

08.00.10 Финансы, денежное обращение и кредит

УДК 336.011

DOI 10.37493/2307-907X.2022.1.5

Есаулова Анна Васильевна, Беляева Ольга Владимировна

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ С ПРИМЕНЕНИЕМ ОНЛАЙН СЕРВИСА

В настоящее время цифровизация затрагивает практически все стороны жизнедеятельности человека. Не является исключением и банковская сфера. Требования клиентов банков неустанно растут. Каждый клиент ищет обслуживание, способное максимально удовлетворить его потребности. А каждому банку, в свою очередь, необходимо заинтересовать и привлечь как можно больше новых клиентов и удержать старых. В связи с этим все большее внимание уделяется качеству клиентского обслуживания в кредитных организациях. На практике применяют разнообразные методы оценки качества банковского сервиса. Благодаря использованию инновационных технологий в банковской сфере оценить качество обслуживания сегодня можно, применяя онлайн-платформы. Одним из инструментов оценки качества банковского обслуживания на основе онлайн-сервисов является «Народный рейтинг». Он помогает как клиентам, так и банкам получить актуальную информацию о качестве обслуживания.

Ключевые слова: банки, банковские продукты, качество банковского обслуживания, «Народный рейтинг».

Anna Esaulova, Olga Belyaeva

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF BANKING SERVICES FOR INDIVIDUALS USING AN ONLINE SERVICE

Currently, digitalization affects almost all aspects of human life. The banking sector is no exception. The demands of bank customers are constantly growing. Every customer is looking for a service that can meet their needs as much as possible. And each bank, in turn, needs to interest and attract as many new customers as possible and retain old ones. In this regard, more and more interest is being paid to the quality of banking services when working with a client. There are various methods of assessing the quality of banking services. Thanks to the use of innovative technologies in the banking sector, it is possible to assess the quality of service today by using online services. One of the tools for assessing the quality of banking services based on online services is the «People's Rating». It helps both customers and banks to get up-to-date information about the quality of service.

Key words: banks, banking products, quality of banking services, «People's rating».

Введение / Introduction. Актуальность темы заключается в том, что сегодня глобальная цифровизация в России охватила все отрасли экономики, не остается в стороне и банковский сектор [1, с. 147]. Постоянно растущая конкуренция, новые требования клиентов заставляют банки регулярно вносить коррективы в свою работу. Отличительной чертой развития банковской сферы сегодня является стремление банка к повышению качества банковского обслуживания клиентов и необходимость наращивания масштабов своей значимости на банковском рынке [2, с. 310]. В связи с этим необходимость использования результативной системы менеджмента качества банковского обслуживания становится все более актуальной. При разработке новой концепции следует ориентироваться на долгосрочность деловых отношений между финансовым учреждением и клиентом. В ней должен быть предусмотрен баланс между повышением динамики операционных показателей (расширения комплекса финансовых продуктов и услуг, оптимизации банковской деятельности, реализации электронной системы обслуживания) и обеспечением высоких стандартов клиентского сервиса [3, с. 26]. Стабильное поддержание

высокой эффективности обслуживания клиентов предполагает внедрение инструментов контроля качества, которые должны применяться на регулярной основе для своевременного обнаружения недочетов, профилактики и устранения проблем в действующих процессах.

Материалы / Materials and methods. В работе были использованы анализ научной и методической литературы по рассматриваемой тематике, сопоставление, систематизация, обобщение, исследование актуальной документации.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Одним из инструментов контроля качества клиентского сервиса является «Народный рейтинг». Он позволяет максимально эффективно оценить мнение посетителей об обслуживании в банке либо качество предоставляемых услуг [4].

«Народный рейтинг» формируется на основе подсчета положительных и отрицательных откликов клиентов, высказавших личное мнение о качестве предоставляемого банком финансового продукта или услуги. Характерная особенность подобной оценочной системы заключается в использовании динамической статистики, позволяющей отслеживать колебания определенных позиций в таблице за конкретный временной интервал.

«Народные рейтинги» могут оценивать разнообразные показатели, например, степень доверия у населения, опыт сотрудничества с банком, программы и услуги банка, качество сервиса в отделении или в офисе, наличие приложений и их удобство и т. д. Необходимо отметить, что информация в народных рейтингах всегда актуальна, так как оценки изменяются при каждом новом отзыве пользователя по той или иной позиции.

