

УДК 336.719

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА РЫНКЕ Г. ВИТЕБСКА

Квасникова В.В., доц.

Витебский государственный технологический университет,

г. Витебск, Республика Беларусь

Реферат. В статье представлены результаты исследования качества оказания розничных банковских услуг на рынке г. Витебска с применением метода «тайный клиент». Выявлены причины, оказывающие негативное воздействие на качество оказания услуг.

Ключевые слова: розничная банковская услуга, качество оказания услуги, культуру обслуживания, условия оказания услуги.

Одной из важнейших составляющих, обеспечивающей конкурентоспособность розничных банковских услуг является качество их оказания. Качество оказания розничных банковских услуг складывается под влиянием различных факторов, к основным из них можно отнести условия оказания услуги и уровень культуры обслуживания клиентов. Условия оказания услуги определяются состоянием материально-технической базы банка: удобством расположения его отделений, состоянием и площадью помещений, наличием технических средств для клиентов, наличием рабочих мест персонала, обеспечивающих сохранение банковской тайны и др. Уровень культуры обслуживания банка формируется под воздействием его персонала и зависит от внешнего вида работников, культуры и манеры общения с клиентами, знания, предлагаемых розничных продуктов. Цель проведения исследования состояла в оценке качества оказания розничных банковских услуг на рынке г. Витебска с использованием метода «тайный клиент». «Тайными клиентами» выступили студенты 4 курса специальности «Финансы и кредит» УО «ВГТУ». По состоянию на 01.04.2017 г. на рынке г. Витебска функционировало 19 банков, а общее количество отделений насчитывало 37 единиц (таблица 1).

Таблица 1 – Количество отделений у банков, расположенных в г. Витебске

Банки	ОАО «Беларусбанк»	ОАО «Белагропромбанк»	ОАО «Белинвестбанк»	ОАО «БПС-Сбербанк»	ОАО «Приорбанк»	ОАО «Банк БелВЭБ»	ОАО «БНБ-Банк»	ОАО «Белгазпромбанк»	ЗАО «МТ Банк»	ОАО «Технобанк»
Количество отделений	14	5	7	2	4	1	1	1	2	2
Банки	ЗАО «Банк ВТБ (Беларусь)»	ЗАО «Альфа-Банк»	ОАО «Банк Москва-Минск»	ОАО «Евроторгинвестбанк»	ЗАО «Трастбанк»	ЗАО «БТА Банк»	ЗАО «Идея Банк»	ОАО «Паритетбанк»	ЗАО «РРБ-банк»	
Количество отделений	1	2	1	1	1	1	2	1	1	

Как видно из таблицы 1, наибольшее количество банков, а именно 10 банков имеют одно отделение, а 5 банков – два. С одной стороны, такое положение дел обусловлено небольшими размерами самих банков, например, ОАО «БНБ-Банк», ОАО «Технобанк», ОАО «Паритетбанк», а с другой, связано с сокращением отделений банков и их переходом на дистанционное обслуживание. Так, несмотря на значительные размеры, всего одно отделение в городе имеют ОАО «Белгазпромбанк» (в 2016 – 2017 гг. было закрыто 2 отделения) и ОАО «Банк БелВЭБ, два отделения – ОАО «БПС-Сбербанк» и ЗАО «Альфа-Банк». В тоже время, наибольшее количество отделений имеют ОАО «Беларусбанк» (14 ед.), ОАО «Белинвестбанк» (7 ед.), ОАО «Белагропромбанк (5 ед.) и ОАО «Приорбанк» (4 ед.). Стратегия сокращения отделений банков, имеет как преимущества, так недостатки. Основным преимуществом этой стратегии является значительное сокращение расходов

банка, что в условиях экономического кризиса обеспечивает определенную финансовую безопасность. Однако, реализация такой стратегии отрицательно сказывается на доступности розничных банковских услуг, что в целом может негативно отразиться на экономических показателях работы банка. В таблице 2 представлены оценки «тайных клиентов» условиям оказания услуг и культуре обслуживания в отделениях банков г. Витебска.

