

*П.Л. Володько,
Факультет банковского дела, 4 курс*

Качество услуг и обслуживания, предлагаемое действующими на территории Республики Беларусь банками, предприятиям и населению в условиях глобализации экономики должно иметь высокий уровень и соответствовать международным стандартам. Все это требует создания менеджмента качества банковских услуг в Республике Беларусь, гармонизированной с международными стандартами семейства ISO[1].

Международный сертификат качества является единственной возможностью допуска услуг коммерческих банков на внешний рынок. Целью получения банками сертификата соответствия оказания услуг стандартам менеджмента качества является высокий уровень оказываемых услуг.

Система менеджмента качества (СМК) сосредотачивает внимание на управлении банком как открытой организационной системой, имеющей целью максимально эффективную и долговременную реализацию своих внутренних возможностей (потенциала) во внешнем окружении. Из этого следует, что система менеджмента качества банковских услуг базируется на подходах международных стандартов, следование которым дает возможность клиентам, инвесторам, контролирующим органам и руководству банка убедиться, что в постоянном режиме выполняются минимальные требования к управляемости и стабильности банка.

Что касается формирования системы качества в Республике Беларусь, то требуется более углубленно рассмотреть требования, влияющие на качество внутренней организации банка и управления им. Прежде всего, рассмотрим ряд подходов к пониманию качества различными субъектами, по которым можно комплексно оценивать эффективность менеджмента качества банковских услуг [1].

Например, если цель клиента ясна и прозрачна, то при выборе кредитной организации клиент руководствуется своим пониманием качества, основанным на составляющих его главной цели (таблица 1).

Таблица 1 – Требования клиента к системе менеджмента качества (СМК) кредитной организации

Показатель качества	Что является характеристиками показателя для субъекта	Что используется для оценки характеристик
1	2	3
Продукт	1. Набор желаемых потребительских свойств продукта (тарифы, ставки, сроки, условия) 2. Широта спектра предлагаемых продуктов (услуг)	1. Общая информация 2. Мнение других клиентов банка 3. Реклама
Надежность и предсказуемость	1. Финансовая устойчивость 2. Масштаб банка как организации 3. Имидж банка 4. Имидж менеджмента	1. Публикуемая рейтинговая оценка 2. Публикуемая финансовая отчетность 3. Информация в СМИ 4. Мнение других клиентов
Качество	1. Аккуратность и точность в обслуживании 2. Удобство месторасположения и график работы банков 3. Быстрота обслуживания, вежливость и корректность персонала 4. «Интерактивность» взаимодействия с персоналом, отзывчивость на потребности и предложения 5. Основательность и ухоженность зданий банка, и интерьер помещений	1. Собственный опыт 2. Мнение других клиентов 3. Информация в СМИ 4. Реклама

Наиболее очевидным стимулом для инвестора (акционера), вкладывающего средства в коммерческий банк, является желание приумножить свой капитал. Инвестор заинтересован в том, чтобы банк был эффективным, т.е. удовлетворял его понимание качества (таблица 2).

Таблица 2 – Требования инвестора к СМК кредитной организации

Показатель качества	Что является характеристиками показателя для субъекта	Что используется для оценки характеристик
Рост рыночной стоимости и дивиденды	1. Рыночная стоимость акции (пая) 2. Прибыль и начисляемые дивиденды	1. Аудиторские заключения 2. Информация банка (отчеты, доклады) 3. Публикуемая финансовая отчетность
Надежность и предсказуемость	1. Финансовая устойчивость 2. Динамика изменения стоимости акций 3. Эффективность системы управления 4. Финансовая прозрачность 5. Управленческая прозрачность 6. Квалификация менеджмента	1. Аудиторские заключения 2. Информация банка (отчеты, доклады) 3. Публикуемая финансовая отчетность 4. Информация в СМИ

Рассматривая систему качества с точки зрения его менеджмента и учитывая предыдущие заключения, попробуем структурировать качество банка не только с позиции содержания данного понятия, но и с позиции критериев его оценки (таблица 3).

Таблица 3 – Требования менеджмента кредитной организации к ее СМК

Показатель качества	Что является характеристиками показателя для субъекта	Что используется для оценки характеристик
1	2	3
Конкурентоспособность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конкурентоспособная широта спектра продуктового ряда (для выбранного типа банка универсальный, корпоративный, инвестиционный и т.п.) 2. Конкурентоспособные потребительские ценности каждого продукта (тарифы, ставки, условия, сроки) 3. Ликвидность и финансовая устойчивость 4. Эффективность системы управления 5. Способность быстро адаптироваться к внешним факторам влияния, к новым стратегическим решениям 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опросы клиентов 2. Аналитические отчеты о состоянии и динамике изменения финансовых показателей (собственный и привлеченный капитал, ликвидность, эффективность размещений средств, маржинальный доход, прибыль, издержки и т.п.) 3. Результаты проверок службы внутреннего контроля банка 4. Аналитические отчеты о динамике изменений клиентской базы 5. Аналитические отчеты о кадровом составе (квалификация количество сотрудников, текучесть и т.п.) 6. Приватная и публикуемая информация о деятельности конкурентов
Устойчивый рост	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рост собственного капитала 2. Диверсификация (новые отрасли, новые сегменты) и рост клиентской базы (количественный по выбранному сегменту) 3. Рост капиталоборота 4. Расширение географии бизнеса 5. Рост спектра предлагаемых продуктов и услуг 6. Эффективность системы управления (обеспечивает устойчивость) 	

Таким образом, выше были определены требования к системе менеджмента качества банковских услуг для различных оценивающих субъектов, в том числе инвесторов, клиентов. Выявленные показатели качества и их характеристики являются следствием достижения оптимального уровня вполне конкретных показателей, определяющих качество работы кредитной организации. Следует отметить, что система менеджмента качества должна быть построена таким образом, чтобы банк постоянно повышал качество своих услуг. Поэтому в мире бизнеса соответствие стандартам ISO говорит само за себя и является общепринятым показателем уровня банка.

Список использованных источников

1. Дьяконов, Б. Как управлять изменениями: опыт внедрения ISO 9001:2000 в первом российском сертифицированном банке [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.logistics.ru/9/4/i20_28262p0.htm – Дата доступа: 21.09.2010.
2. Семенов, Б.Д. Система менеджмента качества банковских услуг / Б.Д. Семенов, Н.Е. Германович // Банковская система: устойчивость и перспективы развития. – Пинск: ПолесГУ, 2010. – С. 195 – 199.