Мнения пользователей (положительные или отрицательные), зафиксированные в «Народном рейтинге», помогают узнать не только об ошибках и недочетах, допущенных сотрудниками банка, но и принять благодарность от клиента. Информация из первых рук помогает банкам оперативно реагировать на изменяющиеся требования и предпринимать меры по повышению качества предоставляемого сервиса.

«Народные рейтинги» за счет откликов посетителей позволяют сопоставить отдельные товары и услуги, доступные на рынке, и подобрать оптимальный вариант, ориентируясь на отзывы фактических покупателей, а не на рекламу или узнаваемость бренда.

В эпоху цифровизации социальные сети Интернета выполняют роль глобальной «общественной коммуникации» и являются важнейшей составляющей развития любого бизнеса (торговли, образования, здравоохранения и т. д.) [5, с. 121]. Сегодня, в период коронавирусной пандемии, далеко не каждый человек имеет возможность обратиться за советом в выборе банка к членам семьи или знакомым. В подобных условиях «Народный рейтинг» позволяет участникам сети Интернет получить актуальные рекомендации.

При этом понятие «Народный рейтинг» указывает на субъективность его содержания. Соответственно, корректность показателей, находящихся в «Народном рейтинге», порой весьма спорна, поскольку каждый опубликованный отклик эквивалентен мнению исключительно одного клиента. В данном контексте более частой причиной намерения написать отзыв в Интернете выступает неудовлетворенность, которая имеет прямую корреляцию с числом негативных комментариев.

Построение «Народного рейтинга» базируется на вычислении среднеарифметического значения всех клиентских оценок, а также на анализе давности отзыва и суммарного количества голосов для каждого отдельного финансового учреждения [4].

В итоге сформировалась схема вычисления рейтинга, в которой:

- 1) основой является классическая методика – расчет среднеарифметического значения учтенных баллов;
- 2) принимается во внимание период составления отзыва исходя из принципа: чем он старше, тем в меньшей степени оказывает влияние на рейтинг;

- 3) суммарное количество учтенных откликов для конкретного финансового предприятия считается по оценочному алгоритму и функции от числа отзывов;
- 4) вводится дополнительный коэффициент для расчета ложных оценок, снижающий рейтинговый уровень банка.

Формула расчета рейтинга

$$W = \left(\left(\frac{\sum_{i=1}^N Y_i k_i^t + C \cdot m}{\sum_{i=1}^N k_i^t + m} \right) - 1 \right) \cdot 25 \cdot f \cdot A, \quad (1)$$

где W – конечный рейтинг; m – статистическая поправка, $m = 35$; C – усредненный по всем банкам балл засчитанных голосов с учетом фактора времени (пересчитывается раз в сутки); f – значение функции количества отзывов; k_i^t – коэффициент отклика, зависящий от времени; Y_i – балл, поставленный клиентом; A – коэффициент учета ложных отзывов.

Представим наглядно, как выглядит «Народный рейтинг» банков России по итогам 2020 года (таблица 1)

Таблица 1

Народный рейтинг банков России по итогам 2020 года [4]

	Банк	Рейтинг	Средняя оценка	Зачтено отзывов (за все время)	Решено проблем	Ответов банка
1	Совкомбанк	74,1	2,74	7 065 из 23 885	1 980	21 259
2	Точка	73,5	4,41	172 из 513	7	510
3	Тинькофф Банк	57,7	3,07	11 530 из 44 995	1 937	44 964
4	Кредит Европа Банк	55,7	2,18	2 702 из 8 468	402	8 092
5	TalkBank	53,3	3,69	120 из 350	11	319
6	Русский Стандарт	53,2	1,89	7 220 из 20 576	1 520	18 562
7	ЮMoney	52,4	2,22	509 из 2 832	129	1 385
8	Центр-инвест	49,2	3,08	191 из 676	18	565
9	Банк Уралсиб	49,0	2,09	2 039 из 4 443	448	2 939
10	Банк ДОМ.РФ	47,4	2,04	1 494 из 4 172	576	3 362

