

УДК 336.33

***ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ЗАО «ПРИДНЕСТРОВСКИЙ СБЕРБАНК» В
СООТВЕТСТВИИ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ***

Ватаман И.В.,

к.э.н., доцент,

Приднестровский Государственный Университет им. Т.Г.Шевченко

Тирасполь, Приднестровье

Михальчук О.И.

магистрант,

Приднестровский Государственный Университет им. Т.Г.Шевченко

Тирасполь, Приднестровье

Аннотация

Статья раскрывает основные направления повышения качества банковских услуг, отражает необходимость в постоянном анализе уровня удовлетворенности клиентов, а также осуществления анализа позиции банка на рынке банковских услуг.

Ключевые слова: кредитная организация, услуги банка, качество банковских услуг, международные стандарты.

***THE MAIN DIRECTIONS OF IMPROVING THE QUALITY OF
BANKING SERVICES IN JSC "SBERBANK" IN ACCORDANCE WITH
INTERNATIONAL STANDARDS***

Vataman I.V.

Ph.d., Associate Professor,

Transnistrian State University T.G. Shevchenko

Tiraspol, Transnistria

Mikhalchuk O.I.

undergraduate,

Transnistrian State University T.G. Shevchenko
Tiraspol, Transnistria

Annotation

The article reveals the main directions of improving the quality of banking services. The need for constant analysis of level of satisfaction of clients, as well as analysis of the Bank's position in the market of banking services.

Keywords: credit institution, Bank services, quality banking services, international standards.

В современных условиях деятельность банков непосредственно влияет на общество, в котором они функционируют. Огромную роль играет важность построения долгосрочных взаимоотношений с клиентами на основе удовлетворенности и лояльности. Также для банка необходима социально ориентированная деятельность, заключающаяся в наиболее полном удовлетворении потребностей клиентов и содействии развитию общества. [1, с. 58].

Итак, говоря о качестве банковских услуг, можно сказать, что это совокупность свойств и характеристик, обеспечивающих способность удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности.

На сегодняшний день ЗАО «Приднестровский Сбербанк» использует комплексное обслуживание клиентов, что подразумевает под собой совокупность элементов, находящихся в отношениях и в связях друг с другом на коммерческой основе и обеспечивающих полное или частичное удовлетворение потребностей клиентов банка в предоставлении банковских продуктов и услуг посредством единой информационной, нормативной и правовой системы.

ЗАО «Приднестровский Сбербанк» предоставляет следующий спектр услуг (Таблица 1):

Таблица 1 – Услуги ЗАО «Приднестровский Сбербанк»

Физическим лицам:	
Кредитные продукты:	
Кредитная карта	возобновляемая кредитная линия - выгодная и удобная альтернатива обычному потребительскому кредиту, бесплатное оформление для пенсионеров и участников зарплатного проекта
Кредит на погашение действующих кредитов (<i>рефинансирование</i>)	уникальный кредит на выгодных условиях для погашения имеющихся кредитов, оформленных в сторонних банках ПМР
ХИТ-кредит	популярный потребительский кредит на любые нужды
Кредит под залог	низкие ставки под залог недвижимости или депозита
Кредит «Пенсионный»;	специальное льготное предложение для пенсионеров
Кредит для индивидуальных предпринимателей	новый потребительский кредит для своего дела
«Кредит до Зарплаты», «Кредит до Пенсии»	удобные краткосрочные кредиты-овердрафты в счет будущей зарплаты или пенсии ПМР/РФ
Кредит «Бюджетный»	выгодный потребительский кредит для работников бюджетных организаций
Кредит на покупку жилья «Свой Дом»	на 10 лет от 60% до 75% от стоимости недвижимости
Товары и услуги в кредит и в рассрочку	приобретение товаров и услуг банка в кредит или в рассрочку под 0% у партнеров банка
Овердрафт	удобный краткосрочный кредит, предоставляется сверх суммы, доступной на карточном счете, в пределах установленного лимита — «аванс» в счет будущей заработной платы или пенсии в рублях ПМР или РФ, которым всегда можно воспользоваться в случае необходимости
Депозитные продукты	
Вклад «Накопительный»	способ накопить на крупное приобретение или получить высокий доход
Вклад «Инвестиционный»	для тех, кто хочет сохранить крупную сумму и получить доход
Вклад «Универсальный»	для тех, кто ценит надежность и хочет управлять своими финансами
Вклад «Доходный»	доход и выгодные возможности за короткий срок
Вклад «Пенсионный»	прибавка к пенсии и надежность
Прочие услуги:	
Денежные переводы	срочные денежные переводы без открытия счета по Приднестровью, в Россию, страны ближнего и дальнего зарубежья

