

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПО
ТЕХНОЛОГИЯМ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

Володько Людвик Павлович, к.э.н., доцент,

Володько Ольга Владимировна, к.э.н., доцент,

Полесский государственный университет

Ludwik Pavlovich Volodko, PhD in Economics, lyudvik@tut.by,

Olga Vladimirovna Volodko, PhD in Economics, olga_volodko@mail.ru,

Polesky State University

Аннотация. Выделены основные классификационные признаки дистанционных банковских услуг, кратко описана методика оценки этих услуг, приведены количественные результаты качества различных дистанционных банковских услуг конкретного банка и дана их интерпретация.

Ключевые слова: дистанционная банковская услуга, технология предоставления услуги, критерий качества услуги, модель критериев качества банковской услуги, коэффициент качества услуги, глобальный коэффициент качества услуг, ожидание, восприятие, важность.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это возможность проведения банковских операций клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), через различные каналы и различные технологии предоставления. 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 их предоставления является самой информативной и актуальной. По этому признаку ДБУ бывают: услуги

терминального банкинга, услуги телефонного банкинга, услуги РС-банкинга, услуги Интернет-банкинга, услуги мобильного банкинга.

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 при помощи мобильных устройств.

Для оценки качества ДБУ используется ряд методик. Воспользуемся одной из самых распространенных [1, 2, 3]. 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» [4]. Эта модель имеет линейную организацию и состоит из 13 критериев (таблица 1).

2. *Подбор и формирование групп экспертов.* В проведении опроса должны принимать участие группы 7-10 экспертов (клиентов 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: в каждой группе экспертов по всем критериям рассчитывается средние оценки восприятия и ожидания, а затем от оценки восприятия вычитается оценка ожидания.

5. *Расчет коэффициентов качества услуг по технологии их предоставления и глобального коэффициента качества ДБУ банка (G).* Коэффициент качества услуг по технологии их предоставления рассчитывается как среднее арифметическое критериев качества этой услуги. Глобальный коэффициент качества всех ДБУ банка рассчитывается как среднее арифметическое коэффициентов качества услуг по всем технологиям их предоставления.

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.

Таблица 1. – Коэффициенты качества критериев услуг терминального банкинга ОАО "АСБ БелВЭБ"

Наименование критерия качества услуги (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 УТБ	4,31	4,08	-0,22	4,00

С точки зрения важности первое место среди критериев занимает вежливость и отзывчивость персонала (УТБ10) и готовность в дальнейшем пользоваться продуктами и услугами банка (УТБ13), так как их коэффициенты важности по мнению экспертов составили – 4,60. А такие критерии как удобство расположения отделения банка (УТБ1), работа консультанта в клиентском зале и уровень консультирования (УТБ9) менее важны для клиентов банка. С точки зрения качества услуг самое существенное влияние оказывают такие критерии как внешний вид персонала (УТБ6), внешний вид рекламно-информационных материалов (УТБ7), скорость обслуживания (УТБ11) и готовность рекомендовать данное отделение (УТБ12), так как коэффициенты качества этих критериев больше нуля. Такие критерии как удобство расположения отделения банка (УТБ1) – коэффициент качества равен -1,4; удобство режима работы банка с клиентами (УТБ3) – коэффициент качества равен -0,8; отсутствие очередей (УТБ8) – коэффициент качества равен -0,4; существенно снижают качество предоставления услуг терминального банкинга.

Проанализировав данные, можно увидеть, что участники опроса более склонны к хорошему и вежливому обслуживанию. Это говорит о том, что клиенты готовы терпеть некоторые неудобства, связанные с уровнем консультирования и удоб-

ством расположения отделения банка, но не намерены отказываться от использования услуг ДБО.

Так как коэффициент качества услуг терминального банкинга равен -0,22, то банку для повышения качества этих услуг необходимо осуществить следующие мероприятия:

- модифицировать инфраструктуру исследуемого подразделения банка при наличии материальных и финансовых ресурсов;
- изменить режим работы подразделения банка;
- внедрить систему электронной очереди;
- повысить уровень знаний консультантов к клиентам банка;
- провести беседу с обслуживающим персоналом банка о вежливости и внимательности клиентам подразделения банка. Из 5-ти предложенных мероприятий самыми материально затратными и продолжительными являются только два (первое и третье), а остальные мероприятия можно быстро осуществить с минимальными затратами.

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

Таблица 2. – Коэффициенты качества ДБУ

Наименование услуги (условное обозначение)	Ожидание (средняя оценка)	Восприятие (средняя оценка)	Коэффициент качества Q	Важность (средняя оценка)
1	2	3	4	5
1. Услуги терминального банкинга (УТБ)	4,31	4,08	-0,22	4,00
2. Услуги телефонного банкинга (УТелБ)	4,25	4,02	-0,23	4,17
3. Услуги РС-банкинга (РС-Б)	4,11	4,09	-0,02	4,18
4. Услуги Интернет-банкинга (УИБ)	4,14	4,11	-0,03	4,15
5. Услуги мобильного банкинга (УМБ)	4,08	4,03	-0,05	4,22
Глобальный коэффициент качества услуг ДБУ 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 Excel 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. Володько Л.П., Николаенко Д.В. Методика оценки дистанционных банковских услуг и её практическое применение // Современные тенденции развития и перспективы внедрения инновационных технологий в машиностроении, образовании и экономике : сборник научных трудов / Донской государственный технический университет; редкол.: В.Н. Таран [и др.]. – 2016. – № 1 (Материалы III Международной научно-практической конференции, Азов, 25 мая 2016 г.). – С. 105-110.

3. Володько Л.П., Володько О.В. Математика, статистика и информационные технологии в экономике, управлении и образовании Сборник трудов IV Международной научно-практической конференции. Редакционная коллегия: А.А. Васильев (отв. Редактор), В.М. Курганов, Д.И. Мамагулашвили, В.Б. Реут. 2015. С. 37-42.

4. Оценка качества. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://belarusbank.by/ru/30575> Дата доступа: 28.03.2022.