

УДК 336.7

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

О.В. Сафина, Н.В.Смирнова

Ивановский государственный химико-технологический университет

В статье рассмотрены основные аспекты, связанные с оценкой качества банковских услуг, которые в настоящее время являются актуальными и своевременными для российских коммерческих банков. Исследуется вопрос формулирования понятия качества банковской услуги, с точки зрения различных участников финансового рынка. Анализируются подходы и методы оценки качества банковских услуг. Авторы предлагают использовать интегральную оценку и выделяют на ее основе три уровня качества банковских услуг, в зависимости от степени удовлетворения потребностей и/или ожиданий клиентов и других заинтересованных участников рынка, в процессе и в результате оказания банковских услуг. Использование авторского подхода к определению и оценке качества банковских услуг позволит исследовать их качество, с позиции не только клиентов банка, но и других заинтересованных участников рынка.

Ключевые слова: качество банковских услуг, рынок банковских услуг, методы оценки качества, интегральный показатель качества.

Оценка качества банковских услуг в настоящее время является актуальной и своевременной для российских коммерческих банков. На фоне усиления интеграционных процессов и приходом на российский рынок банковских услуг крупных западных игроков, имеющих высокие стандарты обслуживания и сертифицированных по системам менеджмента качества ISO 9000, происходит ужесточение конкурентной борьбы и повышение требований клиентов к предлагаемым банками услугам. В связи с этим, на первое место в конкурентной борьбе выходит не столько цена, сколько качество предлагаемых банковских услуг. Критический анализ современной экономической литературы показал, что вопрос трактовки и содержания понятия «качество банковских услуг» является дискуссионным. Поэтому считаем целесообразным уточнить свою позицию.

Для российского банковского сектора сертификация менеджмента качества по признанным, практически во всем мире, стандартам ISO серии 9000, в настоящее время находится в стадии разработки и опытного внедрения в нескольких пилотных банках. Разработкой национальных стандартов

качества банковской деятельности, основанных на передовом международном и отечественном опыте управления, лучшей банковской практике и международных стандартах ISO серии 9000, занимается Ассоциация российских банков [6]. Стандартизация услуг российских коммерческих банков носит добровольный характер и не используется в целях банковского регулирования и надзора. Тем не менее, во многих банках уже существует внутрифирменная система менеджмента качества, находящаяся на определенном этапе своего развития, применяются отдельные элементы стандартов, производится самооценка системы управления. То есть, можно утверждать, что характеристики предлагаемых банками услуг, кроме нормативных требований Центрального Банка Российской Федерации, должны соответствовать принятым внутрифирменным, а также национальным и международным стандартам качества. Банковские услуги оказываются непосредственно клиентам банка, банк зависит от своих клиентов и поэтому ему следует понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

Однако, процесс предоставления банковских услуг, результат (а как следствие, качество банковских услуг) важны и для других участников рынка (рис. 1).

Так, например, государство, в лице органов банковского надзора и регулирования, заинтересовано в минимизации рисков банковского сектора, возникающих при стремлении участников финансового рынка к извлечению высокого положительного результата от деятельности, разрешенной на основании лицензии регулятора. В данном случае круг регулируемых вопросов касается не только классических операций коммерческого банка, но и обеспечения локальной дисциплины, соответствия руководителей внутренних пруденциальных служб и менеджеров высшего звена квалификационным требованиям и т.д. Сами банки заинтересованы в эффективной организации своей работы. Так, для банков критериями качественного обслуживания служат скорость и эффективность внутренних рабочих процессов; уровень мотивации (профессиональной грамотности) работников; степень кредитного риска и т.д. Внутренним фактором, оказывающим влияние на качество банковской услуги, является степень сбалансированности интересов акционеров и персонала. Сложность баланса интересов проявляется в том, что персонал часто стремится к одновременному росту заработной платы и круга управленческих полномочий, что не только сокращает распределяемую прибыль между акционерами, но сокращает их роль в определении и реализации стратегического развития коммерческого банка. Влияние на финансовые результаты коммерческого банка оказывают желания клиентов и партнеров, наблюдать лояльность в ценовой политике и потребительских ха-

