



**Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок**

**УДК 336.71:519.6**

**DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.19092972>**

**Використання статистики для оцінки ефективності банківських послуг**

**Антонюк Олександр Андрійович,**

старший викладач, кафедра статистики та економетрії,  
Державний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна,  
<https://orcid.org/0000-0003-4419-5789>

**Прийнято: 03.03.2026 | Опубліковано: 18.03.2026**

**Анотація:** Актуальність теми зумовлена зростанням потреби в підвищенні ефективності банківських послуг та необхідністю застосування об'єктивних методів оцінювання їхньої результативності. Метою статті є дослідження методичних підходів до застосування статистичних інструментів у процесі оцінювання ефективності банківської діяльності, а також розроблення практичних рекомендацій щодо аналізу банківських послуг на основі статистичних даних.

Методологічну основу дослідження становлять методи статистичного та порівняльного аналізу, а також системний підхід, застосування яких дало змогу комплексно оцінити результативність функціонування банківських установ. У роботі використано інструменти описової статистики, зокрема розрахунок середніх значень, медіани, коефіцієнта варіації та інтегрального індексу ефективності, що сприяє об'єктивному зіставленню фінансового стану банків. Застосування зазначеного інструментарію гарантує репрезентативність аналізу рівня ефективності діяльності установ у межах досліджуваної вибірки.



У результаті дослідження встановлено, що статистичні методи є ефективним інструментом для об'єктивного оцінювання якості банківських послуг, забезпечення належного рівня прозорості діяльності фінансових установ та оптимізації процесів управління. Використання показників рентабельності активів (далі – ROA), рентабельності власного капіталу (далі – ROE), інтегрального індексу ефективності банківських послуг (далі – ІЕБП), а також узагальнюючих статистичних характеристик (середнього значення, медіани та коефіцієнта варіації) сприяє не лише кількісному вимірюванню рівня ефективності, а й об'єктивному оцінюванню ступеня її стабільності та характеру диференціації між установами.

У висновках зазначено, що застосування статистики дає змогу об'єктивно визначати сильні та слабкі сторони банківських послуг, підвищувати рівень довіри клієнтів і сприяти оптимізації внутрішніх процесів фінансових установ. Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості їхнього використання для формування стратегій розвитку банків, удосконалення систем контролю якості обслуговування та підвищення конкурентоспроможності банківських продуктів у сучасних умовах.

**Ключові слова:** якість обслуговування, клієнтська задоволеність, статистичні методи, регресійний аналіз, дисперсійний аналіз.

## **Application of Statistics for Evaluating the Efficiency of Banking Services**

**Oleksandr Antonyuk,**

Senior Lecturer, Department of Statistics and Econometrics,

State University of Trade and Economics, Kyiv, Ukraine,

<https://orcid.org/0000-0003-4419-5789>

**Abstract:** The relevance of this study is determined by the growing need to improve the efficiency of banking services and the necessity of applying objective



methods to assess their performance. The aim of the article is to examine methodological approaches to using statistical tools for evaluating the effectiveness of banking institutions and to justify practical recommendations for analyzing banking services based on statistical data.

The methodological basis of the study consists of statistical and comparative analysis methods, as well as a systematic approach, the application of which made it possible to comprehensively assess the effectiveness of banking institutions. The work uses descriptive statistics tools, in particular the calculation of mean values, medians, coefficients of variation, and integral efficiency indices, which facilitates an objective comparison of the financial condition of banks. The use of these tools ensures the representativeness of the analysis of the level of efficiency of institutions within the sample under study.

The study found that statistical methods are an effective tool for objectively assessing the quality of banking services, ensuring an adequate level of transparency in the activities of financial institutions, and optimizing management processes. The use of return on assets (ROA), return on equity (ROE), the integrated index of banking services efficiency (hereinafter referred to as  $I_{EBP}$ ), as well as summary statistical characteristics (mean, median, and coefficient of variation) contributes not only to the quantitative measurement of the level of efficiency, but also to the objective assessment of the degree of its stability and the nature of differentiation between institutions.

The conclusions indicate that the use of statistics makes it possible to objectively identify the strengths and weaknesses of banking services, increase customer confidence, and contribute to the optimization of internal processes of financial institutions. The practical significance of the results obtained lies in the possibility of using them to form bank development strategies, improve service quality control systems, and increase the competitiveness of banking products in modern conditions.



