

## О НОВЫХ КРИТЕРИЯХ И ПОКАЗАТЕЛЯХ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОВРЕМЕННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### THE NEW CRITERIA AND INDICATORS FOR ASSESSING THE QUALITY OF MODERN BANKING SERVICES

*O. Rudakova*

#### Annotation

New technologies are forcing customers become more demanding to the quality of services, they want to receive services more quickly, have a variety of channels for service delivery. In this context, the approaches to assessing the quality of modern banking services are discussed, the criteria and indicators of quality are offered.

**Keywords:** retail customer, information technology, quality of banking services.

*Рудакова Ольга Степановна*

*Д.э.н., профессор, профессор  
каф. банков и банковского менеджмента  
ФГОБУ ВПО "Финансовый университет  
при Правительстве РФ"*

#### Аннотация

С внедрением новых технологий клиенты становятся более требовательными к качеству услуг, хотят получать услуги быстрее, иметь разнообразные каналы для доставки услуг. В этой связи рассматриваются подходы к оценке качества современных банковских услуг, предлагаются критерии и показатели качества.

#### Ключевые слова:

Розничный клиент, информационные технологии, качество банковских услуг.

**В** настоящее время наблюдается перелом в изменении стратегии в банковском обслуживании розничных клиентов. Важным стали аспекты комплексного индивидуального обслуживания клиента в одном банке, где все операции выполняются из любой точки мира, мгновенно, без посещения офиса. Причиной происходящих изменений является развитие сети Интернет и коммуникационных устройств, которые существенно упрощают обмен информацией.

Вслед за этим растет информированность клиентов банка о банковских услугах и о самих банках. Клиенты становятся более требовательными. Они теперь точно знают, что, сколько, и за какие деньги они хотят. Меняются и сами потребности клиентов: становится важным не размер банка или узнаваемость бренда, а набор банковских услуг, которые предлагаются клиенту.

Современный клиент перед выбором любого товара или услуги имеет возможность сравнить характеристики каждого вида товара или услуги, ознакомиться с отзывами других клиентов, получить консультацию у других людей, пользующихся такой же или похожей услугой.

В этой ситуации банк, который никак не представлен в сообществе людей, интересующихся банковскими услугами, находится в заведомо проигрышном положении. Именно поэтому многие банки направляют свои усилия в сторону представления своих услуг в социальных сетях,

различных сообществах в Интернет, открывают линии on-line консультаций с использованием Skype, форумов, мгновенных сообщений.

Вслед за потребностями клиентов меняются и банковские технологии: отмирает система off-line платежей, режим on-line становится стандартом обслуживания, разрабатывается и внедряется клиент-ориентированная система банковских услуг.

В условиях, когда клиенты привыкли к персонифицированному обслуживанию, привыкли получать бонусы за свою лояльность к банку, именно качество обслуживания клиентов будет определять успех в конкурентной борьбе. [3]. Поэтому повышение качества банковских услуг является одним из направлений модернизации банковской деятельности.

Задача разработки общепризнанной методологии оценки качества банковских услуг в настоящее время не решена [2]. На наш взгляд дефиниция "качество банковской услуги" понятие многогранное и зависит от того с чьих позиций будет выполняться оценка качества банковской услуги: клиента, банка или государства.

Для клиента качество банковской услуги связано с получением услуги с желаемыми характеристиками, с допустимыми рисками и приемлемым уровнем обслуживания.

Для банка под качеством банковской услуги понимается обеспечение необходимой конкурентоспособности в длительной перспективе за счет удержания и увеличения клиентской базы, обеспечивающей рост доходов при одновременном сокращении расходов.

Для государства качественные банковские услуги подразумевают гармонизацию соблюдения интересов общества и государства при внедрении и использовании широкого спектра банковских услуг.

Для каждой из сторон, принимающих участие в предоставлении и потреблении банковских услуг можно выделить свои критерии качества, методики их оценки, выработать рекомендации, способствующие повышению их качества.

На уровне государства вырабатывается нормативно-правовое обеспечение, регулирующее взаимоотношения банков и клиентов на законодательном уровне. Эти вопросы находят отражение в федеральных законах, государственных и отраслевых стандартах, инструкциях, положениях, указаниях, письмах Банка России.

На уровне банка повышение качества предоставляемых услуг должно осуществляться в соответствии с концепцией всеобщего управления качеством. Оценка качества предоставляемых услуг со стороны банка должна выполняться не на основе опросов клиентов, а менеджерами по качеству по результатам регулярного мониторинга точек продаж с последующей разработкой системы мероприятий для устранения выявленных проблем. В отличие от клиента менеджер по качеству заинтересован в результатах проводимого исследования и является более профессионально подготовленным в вопросах качества.

