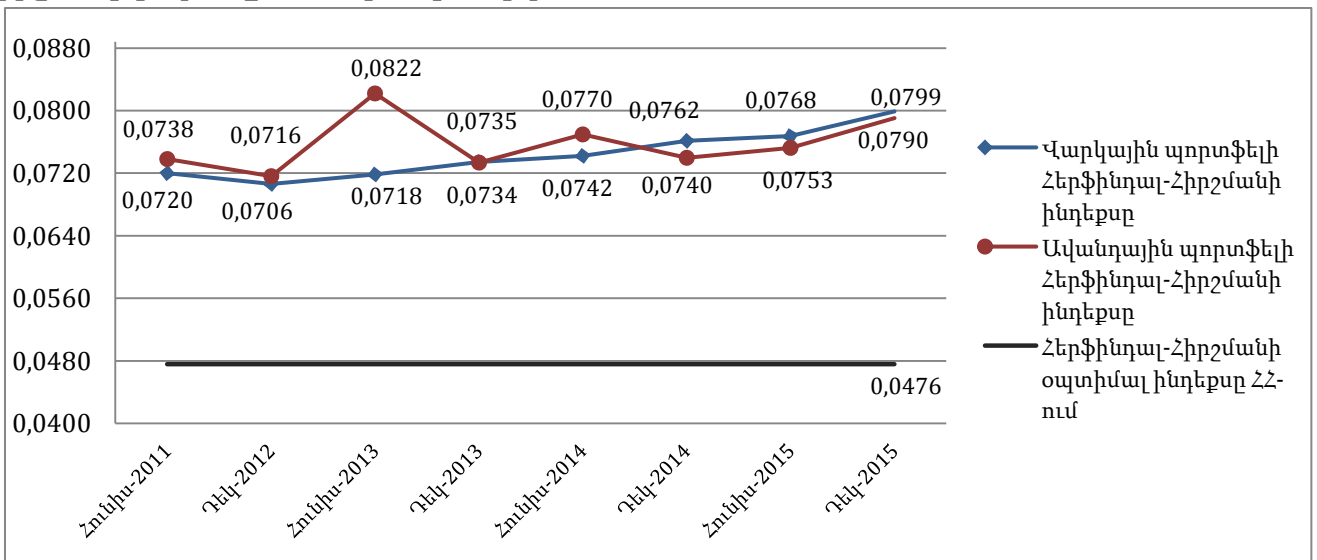
³ Ամերիաբանկի կողմից իրականացված ժողովրդագրական հետազոտություն 2013-2014թթ.:

հասնի: Ատենախոսի կողմից բացահայտվել են հաճախորդի կողմից այդպիսի ծառայությունների ընդունման դրդապատճառները, ինչպես նաև ցույց են տրվել այն գործոնները, որոնք կարող են ազդել բանկային ծառայությունների ընդունման և օգտագործման մտադրության վրա: Մոցիալ-հոգեբանության կողմից լայնորեն ուսումնասիրված մոդելների հետազոտություններից ելնելով՝ ատենախոսի կարծիքով, նրանցում բացակայում է կարևոր տարր, որը ցույց է տալիս հաճախորդների «վստահության» աստիճանը (տե՛ս գծապատկեր 2):



Գծապատկեր 2. «Տեխնոլոգիայի ընդունման տեսության» և «Վստահություն» տարրի փոխկապվածությունը

Ատենախոսի կողմից հետազոտվել և վերլուծվել են ՀՀ առևտրային բանկերի կողմից մատուցվող ծառայությունները, դրանց առանձնահատկությունները և ծառայությունների մատուցման գործող մեխանիզմները: Դիտարկվել են ՀՀ առևտրային բանկերի կողմից ներգրավված ավանդների և տրամադրված վարկերի ծավալները՝ հաշվարկելով Հերֆինդալ-Հիրշմանի ինդեքսը (տե՛ս գծապատկեր 3):



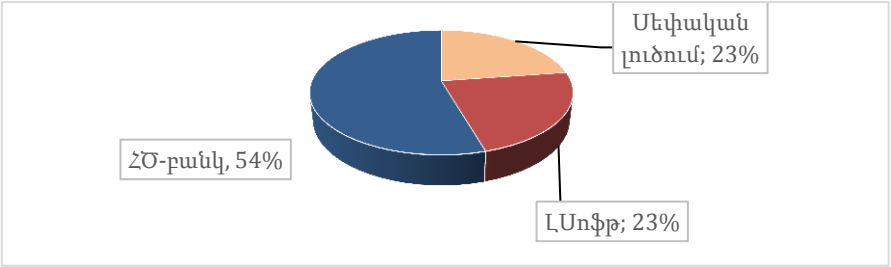
Գծապատկեր 3. Հերֆինդալ-Հիրշմանի ինդեքսն ըստ վարկային և ավանդային պորտֆելների 2011-2015թթ⁴.