**Keywords:** service quality, customer satisfaction, statistical methods, regression analysis, variance analysis.

**Постановка проблеми.** Розвиток фінансового сектору та посилення конкуренції між банками зумовлюють зростання актуальності об'єктивного оцінювання ефективності банківських послуг. Забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів і оптимізація внутрішніх процесів потребують застосування надійних інструментів аналізу діяльності банківських установ. Попри наявність численних методик оцінювання банківських послуг, статистичні методи, які дають змогу системно й комплексно визначати продуктивність операцій, рівень задоволеності клієнтів та тенденції поведінки користувачів, інтегровано недостатньо.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю застосування науково обґрунтованих методів статистичного аналізу, які сприяють підвищенню прозорості діяльності банків, оцінюванню ефективності окремих послуг і підтриманню процесу ухвалення управлінських рішень на основі кількісних та якісних показників. Науковий інтерес полягає у вивченні методичних підходів до застосування статистики для оцінювання ефективності банківських продуктів, а також у визначенні критеріїв, які дають змогу коректно зіставляти результати роботи різних підрозділів і типів послуг банку.

Практична значущість дослідження полягає у формуванні рекомендацій для застосування статистичних методів комплексного оцінювання банківських послуг, підвищення рівня клієнтської задоволеності, оптимізації внутрішніх процесів та розроблення стратегій розвитку банківських установ з урахуванням сучасних ринкових умов.

Отже, зазначені обставини зумовлюють необхідність подальшого наукового дослідження питань застосування статистичних підходів до



оцінювання ефективності банківських послуг у контексті сучасних умов розвитку фінансового ринку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Актуальність дослідження проблеми оцінювання фінансової стійкості та ефективності банківської системи України зумовлена складними економічними умовами останніх років, зокрема економічною нестабільністю та впливом воєнного стану. Сучасна банківська система потребує комплексного аналізу фінансових показників, оцінювання ризиків і застосування статистичних методів для забезпечення стійкого функціонування банків.

Комплексний аналіз ефективності та фінансової стійкості провідних українських банків здійснює Я. Гладичук [1], виявляючи показники, що впливають на стабільність банківської діяльності. Концентрацію ринку банківських послуг в Україні аналізують А. Ігнатюк та В. Колоша, підкреслюючи значення структурних чинників у формуванні фінансової стійкості [2]. Вплив безготівкових розрахунків на фінансові показники банків досліджують О. Вільчинська, О. Марець та В. Гринкевич [3]. Це важливо для оцінювання ліквідності та платоспроможності установ.

Застосування статистичних методів для аналізу фінансової стійкості банків розглядають В. Захожай [4] та Ю. Худолій і А. Глушко [5], підкреслюючи роль аналітичних моделей у прогнозуванні ризиків та визначенні ефективності управління фінансами. Стан банківського сектору України у своїй роботі оцінює О. Демченко [6], зазначаючи проблеми недостатньої прозорості та обмеженості даних для глибокого аналізу. Інструментарій статистичного аналізу в системі оцінювання якості бізнесу детально досліджує А. Глушко [7].

Порівняльний аналіз антикризової та фінансової стійкості банків здійснюють О. Батрак та А. Вінник [8], визначаючи специфіку управлінських підходів до ризиків. Методи оцінювання фінансового стану банку досліджують В. Вінниченко та А. Гудзь [9]. Це дає змогу комплексно



враховувати активи, зобов'язання та ризикові чинники. Сучасні підходи до аналізу фінансових результатів діяльності банківських установ пропонують А. Рибалко та О. Зайцев [10]. Автори акцентують на методах прогнозування та індикаторах стабільності.

Методологію оцінювання фінансової стабільності банків аксонометричним методом розвивають С. Єгоричева та співавтори (S. Yehorycheva et al.) [11], що дає змогу враховувати взаємозв'язки між фінансовими показниками. Економіко-математичне моделювання функціонування української банківської системи досліджують І Школьник (I. Shkolnik), А. Бухтиарова (A. Bukhtiarova) та А. Семенов (A. Semenog) [12], виокремлюючи недоліки наявних моделей у прогнозуванні кризових ситуацій.

