

УДК 336.71

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Д.А. РОДИОНОВА

(Представлено: И.А. СТРОГАНОВА)

Статья посвящена рассмотрению основных подходов к оценке качества банковского обслуживания физических лиц. Раскрываются критерии, отражающие степень удовлетворённости клиентов, оперативность, надёжность и доступность финансовых услуг. Предложена методика оценки, направленная на совершенствование клиентского опыта и повышение конкурентоспособности банков.

На сегодняшний день существуют различные модели оценки банковского обслуживания, включая такие индексы, как Индекс удовлетворённости потребителей CSI [1], Индекс потребительской лояльности NPS, методика SERVQUAL [2] и др. При исследовании тенденций развития банковского розничного бизнеса удалось выяснить, что основными факторами, исходя из которых формируется мнение клиента о банке, являются следующие сферы обслуживания:

1. Цифровые технологии – оцениваются удобство онлайн-банкинга, скорость обработки запросов, уровень персонализации, доступность мобильных приложений и внедрение современных бесконтактных платежей. Эти факторы отражают степень цифровизации банковских услуг и их удобство для клиентов.

2. Клиентский опыт – включает оценку удовлетворенности клиентов (например, индекс NPS), доступность информации о продуктах, качество поддержки, эффективность работы колл-центра и скорость решения клиентских запросов. Этот блок анализирует уровень сервиса и взаимодействие банка с клиентами.

3. Безопасность – охватывает соответствие международным стандартам (ISO), устойчивость к кибератакам, защиту персональных данных, многофакторную аутентификацию и скорость реагирования на угрозы. Данный параметр оценивает надежность банка с точки зрения защиты данных и транзакций.

4. Офлайн-обслуживание – касается качества работы сотрудников, удобства расположения отделений, скорости обслуживания, уровня финансовой консультации и доступности банкоматов/терминалов. Это позволяет оценить удобство традиционного банковского обслуживания.

На основе вышеизложенных пунктов сформирована авторская модель оценки качества банковского обслуживания, представленная в таблице 1.

Таблица 1. – Модель оценки качества банковского обслуживания

Сфера обслуживания	Критерий оценки	Оценка, баллы	Коэффициент значимости
Цифровые технологии, S ₁	Удобство интерфейса интернет-банкинга	1-3	1 (k ₁)
	Скорость обработки запросов	1-3	
	Уровень персонализации услуг	1-3	
	Доступность мобильных приложений	1-3	
	Наличие бесконтактных платежей	0/1	
Клиентский опыт, S ₂	Удовлетворенность клиентов (NPS)	1-3	0,5 (k ₂)
	Доступность информации о продуктах	1-3	
	Отзывы и обращения в службу поддержки	1-3	
	Эффективность работы колл-центра	1-3	
	Скорость решения клиентских запросов	1-3	
Безопасность, S ₃	Соответствие международным стандартам (ISO)	0/1	0,8 (k ₃)
	Устойчивость к кибератакам	1-3	
	Защита персональных данных	1-3	
	Наличие многофакторной аутентификации	0/1	
	Скорость реагирования на киберугрозы	1-3	
Офлайн-обслуживание, S ₄	Компетентность и вежливость сотрудников	1-3	0,5 (k ₄)
	Удобство расположения отделений	1-3	
	Скорость обслуживания	1-3	
	Уровень финансовой консультации	1-3	
	Доступность банкоматов и терминалов	1-3	

Источник: собственная разработка.

Данная модель оценки качества обслуживания банка позволяет провести всесторонний анализ качества сервиса по четырём основным направлениям: цифровые технологии, клиентский опыт, безопасность и офлайн-обслуживание. В каждом из них выделены ключевые критерии оценки, которые помогут определить сильные и слабые стороны банка.

Шкала оценки:

0 – критерий не выполнен,

1 – неудовлетворительно (существенные проблемы в обслуживании) / критерий выполнен,

2 – удовлетворительно (есть недочеты, но в целом приемлемо),

3 – отлично (высокий уровень сервиса, удобство и безопасность).

В данной модели оценки банковского обслуживания весовые коэффициенты определяют значимость различных аспектов взаимодействия клиентов с банком. Наибольший коэффициент значимости (1) присвоен цифровым технологиям (S_1), поскольку в современных условиях удобство интернет-банкинга, мобильных приложений и бесконтактных платежей играет решающую роль в выборе банка. Клиенты все чаще предпочитают совершать финансовые операции удаленно, а цифровая трансформация банковской сферы непосредственно влияет на удовлетворенность пользователей и конкурентоспособность организации.