Как видно из таблицы 2, по мнению «тайных клиентов» наилучшими условиями для оказания розничных банковских услуг располагают такие банки как, как ОАО «Банк БелВЭБ» (4,53 балла), ОАО «БПС-Сбербанк» (4,47 балла) и ОАО «Белгазпромбанк» (4,36 балла). Это связано с тем, что отделения этих банков размещены достаточно удобно относительно торговых, общественных и других объектов, имеют хорошую транспортную доступность, расположены в новых зданиях, помещения которых имеют большую площадь и удобную планировку, оснащены оборудованием для клиентов и располагают достаточным количеством рабочих мест, обеспечивающих сохранение банковской тайны.

В группу банков со средним уровнем условий для оказания розничных услуг (от 3,5 – 4 баллов) вошло 5 банков, среди них: ОАО «Приорбанк», ЗАО «МТБанк», ОАО «Технобанк», ОАО «Белагропромбанк» и ОАО «Евроторгинвестбанк».

Наиболее многочисленной группой, включающей 8 банков, является группа, у которой оценки условий для оказания розничных услуг находятся в диапазоне от 3 до 3,5 баллов. Хотя значения этих оценок соответствуют среднему уровню, они существенно ниже, чем у банков, представляющих вторую группу. Низкий уровень условий для оказания розничных услуг имеет ЗАО «БТА Банк» - 2,9 балла.

В целом наиболее негативно на показатель «условия оказания услуги» повлияли такие составляющие, как режим работы отделений банков, площадь и удобство планировки помещений, оснащённость техническими средствами, наличие рабочих мест, обеспечивающих сохранение банковской тайны.

Режим работы получил самые низкие оценки «тайных клиентов», так как большинство отделений банка имеют 1 и даже 2 выходных дня, среди 37 отделений города только 1 работает без выходных. Практически половина отделений банков (18 ед.) имеют площадь помещений менее 40 м², как правило, в таких отделениях нет сидячих мест для клиентов и рабочих мест персонала, обеспечивающих банковскую тайну, отсутствует оборудование для клиентов. Так, в 40 % отделений ОАО «Беларусбанк» и ОАО «Белинвестбанк» вообще отсутствуют рабочие места персонала, обеспечивающие банковскую тайну. Кроме того, исследование показало, что банки, имеющие 4 и более отделений, не поддерживают в них единый стандарт обслуживания клиентов.

Что касается оценок культуры обслуживания, то в целом они существенно выше оценок условий оказания услуг. Высокий уровень обслуживания, по мнению «тайных клиентов», имеют 12 из 19 банков, в остальных банках уровень культуры обслуживания – средний. Наиболее высокие оценки получили ЗАО «МТБанк» (4,93 балла), ЗАО «Трастбанк» (4,77 балла) и ОАО «Банк БелВЭБ» (4,52 балла).

«Тайные клиенты» достаточно высоко оценили внешний вид персонала. Практически во всех отделениях банков у сотрудников опрятная и аккуратная одежда, установленного образца, причёска и макияж соответствует деловому стилю. В тоже время более низкие оценки получили показатели «культура и манера общения» и «решение вопроса клиента». Здесь, следует отметить, что эти оценки являются более субъективными, так как «тайный клиент» осуществлял оценку только одного работника, который его обслуживал.

Наиболее низкие оценки «тайные клиенты» дали показателю «культура и манера общения» в таких банках, как: ОАО «Белагропромбанк» (2,4 балла), ОАО «Евроторгинвестбанк» (3 балла) и ЗАО «Идея Банк» (3,17 балла). Самые низкие оценки показателя «решение вопроса клиента» получили ОАО «Белинвестбанк» (3,1 балла), ОАО «Белагропромбанк» (3,3 балла) и ОАО «Белгазпромбанк» (3,5 балла).