рактеристиках банковских услуг. Как правило, потенциальные клиенты и партнеры воспринимают как качественные те банковские услуги, использование которых не требует сумм, сокращающих темпы делового оборота, и максимально соответствуют их потребностям. В целом, характеристики предлагаемых банками услуг должны соответствовать принятым внутрифирменным, а также национальным и международным стандартам качества. Таким образом, можно утверждать, что качество банковских услуг должно удовлетворять, установленные и/или предполагаемые потребности, не только клиентов банка, но и других заинтересованных в нем сторон (акционеров, сотрудников, инвесторов, кредиторов, государство), а также соответствовать принятым стандартам качества. Итак, под качеством банковских услуг мы понимаем степень соответствия, совокупности присущих им характеристик, установленным (предполагаемым) потребностям и/или ожиданиям всех заинтересованных участников рынка и принятым стандартам качества. В отличие от имеющихся в современной экономической литературе подходов к определению дефиниции «качество банковских услуг», данная трактовка, во-первых, учитывает заинтересованность в предоставлении качественных банковских услуг не только клиентов банка, но и других участников рынка, что дает возможность рассматривать и оценивать различные виды качества банковских услуг.



Рис. 1. Участники рынка банковских услуг, заинтересованные в качественных банковских услугах

Во-вторых, в сформулированном нами определении отражено соответствие установленных и/или предполагаемых характеристик банковских услуг принятым стандартам качества, несмотря на то, что в российских банках сертификация менеджмента качества по международным стандартам ISO серии 9000 находится в стадии разработки. Кроме того, авторский подход к понятию «качество банковских услуг» позволяет говорить, как минимум, о трех уровнях качества банковских услуг – низком, среднем и высоком – в зависимости от степени удовлетворения потребностей и/или ожиданий клиентов и других заинтересованных участников рынка в процессе и в результате оказания банковских услуг.

В теории и банковской практике до настоящего времени отсутствует единый документ, регламентирующий показатели качества банковских услуг и описывающий методику оценки качества банковских услуг. По мнению ряда зарубежных ученых, показатели качества банковских услуг необходимо рассматривать лишь с двух сторон – клиента и/или банка [1,2,3,4]. На основе данного подхода разработаны и применяются такие методики оценки качества банковских услуг, как Servqual; Servperf; Mystery shopping; Customer Satisfaction Index (CSI) [5,8]. Другие ученые-экономисты выделяют перечень основных критериев банковского обслуживания (до 10), на базе которых проводится оценка [9]. Согласно еще одному подходу, основные оценочные показатели разрабатываются и обоб-

щаются по подгруппам, в соответствии с выбранными направлениями оценки [10]. Отсутствие единой комплексной методики оценки качества банковских услуг определило выбор направления дальнейшего исследования.

Как было отмечено ранее, мы полагаем, что процесс предоставления банковских услуг, результат, а как следствие, их качество важны не только для клиентов банка, но и для других участников рынка банковских услуг. Следовательно, представляется целесообразным, что методика оценки качества банковских услуг должна включать всестороннюю оценку. Данный подход является перспективным, в связи с многофакторностью, что позволит учесть заинтересованность в предоставлении качественных банковских услуг всех участников рынка, а не только клиентов банка. Интегральную оценку качества банковских услуг рекомендуется проводить по формуле (1):

$$MOКБУ = \sum_{i=1}^n OK_i * d_i; \sum_{i=1}^n d_i = 1, \quad (1)$$

где OK_i – оценка качества банковских услуг, с позиции соответствия совокупности присущих им характеристик, ожиданиям i -го заинтересованного участника рынка и принятым стандартам качества (балл);

d_i – значимость оценки качества банковских услуг i -ым заинтересованным участником (весовой коэффициент);

n – количество участвующих в оценке качества банковских услуг заинтересованных сторон.

Что касается определения показателя значимости оценки в данной формуле, то он напрямую зависит от стороны, проводящей исследование качества банковских услуг.

