

2016

*Збірник наукових праць
за матеріалами Всеукраїнської
науково-практичної конференції*

**«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ
СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ
СИСТЕМ В УМОВАХ
ТРАНСФОРМАЦІЙНОЇ
ЕКОНОМІКИ»
12 – 13 квітня 2016 р.**

**ЧАСТИНА 4
Секція 4**



Національна металургійна академія України
Кафедра фінансів
Кафедра обліку і аудиту
13.04.2016



Секция 4

к.э.н., доцент, Володько Л. П.

**доцент кафедры высшей математики и информационных технологий
Полесский государственный университет (Республика Беларусь)**

E-mail: lyudvik@tut.by

к.э.н., доцент, Володько О. В.

**доцент кафедры экономики и организации производства
Полесский государственный университет (Республика Беларусь)**

E-mail: olga_volodko@mail.ru

ЭКСПЕРТНЫЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Для оценки качества банковских дистанционных услуг необходимо определить перечень критериев и подкритериев, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских

услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. На основе изученной научной литературы, практических наблюдений, исследования мнений специалистов различных банков Республики Беларусь для экспертной оценки качества дистанционных банковских услуг предлагается пять наиболее значимых критериев (материальность, надёжность, отзывчивость, убежденность, сочувствие). А каждый критерий состоит из нескольких подкритериев [1, 2].

Критерий материальность (М) включает подкритерии: М1 – банк имеет современные оргтехнику и оборудование, М2 – помещение банка в отличном состоянии, М3 – работники банка имеют приятную наружность и опрятны, М4 – внешний вид информационных материалов банка.

Критерий надёжность (Н) включает подкритерии: Н1 – банк выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени, Н2 – если у клиентов случаются проблемы, то банк искренне пытается их решить, Н3 – у банка надёжная репутация, Н4 – банк предоставляет услуги аккуратно и в срок, Н5 – банк избегает ошибок и неточностей в своих операциях;

Критерий отзывчивость (О) включает подкритерии: О1 – сотрудники банка дисциплинированы, О2 – сотрудники банка оказывают услуги быстро и оперативно, О3 – сотрудники банка всегда помогают клиентам решить их проблемы, О4 – сотрудники банка быстро реагируют на просьбы клиентов;

Критерий убежденность (У) включает подкритерии: У1 – между клиентами и сотрудниками банка существует атмосфера доверия и взаимопонимания, У2 – в отношениях с банком клиенты чувствуют себя безопасно, У3 – сотрудники банка вежливы с клиентами, У4 – руководство банка оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов;

Критерий сочувствие (С) включает подкритерии: С1 – к клиентам в банке применяется индивидуальный подход, С2 – сотрудники банка принимают личное участие в решении проблем клиентов, С3 – сотрудники банка знают

потребности своих клиентов, С4 – сотрудники банка ориентируются на проблемы клиентов, С5 – время работы банка удобно для всех клиентов.

В соответствии с методикой экспертной оценки, предложенной в [1], была произведена оценка качества 6-ти дистанционных банковских услуг одного из филиалов ОАО «АСБ Беларусбанк». В экспертной оценке участвовали группы экспертов, состоящие из 7-ми человек. Результаты проведенной экспертной оценки представлены в таблицах 1–2 (Q_G – глобальный коэффициент качества).

Таблица 1 – Экспертные оценки качества мобильных дистанционных банковских услуг

Наименование критерия	Интернет-банкинг			SMS-банкинг			Мобильный банкинг		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,75	4,21	-0,54	4,82	3,93	-0,89	4,18	4,50	0,32
Н	4,69	3,83	-0,86	4,89	3,81	-1,07	4,17	4,60	0,43
О	4,68	3,89	-0,79	4,86	3,96	-0,90	4,36	4,43	0,07
У	4,82	4,04	-0,79	4,89	4,19	-0,71	4,54	4,61	0,07
С	4,80	3,60	-1,20	4,89	3,32	-1,57	4,09	4,60	0,51
Q_G	4,75	3,91	-0,83	4,87	3,84	-1,03	4,27	4,55	0,28

Из 3-х мобильных дистанционных банковских услуг самой качественной является «мобильный банкинг» с $Q_G = 0,28$, а самое низкое качество услуги «SMS-банкинг» с $Q_G = -1,03$. Из таблицы 1 видно, что на низкое качество значительное влияние оказали критерии сочувствие с $Q = -1,57$ и надежность с $Q = -1,07$. Более детальный анализ критерия сочувствие услуг «SMS-банкинг» показал, что существенное влияние на снижение коэффициента качества оказал подкритерий – «к клиентам в банке применяется индивидуальный подход» $Q = -4,14$.

Таблица 2 – Экспертные оценки качества дистанционных банковских услуг

Наименование критерия	On-line заявка на карточку			On-line заявка на кредит			Автооплата		
	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q	Значение качества		Коэффициент качества, Q
	Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие		Ожидание	Восприятие	
М	4,32	4,39	0,07	4,54	4,39	-0,14	4,39	4,33	-0,06
Н	4,20	4,57	0,37	4,34	4,51	0,17	3,80	4,40	0,60
О	4,36	4,54	0,18	4,43	4,64	0,21	3,89	4,32	0,43
У	4,32	4,64	0,32	4,32	4,50	0,18	4,39	4,25	-0,14
С	4,29	4,49	0,20	4,26	4,74	0,49	4,11	4,26	0,14
Q_G	4,30	4,53	0,23	4,38	4,56	0,18	4,12	4,31	0,19

Анализ таблицы 2 показывает, что из 3-х услуг самой качественной является «On-line заявка на карточку» с $Q_G = 0,23$, а самое низкое качество услуги «On-line заявка на кредит» с $Q_G = 0,18$. Более детальный анализ критериев и подкритериев услуги «On-line заявка на кредит» показал, что в большей степени на снижение качества повлиял критерий материальность с $Q = -0,14$. А из всех подкритериев этого критерия значительное отрицательное влияние оказали подкритерии: «банк имеет современные оргтехнику и оборудование» и «внешний вид информационных материалов банка привлекателен».

В заключение хотелось бы отметить, что из 6-ти исследованных дистанционных банковских услуг удовлетворяют необходимому уровню качества такие услуги как: мобильный банкинг, on-line заявка на карточку, автооплата и on-line заявка на кредит, так как глобальные коэффициенты качества этих услуг имеют положительные значения. А остальные услуги не удовлетворяют современному уровню качества, так как их глобальные коэффициенты качества имеют отрицательные значения. Поэтому для повышения качества этих услуг в филиале исследуемого банка необходимо осуществить следующие мероприятия:

– разработать эффективную методику индивидуального подхода к клиентам банка (касается, в первую очередь, услуг SMS-банкинга).

– приобрести современное оборудование и соответствующее программное обеспечение для предоставления более высокого качества и расширения спектра предоставляемых услуг (касается, в первую очередь, услуг, предоставляемых инфокиосками и пластиковыми картами).

Список использованной литературы

1. Володько Л.П. Методика оценки качества дистанционных банковских услуг / Л.П. Володько, О.В. Володько // Банковская система: устойчивость и перспективы развития: сборник научных статей шестой Международной науч.- практич. конф. по вопросам банковской экономики: Пинск, 30 июня 2015 г. / Полес. госуд. ун-т; редкол.: К.К. Шебеко [и др.]. – Пинск: ПолесГУ, 2015. – 208 с. – С. 165–169.

2. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012. – № 1. – С. 22–32.