Пандемия, вызванная коронавирусной инфекцией, затронула все сферы жизнедеятельности нашего общества. События 2020 года, безусловно, нарушили привычный образ жизни банков и их клиентов: закрытые из-за локдауна отделения, реализация новых мер государственной поддержки заемщиков, рост популярности инвестиционных продуктов из-за низких ставок по вкладам. В результате приостановки деятельности многих предприятий у части населения нашей страны значительно снизились доходы, а следовательно, не все банковские клиенты смогли своевременно вносить платежи по кредитам. Это привело к штрафам и далеко не к самому приятному общению с коллекторами и службами взыскания [6, с. 39]. В целях поддержки пострадавших от коронавирусной болезни граждан президент ввел кредитные каникулы. Однако клиенты в попытках получить указанные льготы столкнулись с трудностями. Вдобавок, не все финансовые компании были подготовлены к полноценному переводу обслуживания в онлайн [7, с. 112]. Так, для осуществления некоторых операций клиенты должны были обращаться непосредственно в отделения банка, а они в период самоизоляции работали по сокращенному графику или были закрыты вовсе.

За 2020 год в «Народный рейтинг» поступило 110 255 отзывов клиентов о банках нашей страны. Относительно 2019 года значение выросло на 9,8 %, что демонстрирует популяризацию данного инструмента контроля качества клиентского обслуживания. Соотношение положительных и отрицательных отзывов отражено на рисунке 1.

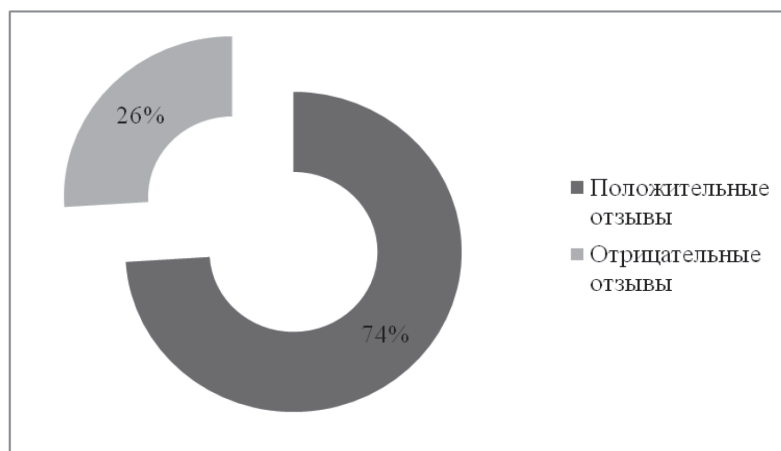


Рис. 1. Соотношение зачтенных положительных и отрицательных отзывов банковских клиентов в «Народном рейтинге» за 2020 год [4]

По банковским продуктам больше всего отзывов получили дебетовые карты – соотношение положительных и отрицательных отзывов по ним – 29,1 % к 70,9 %. Приблизительно такое же соотношение положительных и отрицательных отзывов у кредитных карт, потребительских кредитов, ипотеки, денежных переводов, дистанционного обслуживания физических лиц. А вот по продуктам для юридических лиц и вкладам ситуация почти ровная – соотношение приближается к 50 % на 50 % (рисунок 2).



Рис. 2. Отзывы клиентов по банковским продуктам [4]

По каналам взаимодействия больше всего претензий обрушилось на контактные центры – они получили 85,4 % отрицательных отзывов. Офис обслуживания в рейтинге выглядит чуть более привлекательно – 32 % отзывов положительно характеризуют их работу (рисунок 3). Преобладание отрицательных отзывов вполне закономерно, так как при недополучении какой-либо услуги, потребитель склонен сообщить об этом «куда следует», чтобы навести порядок [8, с. 127]. А при

успешном завершении банковской операции, это воспринимается как должное и совсем немногие клиенты благодарят сотрудников банковской сферы за их труд. Однако такие субъективные отрицательные отзывы формируют план действий по повышению качества клиентского сервиса, если руководитель офиса спроецирует обнаруженные проблемы непосредственно к работе своего структурного подразделения [9, с. 294].