Коэффициент 0,8 был установлен для безопасности (S_3), так как защита данных и соответствие международным стандартам являются критически важными для доверия клиентов. Высокий уровень киберзащиты предотвращает возможные финансовые и репутационные риски, а наличие многофакторной аутентификации снижает вероятность мошенничества. Однако, несмотря на значимость этого фактора, он уступает цифровым технологиям, поскольку клиенты чаще ориентируются на удобство и доступность, а не только на уровень безопасности.

Клиентский опыт (S_2) имеет коэффициент 0,5, поскольку удовлетворенность клиентов, доступность информации и эффективность работы службы поддержки являются важными, но менее критичными для выбора банка по сравнению с цифровыми технологиями и безопасностью. Хотя высокий уровень сервиса способствует удержанию клиентов, именно удобные цифровые решения чаще становятся решающими в принятии решений.

Офлайн-обслуживание (S_4) также получило коэффициент 0,5, так как, несмотря на рост онлайн-банкинга, традиционные отделения продолжают играть важную роль для определенных категорий клиентов. Компетентность сотрудников, доступность банкоматов и удобство расположения отделений влияют на восприятие банка, но с увеличением доли дистанционного обслуживания этот фактор постепенно теряет свою значимость.

Таким образом, распределение коэффициентов основано на актуальных трендах в банковской сфере и анализе ключевых факторов, определяющих уровень сервиса. Цифровые технологии остаются главным приоритетом, безопасность занимает вторую позицию по значимости, а клиентский опыт и офлайн-обслуживание обеспечивают дополнительный уровень качества обслуживания, но с меньшим влиянием на общую оценку. Такой подход позволяет объективно анализировать сильные и слабые стороны банка и выявлять направления для улучшения сервиса.

Для расчета итогового показателя качества банковского обслуживания по представленной модели оценки необходимо использовать следующую формулу:

$$QBS = (S_1 * k_1) + (S_2 * k_2) + (S_3 * k_3) + (S_4 * k_4),$$

где S – сумма набранных баллов по всем критериям данной сферы обслуживания;

k – коэффициент значимости данной сферы обслуживания в оценке.

Модель полезна для банков, стремящихся улучшить качество обслуживания, к примеру, для исследуемого банка, и для клиентов, желающих объективно сравнить разные финансовые учреждения. Разработанная модель оценки банковского обслуживания включает три уровня действий: государственный уровень, локальный банковский уровень и процесс сбора и анализа данных, рисунок 1.

I. Государственный уровень. Для обеспечения актуальности и эффективности оценки необходимо внедрение ряда мероприятий на государственном уровне. Среди них: разработка национальных стандартов оценки качества банковского обслуживания, создание единого центра мониторинга, государственная поддержка цифровизации банковской сферы, усиление регуляторного контроля за прозрачностью и безопасностью, а также установление обязательной отчетности о кибератаках и инцидентах.

II. Локальный банковский уровень. Для эффективного внедрения оценки банку необходимо реализовать комплекс мер, включающих внедрение системы сбора данных и аналитики, автоматизацию процесса оценки, разработку программ по улучшению сервиса и установление взаимодействия с регуляторами и партнерами.

III. Процесс сбора и анализа данных. Оценка банковского обслуживания включает такие ключевые этапы, как первичный сбор информации, расчёт по модели оценки, формирование отчётов и выявление проблемных зон, а также корректировка бизнес-стратегии банка на основе полученных данных. Следует учитывать тот факт, что хеджированию присущи определенные риски. Подчеркнем, что главный риск хеджирования – это риск, связанный с изменением базисной цены. Базисный риск всегда сохраняется, потому что цены реального и срочного рынков не отличаются значительно.

Данная система оценки позволит банкам объективно анализировать качество сервиса, выявлять сильные и слабые стороны, а также оперативно реагировать на изменения в предпочтениях клиентов. Государственное регулирование обеспечит единые стандарты, а на уровне самого банка можно внедрить автоматизированные инструменты анализа и улучшения сервиса.



Рисунок 1. – Схема оценки банковского обслуживания по предложенной модели

Источник: собственная разработка.

ЛИТЕРАТУРА

1. Управление качеством 5-е изд., пер. и доп. Учебник для СПО. (2023). Россия: ЛитРес. Богоявленский С.Б. Управление риском в социально-экономических системах: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 144 с
2. Новаторов Э.В., Новицкая В.Д. Модификация и эмпирическая проверка методики измерения качества услуг SERVQUAL применительно к банковским услугам // Маркетинг и финансы. – 2012. – № 1. – С. 22–32.