

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПО ТЕХНОЛОГИЯМ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

А.С. Котович, В.В. Климович, 1 курс

Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это возможность проведения банковских операций клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), через различные каналы. Дистанционная банковская услуга (ДБУ) — деятельность банка по созданию оптимальных условий для удовлетворенности клиентов в дистанционном банковском обслуживании. В современном мире очень большое количество услуг можно получить, не посещая банк, а благодаря домашнему компьютеру, телефону или терминалу около дома. ДБУ могут классифицироваться по различным признакам: по технологии предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг; по характеру предоставления дистанционных банковских услуг; по принципу работы системы; по клиентскому сегменту; по оператору предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг; по источнику возникновения.

На наш взгляд классификация ДБУ по технологии предоставления банковских продуктов и услуг является самой информативной и актуальной. По этому признаку ДБУ бывают: терминальный банкинг, телефонный банкинг, РС-банкинг, Интернет-банкинг, мобильный банкинг.

Терминальный банкинг – технологии ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания (банкоматы, POS-терминалы, платежные терминалы (киоски), информационные киоски);

Телефонный банкинг – это живое общение, автоматизированное обслуживание (системы IVR);

РС-банкинг это связь с банком с использованием персонального компьютера (клиент-банк);

Интернет-банкинг – это ДБО посредством сети Интернета;

Мобильный банкинг – взаимодействие с банком с использованием мобильных устройств.

Для оценки качества ДБУ используется ряд методик. Воспользуемся одной из самых распространенных [1]. Данная методика состоит из 6 этапов:

1. *Разработка модели критериев качества услуг.* В настоящее время банки и специалисты в банковской сфере используют различные модели критериев для оценки качества услуг. Для исследования возьмем модель предлагаемую АСБ «Беларусбанк» [2]. Эта модель имеет линейную организацию и состоит из 13 критериев (таблица 1).

2. *Подбор и формирование групп экспертов.* В проведении опроса принимает участие 7–10 экспертов (клиенты банка).

3. *Проведение опросов экспертов.* Клиент оценивает банковскую услугу по каждому подкритерию по 5–ти бальной шкале трижды (с точки зрения ожидания, восприятия и важности качества услуги). Если он полностью согласен с качеством услуги по данному подкритерию, то это соответствует оценке 5, а если не согласен, то – оценке 1. Оценки 4, 3, 2 являются промежуточными и определяют степень приближения к лучшей оценке или худшей.

4. *Обработка мнений экспертов.* С результатами анкетного опроса экспертов производится предварительная обработка: от оценки восприятия вычитается оценка ожидания.

5. *Расчет коэффициентов качества критериев и глобального коэффициента качества (G).* Глобальный коэффициент качества услуги рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества критериев этой услуги.

6. *Анализ и интерпретация полученных данных.*

Используя предложенную методику, производится оценка качества 5–ти технологий предоставления дистанционных банковских услуг на примере одного из банков – ОАО «АСБ БелВЭБ» (таблица 1, 2). В таблице 1 в колонках 2 и 3 находятся усредненные данные 7 (семи) экспертов. Кратко проанализируем результаты таблицы 1.

С точки зрения важности первое место среди критериев занимает УТБ10 и УТБ13 – 4,60 (важность данных критериев превышает важность следующего на 0,20), при этом стоит заметить, что данные критерии имеют не самые высокие коэффициенты качества (–0,20 и 0,00). На втором месте – УТБ6, УТБ8, УТБ12 (4,40). Незначительное влияние оказывают такие критерии, как УТБ9 (2,60) и УТБ1 (3,00). Проанализировав данные, можно увидеть, что участники опроса более склонны к хорошему и вежливому обслуживанию.

Таблица 3 – Коэффициенты качества услуг терминального банкинга ОАО "АСБ БелВЭБ"

Наименование критерия (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q	Важность (средняя оценка)
1	2	3	4	5
1. Удобство расположения отделения банка (УТБ1)	3,60	2,20	-1,40	3,00
2. Внешний вид отделения и состояние прилегающей территории (УТБ2)	4,40	4,00	-0,40	3,60
3. Удобство режима работы банка с клиентами (УТБ3)	4,40	3,60	-0,80	3,80
4. Микроклимат (УТБ4)	4,60	4,60	0,00	4,20
5. Удобство зоны ожидания для клиентов (УТБ5)	4,60	4,40	-0,20	4,20
6. Внешний вид персонала отделения (УТБ6)	4,40	4,60	0,20	4,40
7. Внешний вид рекламно-информационных материалов (УТБ7)	4,20	4,40	0,20	4,00
8. Отсутствие очередей (УТБ8)	4,60	4,20	-0,40	4,40
9. Работа консультанта в клиентском зале и уровень консультирования (УТБ9)	3,20	2,80	-0,40	2,60
10. Вежливость и отзывчивость персонала отделения (УТБ10)	4,60	4,40	-0,20	4,60
11. Скорость обслуживания (УТБ11)	4,20	4,40	0,20	4,20
12. Готовность рекомендовать данное отделение (УТБ12)	4,40	4,60	0,20	4,40
13. Готовность в дальнейшем пользоваться продуктами и услугами банка (УТБ13)	4,80	4,80	0,00	4,60
Коэффициент качества критерия УТБ	4,31	4,08	-0,22	4,00

Это говорит о том, что клиенты готовы терпеть некоторые неудобства, связанные с уровнем консультирования и удобством расположения отделения банка, но не намерены отказываться от использования услуг ДБО.

Для оценки качества услуг телефонного банкинга, РС-банкинга, Интернет-банкинга и мобильного банкинга используются таблицы, аналогичные таблице 2. Результирующие данные этих таблиц сведены в таблицу 2.

Таблица 2 – Коэффициенты качества ДБУ

Наименование критерия (условное обозначение)	Коэффициент качества критерия			
	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q	Важность (средняя оценка)
Услуги терминального банкинга (УТБ)	4,31	4,08	-0,22	4,00
Услуги телефонного банкинга (УТелБ)	4,25	4,02	-0,23	4,17
Услуги РС-банкинга (РС-Б)	4,11	4,09	-0,02	4,18
Услуги Интернет-банкинга (УИБ)	4,14	4,11	-0,03	4,15
Услуги мобильного банкинга (УМБ)	4,08	4,03	-0,05	4,22
Глобальный коэффициент качества G	4,18	4,06	-0,11	4,14

В таблице 2 рассчитан глобальный коэффициент качества по всем (5-ти) технологиям предоставления банковских услуг и он равен -0,11. Из этого следует, что в этом банке необходимо повышать качество ДБУ и в первую очередь качество терминального и телефонного банкинга, так

как коэффициент их качества соответственно равен $-0,22$ и $-0,23$. Но, не смотря на это, по мнению клиентов банка, самой качественной услугой является РС–банкинг ($-0,02$). На втором месте – услуги Интернет–банкинга ($-0,03$).

Разработанная методика проста, очень эффективна и дает возможность провести качественную оценку дистанционных банковских услуг. Методика реализована в электронной таблице MS и на языке программирования C#.

Список использованных источников

1. Володько Л.П. Оценка качества банковских информационных технологий и услуг в условиях неопределенности // Аудит и финансовый анализ. – 2010. – № 3. – С. 218–230.
2. Оценка качества. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://belarusbank.by/ru/30575> Дата доступа: 28.03.2018.