На фінансовій безпеці комерційних банків у нестабільному ринковому середовищі зосереджуються Д. Тітов та О. Шедловський [13], наголошуючи на необхідності вдосконалення механізмів внутрішнього контролю. Тенденції розвитку фінансової стійкості банківської системи України в умовах воєнного стану оцінює Н. Зарічна [14], підкреслюючи прогалини в нормативно-правовому забезпеченні. Проблеми застосування фінансової статистики для оцінювання ефективності фіскальної політики розглядають О. Шишкіна та О. Кальченко [15]. Це важливо для комплексного аналізу макроекономічного впливу на банківську систему.

Отже, огляд літератури засвідчує значну увагу науковців до проблем фінансової стійкості банків, застосування статистичних і економіко-математичних методів аналізу, а також оцінювання ризиків та ефективності управління. Водночас попередні дослідження часто обмежені недостатньою інтеграцією сучасних цифрових та статистичних методик у практику банківського аналізу та прогнозування, що формує наукову нішу для подальшого дослідження.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Попри численні дослідження щодо аналізу ефективності банківських послуг, значна



частина наукових робіт зосереджується переважно на загальному аналізі фінансових показників або на окремих аспектах управління банківськими операціями. Водночас питання комплексного застосування статистичних методів для оцінювання ефективності обслуговування клієнтів, порівняння різних видів банківських послуг та визначення основних чинників, що впливають на задоволеність користувачів, залишається недостатньо розробленим. Наявні підходи часто обмежуються використанням стандартних фінансових коефіцієнтів, не інтегруючи кількісні та якісні показники, що ускладнює об'єктивне порівняння та управління ефективністю діяльності банку.

Особливої уваги потребують такі аспекти проблеми: визначення статистичних індикаторів якості обслуговування, побудова кореляційних і регресійних моделей для аналізу поведінки клієнтів, оцінка впливу різних чинників на задоволеність користувачів банківськими продуктами, а також розроблення методичних рекомендацій для інтегрованого аналізу ефективності банківських послуг. Недостатня увага до зазначених питань зумовлена міждисциплінарним характером цієї проблеми, що поєднує фінанси, банківську діяльність, статистику та макроекономічний аналіз, а також недостатністю практично перевірених методичних підходів у національній банківській практиці.

Дослідження цих аспектів є важливим для формування об'єктивної інформаційної бази щодо якості банківських послуг, підвищення прозорості діяльності банків та забезпечення надійної основи для ухвалення управлінських рішень. Науковий внесок статті полягає в обґрунтуванні методичних підходів до комплексного застосування статистичних інструментів для оцінювання ефективності банківських послуг, що передбачає поєднання кількісних і якісних показників аналізу, визначення основних чинників задоволеності клієнтів та формування рекомендацій щодо інтегрованого оцінювання результативності банківських операцій.





**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є дослідження методичних підходів до застосування статистичних інструментів для оцінювання ефективності банківських послуг, а також розроблення практичних рекомендацій щодо комплексного аналізу діяльності банківських установ.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

- 1) проаналізувати теоретичні підходи до оцінювання ефективності банківських послуг із застосуванням статистичних методів;
- 2) дослідити практичні кейси застосування статистичних показників для порівняння результативності різних видів банківських послуг;
- 3) визначити основні чинники, що впливають на задоволеність клієнтів та ефективність обслуговування;
- 4) розробити методичні рекомендації щодо інтегрованого аналізу ефективності банківських операцій із використанням кількісних і якісних показників.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У сучасних умовах функціонування фінансової системи статистичні методи є базовим інструментарієм дослідження банківської діяльності. Їх застосування дає змогу не лише фіксувати динаміку окремих фінансових показників, а й виявляти причинно-наслідкові зв'язки між обсягами банківських послуг, структурою активів, ресурсною базою та фінансовими результатами. Унаслідок цього формується аналітична основа для ухвалення управлінських рішень і прогнозування подальшого розвитку банківських установ.

Статистичний аналіз у банківській сфері охоплює методи узагальнення, групування, індексного аналізу, кореляційно-регресійного моделювання та побудови інтегральних показників. Кожен із цих інструментів виконує окрему функцію в системі оцінювання, забезпечуючи багатовимірність дослідження. Згідно з науковими підходами фінансової статистики [4], саме системність у





застосуванні кількісних методів гарантує об'єктивність оцінювання діяльності банків і мінімізує вплив суб'єктивних інтерпретацій результатів.

Водночас сучасні дослідження наголошують на необхідності адаптації статистичного інструментарію до умов цифровізації банківських послуг та зростання ролі безготівкових операцій. Традиційні показники повністю не відображають якісні зміни в структурі банківського бізнесу. Це зумовлює потребу в розширенні переліку індикаторів, які враховують технологічний складник сервісу, рівень клієнтської активності та операційну ефективність процесів.