В свою очередь, балльная оценка качества банковских услуг может быть проведена с помощью различных

методов, известных в мировой и отечественной практике. Например, таких, как: холл-тестирование; face-to-face опросы; фокус-группы; глубинное интервьюирование; телефонные опросы; метод Servqual; метод Servperf; метод Mystery calling; метод Mystery shopping; метод Net Promoter Score (NPS); метод Customer Satisfaction Index (CSI). Конкретные критерии и шкала оценки для каждой, заинтересованной в качественных банковских услугах стороны, будут разработаны и апробированы нами в дальнейших работах. Таким образом, в рамках авторского подхода, предполагается проводить балльную оценку удовлетворенности различных заинтересованных сторон качеством банковских услуг, определять степень соответствия качества банковской услуги принятым стандартам, устанавливать весовые коэффициенты и рассчитывать интегральный показатель качества как сумму произведений баллов и весового коэффициента. В фаворитах будут те банковские услуги, которые наберут максимальное количество баллов. Важным моментом в процессе оценки является выбор: соотносить результаты оценки качества банковских услуг между собой, либо сравнивать их с некой установленной нормой. Это зависит от того, на что нацелено руководство банка. Если основной задачей является достижение некоего определенного уровня качества, то возможна установка нормативов, а если цель – это постепенное улучшение и стабильный рост качества банковских услуг, то можно обойтись и без них, сравнивая результаты оценки качества банковских услуг между собой и с предыдущим периодом. При этом очевидно, что банковские услуги не смогут быть на максимальной высоте по всем параметрам, но их характеристики должны постоянно совершенствоваться и, в целом, повышаться уровень качества.

Таким образом, использование авторского подхода к понятию и оценке качества банковских услуг позволит добиться исследования их качества с позиции не только клиентов банка, но и других, не менее заинтересованных, участников рынка и принятых стандартов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Berry L.L., Parasuraman A., Zeithaml V.A. Quality Counts in Services, Too //Business Horizons, May-June, 1985 p. 44-53.
2. Gounaris S. Measuring service quality in b2b services: an evaluation of the SERVQUAL scale vis-a-vis the INDSERV scale // Journal of Service Marketing 19/6 (2005) Emerald Group Publishing Limited, 421-435.
3. Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Leonard L. Berry. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. The Free Press, 1990.
4. Zeithaml, Valarie A., Parasuraman A. Service quality Marketing Science Institute, 2004.
5. Ивашкова Н.И., Лопатинская И.В. Методы оценки удовлетворенности и лояльности потребителей: модификация аналитических возможностей SERVQUAL применительно к банковским услугам //Маркетинг и маркетинговые исследования. 2013.№1. С.34-37.
6. Координационный комитет Ассоциации российских банков по стандартам качества банковской деятельности. Методические рекомендации по организации функционирования системы менеджмента качества в коммерческом банке (проект, версия 2.1 от 27.12.2010) [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://arb.ru/b2b/docs/koordinatsionnyy_komitet_arb_po_standartam_kachestva_bankovskoy_deyatelnosti_met-412161/?sphrase_id=217839 (дата обращения 16.12.2016).
7. Международные стандарты качества ISO серии 9000 [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue..._9001_2008.htm (дата обращения 16.12.2016).
8. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг в сфере финансовых и страховых услуг.2012.№1.С.22-32.
9. Палкина Ю.А. Основные критерии выбора банка клиентами // Экономика, предпринимательство и право.2014.№3.С.3-8.
10. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. 2005. № 1. С. 47-58.

Рукопись поступила в редакцию 9.12.2016

ASSESSMENT OF QUALITY OF BANK SERVICES

O. Safina, N. Smirnova

In article the main aspects connected with an assessment of quality of bank services, which are now actual and timely for the Russian commercial banks, are considered. The question of a formulation of concept of quality of bank service, from the point of view of various participants of the financial market is investigated. Approaches and methods of an assessment of quality of bank services are analyzed. Authors suggest to use an integrated assessment and allocate on its basis three levels of quality of bank services, depending on degree of satisfaction of requirements and/or expectations of clients and other interested participants of the market in process and as a result rendering of bank services. Use of an author's approach to to definition and an assessment of quality of bank services Will allow to investigate of their quality from a position not only clients of bank, but also other interested participants of the market.

Key words: quality of bank services, market of bank services, methods of an assessment of quality, integrated indicator of quality.