⁴ Գծապատկերը կազմվել է առևտրային բանկերի 2011-2015թթ. ֆինանսական հաշվետվությունների տվյալների հիման վրա:

Արդյունքները արձանագրել են, որ վերջին տարիներին ՀՀ-ում հատկապես բնութագրական է ավանդային պորտֆելների ինդեքսի նվազումը վարկային պորտֆելի ցուցանիշից: Երկու ցուցանիշներն էլ 2015թ. տատանվում են 0.07-0.08 գործակցի շրջանակներում: Այն խոսում է բանկային համակարգում մրցակցության առկայության և կենտրոնացվածության գրեթե բացակայության մասին: Չնայած ցուցանիշները փոքր են, այնուամենայնիվ, դրանք հեռու են օպտիմալ մակարդակից՝ 0.0476 գործակցից: Բացի այդ խնդիրն այն է, որ նշված ցուցանիշները 2014թ. դեկտեմբերից գնալով աճում են, որն ազդանշան է մրցակցության թուլացման և կենտրոնացվածության աստիճանի բարձրացման մասին: Այս առումով, բանկերի ավանդների հավելաճի տեմպերը ցույց են տվել 2014-2015թթ. դեկտեմբեր-մարտ ամիսների ընթացքում բացասական ցուցանիշ: Ըստ Ատենախոսի այս գործընթացը պայմանավորված է 2014թ. դեկտեմբերից տեղի ունեցող արտարժույթի փոխարժեքի տատանմամբ: Կարելի է եզրակացնել, որ ավանդատուները, անվստահություն ցույց տալով, փոխել են բանկը՝ կենտրոնացնելով իրենց միջոցներն առավել հուսալի բանկում: Դա են վկայում 2015թ. մարտից դեկտեմբեր ընկած ժամանակաշրջանում փոքր բանկերի ավանդների բավականին մեծ նվազման տեմպերը և խոշոր բանկերի աճի տեմպերը: Ատենախոսի կարծիքով, խնդիրն իր լուծումը կստանա բանկերի խոշորացման պարագայում, ինչն արդեն սկսվել է 2015թ. դեկտեմբեր ամսից:

Այս գլխում ատենախոսը հիմնավորել է նաև տեղեկատվական տեխնոլոգիաների նշանակալի դերը բանկային ծառայությունների արդյունավետության բարձրացման գործում: Ատենախոսի կողմից առաջադրվում է բանկերում կիրառել այնպիսի համակարգեր, ինչպիսիք են «ՀԾ-բանկ» և «ՀԾ-ՍիԱռԷմ» համակարգերը: «ՀԾ-բանկ» համակարգը էապես ամրապնդում է բանկերի մրցակցային առավելությունները մի շարք հատկանիշներով՝ բանկային գործի հիմնական ուղղությունների ավտոմատացում, կենտրոնացված տվյալների պահոց, անմիջական կապ ՀԾ-ինտերնետ բանկ և հաշվապահական համակարգերի միջև:

Ներկայումս ՀՀ-ում «ՀԾ-բանկ» համակարգով աշխատում են բանկերի կեսից ավելին՝ 13 առևտրային բանկ (տե՛ս գծապատկեր 4):



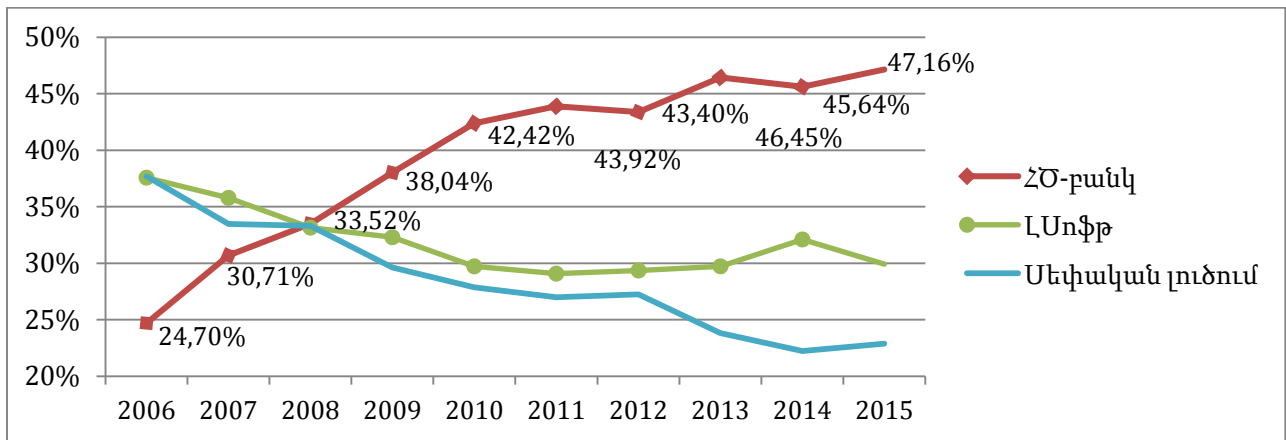
Գծապատկեր 4. Բանկերի բաշխվածությունն ըստ տեղեկատվական համակարգերի⁵

Բացի այդ, տարեց-տարի ավելանում է «ՀԾ-բանկ» համակարգով աշխատող ակտիվների մասնաբաժինը ընդհանուրի մեջ, 2006թ.-ի համեմատ գրեթե 2 անգամ աճել է ցուցանիշը՝ 24.7%-ից դառնալով 47.16% (տե՛ս գծապատկեր 5):

Ատենախոսի կարծիքով, բանկային «ՀԾ-ՍիԱռԷմ» համակարգի ներդրման շնորհիվ բանկերը կարող են ավելացնել և պահպանել հավատարիմ հաճախորդներին, բարձրացնել

⁵ «ՀԾ-բանկ» և «ՀԾ-ՍիԱռԷմ» համակարգերի տեղեկատվությունը տրամադրել է Հայկական Ծրագրեր ընկերությունը:

հաճախորդների բավարարվածության աստիճանը, տեսնել հաճախորդի հետ աշխատանքի բոլոր փուլերը, նրանց հարցումները, որն էլ իր հերթին թույլ է տալիս հաշվարկել հաճախորդի հետ աշխատանքի ինքնարժեքը, այդ աշխատանքի արդյունավետությունը, ստացված շահույթը և կատարված ծախսերը:



Գծապատկեր 5. Բանկերի ակտիվների դինամիկան ըստ տեղեկատվական համակարգերի

Օրինակ, ամերիկյան հետազոտողների կողմից իրականացված հարցման արդյունքում «ԲիԷնՓի Փարիբաս» բանկի հաճախորդների 82%-ն ամբողջությամբ բավարարված են նմանատիպ ավտոմատացմամբ, իսկ Ռեյնֆֆեյսեն բանկում «ՍիԱռԷմ»-ի ներդրումը թույլ տվեց բարձրացնել աշխատանքի արտադրողականությունը 17%-ով⁶: Բացի այդ «ճանաչիր քո հաճախորդին» (անգլ. KYC (know your client)) սկզբունքի համաձայն՝ այլ մասնաճյուղեր դիմելու դեպքում հաճախորդի վերաբերյալ տեղեկատվություն ստանալու համար բանկը ժամանակ չի ծախսում: «ՀՕ-ՍիԱռԷմ» համակարգում գրանցվում և պահպանվում է հաճախորդների և ծառայությունների մասին ողջ տեղեկատվությունը, որը հիմք է հանդիսանում արժեքավոր վերլուծությունների համար:

Այս գլխում ատենախոսի կողմից քանակական և որակական ցուցանիշների համակցմամբ վերլուծվել և գնահատվել է ՀՀ բանկային ծառայությունների որակն ու արդյունավետությունը (տե՛ս աղյուսակ 2): Արդյունավետությունն, ընդհանուր առմամբ, արտացոլում է ստացված արդյունքների հարաբերակցությունը կատարված ծախսերին:

Ըստ արդյունքների՝ և՛ Ամերիաբանկը, և՛ Ակբա-կրեդիտ ագրիկոլ բանկն ունեն հարաբերական արդյունավետություն: Հետևաբար բանկային ծառայությունների որակի հաշվին արդյունավետության բարձրացման համար անհրաժեշտ է իրականացնել որոշակի միջոցառումներ:

Վերլուծության ընթացքում իրականացված հարցման միջոցով կատարվել է նաև առաջնահերթ ծառայությունների ռանգավորում ըստ ուսումնասիրվող բանկերի: Արդյունքները ցույց են տվել, որ երկու բանկում էլ առաջնային անհրաժեշտության ծառայություն է հաշվարկադրամարկդային սպասարկումը («ԱՄ» բանկ՝ 5.9, «ԱԿ» բանկ՝ 5.8): Բանկերի միջոցով ամեն օր իրականացվում են բազմաթիվ դրամական փոխանցումներ ինչպես երկրի ներսում, այնպես էլ երկրից դուրս: Բացի այդ, բանկերում է իրականացվում

⁶ Вандерлип Дэннис - "Розница: Банк будущего", журнал Ведомости, 2009г.

հիմնական կոմունալ և այլ վճարները, քանի որ հարմար և մատչելի է ողջ հանրության համար: Ըստ կարևորության երկու բանկում էլ հաջորդ տեղում է բանկային քարտերի սպասարկումը (միջին բալլը 5.7 և 5.6): Դա վկայում է այն մասին, որ բանկային քարտերը, ըստ այդմ՝ անկանխիկ գործառնությունները մեծ տեղ են զբաղեցնում հասարակությանը մատուցվող ծառայությունների մեջ: Նվազագույն բալլը երկու բանկերում էլ ստացել են ներդրումային ծառայությունները (1.9 և 2.0 համապատասխանաբար): Դա պայմանավորված է այն հանգամանքով, որ այս ծառայությունները համեմատաբար նոր են հայկական շուկայում, այնինչ զարգացած երկրներում դրանք բավականին ընդլայնված են: Հարցման հաջորդ փուլում ատենախոսի կողմից ուսումնասիրվել է բանկի հաճախորդների և անձնակազմի բավարարվածության աստիճանը բանկային ծառայությունների որակի և աշխատանքի պայմանների նկատմամբ:

Աղյուսակ 2

Բանկային ծառայությունների որակի և արդյունավետության ցուցանիշները «Ակբա-կրեդիտ ազրիկոլ (ԱԿ)» և «Ամերիա (ԱՄ)» բանկերում⁷

Ցուցանիշներ	Նշ. գործ.	Գործակիցները ըստ բանկերի		Բայային գնահատականը	
		ԱԿ	ԱՄ	ԱԿ	ԱՄ
Ֆինանսական ցուցանիշներ					
Կապիտալի շահութաբերություն	0.17	3.00	8.12	2	4
Ակտիվների շահութաբերություն	0.17	0.61	0.93	4	4
Արդյունավետության գործակից	0.17	0.44	0.26	6	8
Շահույթի աճի տեմպը	0.17	10.75	-0.32	10	0
Ծառայությունների որակից կախված ցուցանիշներ					
Հաճախորդների բավարարվածության ինդեքս	0.16	55.56	64.23	7	10
Անձնակազմի բավարարվածության ինդեքս	0.16	55.26	46.79	7	7
Ընդհանուր արդյունավետություն				5.98	5.54