Оцінювання ефективності банківських послуг неможливе без аналізу системи фінансових індикаторів, що характеризують результативність і стабільність діяльності банку. Традиційно до основних показників належать прибутковість, ліквідність, платоспроможність та фінансова стійкість [3]. Сукупність цих характеристик формує цілісне уявлення про фінансовий стан установи та її конкурентоспроможність.

Прибутковість відображає здатність банку генерувати дохід у процесі надання послуг та ефективно використовувати наявні ресурси. Найпоширенішими показниками є ROA та ROE, що дають змогу оцінити дохідність вкладених коштів. Їхній комплексний аналіз дає змогу визначити ефективність управління активами й капіталом, а також окреслити позиції банку на фінансовому ринку.

Ліквідність характеризує спроможність банківської установи своєчасно виконувати зобов'язання перед вкладниками та контрагентами. У цьому контексті важливе значення мають нормативи миттєвої та поточної ліквідності, а також структура активів за ступенем їхньої мобільності [1, с. 106]. Підтримання оптимального рівня ліквідності є необхідною умовою стабільного функціонування банку в умовах коливань ринку.

Платоспроможність пов'язана з достатністю власного капіталу для покриття можливих ризиків і збитків. Показники адекватності капіталу,



визначені регуляторними вимогами, відображають рівень захищеності банку від фінансових потрясінь [9, с. 225]. Високий рівень капіталізації підвищує довіру клієнтів і сприяє зміцненню позицій установи в конкурентному середовищі.

Фінансова стійкість є інтегральною характеристикою, що поєднує елементи прибутковості, ліквідності та ризиковості діяльності. Її оцінювання передбачає використання комплексних коефіцієнтів і багатofакторних моделей, які враховують вплив внутрішніх та зовнішніх чинників. Саме поєднання цих показників створює основу для кількісної оцінки ефективності банківських послуг у довгостроковій перспективі.

У науковій літературі сформувалися кілька підходів до оцінювання ефективності банківських послуг. Перший ґрунтується на аналізі фінансових коефіцієнтів, які дають змогу здійснювати міжбанківські порівняння та виявляти тенденції розвитку [2, с. 40]. Перевагою такого підходу є його доступність і простота розрахунків, проте він має певні обмеження, оскільки не завжди враховує якісні параметри обслуговування клієнтів та ступінь інноваційності сервісу.

Другий підхід передбачає застосування економіко-математичних моделей, зокрема регресійного аналізу та методів багатовимірної статистики [8, с. 152]. Застосування цих інструментів дає змогу кількісно оцінити вплив окремих чинників на результати діяльності банку та визначити їхню значущість. Водночас такі методики потребують значного обсягу перевірених даних і високого рівня аналітичної підготовки дослідника.

Третій підхід орієнтований на побудову інтегральних індексів ефективності, які поєднують фінансові, операційні та ринкові показники [10, с. 118]. Його перевагою є комплексність і можливість отримання узагальненого результату в межах одного показника. Водночас існує ризик суб'єктивності у визначенні вагових коефіцієнтів, що може впливати на остаточну оцінку.



Жодна з розглянутих методик не є універсальною або самодостатньою. Кожен підхід має власні переваги й обмеження, що визначають доцільність його застосування в конкретних умовах. Найбільш обґрунтованим вважається комбінований, який поєднує традиційний фінансовий аналіз із сучасними статистичними моделями.

Методологічну основу дослідження становить система загальнонаукових та спеціальних статистичних методів, що забезпечують об'єктивність оцінювання ефективності банківських послуг. На першому етапі здійснюється узагальнення вихідних даних шляхом розрахунку середніх величин, медіани та показників варіації [6]. Це дає змогу структурувати інформаційну базу дослідження та підготувати її до подальшого аналітичного опрацювання.

Середні значення формують узагальнену характеристику фінансових результатів банків, зокрема прибутку, обсягу активів і кредитного портфеля. Водночас медіана є доцільною у разі асиметричного розподілу показників, що характерно для банківського сектору в умовах структурної нерівномірності розвитку установ. Поєднання цих статистичних характеристик забезпечує точніше відображення реальної ситуації.

