

КРИТЕРИИ СРАВНИТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ СИСТЕМ МГНОВЕННЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ ЧАСТНЫХ ЛИЦ

Е.С. Игнатьева

Полесский государственный университет, ignatyeva-elena@yandex.ru

Банковской индустрией накоплен определенный опыт развития и совершенствования отдельных видов услуг, который может быть использован только при детальном анализе потребностей клиентов. На данный момент времени услуга по трансграничным срочным денежным переводам предоставляется различными банками при использовании систем мгновенного перевода денежных средств. Клиент, исходя из своих потребностей, принимает решение о применении той или иной переводной системы либо банка-агента. Банк, работающий с отдельной переводной системой, с целью повышения эффективности операции может анализировать требования, предъявляемые потенциальными клиентами не только к банку, но и к самой переводной системе. В свою очередь, определение оптимальной переводной системы может послужить банку хорошим подспорьем принятия решения о выборе системы срочных денежных переводов, с которой впоследствии будет сотрудничать банк. Таким образом, оценка эффективности использования той или иной системы мгновенных денежных переводов может быть представлена с

двух сторон: со стороны потенциального клиента банка либо самого кредитного учреждения, работающего с конкретной переводной системой и желающего предвидеть финансовый результат данного сотрудничества.

Эффективность определяется с помощью различных способов, которые в определенной степени позволяют выявить слабые или сильные стороны переводной системы.

Для определения оптимальной переводной системы с позиций клиентов проводится сравнительная оценка рассматриваемых переводных систем. С этой целью анализируются критерии, на которые физические лица обращают внимание при проведении международной переводной операции в соответствии со своими требованиями. Следует отметить, что клиенты, в зависимости от того являются они отправителями либо получателями денежных средств, выдвигают совершенно различные требования. Право выбора, как переводной системы, так и банка принадлежит отправителю денежных средств. Получатель денежных переводов может выбрать лишь банк-агент переводной системы, в котором он желает получить деньги при условии, что используемая система представлена в регионе несколькими кредитными учреждениями. Вследствие этих особенностей должны быть отдельно выделены критерии для получателей и отправителей денежных переводов. Кроме того, часть критериев, характерных для одной группы клиентов, может быть применена и для другой, либо использоваться всеми клиентами.

Так, потенциальные отправители международных денежных переводов могут обращать внимание на стоимость переводной операции, скорость передачи информации о переводе, наличие дополнительных услуг, в том числе и бесплатных, круг стран действия системы, а также количество пунктов обслуживания системы во всем мире.

В свою очередь, и отправители, и получатели международных денежных переводов большое значение придают количеству банков-агентов переводной системы в регионе, месторасположению и времени работы банка, скорости проведения операции в банке, а также качеству обслуживания клиентов. Немаловажным моментом является степень надежности банка и его финансовое положение. Исходя из этого, можно сделать вывод относительно того, что часть критериев,

определяющих приемлемость переводной системы, используется клиентом-отправителем денежных переводов и может не зависеть от особенностей работы банка. Именно данная часть критериев и устанавливает степень привлекательности переводной системы для банка, так как одним из решающих факторов возможности взаимодействия банка с отдельной переводной системой является ее востребованность среди потенциальных клиентов.

Группа критериев, которыми руководствуются и отправители и получатели денежных переводов одновременно, напротив, напрямую зависит от специфики работы банка, являющегося агентом конкретной переводной системы. Преимущественно особый интерес данные критерии представляют для получателей денежных переводов. Это обусловлено тем, что в регионе одна и та же переводная система может быть представлена несколькими банками-агентами. В данной ситуации большое значение для клиента имеет качество совершения банком переводной операции. В силу этого, банк должен оказывать услугу на максимально привлекательном для клиента уровне качества. Периодически банк посредством анкетирования может изучать мнение своих клиентов об уровне качества предоставляемой им переводной услуги, для чего банком-агентом может быть использована зарубежная методика исследования качества услуг SERVQUAL, основанная на сопоставлении ожиданий и восприятия клиентов по разработанным банком критериям.

Таким образом, предложенные критерии определения наиболее востребованной со стороны физических лиц переводной системы, могут применяться банком при принятии решения о сотрудничестве с конкретной системой перевода денег. В свою очередь, проведенное с помощью методологии SERVQUAL исследование качества банковской услуги по международным переводным операциям частных лиц, совершаемым конкретным банком с использованием систем мгновенных денежных переводов, позволяет выявить «слабые места» при осуществлении данной операции, негативно сказывающиеся на финансовом результате банка, полученном от проведения международных денежных переводов частных лиц.

Проделанная банком-агентом работа позволит ему занять конкурентные преимущества на рынке международных денежных переводов физических лиц в регионе.