Ելնելով ստացված արդյունքներից՝ բանկի հաճախորդների բավարարվածության ինդեքսը ԱԿ բանկում կազմել է 27.78%, ԱՄ բանկում՝ 32.11%: Իսկ անձնակազմի բավարարվածության ինդեքսը առաջին բանկում կազմում է 27.63%, իսկ երկրորդում՝ 23.39%: Հետազոտության անցկացման ընթացքում ամենացածր ցուցանիշներ են գրանցվել «Նյութական և հոգևոր խթանները», «Պատրաստակամություն» և «Մասնագիտացման բարձրացումը», «Հոգատարություն» զույգերում: Մա փաստում է, որ բանկերում կիրառվում է պարզևատրումների և տուգանքների համակարգ: Բացի այդ բանկերում չի գործում վերապատրաստումների համակարգ, որն էլ ազդում է հաճախորդներին լիարժեք սպասարկման վրա:

Արդյունավետ կառավարչական որոշումներ ընդունելու նպատակով ատենախոսը, ելնելով ստացված արդյունքներից, առաջարկում է ձևավորել գնահատման սանդղակ: Եթե բանկային ծառայությունների որակի համալիր գնահատականն ընկած է 0-40%-ի միջակայքում, ապա բանկը գտնվում է ցածր մակարդակում, եթե գնահատականը 41-

⁷ Աղյուսակը կազմվել է հետազոտվող բանկերի 2015թ. ֆինանսական հաշվետվությունների հիման վրա:

70%-ի միջակայքում է, ապա միջին մակարդակում, իսկ եթե 71%-ից բարձր՝ գրանցվում է բարձր մակարդակ:

Ատենախոսության երրորդ՝ «Նորարարական ծառայությունների մատուցման արդյունավետության բարձրացման ուղիները ՀՀ բանկային համակարգում» գլխում ներկայացված են բանկային ծառայությունների զարգացման միտումները և կատարելագործման ուղիները ՀՀ-ում:

Այս գլխում ատենախոսի կողմից ուսումնասիրվել են հեռահար բանկային ծառայությունների, մասնավորապես ինտերնետ բանկ համակարգի օգտագործման պայմանները ՀՀ-ում և ցույց է տրվել դրանց դերը բանկային ծառայությունների արդյունավետության բարձրացման գործում:

Ինտերնետ բանկ համակարգի օգտագործումը էապես կրճատում է բանկի ծախսերը և դրականորեն է ազդում սպասարկման արդյունավետության վրա: Բանկերը հնարավորություն են ստանում մատուցել իրենց ծառայությունները էապես ցածր ինքնարժեքով: Այսպես, ըստ «Բուզ-Ալլեն և Համիլտոն» առաջատար խորհրդատվական ընկերության տվյալների՝ ԱՄՆ-ում բանկի մասնաճյուղում կատարված գործարքի արժեքը կազմում է 1.07 դոլար, հեռախոսային զանգերի կենտրոնի միջոցով՝ 0.54 դոլար, տերմինալների միջոցով՝ 0.27 դոլար, իսկ ինտերնետով ընդամենը 0.01 դոլար (100 անգամ քիչ)⁸: Ֆինլանդիայում բանկի մասնաճյուղում կատարված գործարքը կազմում է 1 դոլար, իսկ ինտերնետի միջոցով՝ 0.11 դոլար⁹: Իսկ Ֆորեստերի հետազոտությամբ Եվրոպայում միջին օնլայն գործառնության ծախսը 14 անգամ պակաս է մասնաճյուղում իրականացվածից (մասնաճյուղում՝ 2 եվրո, ինտերնետի միջոցով՝ 0.14 եվրո)¹⁰:

Ատենախոսի կողմից իրականացրած հետազոտության արդյունքներով բացահայտվել է ՀՀ-ում ինտերնետ բանկ ծառայության կիրառման հաճախորդի որոշման կայացման վրա ազդող գործոններն ու դրանց ազդեցության չափը: Ցույց է տրվել «վստահություն» գործոնի կարևորության աստիճանը հաճախորդի որոշման ընդունման վրա: Իրականացված հարցման մասնակիցների միայն 10%-ը չի աշխատում, բայց ինտերնետ բանկից չի օգտվում 41%-ը: Հարց է առաջանում, իսկ ինչու: Արդյունքները ցույց են տվել, որ մեծամասնությունը (45%) տեղյակ չէ, թե ինչ ծառայություններ է մատուցում ինտերնետ բանկը: Իսկ 26%-ը ուղղակի չի վստահում ինտերնետ բանկով իրականացվող գործառնություններին:

Ինտերնետ բանկ ծառայության կիրառման մտադրության վրա ազդող գործոնները 74.3% մեկնաբանում են այդ ցուցանիշը ($R^2=0.743$): Ամենաուժեղը «վերաբերմունք» գործոնի ազդեցությունն է (0.654), որը հաստատում է իր կարևորության աստիճանը ինտերնետ բանկի ընդունման վերաբերյալ անհատի վերաբերմունքի գործում: «Վստահություն» ցուցանիշը նույնպես նշանակալի է ($\beta=0.225$, $p<0.01$)՝ դրանով հաստատելով ծառայությունների ընդունման մոդելներում վստահության և ինտերնետ բանկ օգտագործելու մտադրության միջև եղած կապը:

⁸ Booz-Allen, Hamilton - "Internet Banking: A Survey of Current and Future Development. " February 1996.

⁹ "The Dynamo of E-Banking", Business Week Online, April 16, 2001.

¹⁰ Forrester Research - "Over 60 Million Europeans Now Bank Online, Rising To 130 Million By 2007", March 2003.