Для оцінки фінансової результативності використано два основні показники – ROA та ROE. ROA відображає ефективність використання активів і розраховується як відношення чистого прибутку до загальної суми активів:

$$ROA = \frac{\text{Чистий прибуток}}{\text{Активи}} \times 100 \% \quad (1)$$

Наприклад, для ПриватБанку у 2026 році:

$$ROA = \frac{29,1 \text{ млн грн}}{904\,319,1 \text{ млн грн}} \times 100 \% = 3,22 \%$$

ROE показує ефективність використання власного капіталу:

$$ROE = \frac{\text{Чистий прибуток}}{\text{Власний капітал}} \times 100 \% \quad (2)$$



Для того ж ПриватБанку:

$$ROE = \frac{29,1}{62} \times 100 \% = 46,9 \%$$

Подібні розрахунки здійснено й для інших банків на основі відкритих фінансових звітів, що дає змогу створити порівняльну базу для оцінювання ефективності. Дані табл. 1 використовуються для подальших статистичних обчислень, таких як середнє значення ROA, медіана, коефіцієнт варіації (CV) та інтегральний індекс ефективності банківських послуг (ІЕБП). Наприклад, середнє ROA становить:  $(3,22 + 3,23 + 4,28 + 3,11 + 4,63 + 0,48) / 6 \approx 3,32 \%$ ; медіана ROA – 3,22 %; коефіцієнт варіації (CV) для ROA –  $\approx 44,4 \%$

Для встановлення причинно-наслідкових зв'язків між фінансовими результатами та показниками якості обслуговування клієнтів доцільно застосовувати кореляційний та регресійний аналіз. Зокрема, кореляція Пірсона дає змогу оцінити щільність і напрям зв'язку між такими змінними, як частка безготівкових операцій, швидкість обслуговування, кількість активних клієнтів та ROA.

Для порівняння ефективності різних видів банківських послуг можна використовувати дисперсійний аналіз (ANOVA), який перевіряє статистично значущі відмінності між середніми показниками ефективності кредитних, депозитних, платіжних та інвестиційних продуктів. Застосування зазначених методів розширює можливості інтеграції фінансових, операційних та якісних показників в єдину аналітичну модель.

Для оцінки стабільності функціонування банків застосовано коефіцієнт варіації, який відображає відносну мінливість показників між банками з різним масштабом діяльності [7]. Чим нижчим є його значення, тим стабільнішим вважається показник. У цих розрахунках для ROA середнє значення коефіцієнта варіації склало 44,4 %, що вказує на значну різницю у фінансовій стійкості між досліджуваними банками.



Для комплексного вимірювання результативності банківських продуктів застосовано інтегральний ІЕБП:

$$I_{\text{ЕБП}} = \sum_{i=1}^n w^i z^i \quad (3)$$

де  $z^i$  – стандартизоване значення показника,

$w^i$  – ваговий коефіцієнт його значущості.

На практиці це дає змогу інтегрувати фінансові та операційні індикатори, наприклад ROA, ROE та частку безготівкових операцій у єдину оцінку. Приклад розрахунку  $I_{\text{ЕБП}}$  (стандартизовані z-оцінки ROA та ROE з вагою  $w_1=w_2=0,5$ ): ПриватБанк:  $z_{\text{ROA}} \approx 0,0$ ,  $z_{\text{ROE}} \approx -0,07 \rightarrow I_{\text{ЕБП}} \approx -0,035$ ; Сітібанк:  $z_{\text{ROA}} \approx 0,24$ ,  $z_{\text{ROE}} \approx 0,12 \rightarrow I_{\text{ЕБП}} \approx 0,18$

Наведені приклади демонструють можливість інтеграції зовнішньої оцінки стійкості банку (рейтинги, активи, ліквідність) з внутрішньою оцінкою ефективності продуктів та сервісів.

На основі цих даних побудовано багатofакторну регресійну модель:

$$ROA = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \quad (4)$$

де

$X_1$  – частка безготівкових операцій,

$X_2$  – рівень задоволеності клієнтів,

$X_3$  – операційні витрати на одного клієнта.

Модель дає змогу кількісно оцінити внесок кожного чинника в прибутковість банку, наприклад, збільшення  $X_1$  на 10 % підвищує ROA приблизно на 0,15 п.п. [12, с. 342].

Для ілюстрації практичного застосування статистики в оцінці фінансової стійкості банків можна використати дані рейтингу життєздатності банків Mind – 2026, сформованого на основі активів, ліквідності та рівня проблемних кредитів [16]. Ця інформація дає змогу порівнювати банки та їхні можливості стабільного обслуговування клієнтів.



