

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ДОТМУНДСКАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА  
УНИВЕРСИТЕТ ГАННОВЕРА  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ НАН БЕЛАРУСИ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ (МОСКВА)  
РИЖСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА  
ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
БАЛТИЙСКИЙ РУССКИЙ ИНСТИТУТ  
ИНСТИТУТ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ЯНКИ КУПАЛЫ

# ***ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА***

**Материалы VII международной  
научно-практической конференции**



МАДЖИК БУК

ООО «Мэджик Бук»  
Минск 2006

**УДК 338 24 + 339.138**

**ББК 65.050.8**

**Т 33**

*Рецензенты:*

*д-р экон. наук, проф. Медведев В.Ф. (Беларусь),  
хав. д-р экономики, проф., Ройш П. (Германия),  
хав.д-р философии, проф. Никифоров В.Е. (Латвия),  
д-р экон. наук, проф. Борисевич В.И. (Беларусь)*

**Т 33**

**Теория и практика менеджмента и маркетинга. Материалы VII  
междун. науч-практ. конференции. Минск, 1-2 июня 2006 г. Под общей  
редакцией д.э.н., проф. И.Л. Акулича. Мн.: ООО «Мэджик Бук», 2006.  
–328 с.**

**ISBN 985-6544-79-3**

**ББК 65.050.8**

**ISBN 985-6544-79-3**

© ООО “Мэджик Бук”, оформление, 2006

## **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Большинство банковских услуг предоставляются с помощью использования информационных технологий. Одна часть таких услуг предоставляется при непосредственном использовании сотрудниками банка информационных технологий, а вторая часть таких услуг предоставляется благодаря использованию клиентом информационных технологий. В общем спектре банковских услуг последнее занимает незначительную долю, но с каждым годом обеспечивает значительный рост. Предоставление данных услуг в первую очередь базируется на таких банковских информационных технологиях, как «Пластиковые карточки» и «Клиент-банк». Поэтому оценка качества банковских услуг с помощью информационных технологий представляет несомненный интерес, так как одновременно позволяет выяснить уровень качества самих услуг, состояние качества отдельных модулей информационных технологий и отношение к ним клиентов.

Для оценки качества банковских услуг необходимо определить перечень критериев и показателей, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. На основе проведенных исследований и учитывая специфику исследуемых банковских услуг (удаленное взаимодействие клиента с банком), для оценки услуг разработана модель наиболее значимых критериев и показателей.

Модель включает 6 критериев: 1-й – надежность (Н); 2-й – эффективность (Э); 3-й – практичность (П); 4-й – мобильность (М); 5-й – сопровождаемость (С); 6-й – убежденность (У). Каждый критерий может характеризоваться определенным набором показателей.

В соответствии с разработанной методикой была произведена оценка качества банковских услуг филиалов банков «Белагропромбанк» и «Приорбанк». Было установлено, что наиболее существенное влияние на качество банковских услуг оказывают такие критерии, как практичность, надежность и эффективность.