Валютные операции	операции купли или продажи иностранной валюты, использование ее как средства платежа, оплата национальной валютой внешнеэкономических обязательств, пересылка, вывоз валютных ценностей за рубеж и ввоз из-за рубежа, операции, проведенные резидентами и нерезидентами
Продажи монет; банковские сейфы; автострахование; платежи населения	
Юридическим лицам:	
Кредитные продукты:	
Краткосрочные кредиты	до 1 года
Среднесрочные кредиты	от 1 года до 3-х лет, кредиты на пополнение оборотных и приобретение основных средств
Формы предоставления кредитов:	
Единоразовое зачисление средств,	разовое зачисление денег на банковский счет заемщика, у которого со следующего дня появляется обязательство по возврату всей полученной суммы кредита и уплате процентов за неё
Невозобновляемая кредитная линия	Банк обязуется предоставлять Заемщику кредит траншами в пределах установленного лимита кредитования, при этом погашенная часть кредита не увеличивает свободный лимит кредитования
Возобновляемая кредитная линия	Банк обязуется предоставлять Заемщику кредит траншами в пределах установленного лимита задолженности, в пределах которого производится выдача и погашение кредита в течение всего срока действия договора, при этом погашаемая часть кредита увеличивает свободный остаток лимита кредитования
Овердрафт	предоставляется клиентам Банка, имеющим постоянное поступление денежных средств на текущий счет, срок обслуживания которых в Банке не менее 6-ти месяцев, и имеющим постоянное поступление денежных средств на текущий счет
Лизинг	приобретение в лизинг оборудования, транспорта, техники (через ДООО ФИК «Сберинвест») сроком до 3-х лет, с оплатой первоначального взноса от 10% до 30% от стоимости приобретаемого товара
Депозитные продукты:	
Размещение средств юридических лиц на депозиты в рублях ПМР и иностранной валюте на индивидуальных условиях	
Прочие услуги:	
Зарплатный проект	простой, быстрый и выгодный способ выплаты сотрудникам заработной платы, авансов и других средств на карты Приднестровского Сбербанка
Эквайринг	
Интернет-эквайринг	услуга, предоставляющая надежный и безопасный механизм оплаты товаров и услуг в Интернет-магазине
Мобильный платеж	сервис, который позволяет покупателям оплачивать

	услуги и товары в торговых точках с помощью мобильного телефона
Торговый эквайринг	услуга, позволяющая принимать в торговых точках в качестве средства оплаты товаров и услуг карты НПС "Приднестровье"
Расчетно-кассовое обслуживание; валютные операции; документарные операции; партнерская программа; услуги инкассации; банковские сейфы	

Существуют также следующие виды банковских карт выдаваемых ЗАО «Приднестровский Сбербанк» (рис. 1).



Рис. 1 - Виды банковских карт

ЗАО «Приднестровский Сбербанк» предоставляет также такую услугу, как ИнфоСистема – это дистанционное управление своими счетами и получение оперативной информации.

Система позволяет получать информацию об остатках на счетах, получать выписки по счетам, существенно сокращает время выполнения финансовых операций за счет использования электронного документооборота – не нужно покидать офис для передачи документов в банк или получения документов из банка.

«Интернет-Банк» позволяет управлять счетами организации в банке, проводить операции, получать всю информацию о движении средств по ним из офиса, используя стандартные формы документов, и делает работу с банком удобнее и быстрее.

Система автоматического оповещения (CAO) – получение информации от банка в виде письма на электронную почту или в виде SMS-сообщений на мобильный телефон. При настройке необходимо выбрать тип интересующей информации: официальные курсы, курсы покупки-продажи валюты Сбербанка, остаток на счете, настроив удобную периодичность получения сообщений.

Также ЗАО «Приднестровский Сбербанк» осуществляет реализацию залогового имущества.

Существуют также ОНЛАЙН-заявки на получение кредита, ОСАГО-онлайн.

ЗАО «Приднестровский Сбербанк» с первых лет своего основания выстраивает социально ориентированный бизнес, основной задачей которого является предоставление доступных финансовых услуг максимально широким слоям населения [5].

Неотъемлемой частью социальной позиции банка, наряду с бесплатной выплатой пенсий и других социальных пособий, приемом коммунальных платежей населения без взимания комиссий, является благотворительная деятельность, направленная на оказание помощи малообеспеченным слоям населения, развитие культуры, образования, защиту здоровья населения. Приоритетным направлением является оказание помощи детям, детским и медицинским учреждениям.

При оказании благотворительной помощи ЗАО «Приднестровский Сбербанк» придерживается принципа целевой и адресной поддержки.

Повышение качества банковских услуг является необходимым условием формирования удовлетворенности клиента. Долгосрочные взаимоотношения с клиентами очень значимы для банка, но в условиях нестабильной внешней обстановки страны и относительно высокого уровня конкуренции на рынке банковских услуг данные взаимоотношения сложно построить.