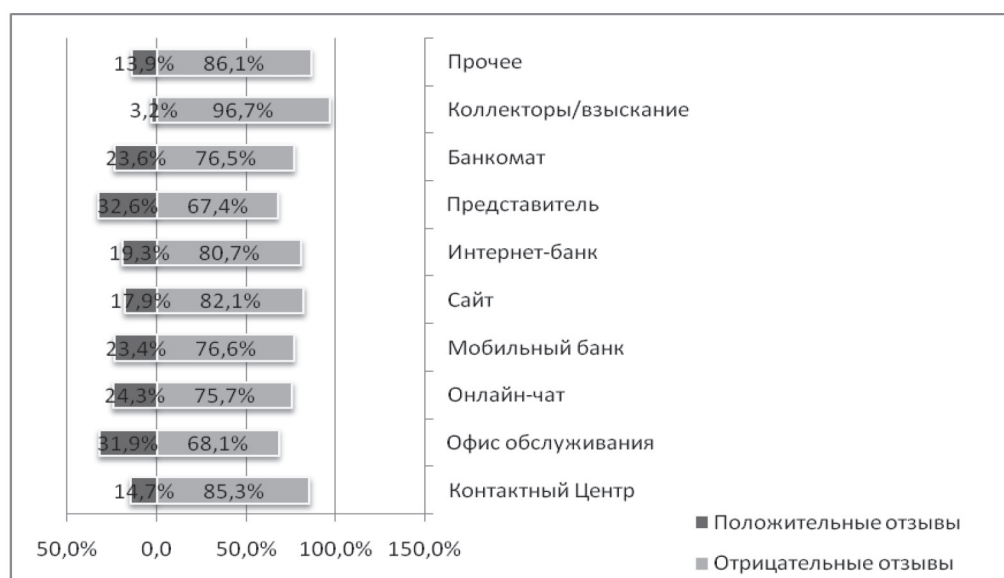


Рис. 3. Отзывы клиентов по каналам взаимодействия [4]

Надо признать, что банки оперативно реагируют на формирование «Народного рейтинга». Полученная информация дает возможность быстро определить проблемные места в качестве банковского обслуживания и разработать меры по устранению дисбаланса [10, с. 123]. В первом квартале 2020 года сотрудники банков ответили на 96 % обращений и решили порядка 35 % обозначенных проблем. Банки активно отвечают на отрицательные отзывы, и если не решают возникших проблем, то дают обратную связь, что подтверждает готовность банков повышать качество обслуживания своих клиентов [11, с. 123].

Заключение / Conclusion. Несмотря на свою субъективность, «Народный рейтинг» сегодня приобретает все большее распространение. Современные клиенты, перед обращением, активно изучают отзывы о банках и «не скупятся» потом на свои. Поэтому банкам необходимо оперативно реагировать на мнения клиентов о своей работе. Только учитывая показатели измерения качества предоставляемых банковских продуктов и услуг, можно эффективно реализовать мероприятия по улучшению качества обслуживания клиентов.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Обухова, А. С. Перспективы развития платежных услуг российских банков в условиях цифровизации экономики / А. С. Обухова, Н. П. Казаренкова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2021. – Т. 11. – № 3. – С. 147–158. – Текст : непосредственный.
2. Ершова, И. Г. Методы оценки качества розничных платежных услуг коммерческих банков / И. Г. Ершова, Е. Ю. Якимова // Вестник Академии знаний. – 2021. – № 1 (42). – С. 310–316. – Текст : непосредственный.