Աշխատանքի այս գլխում ատենախոսի կողմից հաշվարկվել են բանկային գործունեության արդյունավետությունը բնութագրող մի խումբ բացարձակ և հարաբերական ցուցանիշներ (կապիտալի, ակտիվների, շահույթի մեծությունները, շահութաբերությունն ըստ ակտիվների, ըստ կապիտալի և այլն):

2015թ. հունվարին ՀՀ ԿԲ-ն փոփոխություն է կատարել «Բանկերի գործունեության կարգավորումը, բանկային գործունեության հիմնական տնտեսական նորմատիվները» կանոնակարգ 2-ում՝ համաձայն որի բանկերի ընդհանուր կապիտալի նվազագույն սահմանաչափը 2017թ.-ի հունվարի 1-ից սահմանվում է 30 մլրդ ՀՀ դրամ¹¹: Այս պահանջը նպատակաուղղված է բանկերի միաձուլումների և միացումների իրականացմանը, ինչը կհանգեցնի բանկերի խոշորացմանը՝ նպաստելով բանկային համակարգի կողմից ավելի որակյալ ու մատչելի բանկային ծառայությունների մատուցմանը և առողջ մրցակցային միջավայրի ձևավորմանը, որն էլ կհանգեցնի ՀՀ բանկային համակարգի գործունեության արդյունավետության բարձրացմանը: Այսպես, 2015թ. դեկտեմբերին Հայէկոնոմբանկի և ԲՏԱ բանկի ղեկավարների միջև արդեն ստորագրվեց երկու բանկերի միացման հուշագիր: 2015թ. դեկտեմբերի 10-ին հրապարակվեց նաև Ինեկոբանկի կողմից ՊրոԿրետիդ բանկի բաժնետոմսերի 100%-ը ձեռք բերելու մասին որոշումը¹²:

Բանկի շահութաբերության ցուցանիշներից է կախված բանկի ընդհանուր ֆինանսական դրությունը: 2014թ. բանկային համակարգի ընդհանուր շահույթը կրճատվել է 60%-ով, որը դրամի արժեզրկման հետևանք է: Դրա հետևանքով նվազել են նաև շահութաբերությունն ըստ ակտիվների և կապիտալի՝ 1.03% և 5.99 %-ով:

Ջուտ տոկոսային և ոչ տոկոսային մարժանների գծով նույնպես արձանագրվել է ցուցանիշների նվազում: Չնայած որ բանկերի մոտ ոչ տոկոսային մարժան բացասական մեծություն է, ատենախոսի կարծիքով, անհրաժեշտ է մշակել և ներդնել նոր՝ ժամանակակից բանկային ծառայություններ, ինչը կբերի առևտրային բանկերի ոչ տոկոսային եկամուտների անընդհատ ավելացմանը, հետևաբար զուտ շահույթի մեծացմանը: Վերլուծելով առևտրային բանկերի ոչ տոկոսային եկամուտների ու ոչ տոկոսային ծախսերի հարաբերակցությունը՝ նկատվում է նշված ցուցանիշի աճ՝ չնայած որ դեռևս այդ ցուցանիշը ՀՀ-ում բացասական մեծություն է: Ցուցանիշը կտրուկ նվազեց 2012թ.-ից սկսած: Դա առաջին հերթին կապված է ժամանակակից բանկային ծառայությունների արդյունավետ գործարկման հետ, մասնավորապես՝ ինտերնետ բանկ ծառայության տարածման հետ, որը նվազեցնում է բանկային գործառնության ինքնարժեքը: Ինտերնետ բանկ ծառայությունը մեծ թափով ՀՀ շուկայում տարածում գտավ 2012թ.-ից սկսած:

Այս գլխում ներկայացվել են նաև բանկային ծառայությունների զարգացման միտումները: Ներկայումս բանկային ծառայությունների շուկա են ներխուժում ոչ բանկ մասնակիցներ, որոնք, օգտվելով թվային նորարարություններից, զավթում են բանկային ծառայությունների նոր արժեքավոր շղթաները: Օրինակ, դրամական վճարումների համակարգը, որն ապահովում է ստացվող եկամուտների մեկ քառորդը, բանկային

¹¹ "ՀՀ կենտրոնական բանկի խորհրդի 2007թ. փետրվարի 9-ի թիվ 39-Ն որոշման մեջ փոփոխություն կատարելու մասին" որոշում, ընդունված 30.12.2014թ.

¹² Internet source - <http://sputnik.co.am/economy/20151210/1359116.html>

ծառայությունների ամենամրցակցային ոլորտն է: «ՓեյՓալ» համակարգը որոշ երկրներում համար մեկ առցանց վճարային համակարգն է (մոտ 170 միլիոն օգտատեր): Շուկայի այս հատվածն արագորեն գրավում են այնպիսի սկսնակ ընկերություններ, ինչպիսիք են «Սքուերը» (2 միլիոն օգտատեր), «Սթրիփը», «Դվոլան» (500 հազար օգտատեր)¹³:

Ատենախոսի կողմից «ԴիԻԷյ» համակարգով իրականացվել է հետազոտություն, որի միջոցով գնահատվել են բանկային գործընթացների արդյունավետությունը, ցույց տրվել անարդյունավետ կողմերը և առաջադրվել դրանց բարելավման ուղիներ:

«ԴիԻԷյ»-ը համեմատում է բանկերը հաշվի առնելով բոլոր օգտագործված ռեսուրսները և ստացված արդյունքները, ինչպես նաև որոշում է ամենարդյունավետ բանկը և անարդյունավետ բանկերը, որոնցում հնարավոր է իրական արդյունավետության բարելավում: Իրականացված վերլուծության արդյունքները ցույց տվեցին, որ ՀՀ առևտրային բանկերը կարող են մի գործունեության մեջ լինել բացարձակ արդյունավետ, իսկ մյուս տեսանկյունից ցույց տալ անարդյունավետության նշաններ: Բանկային ծառայությունների արդյունավետության տեսանկյունից շատ բանկերի մոտ 2014թ.-ին 2013թ. համեմատ նկատվում է արդյունավետության գնահատականների նվազում, որն, ատենախոսի կարծիքով, պայմանավորված է 2014թ. վերջին վարկերի մեծ ծավալի արժեզրկմամբ:

Ատենախոսության «Եզրակացություններ» բաժնում ատենախոսն ամփոփ կերպով ներկայացրել է հետազոտության հիմնական եզրահանգումները.

- Հետազոտության արդյունքները ցույց են տվել, որ գոյություն չունի «բանկային ծառայություն» և «բանկային գործառնություն» հասկացությունների միջև միասնական մոտեցում: Ատենախոսի կարծիքով. «բանկային ծառայությունները արտահայտում են հարաբերություն բանկի և հաճախորդի միջև, իսկ գործառնությունը՝ հարաբերություններ բանկի ներսում որպես արտադրող»: Վերոնշյալը թույլ է տվել սահմանել նորարարական բանկային ծառայություն հասկացությունը որպես բանկի նորարարական գործունեության փոխլրացնող գործառնությունների ամբողջություն՝ շուկայում շրջանառվող նոր կամ ձևափոխված արդյունքների և տեխնոլոգիաների տեսքով, որն ուղղված է հաճախորդի առաջացած պահանջմունքների բավարարմանը կամ նորերի ստեղծմանը:

- Բանկային ծառայությունների որակի բովանդակության տարբեր մոտեցումների ուսումնասիրությունը թույլ է տալիս սահմանել այն որպես հատկանիշների և բնութագրերի ամբողջություն, որը հնարավորություն է տալիս ծառայությանը բավարարել բանկի հաճախորդների առկա և սպասվելիք պահանջմունքները՝ բարձրացնելով դրանց բավարարվածության մակարդակը: Հաճախորդի տեսանկյունից բանկային ծառայության որակի հիմնական չափանիշներն են սպասարկման արագությունը, գործառնության արագ իրականացումը, փաստաթղթավորման հավաստիությունը, սխալների բացակայությունը, խորհրդատվության որակը: Բանկի տեսանկյունից որակի ցուցանիշներին կարելի է դասել տեխնոլոգիական գործընթացների արագությունը, գործառնական և ոչ գործառնական ծախսերը, սխալների շտկմանն ուղղված ծախսերը, աշխատակիցների աշխատանքի արդյունավետությունը:

¹³ Busch W., Moreno J.P. - Banks' New Competitors: Starbucks, Google, and Alibaba. Harvard Business Review, 2014.

- Ծառայությունների որակի գնահատումը բարդ խնդիր է, քանի որ բանկային ծառայության հատկանիշները թույլ չեն տալիս ձևավորել այնպիսի մեխանիզմ, որը հնարավորություն է տալիս վերահսկողություն սահմանել որակի նկատմամբ և մինչև հաճախորդին առաջարկելը դուրս հանել անորակ ծառայությունները: «Սերվյուալ» մեթոդի տեղայնացմամբ բացահայտվել է հաճախորդի բավարարվածության աստիճանը ըստ տարբեր գործոնների: Հետազոտությունը ցույց է տալիս, որ բոլոր հարցերում էլ հաճախորդների սպասումները ավելին են եղել:

- Կատարվել է նաև բանկային ծառայությունների ուսումնասիրություններ ՀՀ առևտրային բանկերում: Հերֆինդալ-Հիրշմանի ինդեքսի միջոցով իրականացված հետազոտության արդյունքները արձանագրել են ՀՀ-ում վերջին տարիներին ավանդային պորտֆելների ինդեքսի նվազումը վարկային պորտֆելի ցուցանիշից: 2015թ. երկու ցուցանիշներն էլ տատանվում են 0.07-0.08 գործակցի շրջանակներում: Այն խոսում է բանկային համակարգում մրցակցության առկայության և կենտրոնացվածության գրեթե բացակայության մասին: Սակայն խնդիրն այն է, որ նշված ցուցանիշները 2014թ. դեկտեմբերից գնալով աճում են, որն ազդանշան է մրցակցության թուլացման և կենտրոնացվածության աստիճանի բարձրացման մասին: Այս առումով, հատկանշական է 2014-2015թթ. դեկտեմբեր-մարտ ամիսների ընթացքում բոլոր բանկերում ավանդների նվազման տեմպերը: Ատենախոսի կարծիքով, այս գործընթացը պայմանավորված է 2014թ. վերջին արտարժույթի փոխարժեքի տատանմամբ:

- ՀՀ առևտրային բանկերում իրականացվել է բանկային ծառայությունների որակի և արդյունավետության գնահատում: Վերլուծության հիման վրա առաջարկվել են ուղեցույցներ բանկային արդյունավետության գնահատման համար: ՀՀ առևտրային բանկեր բանկային ծառայությունների որակի բարձրացման համակարգի ձևավորումից կարող է ստանալ հետևյալ հիմնական արդյունքները. մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացում, բավարարված հաճախորդների թվի աճ, բանկային ծառայությունների վաճառքների ծավալների աճ, շահույթի մեծացում:

- Բանկային ծառայության որակի վրա ազդեցություն ունի նաև բանկում միասնական տեղեկատվական համակարգի առկայությունը: «ՀԾ-Բանկ» և «ՀԾ-ՍիԱռԷմ» համակարգերի արդյունավետ կիրառման միջոցով աշխատակիցը ցանկացած պահի իրեն հասանելի իրավասությունների շրջանակներում կարող է դիտել հաճախորդի մասին տեղեկատվություն, նրա ֆինասական վիճակը, գործարքների պատմությունը, զանգերի քանակը և այլ կարևոր տեղեկություններ: Բացի այդ, հաճախորդի եկամտաբերության վերահսկողության համար անհրաժեշտ պայման է որոշակի ցուցանիշների առկայությունը՝ դիտարկված և բավարարված հայտերի քանակը, եկամուտները (բացված ըստ տեսակների՝ սոկոսային, կոմիսիոն), շրջանառությունը:

- Արտասահմանյան և հայրենական փորձի հիման վրա վերլուծվել են հեռահար բանկային ծառայությունները որպես առևտրային բանկերի նորարարական գործունեության հիմնական ձևեր: Ատենախոսության մեջ ուսումնասիրվել է ՀՀ առևտրային բանկերի ՀԲՍ առանձնահատկությունները, առավելություններն ու թերությունները: Ցույց է տրվել ինտերնետ բանկ համակարգի աճը ի հաշիվ հաճախորդների թվաքանակի և մատուցվող

ծառայությունների ցանկի: Ակնհայտ է նաև այս համակարգի ներդրման և հաճախորդների սպասարկման համար միջոցների խնայումը, որը ցույց է տրվել հաշվարկներով: Ցույց է տրվել նաև գոյություն ունեցող մի շարք գործոններ, որոնք ազդում են հաճախորդի կողմից ինտերնետ բանկ համակարգի կիրառման որոշման վրա:

- ՀՀ առևտրային բանկերը հաճախորդ ներգրավելու համար պետք է վերանայեն իրենց մոտեցումները: Օրինակ, Ամերիկայի բանկը, վերլուծելով հաճախորդների գործարքների տվյալները, հաճախորդներին տրամադարում է կանխիկ վերադարձ այն վաճառատեղից կատարված գնումների համար, որոնք առավել հաճախակի են օգտագործվում տվյալ հաճախորդի կողմից: Այս մեխանիզմով բանկն արդեն 17 մլն ԱՄՆ դոլար է վերադարձրել իր հաճախորդներին, բայց բանկի ստացած օգուտն ի հաշիվ գնումների ծավալների ավելացման բազմակի գերազանցում է կատարված ծախսերը: Վրաստանի «ԹիԲիՍի» բանկը վերջերս զարգացրել է իր ինտերնետ բանկ համակարգը: Բանկի աշխատակիցը կապվում է բոլոր հաճախորդներին, տեղեկացնում նոր հնարավորությունը: Ռուսաստանի Սբերբանկը մասնաճյուղերում առանձին աշխատակիցներ ունի, որոնք այցելուներին ծանոթացնում են բանկի ինտերնետ բանկ համակարգի հնարավորություններին:

Ատենախոսի կարծիքով, ներկա փուլում ՀՀ առևտրային բանկերն իրենց ծառայությունների արդյունավետության բարձրացման համար պետք է իրականացնեն մի շարք միջոցառումներ կապված բանկային ծառայությունների որակի բարձրացման հետ:

Ատենախոսության հիմնական արդյունքներն ամփոփվել են հեղինակի կողմից հրատարակված հետևյալ հոդվածներում.

1. Փափազյան Օ. Ռ. - «Բանկի հաճախորդների բավարարվածության աստիճանի գնահատման արդի հիմնախնդիրները ՀՀ-ում», Ֆինանսներ և Էկոնոմիկա հանդես N7-8 (179-180) Երևան 2015, էջ 27-30
2. Փափազյան Օ. Ռ. - «Ինտերնետ բանկի ընդունման վրա ազդող գործոնները», Ֆինանսներ և Էկոնոմիկա հանդես N7-8 (179-180) Երևան 2015, էջ 80-83
3. Փափազյան Օ. Ռ. - «Բանկային ծառայությունների արդյունավետության գնահատումը DEA մեթոդով», Ֆինանսներ և Էկոնոմիկա հանդես N9-10 (181-182) Երևան 2015, էջ 26-29
4. Փափազյան Օ. Ռ. - «Տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հենքի վրա բանկային ծառայությունների զարգացման հնարավորությունները ՀՀ-ում», Ֆինանսներ և Էկոնոմիկա հանդես N11-12 (183-184) Երևան 2015, էջ 46-49:

ПАПАЗЯН ОГСЕН РАФИКОВИЧ

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РА

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.03- "Финансы и бухгалтерский учет"

Защита диссертации состоится 12-го мая 2016 г. в 15³⁰, на заседании специализированного совета 014 ВАК РА по экономике, действующего в Армянском государственном экономическом университете. Адресс: 0025, Ереван, ул. Налбандяна 128.