В целом, на основе проведенного исследования, можно заключить, что для обеспечения высокого уровня качества оказания розничных услуг большинство отделений банков города должны улучшать свое материально-техническое оснащение, иметь более удобный режим работы, проводить на постоянной основе обучение персонала навыкам общения с клиентами и контролировать у него знания розничных банковских продуктов.

Таблица 2 – Оценки «тайных клиентов» условиям оказания услуг и культуре обслуживания в отделениях банков г. Витебска, в балл.

Показатель	ОАО «Беларусбанк»	ОАО «Белгазпромбанк»	ОАО «Белинвестбанк»	ОАО «БПС-Обсерватор»	ОАО «Приморский банк»	ОАО «Банк БелВЭБ»	ОАО «БНБ-Банк»	ОАО «Белгазпромбанк»	ЗАО «МТБанк»	ОАО «Технобанк»	ЗАО «Банк ВТБ (Беларусь)»	ЗАО «Альфа-банк»	ОАО «Банк «Минск»	ОАО «Евротриumph»	ЗАО «Трастбанк»	ЗАО «БТА Банк»	ЗАО «Идея Банк»
1. Удобство относительно др. объектов	3,57	3,6	3,43	4	4,5	4	5	5	4,5	4,5	4	4	3	4	4	4	4
2. Транспортное сообщение	3,64	2,8	3,57	5	3,5	4	5	5	4	4,5	4	4,5	5	3	3	4	4
3. Экстерьер и состояние здания	3,69	3,1	3,7	4,8	4,6	5	4,6	5	4,8	4	4,8	4,5	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5
4. Состояние прилегающей территории	4,5	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	3,8	4,8	4,8	4,8	4,3	4,5	4,8	4,8	4,8	4,3	4,5
5. Режим работы банка	2,89	2,9	3,1	2,9	2,8	2,5	2,5	4,5	3,1	4,4	3,1	2,8	2,5	3,1	3,1	2,5	3,1
6. Интерьер помещения	4,14	4,3	4,8	4,19	4,9	5	3,25	5	4,38	4,75	4,75	4,5	4,8	5	4,5	3,25	4,38
7. Удобство планировки помещения	3,21	3,6	2,43	5	4,25	5	2	4	3,5	3,4	2	2,5	2	2	2	2	2
8. Площадь помещения	2,93	3,2	2,42	4,5	3,25	5	3	5	3	4,5	2	2	2	3	2	2	2
9. Освещенность	3,43	3,2	3,8	4,5	4	5	3	4	3,5	4	3	3,5	3	5	4	3	4
10. Оснащенность техническими средствами для клиентов	3,79	4,5	2,8	5	3,6	5	2,8	5	2,5	3,8	1	2,7	2	3	3	3	2,7
11. Наличие сидячих мест	3	3,6	2,28	4	3,3	5	2	2	3	2	2	2,5	2	2	2	1	2
12. Наличие рабочих мест, обеспечивающих сохранение банковской тайны	2,79	3,7	2,14	5	3,75	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	1	1,5
Средняя оценка УОУ	3,47	3,61	3,26	4,47	3,94	4,53	3,33	4,36	3,59	3,89	3,08	3,33	3,08	3,64	3,35	2,90	3,22
13. Внешний вид сотрудника банка	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5	4,8	4,8	3,8	4,8	3,8	4,7	4,8	4,5	4,8	4,8	4,8	4,3
14. Культура и манера общения с клиентом	4,1	2,4	3,46	4,2	4,17	3,75	3,25	3,8	5	3,8	4	4,17	3,7	3	5	3,7	3,17
15. Решение вопроса клиента	4,5	3,3	3,1	4,25	3,88	5	4,5	3,5	5	4,25	4	4,5	5	4,5	4,5	4	4,25
Средняя оценка КО	4,47	3,50	3,79	4,42	4,18	4,52	4,18	3,70	4,93	3,95	4,23	4,49	4,40	4,10	4,77	4,17	4,47