

## Передумови якості обслуговування клієнтів індійських банків за житловими кредитами

Метою статті є вивчення впливу вартості запозичень, часу обробки та документації на якість послуг банківських установ в Індії, які санкціонують житлові позики. Для розгляду незалежних змінних, що впливають на якість послуг, шляхом виявлення прогалин у сучасних дослідженнях житлових позик, розроблено методологію. На основі усіх прогалин у дослідженнях сформовано анкету, на яку отримано 535 корисних відповідей. Використано п'ятибальну шкалу Лікерта, а модель структурних рівнянь сформульовано із застосуванням ADANCO 2.0.1; усі гіпотези перевірялися за допомогою ADANCO. Отримані дані чітко вказують на важливість якості послуг у банківському секторі Індії. Існує значний взаємозв'язок між трьома незалежними змінними (вартість запозичень, часу обробки та документації) та якістю обслуговування. Результат якості банківських послуг оцінюється за допомогою початкового особистого контакту, онлайн-банкінгу, гуманітарного підходу, надання інформації про послуги, обіцянки надання послуг та перевірки на місцях; усі ці заходи мають дуже сильний вплив. Дослідження обмежується Індією, але надалі може бути поширене на інші країни Південної Азії, що розвиваються. Воно також може охоплювати інші види банківських позик, які пропонуються банківськими установами в Індії. Зроблено висновок, що банкам пора вжити необхідних заходів з метою введення миттєвого санкціонування житлових позик, які надходять у режимі реального часу, не вдаючись до бюрократичної політики та процедур для клієнтів.

**Ключові слова:** застава з фіксованим відсотком, банківське кредитування, час обробки, втрата права викупу, застава зі змінною ставкою відсотка, документація, корупційна практика, фіксований термін

**Класифікація JEL:** G21, D14



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.