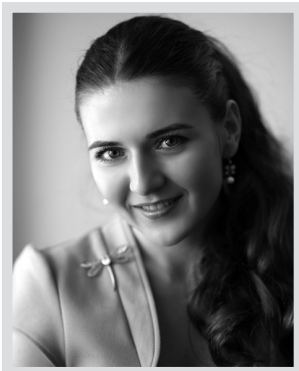


УДК 339.5:336.71

Теоретические аспекты качества банковских услуг**Иксанова Л.Р.**

Кандидат экономических наук,
старший преподаватель кафедры банковского дела
Казанского (Приволжского) федерального университета

Вопросам качества в банковской деятельности уделяется особое внимание. В статье рассматриваются теоретические подходы к содержанию понятия качества банковских услуг, особенности качества банковских услуг, а также значение качества банковских услуг в достижении стратегической эффективности.

Ключевые слова: банковские услуги, концепции качества, качество банковских услуг, стратегическая эффективность.

С точки зрения технологии взаимоотношений с клиентами банковская услуга для коммерческого банка – это возможность построения длительных и выгодных отношений с клиентом, демонстрации качественного отличия от аналогичных предложений на рынке банковских услуг.

Анализ различных исследований, посвященных рассмотрению особенностей банковских услуг, позволяет сделать вывод, что специфическими характеристиками банковских услуг являются: абстрактность; неотделимость услуги от источника; неустойчивость качества; договорный характер банковского обслуживания; связь банковских услуг с денежными средствами; протяженность банковских услуг во времени; вторичность удовлетворяемых банковскими услугами потребностей.

Среди вышеназванных особенностей, характерных банковским услугам, целесообразно выделить и такие особенности, как неподверженность амортизации, отсутствие возможности защиты авторского права (патентной защиты), единообразия предлагаемых банками услуг, зависимость от законодательства.

Банковская услуга становится реальной в результате деятельности банков, связанной с обеспечением взаимодействия банковских услуг с их потребителями. Тем самым реализация банковских услуг осуществляется в рамках «института рынка», формируя рынок банковских услуг. Банковская деятельность, направленная на предоставление банковских услуг, первоначально возникает как феномен

общества, служащий целям и интересам индивидов. При этом следует учитывать, что в современном обществе взаимодействие рыночных агентов, государства и общества имеет двойственный социально-экономический характер, что характерно и для банковского бизнеса [1]. Таким образом, специфика предлагаемых банком услуг вытекает, с одной стороны, из их принадлежности к сфере услуг и, с другой, из особенностей банковской деятельности.

В экономической теории существует множество модификаций понятия качества, обусловленное сложным, комплексным характером этой категории. Анализ различных точек зрения на проблему качества позволяет говорить о формировании нового понимания категории «качество», которое характеризует совокупность свойств объекта, способная удовлетворять или превосходить ожидания потребителей.

Специфика банковской деятельности придает качеству банковских услуг ряд особенностей, таких как сложность численной оценки качества банковских услуг; низкая достоверность предварительной аттестации качества банковских услуг; отсутствие возможности сначала «попробовать» качество банковских услуг при оказании ее конкретному клиенту, а потом вновь оказать ее в исправленном виде; комплексный характер качества банковских услуг [2].

С позиции клиента банка – потребителя банковских услуг, критериями качества являются: быстрота и безошибочность обслуживания и осуществления операций, правильность заполнения и полнота

предоставления документации, полнота и ясность консультирования, удобство территориального размещения и графика работы и так далее. С позиции банка качество определяют: затраты (материальные, трудовые) на осуществление технологических процессов, издержки по исправлению ошибок и устранению связанных с ними последствий, эффективность и производительность труда банковских сотрудников и так далее.

В ряду различных концепций, раскрывающих сущность качества услуг, наибольшую популярность получила концепция, выделяющая две составляющие качества услуг: «техническое качество» – то, что получает потребитель, и «функциональное качество» – качество процесса оказания услуги. По мнению Э.Д. Новаторова, процесс восприятия потребителем функциональной и технической составляющих качества банковской услуги является ступенчатым, что представлено на рисунке 1.