РЕЗЮМЕ

Банковский рынок переживает динамичное развитие в последние годы, что свидетельствует о ежегодном росте совокупных банковских активов. Тем не менее, группа банковских операций отличается своим однообразием и схожими ценовыми характеристиками. Это заставляет коммерческих банков обращать внимание на их неценовые характеристики, включая качество услуг. Решение проблемы надежности и эффективности финансовых институтов обусловлено формированием системы управления качеством, которая позволяет банкам оценивать и регулировать их качество обслуживания, механизмы обслуживания клиентов.

Исследования банковской деятельности показывают, что в Армении не уделяется достаточного внимания формированию системы управления качеством банковских услуг и вопросам их внедрения. В рамках диссертации были рассмотрены инновационные мероприятия, проводимые коммерческими банками Армении, эффективность и оценка качества предоставляемых услуг, роль информационных технологий и другие вопросы.

Вышеперечисленные факты указывают на необходимость научного обоснования. Следовательно, оценка эффективности банковских услуг и внедрение системы управления качеством являются наиболее важными вопросами в теории и практическом применении банковского дела, чем и обусловлена своевременность и актуальность данного исследования.

Целью данной работы является изучение основ банковских услуг, выявление методологических и организационных подходов оценки эффективности банковских услуг, выявление инструментария и формирование механизмов для их практического применения в Армении.

Для реализации данной цели в диссертации выдвинуты следующие основные **задачи**:

- исследовать содержание банковских услуг, различных определений и характеристик,
- координировать виды инновационных банковских услуг и сформировать фазы организации банковского инжиниринга для коммерческих банков Армении,

- исследовать международный опыт оценки качества банковских услуг, систематизировать преимущества и недостатки применяемой методологии,
- с помощью комплексного исследования современных методов оценки эффективности банковской системы выбрать те, которые могут быть применены в банковской системе Армении после соответствующих изменений,
- выявить степень влияния информационных технологий на эффективность банковских услуг. Показать значимость применения систем «AS-Bank» и «AS-CRM» в коммерческих банках Армении,
- характеризовать возможности развития банковских услуг в Армении, сравнить показатели эффективности коммерческих банков,
- разработать комплексную методику оценки качества банковских услуг и процессов обслуживания клиентов банка,
- определить факторы, влияющие на решение использовать Интернет-банкинг гражданами Армении, и размеры их воздействия.

Научная **новизна** данной работы состоит в следующем:

1. Обосновано применение метода «SERVQUAL» оценки качества банковских услуг, с его помощью показаны факторы, влияющие на качество банковских услуг, и даны их качественные оценки в Армении.
2. Предложена система показателей для оценивания качества и эффективности банковских услуг на основе сочетания количественных и качественных показателей.
3. Выявлена степень воздействия факторов и их влияния на принятие решений клиента по использованию интернет-банкинга. Была представлена важность фактора «доверие» на принятие решений клиентом.

MAIN CHALLENGES TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF BANKING SERVICES IN RA

The abstract of the thesis for receiving the degree of Doctor of Economics in the specialty
08.00.03 – “Finance, Accounting”

The defense of the thesis will take place on May 12, 2016 at 15³⁰ o'clock at 014 Council of
Economics of SCC RA at Armeanian State University of Economics. Address: 128, M. Nalbandyan
str., Yerevan 0025.

ABSTRACT

The banking service market of Armenia shows dynamic development in recent years, which indicates the annual growth of total banking assets. However, the set of banking operations has the same prices and features. So, it makes commercial banks pay attention to their non-price characteristics, including the quality of services. The solution to the problem of the increase in financial institutions' reliability and effectiveness is to design its quality management system, which allows the banks to assess and regulate their service quality and customer service mechanisms.

Banking studies indicate that in Armenia the formation and implementation of the quality management system of banking services are not paid enough attention. Within dissertation the researcher reveals the innovative activities conducted by the commercial banks, the role of the services' efficiency and quality evaluation, as well as the significance of information technology and other issues.

Consequently, issues of evaluating the effectiveness of banking services and implementing quality management system are the most significant issues for the theory and practice of banking, conditioning the timeliness and urgency of this research.

The **goal** of this study is by studying the foundations of banking services to identify methodological and organizational approaches, tools for assessment of their effectiveness and develop mechanisms for the practical application in Armenia.

For realization of this purpose in the thesis are put forward the following **objectives**:

- to examine the contents of banking services, various definitions and specifications,
- to coordinate the types of innovative banking services and process stages of banking engineering for commercial banks of Armenia,
- to identify methods of quality assessment in Economics, systemize advantages and disadvantages of the methodology,
- the comprehensive study of modern methods of assessing the effectiveness of the banking system select those that can be applied after corresponding changes in the banking system of Armenia,

- to reveal the extent of the impact that information technology has on the efficiency of banking services. To show the significance of “AS-Bank” and “AS-CRM” systems for commercial banks of Armenia,
- to characterize the chances of banking services’ development in Armenia, to compare the efficiency indicators of armenian commercial banks,
- to develop a comprehensive methodology for the quality evaluation of banking services and bank customer service process,
- to identify factors influencing the decision of armenian citizens to use Internet banking, and the size of their impact.

The scientific **novelty** of this work are as follows:

1. The use of "SERVQUAL" method has been justified for assessing the quality of banking services, and, thereby, the factors affecting the banking services’ quality have been revealed and quality assessments have been given in Armenia.
2. A system of indicators for evaluating quality and effectiveness of banking services has been proposed, based on a combination of quantitative and qualitative indicators.
3. The factors and the extent of their impact, influencing the customer's decision of using Internet banking, has been revealed. The importance of the factor "trust" has been shown on the customer's decision.