Наибольшую сложность вызывает задача оценки качества банковской услуги с позиций клиента, так как клиент воспринимает не только результат услуги, но и сам является участником процесса ее потребления.

Собственное восприятие качества банковской услуги формируется у клиента в результате сравнения им своих ожиданий от банковской услуги до ее потребления с непосредственным восприятием банковской услуги в момент ее потребления и после. Восприятие формируется в двух аспектах: технический аспект – что клиент получает от банковской услуги; функциональный аспект – как клиент получает банковскую услугу [1].

В настоящее время большинство банковских услуг предоставляются с использованием современных информационных технологий. Это касается не только новых банковских услуг, но и традиционных. Часть услуг предоставляется при непосредственном использовании со-

трудником банка информационных технологий, а другая часть, которая демонстрирует высокие темпы роста, связана с использованием клиентом информационных технологий. Поэтому оценка качества банковских услуг, использующих передовые информационные технологии, представляет несомненный интерес, так как одновременно позволяет выявить уровень качества самих услуг и отношение к ним клиентов.

Принципиальная особенность банковских услуг заключается в том, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. Поэтому для оценки качества банковских услуг, оказываемых с применением современных информационных технологий, необходимо выявить критерии, которые наиболее точно будут характеризовать их специфику. За основу возьмем пять критериев, предложенных американскими экономистами Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., однако модифицируем их с учетом особенностей технологических процессов, сопровождающих применение информационных технологий. Каждый критерий можно описать определенным набором показателей. Количество показателей может быть различным, при этом один показатель может относиться к разным критериям.

Необходимо отметить, что не все приведенные в таблице критерии могут использоваться для каждой из банковских услуг с одинаковым набором параметров. Оцениваемые параметры зависят от конкретной услуги, ее цели, особенностей предоставления и потребления. К сожалению, в банковской практике наблюдаются ситуации, при которых желание повысить качество услуги одной стороной (банком) приводит к совершенно противоположному результату с позиций другой стороны (потребителя банковской услуги).

Например, необходимо гармонизировать интересы банков и клиентов в вопросах внедрения безналичных расчетов с использованием банковских карт. Решением проблем должно было стать принятие Федерального закона о Национальной платежной системе. Не урегулированы вопросы обязательности оповещения клиентов банком о проводимых операциях, вопросы обязательности безусловного возврата денежных средств в случае неправомерного их списания. Грамотное решение позволит резко повысить качество услуг, связанных с безналичными расчетами с использованием банковских карт в глазах клиентов, что должно привести к увеличению масштабов использования безналичных платежей. Однако недопустимо, чтобы борьба с мошенниками велась за счет снижения качества услуг с позиций добросовестных клиентов.

Непрерывные изменения во внешней среде вынуждают кредитные организации отслеживать все новейшие

Перечень критериев и вариантов показателей качества банковских услуг.

Критерий	Показатели
Надежность	Устойчивость к ошибкам, стабильность, завершенность; уровень готовности
Эффективность	Время выполнения, пропускная способность
Удобство	Понятность, изучаемость, простота использования; полнота и конкретность документации
Мобильность	Трудоемкость адаптации, длительность адаптации; простота установки, переносимость услуги на различные устройства
Сопровождаемость	Анализируемость, полнота и конкретность документации, программная и техническая поддержка
Безопасность	Чувство безопасности клиентов, защита от мошенничества, защищенность
Удовлетворенность	Степень соответствия предварительных ожиданий и реальных качеств потребляемой услуги
Лояльность	Близость к дому, привычка пользования, качество сервиса, вежливость персонала

тенденции рынка, запросы потребителей, новейшие технологические достижения. Это приводит к кардинальному изменению как традиционных подходов к обслуживанию

клиентов, так и практики работы с тем, чтобы удержать свои позиции на рынке, своего клиента, который становится все более грамотным и требовательным.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мостовая Ю.П. Модели управления качеством услуг (на примере банковских услуг) //Маркетинг в России и за рубежом, №5, 2009.– URL: <http://www.mavriz.ru/articles/2009/5/5127.html>.
2. Новаторов Э. Методика оценки качества банковских услуг.– URL: <http://www.cfin.ru/press/practical/2001-10/02.shtml>
3. Мартыненко Н.Н. Мегарегулирование в истоках разрешения противоречий ликвидности банковского рынка России. М.: Международная Академия экономики, финансов и права (IAEFL), 2013
4. Маркова О.М. Использование риск-ориентированного подхода в деятельности коммерческих банков для повышения их финансовой устойчивости. В сборнике трудов молодых ученых. М., Научные технологии. Выпуск 2. 2014
5. Рудакова О.С., Варганов С.Н. Новые модели деятельности российских коммерческих банков в интересах социально-экономического развития страны //Предпринимательство, №5, 2013.– С.39–46.

© О.С. Рудакова, (olrud@yandex.ru), Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики».