Основу современных концепций воспринимаемого качества услуг составляет предположение о том, что ожидания потребителей отличны от восприятия ими конечного результата. Само воспринимаемое качество описывается как «общее суждение или предпочтение относительно услуги, возникающее в результате сравнения потребителем ожиданий от услуги с его восприятием реального исполнения услуги» [4]. Процесс оценки потребителем качества банковской услуги представлен на рисунке 2.

Также предложена адаптированная к банковским услугам концепция, предлагающая рассматривать качество банковских услуг, формирующееся на пересечении полей качества факторов производства (M1-M5), как динамическую экономическую категорию посредством представления коммерческого банка в виде модели черного ящика. Данный процесс представлен на рисунке 3.

Отметим, что согласно данной концепции поле качества банковских услуг, ориентированного на стратегию непрерывного улучшения, формируется при пересечении поля совокупности собственных характеристик качества коммерческого банка и поля ожиданий потребителей. По мнению Н.А. Сапожникова, под качеством банковских услуг следует понимать степень, с которой совокупность собственных характеристик банковских услуг выполняет требования. В этой связи

качество банковских услуг может быть плохое, хорошее и отличное [5].

Р.А. Татаркулова определяет качество банковских услуг как совокупность свойств и характеристик, которые придают ей способность удовлетворять существующие и предполагаемые потребности клиентов кредитных организаций в банковских операциях [6].

Таким образом, качество банковской услуги представляет собой совокупность таких свойств и характеристик, которые формируют способность банковской услуги удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности. Оценка уровня качества банковских услуг в значительной степени определяется результатом сравнения потребителем своих ожиданий относительно качества с его фактическим восприятием.

Таким образом, посредством анализа современных концепций качества, учитывая особенности банковских услуг и современного понимания характера банковской деятельности, на наш взгляд, качество банковской услуги следует понимать как находящуюся в постоянном преобразовании совокупность свойств банковской услуги, придающих ей

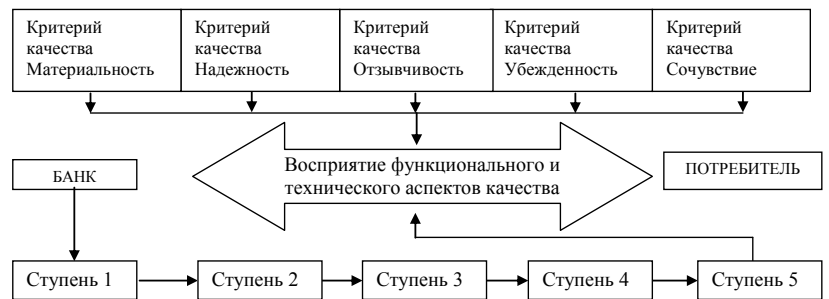


Рис. 1. Концепция воспринимаемого качества банковских услуг [3]

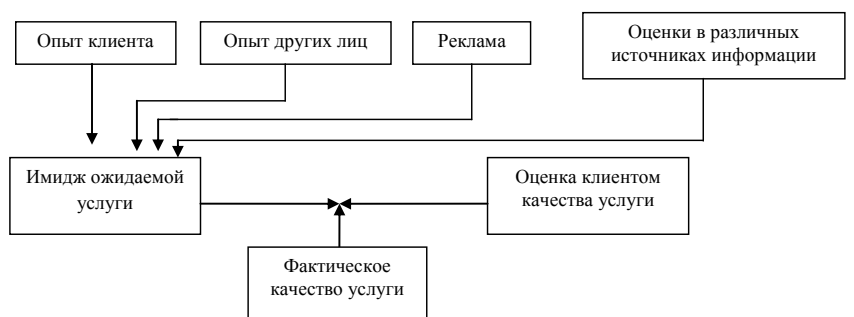


Рис. 2. Реальный процесс оценки качества банковской услуги [4]