Одним из важнейших условий в повышении качества банковских услуг является постоянный анализ уровня удовлетворенности клиентов. Удовлетворенность клиентов - одна из самых сильных причин лояльности по отношению к банку. Данный анализ показывает, какую позицию занимает банк на рынке банковских услуг.

Рассмотрим подробнее индекс потребительской лояльности, который показывает, сколько у компании сторонников или промоутеров — людей, готовых рекомендовать компанию своему окружению. Вычисляется он на основании ответов самих клиентов — тех, кто пользовался услугами, не потенциальных покупателей:

- сторонники — оценивают в 9–10 баллов вероятности рекомендации, это лояльные клиенты;
- нейтралы — оценивают в 7–8 баллов, это равнодушные клиенты, рекомендовать не станут;
- критики — оценивают в 0–6 баллов, это клиенты, которым настолько не понравилось контактировать с компанией, что они готовы оставлять отрицательные отзывы.

Расчет индекса NPS = % сторонников - % критиков.

В ходе исследования клиентам банка было предложено ответить на несколько вопросов, исходя из ответов которых были сформированы следующие данные, послужившие основой для расчета индекса NPS:

1. Оцените качество обслуживания в отделениях банка по шкале от 1 до 5 (таблица 2).

Таблица 2 - Качество обслуживания в отделениях банка

Оценка банка	1	2	3	4	5
Приднестровский Сбербанк	3,79%	2,53%	11,39%	37,97%	44,32%

2. Оцените удобство системы Интернет-банк по шкале от 1 до 5, где 5 max, 1-min (таблица 3).

Таблица 3- Удобство системы Интернет-банк

Оценка банка	1	2	3	4	5
Приднестровский Сбербанк	0%	0%	9,52%	33,33%	57,15%

3. Оцените вероятность того, что Вы порекомендуете своим друзьям, родственникам, коллегам воспользоваться услугами банка по шкале от 0 до 10. (таблица 4).

Таблица 4- Вероятность того, что Вы порекомендуете своим друзьям, родственникам, коллегам воспользоваться услугами банка

Оценка банка	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Приднестровский Сбербанк	0%	3,80%	1,27%	0%	1,27%	5,06%	10,13%	18,99%	36,71%	22,78%

$$NPS = 59,49\% - 11,40\% = 48,10\%$$

Очевидно, что индекс положительный, и это говорит о том, что среди клиентов компании доля «промоутеров» превышает долю «критиков», и, следовательно, есть потенциал увеличения клиентской базы за счет одной только лояльности.

Также ЗАО «Приднестровский Сбербанк» должен придерживаться принципов банковского обслуживания клиентов, таких как конфиденциальность, индивидуальное банковское обслуживание и индивидуальный подход при создании и предложении банковских продуктов.

Важную роль играет также степень напряженности коммуникаций между потребителями банковских услуг и сотрудниками организации. Поэтому определение приоритетных мер и необходимых корректирующих воздействий, а также дополнительных мероприятий в целях улучшения качества обслуживания в банке является первостепенным фактором его успешного существования на рынке.

Необходимо подчеркнуть, что основными направлениями улучшения качества кредитных услуг с помощью цифровых технологий являются:

- возможность разработки кредитных услуг, в максимальной степени учитывающих ожидания и потребности потенциальных заемщиков;
- многоканальность подачи кредитных заявок;
- оптимизация процессов анализа востребованности кредитных услуг;
- ускорение кредитного процесса и снижение рисков при рассмотрении кредитных заявок и анализа кредитоспособности заемщиков;
- создание условий для упрощения процедуры первичной выдачи кредита и последующих кредитов;
- клиентоориентированное взаимодействие с заемщиком в процессе использования кредита;
- обеспечение многоканальной возможности погашения кредита;
- определение авансового состояния заемщиков с целью выявления возможности их дальнейшего кредитования и оценки текущих рисков.

При этом банки должны постоянно модернизировать применяемые цифровые технологии с учетом изменения требований клиентов, собственных финансовых результатов деятельности, внедряемых конкурентами технологий, законодательной базы и требований регулятора.

Библиографический список:

1. Величко Н.Ю. Исследование лояльности и удовлетворенности потребителя и методы управления ими / Н.Ю. Величко // Социально-экономические и правовые основы развития экономики: коллективная монография / [О.П. Брискер и др.; по ред. И.В. Тропченко]. – Уфа: Аэтерна, 2015. – С.58-69
2. Гришина Е.А. Риски, присущие финансовым инновациям // Наука и общество. 2012. № 4. С. 133–137.
3. Плотникова М.В. Качество банковских кредитных услуг: аспекты теоретического анализа // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2014. № 1 (50). С. 91–94.
4. Рудакова О.С. О новых критериях и показателях оценки качества современных банковских услуг // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2014. № 11. С. 75–77.
5. <https://www.prisbank.com/> - ЗАО «Приднестровский Сбербанк».

Оригинальность 86%