3. Беляева, О. В. Привлеченные ресурсы коммерческого банка / О.В. Беляева // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2021. – № 3 (84). – С. 26–34. – Текст : непосредственный.
4. www.banki.ru. – Информационное агентство «Банки.ру».
5. Колмыкова, Т. С., Аналитический инструментарий оценки готовности национальной экономики к цифровизации / Т. С. Колмыкова, В. Н. Щербаков, И. Н. Третьякова, В. Ю. Сергеева // Регион: системы, экономика, управление. – 2020. – № 3 (50). – С. 120–128. – Текст : непосредственный.
6. Асеев, О. В. Оценка ресурсов коммерческого банка / О. В. Асеев, В. Ю. Сергеева // ЦИТИСЭ. – 2021. – № 2 (28). – С. 37–49. – Текст : непосредственный.
7. Обухова, А. С. Банковские технологии в сфере платежных услуг коммерческого банка: основные направления развития / А. С. Обухова, Н. П. Казаренкова // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2021. – № 3 (84). – С. 111–119. – Текст : непосредственный.
8. Полякова, Т.Н. Перспективы традиционного банкинга в условиях развития информационно-финансовых технологий / Т.Н. Полякова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2019. – Т. 9. – № 4 (33). – С. 126–139. – Текст : непосредственный.
9. Остимук, О.В. Синтез современных концепций исследования банковского сектора на уровне региона как основа формирования стратегии его развития / О.В. Остимук // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2013. – № 1. – С. 293–296. – Текст : непосредственный.
10. Беляева, О. В. Потенциал региональной банковской системы в обеспечении инвестиционной привлекательности развивающейся территории / О. В. Беляева, М. С. Кирина, Н. Ю. Шуляк // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2018. – Т. 8. – № 4 (29). – С. 121–128. – Текст : непосредственный.
11. Беляева, О. В. Исследование системы управления собственным капиталом коммерческого банка / О. В. Беляева, Д. С. Вдовченко // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2020. – № 5 (80). – С. 35–43. – Текст : непосредственный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Obukhova, A. S. Perspektivy razvitiya platezhnykh uslug rossijskikh bankov v usloviyah tsifrovizatsii ekonomiki (Prospects for the development of payment services of Russian banks in the conditions of digitalization of the economy) / A. S. Obukhova, N. P. Kazarenkova // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sociologiya. Menedzhment. – 2021. – T. 11. – № 3. – S. 147–158.
2. Ershova, I. G. Metody ocenki kachestva roznichnykh platezhnykh uslug kommercheskikh bankov (Methods of assessing the quality of retail payment services of commercial banks) / I. G. Ershova, E. Yu. Yakimova // Vestnik Akademii znaniy. – 2021. – № 1 (42). – S. 310–316.
3. Belyaeva, O. V. Privlechennye resursy kommercheskogo banka (Attracted resources of a commercial bank) / O. V. Belyaeva // Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta. – 2021. – № 3 (84). – S. 26–34.
4. www.banki.ru. – Informacionnoe agentstvo «Banki.ru» [Elektronnyi resurs]. – Elektr. Dan. (accessed 06.10.2021).
5. Kolmykova, T. S. Analiticheskij instrumentarij ocenki gotovnosti nacional'noj ekonomiki k cifrovizacii (Analytical tools for assessing the readiness of the national economy for digitalization) / T. S. Kolmykova, V. N. Shcherbakov, I. N. Tret'yakova, V. Yu. Sergeeva // Region: sistemy, ekonomika, upravlenie. – 2020. – № 3 (50). – S. 120–128.
6. Aseev, O. V. Ocenka resursov kommercheskogo banka (Evaluation of commercial bank resources) / O. V. Aseev, V. Yu. Sergeeva // TsITISE. – 2021. – № 2 (28). – S. 37–49.
7. Obukhova, A. S. Bankovskie tehnologii v sfere platezhnykh uslug kommercheskogo banka: osnovnye napravleniya razvitiya (Banking technologies in the field of payment services of a commercial bank: the main directions of development) / A. S. Obukhova, N. P. Kazarenkova // Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta. – 2021. – № 3 (84). – S. 111–119.

8. Polyakova, T. N. Perspektivy tradicionnogo bankinga v usloviyah razvitiya informacionno-finansovyh tehnologij (Prospects of traditional banking in the context of the development of information and financial technologies), T.N. Polyakova, Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment. – 2019. – T. 9. – № 4 (33). – S. 126–139.
9. Ostimuk, O. V. Sintez sovremennyh konceptsiy issledovaniya bankovskogo sektora na urovne regiona kak osnova formirovaniya strategii ego razvitiya (Synthesis of modern concepts of banking sector research at the regional level as the basis for the formation of its development strategy) / O. V. Ostimuk // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment. – 2013. – № 1. – S. 293–296.
10. Belyaeva, O. V. Potencial regional'noj bankovskoj sistemy v obespechenii investicionnoj privlekatel'nosti razvivayushcheisya territorii (The potential of the regional banking system in ensuring the investment attractiveness of the developing territory) / O. V. Belyaeva, M. S. Kirina, N. Yu. Shulyak // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment. – 2018. – T. 8. – № 4 (29). – S. 121–128.
11. Belyaeva, O. V. Issledovanie sistemy upravleniya sobstvennym kapitalom kommercheskogo banka (Research of the equity management system of a commercial bank) / O. V. Belyaeva, D. S. Vdovchenko // Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta. – 2020. – № 5 (80). – S. 35–43.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Есаулова Анна Васильевна, магистрант факультета экономики и менеджмента ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: malangol2008@rambler.ru.

Беляева Ольга Владимировна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита, факультет экономики и менеджмента, ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: bels21973@yandex.ru.

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Anna Esaulova, master's student, Faculty of Economics and Management, South-West State University. E-mail: malangol2008@rambler.ru.

Olga Belyaeva, PhD in Sociology, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Faculty of Economics and Management, South-West State University. E-mail: bels21973@yandex.ru.