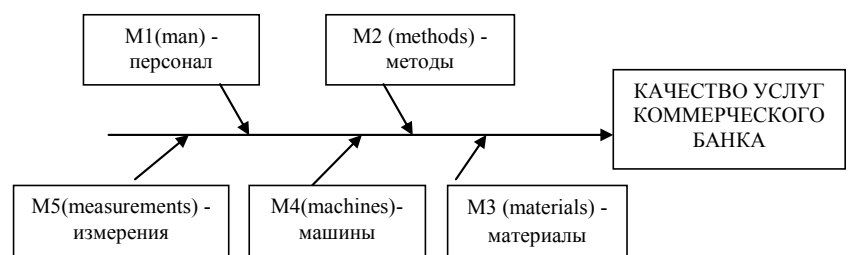


Рис. 3. Формирование качества услуг коммерческого банка как динамической категории [5]

способность удовлетворять различные финансовые, а также социальные потребности. При этом носителями потребностей могут быть физические лица, юридические лица, социальные группы, общество в целом [7].

Способность коммерческого банка удовлетворять различные потребности и ожидания всех заинтересованных сторон (тех, кто заинтересован в деятельности или влияет на деятельность) формирует стратегическую эффективность деятельности. Вклад качества банковских услуг в систему элементов, в совокупности отражающих это понятие, по нашему мнению, состоит:

– в построении долгосрочных отношений с клиентами за счет достижения удовлетворенности клиентов и формирования их лояльности к банку;

– в повышении стоимости бизнеса за счет формирования нематериальных активов, таких как лояльность клиентов, репутация;

– в удовлетворении интересов общества за счет создания благ, удовлетворяющих потребности отдельных личностей, и формирующих качество жизни [8].

Качество банковских услуг в достижении стратегической эффективности является фактором, обуславливающим внедрение инноваций, так как, не вводя новые продукты и технологические процессы, сложно выдерживать конкуренцию в течение длительного времени. Это, в свою очередь, способствует достижению поставленных перед банком социально-экономических целей. Специалисты отмечают тенденцию постепенной социализации в развитии инновационной деятельности, то есть направленности не только на потребности рынка, но и на общечеловеческие ценности, обеспечивая тем самым устойчивое развитие [9].

Успешное функционирование и стабильное развитие коммерческого банка в условиях острой конкурентной борьбы на рынке банковских услуг трудно-

достижимы без целенаправленной деятельности по повышению качества предоставляемых услуг. В связи с этим в последнее время возникла необходимость изучения вопросов качества банковских услуг в целях повышения эффективности деятельности банков.

Литература:

1. Курманова Л.Р. Теория и методология институционального развития регионального рынка банковских услуг: автореф. дисс ... доктора. эк. наук. – Йошкар-Ола, 2009. – 40 с.
2. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М., 2003. – 240 с.
3. Новаторов Э.Д. Методика оценки качества банковских услуг / Э.Д. Новаторов // Практический маркетинг. – 2001. – № 56(10). – С. 7-12.
4. Герасимова Е.Б. Анализ качества банковских услуг // Банковское дело. – 2004. – № 16. – С. 19-25.
5. Сапожников Н.П. Кайзен резервы повышения качества банковских услуг. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2003. – 176 с.
6. Татаркулова Р.А. Методы и инструменты повышения качества банковских услуг кредитных организаций региона: автореф. дис. ... канд. эк. наук. – Ставрополь, 2010. – 26 с.
7. Ихсанова Л.Р. Качество банковских услуг как фактор повышения эффективности деятельности региональных банков: автореф. дисс ... канд. эк. наук. – Казань, 2011. – 19 с.
8. Ихсанова Л.Р. Стратегическая эффективность деятельности регионального банка // Экономические науки. – 2011. – № 2. – С. 307-311.
9. Вагизова В.И. Факторы, формы и способы обеспечения развития инновационной деятельности хозяйствующих субъектов // Проблемы современной экономики. – 2009. – № 4 (32). – С. 21-25.

Theoretical Aspects of Quality of Banking Services

L.R. Ikhsanova
Kazan (Volga Region) Federal University

Attention is focused on the quality in banking activities. The paper deals with theoretical approaches to the contents of the notion of quality of banking service, peculiarities of quality of banking service, and the role of banking service in reaching strategic efficiency.

Key words: banking service, conceptions of quality, quality of banking service, strategic efficiency.