

5.11. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ: МЕТОДИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Сафина О.В., к.э.н., доцент,
кафедра финансов и кредита;
Ахматов Х.А., ассистент,
кафедра финансов и кредита

Ивановский государственный химико-технологический университет, г. Иваново

В данной статье предложен методический подход к оценке качества банковских услуг с позиции заинтересованных участников рынка и соответствия стандартам качества. Раскрыты клиентоориентированные критерии качества банковских услуг и приведены результаты исследования на примере конкретного коммерческого банка.

Литература

1. Положение об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах [Электронный ресурс] : положение Центрального банка РФ от 16 дек. 2003 г. №242-П (ред. от 24 апр. 2014 г.). Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
2. Об обязательных нормативах банков [Электронный ресурс] : инструкция Центрального банка РФ от 3 дек. 2012 г. №139-И. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
3. О порядке получения согласия Банка России на приобретение акций (долей) кредитной организации [Электронный ресурс] : инструкция Центрального банка РФ от 25 окт. 2013 г. №146-И. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
4. О требованиях к руководителям службы управления рисками, службы внутреннего контроля, службы внутреннего аудита кредитной организации [Электронный ресурс] : указание Центрального банка РФ от 1 апр. 2014 г. №3223-У (ред. от 12 июля 2016 г. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс».
5. Андреева А.В. Совершенствование методов измерения лояльности клиентов в процессе маркетингового управления развитием коммерческого банка [Текст] / А.В. Андреева // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2015. – №11. – С. 22-26.
6. Ивашкова Н.И. Расширение аналитических возможностей методики оценки качества услуг SERVQUAL [Текст] / Н.И. Ивашкова // Вестн. Российского экон. ун-та им. Г.В. Плеханова. – 2012. – № 8. – С. 80-87.
7. Кабанова Ю.В. Система оценки качества как эффективное средство решения проблем в сфере банковского обслуживания населения [Текст] / Ю.В. Кабанова // Системное управление. – 2015. – №1. – С. 6.
8. Международные стандарты качества ISO серии 9000 [Электронный ресурс] : официальный сайт. Режим доступа: <https://www.iso.org/directives-and-policies.html>
9. Bazadze K.M. Quality of services and bank servicing in the system of managing competitiveness of banks [Text] / K.M. Bazadze // Business inform. – 2013. – No. 5. – Pp. 318-324.

Ключевые слова

Качество банковских услуг; методы; критерии и показатели оценки качества банковских услуг.

Сафина Ольга Владимировна

Ахматов Хусей Ахматович

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность исследования обоснована необходимостью разработки единого методологического подхода к оценке качества банковских услуг. В настоящее время оценка качества банковских услуг является актуальной и своевременной для российских коммерческих банков. Во-первых, это связано с тем, что на рынке банковских услуг осложнена ценовая конкуренция; во-вторых, происходит ужесточение конкурентной борьбы и повышение требований клиентов к предлагаемым банками услугам. Таким образом, именно качество предлагаемых банковских услуг выходит на первое место в конкурентной борьбе.

Научная новизна и практическая значимость. В статье освещены основные аспекты, связанные с понятием и оценкой качества банковских услуг. В отличие от имеющихся в современной экономической литературе подходов к «качеству банковских услуг», авторы предлагают учитывать заинтересованность в предоставлении качественных банковских услуг не только клиентов банка, но и других участников рынка (например, государства в лице Центрального банка РФ, партнеров, инвесторов, акционеров), а также учитывать соответствие предоставляемых услуг стандартам качества. Позиция авторов представляется интересной, но несколько спорной. Тем не менее, в статье заложены основы разработки методологического подхода к оценке качества банковских услуг. Авторами сформулированы клиентоориентированные критерии качества банковских услуг и приведены результаты исследования на примере конкретного коммерческого банка.

Заключение: рецензируемая статья отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и рекомендуется к опубликованию.
Ермолаев М.Б., д.э.н., профессор, и.о. заведующего кафедры экономики и финансов Ивановского государственного химико-технологического университета, г. Иваново.