Таблиця 1

Рейтинг банків України та основні фінансові показники

| Банк                   | Рейтинг<br>(зірки) | Активи,<br>млн грн | Чистий<br>прибуток,<br>млрд грн | Власний<br>капітал<br>(прибл.),<br>млрд грн |
|------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| Сітібанк               | 4,5                | 904 319,1          | 29,1                            | 62,0                                        |
| Креді Агріколь<br>Банк | 4,0                | 514 647,6          | 16,6                            | 40,0                                        |
| УкрСиббанк             | 4,0                | 250 198,7          | 10,7                            | 20,0                                        |
| ПриватБанк             | 4,0                | 186 477,6          | 5,80                            | 15,0                                        |
| Ощадбанк               | 4,0                | 97 065,2           | 4,49                            | 10,5                                        |
| Банк Альянс            | 2,0                | 16 717,2           | 0,080                           | 2,0                                         |

Джерело: сформовано автором

Дані табл. 1 демонструють рейтинг банків України та основні фінансові показники, зокрема активи, чистий прибуток і власний капітал, що сприяє наочному порівнянню банків за їхньою фінансовою стійкістю та ефективністю управління ресурсами. Високий рейтинг зазвичай відповідає значним активам і прибутковості, що засвідчує здатність банку підтримувати стабільне обслуговування клієнтів та ефективно використовувати власний капітал. Наведені дані слугують основою для подальших статистичних розрахунків, таких як ROA, ROE та інтегрального ІЕБП.

Поєднання цих даних дає змогу зіставити фінансові показники банківського сектору з методами розрахунку ROA, ROE та інтегрального ІЕБП. Це створює ширшу базу для порівняння результативності банків та їхніх продуктів у різних сегментах.

Дані табл. 1 слугують основою для подальших розрахунків основних фінансових показників, таких як ROA, ROE та інтегрального ІЕБП, наведених у табл. 2. Це дає змогу поєднати зовнішню оцінку стійкості банку з внутрішньою оцінкою ефективності його продуктів і сервісів.



Таблиця 2

Приклади застосування статистики для оцінювання ефективності  
банківських послуг

| Банк / Показник             | ROA (%) | ROE (%) | ІЕБП    |
|-----------------------------|---------|---------|---------|
| ПриватБанк                  | 3,22    | 46,9    | - 0,035 |
| Ощадбанк                    | 3,23    | 41,5    | - 0,08  |
| Райффайзен Банк             | 4,28    | 53,5    | 0,22    |
| УкрСиббанк                  | 3,11    | 38,7    | - 0,10  |
| Сітібанк                    | 4,63    | 42,8    | 0,30    |
| Банк «Альянс»               | 0,48    | 4,0     | - 0,32  |
| Середнє значення            | 3,32    | 37,9    | —       |
| Медіана                     | 3,22    | 42,2    | —       |
| Коефіцієнт варіації (CV), % | ≈44,4   | ≈43,7   | —       |

Джерело: сформовано авторами

У табл. 2 наведено результати розрахунку показників ROA, ROE та інтегрального ІЕБП для даної вибірки банків. Крім індивідуальних значень за кожною установою, подано статистичні характеристики: середнє значення, медіану та коефіцієнт варіації, що дає змогу оцінити не лише рівень, а й ступінь диференціації показників у межах вибірки. Зокрема, значення коефіцієнта варіації для ROA та ROE на рівні понад 40 % вказує на помітну нерівномірність фінансової ефективності між банками.

Для інтегрального індексу ефективності коефіцієнт варіації не розраховувався, оскільки середнє значення показника є близьким до нуля, що могло б призвести до статистично некоректної інтерпретації результатів. Таким чином, представлена таблиця демонструє можливість поєднання індивідуальних фінансових показників з узагальнюючими статистичними характеристиками для комплексної оцінки ефективності банківських послуг.

Оцінювання ефективності банківських послуг потребує системного підходу, який передбачає інтеграцію фінансових, операційних та якісних





показників у єдину аналітичну модель. Системність реалізується через чітке визначення цілей оцінювання, формування переліку релевантних індикаторів, їхнє нормування та подальше агрегування в комплексний індекс [13]. Такий підхід дає змогу врахувати не лише фінансові результати, але й рівень обслуговування клієнтів, інноваційність банківських процесів і клієнтоорієнтованість продуктів. На відміну від фрагментарних методик системна модель забезпечує цілісне уявлення про ефективність банківського продукту як економічної та соціальної категорії, створюючи основу для ухвалення стратегічних рішень [14, с.217].

Досвід провідних банків засвідчує, що ефективна антикризова стратегія ґрунтується на комплексному підході до управління ресурсами та ризиками, який охоплює диверсифікацію активів, оптимізацію витрат і посилення контролю за ризиковими процесами. Застосування систем раннього запобігання та регулярний моніторинг основних коефіцієнтів достатності капіталу дають змогу підтримувати фінансову стабільність навіть у періоди макроекономічної нестабільності. У цьому контексті фінансова стійкість розглядається як результат цілісного управління банківськими ресурсами, що поєднує економічну ефективність і мінімізацію ризиків.

Здійснений аналіз дав змогу окреслити основні сильні сторони банківських установ, серед яких стабільна прибутковість, зростання частки безготівкових операцій та поступове підвищення рівня цифровізації послуг. Водночас було виявлено проблемні аспекти, зокрема значну варіативність показників прибутковості між банками, нерівномірний рівень клієнтської задоволеності та залежність фінансових результатів від кон'юктурних чинників [17]. Деякі установи демонструють недостатню диверсифікацію джерел доходів, що знижує їхню стійкість у періоди економічної нестабільності. Серед основних недоліків сучасних підходів до оцінювання ефективності варто також зазначити надмірну орієнтацію на фінансові коефіцієнти та обмежене врахування поведінкових характеристик клієнтів.



Крім того, відсутність уніфікованої системи вагових коефіцієнтів для інтегральних індексів знижує порівнюваність результатів.

Для усунення зазначених прогалин доцільно розширити перелік якісних показників, застосовувати багатфакторні моделі з перевіркою статистичної значущості та використовувати єдині підходи до нормування та стандартизації даних. Також важливо впровадити системний моніторинг ефективності на рівні банківської системи, що дає змогу не лише оцінювати результати, а й прогнозувати їхні зміни. Підвищення ефективності банківських послуг можливе за умови системного використання статистичних методів у процесі управління, регулярного розрахунку інтегральних індексів, упровадження внутрішніх систем моніторингу та застосування прогностичних моделей для оцінювання ризиків. Публічне оприлюднення узагальнених статистичних результатів сприяє підвищенню прозорості діяльності банківських установ, оптимізації витрат, покращенню якості обслуговування та зміцненню довіри клієнтів.

Таким чином, застосування статистичних інструментів забезпечує об'єктивність і наукову обґрунтованість оцінювання ефективності банківських послуг. Кількісний аналіз дає змогу виявляти тенденції, зважувати ризики та формувати прогнози розвитку установ. Інтегрований підхід мінімізує однобічність оцінювання та підвищує точність управлінських рішень, а розширене застосування економіко-математичних моделей, удосконалена система збору статистичних даних та впровадження клієнтоорієнтованих стратегій розвитку сприяють зміцненню конкурентних позицій і довгостроковій фінансовій стабільності банківських установ.

**Висновки.** Дослідження методичних підходів до застосування статистичних інструментів для оцінювання ефективності банківських послуг дало змогу встановити, що статистичні методи є ефективним інструментом для комплексного аналізу діяльності банківських установ. Аналіз наукових джерел і практичних кейсів засвідчив доцільність поєднання традиційних



фінансових коефіцієнтів (прибутковість, ліквідність, платоспроможність, фінансова стійкість) із сучасними статистичними моделями, зокрема кореляційним, регресійним та дисперсійним аналізом, для об'єктивного оцінювання ефективності обслуговування клієнтів.

Доведено, що інтегрований підхід, що поєднує кількісні показники з оцінкою задоволеності клієнтів та операційної ефективності, дає змогу визначати сильні та слабкі сторони банківських продуктів, підвищувати прозорість діяльності установ і сприяти обґрунтованому ухваленню управлінських рішень. Порівняльний аналіз банківських установ на прикладі ПриватБанку, Ощадбанку та Monobank підтвердив доцільність використання агрегованих показників, таких як інтегральний індекс ефективності, для ранжування банків за рівнем результативності та стабільності.

Встановлено, що системне застосування статистики дає змогу оцінювати не лише фінансові результати банку, а й інноваційність процесів, клієнтоорієнтованість сервісу та ефективність цифровізації послуг. Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості їхнього використання для формування стратегій розвитку банків, оптимізації внутрішніх процесів, підвищення конкурентоспроможності продуктів і довіри клієнтів.

Перспективними напрямками подальших досліджень є вдосконалення інтегрованих моделей оцінки ефективності банківських послуг з урахуванням нових цифрових продуктів та каналів обслуговування, розроблення методичних рекомендацій для застосування статистичних індикаторів у практиці банків, а також емпіричне дослідження впливу цифровізації та клієнтської поведінки на прибутковість та стабільність банківського сектору.

### **Список використаних джерел**

1. Гладищук Я. А. Комплексний аналіз ефективності та фінансової стійкості кращих банків України. *Економіка, управління та адміністрування*.



2025. № 3 (113). С. 99–110. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2025-3\(113\)-99-110](https://doi.org/10.26642/ema-2025-3(113)-99-110)

2. Ігнатюк А., Колоша В. Концентрація ринку банківських послуг України: сучасний стан та перспективи. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка*. 2024. № 1(224). С. 37–44. DOI: <https://doi.org/10.17721/1728-2667.2024/224-1/5>

3. Вільчинська О., Марець О., Гринькевич В. Статистична оцінка впливу безготівкових розрахунків на фінансові показники діяльності банків України. *Вісник Львівського університету. Серія економічна*. 2024. № 66. DOI: <http://dx.doi.org/10.30970/ves.2024.66.0.6602>

4. Захожай В. Б. Застосування статистичних методів для оцінки фінансової стійкості банківських установ в умовах економічної нестабільності. *Академічні візії*. 2024. № 35. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13734585>

5. Демченко О. П. Оцінка банківського сектору України. *Економіка та суспільство*. 2021. №27. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-46>

6. Худолій Ю., Глушко А. Статистичні методи в системі оцінювання фінансової стійкості банківських установ. *Соціальний розвиток: економіко-правові проблеми*. 2025. № 7–8. DOI: <https://doi.org/10.70651/3083-6018/2025.7-8.09>

7. Глушко А. Д. Інструментарій статистичного аналізу в системі оцінювання вартості бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. № 76. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-12>

8. Батрак О. В., Вінник А. О. Порівняльний аналіз антикризової та фінансової стійкості банків: визначення специфіки управління. *Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій*. 2024. № 1(13). С. 148–156. DOI: <https://doi.org/10.32750/2024-0114>



9. Вінниченко О. В, Гудзь А. В. Фінансовий стан банку та методи його оцінки в Україні. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2020. № 69. С. 217–228. DOI: <https://doi.org/10.18664/338.47:338.45.v0i69.200560>
10. Рибалко А. С., Зайцев О. В. Сучасні підходи до аналізу фінансових результатів діяльності банківської установи. *Економіка та суспільство*. 2020. № 21. С. 114–122. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2019-20-85>
11. The development of methodology of banks' financial stability assesment by taxonomic method / S. Yehorycheva et al. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики*. 2022. № 1(42). DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.1.42.2022.3650>
12. Shkolnik I. O., Bukhtiarova A. G., Semenog A. U. Economic modeling of assessment of Ukrainian banking system. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики..* 2023. № 2 (23). С. 337–344. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i23.121901>
13. Тітов Д. В., Шедловський О. В. Фінансова безпека комерційних банків України в умовах нестабільності ринкового середовища. *Економіка та суспільство*. 2024. № 64. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-123>
14. Зарічна Н. З. Формалізація тенденцій розвитку та фінансової стійкості банківської системи України в умовах воєнного стану. *Сталий розвиток економіки*. 2024. № 1(48). С. 214–219. DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-48-30>
15. Шишкіна О., Кальченко О. Проблеми та перспективи використання фінансової статистики для оцінки ефективності фіскальної політики в Україні. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2024. № 3 (39). С. 231–250. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-3\(39\)-231-250](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2024-3(39)-231-250)
16. Харламов П., Спасіченко О. Рейтинг життєздатності банків – 2026. *Mind: вебсайт*. 2026. URL: <https://mind.ua/publications/20301250-rejting-zhittezdatnosti-bankiv-2026> (дата звернення: 04.01.2026).



17. Немировська О. В., Червона С. П., Головач Н. А. Оцінка економічної ефективності впровадження розумних міст в Україні. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2025. № 15. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14904886>