СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

ШТЕФАНЮК ОЛЬГА
конференциар, доктор экономических наук
Государственный Университет Молдовы

ABSTRACT: in the article the basic concepts of quality management in a commercial bank, the methods used in banks of developed countries are considered. It is noted that the modern quality management system should optimally combine the actions, methods and tools that ensure customer loyalty, as well as compliance with the economic interests of the bank.

CUVINTE CHEIE: банк, качество, клиент, менеджмент, услуга, стандартизация, сертификация

Высокое качество на сегодняшний день представляет одно их важнейших конкурентных преимуществ. Однако понятие качества применительно к банку имеет свою специфику, связанную с особенностью его деятельности. Банк ничего не производит, а финансовые ресурсы, которыми он управляет, в основном являются привлеченными. Банки формируют финансовые потоки, благодаря чему добиваются максимальной эффективности. Выполняя свою основную функцию, которая заключается в распределении финансовых потоков в экономике при помощи кредитов, банки оказывают существенное влияние на реальный сектор экономики, формируя тот финансовый климат, благодаря которому развиваются предприятия. Однако банки – это еще и сервисные организации, которые предлагают своим клиентам различные услуги. Многие банки называют себя клиентоориентированными и заявляют, что ставят удовлетворение потребителей в центр своей политики, однако на практике они не отличаются высоким качеством услуг. Основная причина заключается в том, что современный банк представляет собой многогранную структуру, прибыльность которой зависит в большей степени от деятельности подразделений, которые не имеют прямого отношения к сервису, уделяя много внимания таким направлениям как управление активами, риск-менеджмент, обработка транзакций. Поэтому внутренние бизнес-процессы оптимизированы для удобства самого банка, но не для его клиентов.

Кроме того, в банковской системе прослеживается наличие двух тенденции: с одной стороны растет роль зарубежной банков на местном рынке, а с другой стороны растет конкуренция за стабильную клиентуру. Учитывая данные тенденции, работа по улучшению качества банковских услуг приобретает особенно важное значение, так как конкурентоспособность банка и его позиция на рынке напрямую зависит от качества услуг и продуктов, стабильности бизнес-процессов, удовлетворенности и доверия клиентов. На современном этапе развития банковского дела основное оружие в борьбе за клиента – это качество. Что представляет собой качество банковского продукта или услуги? В современном толковании «качество» – это способность продукта или услуги удовлетворять потребности и ожидания каждого конкретного клиента, что служит гарантией не только его сегодняшних предпочтении, но и будущего осознанного выбора. Если услуги не соответствуют ожиданиям клиентов, то они заведомо некачественны, а следовательно, и неконкурентоспособны.

В банковской практике развитых стран разработаны и успешно применяются различные методики управления качеством: TQM, SiX Sigmas, ISO 9000. Понятие качества связано в современном понимании с всеобщим управлением качеством (Total Quality Management – TQM), который приобрел свою значимость в 80-х годах прошлого столетия. Согласно современных взглядам, система менеджмента подразумевает наличие ряда элементов, позволяющих реализовать управление качеством в полном объеме. К этим элементам относятся [2]:

- наличие политики в области качества;
- постоянное соотношение качества и удовлетворенности клиента;
- создание системы планирования качества, которая включает установление целей в области качества, обучение персонала, вовлечение каждого сотрудника в процесс управления качеством;
- описание процессов, блок-схемы, процедуры, инструкции, т.е. организация процессной модели управления;
- система контроля качества;
- система мониторинга удовлетворенности клиентов;
- система внутренних проверок качества;
- система управления информацией о качестве процессов и анализа качества со стороны руководства;
- система непрерывного совершенствования качества.

Основная идея концепции всеобщего управления качеством – это глобальное расширение понятия качества и утверждение процесса управления им как основной задачи менеджмента.

Согласно TQM общее управление системой качества включает такие составляющие как оперативное управление качеством на всех стадиях жизненного цикла банковских продуктов, обеспечение внутреннего и внешнего качества, планирование и улучшение качества. Концепция TQM для банка ориентируется для клиента, приоритетность удовлетворения его потребностей, создание у клиентов положительного опыта сотрудничества с банком, непрерывное совершенствование качества обслуживания. Все это способствует лояльности клиентов, которая больше всего проявляется во время кризиса, когда клиенты массово отказываются поддерживать отношения с банками, не оправдавшими их ожидания. При этом, основными направлениями TQM являются: оптимизация времени обработки ключевых транзакций и продуктов, таких как платежи, ссуды, платежные карты и т.д.; сокращение времени ожидания клиентов; дружелюбность и компетентность персонала, обслуживающего клиентов; открытость тарифов и комиссионных, отсутствие скрытых платежей, быстрота реагирования на клиентские вопросы, обработка письменных и устных жалоб клиентов, поддержание обратной связи; точность и своевременная передача информации клиентам, включая данные о проведенных транзакциях и т.д.

Обеспечение должного уровня качества подразумевает комплекс мер, направленных на достижение уверенности в качестве продукта или услуги у существующих и потенциальных клиентов банка, персонала и партнеров.

Одним из путей создания системы менеджмента качества в коммерческих банках – это внедрение международных стандартов серии ISO 9000. Многие западные банки уже имеют сертификаты соответствия ISO, однако у молдавских банков подобные сертификаты отсутствуют ввиду крайне сложной и дорогой процедуры внедрения данных стандартов.

Тем не менее, в условиях жесткой конкуренции, повышении запросов и требований клиентов к банковским продуктам и услугам, прихода на рынок крупных западных банков с высшими стандартами оборудования, потребность в создании системы менеджмента качества в молдавских банков на основе международных стандартов будет расти. В целях улучшения корпоративного управления и качественных показателей деятельности молдавских банков было бы целесообразно разработать стандарты качества банковской деятельности, основанные на принципах, которые лежат в основе международных стандартов управления качеством серии ISO 9000.

Согласно терминологии и определениям в соответствии с методическими рекомендациями и стандартам ISO 9000 услуга – это итог непосредственного

взаимодействия поставщика и потребителя, а также внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя. Предоставление услуги – это деятельность поставщика, необходимая для обеспечения услуги. Качество услуги – это совокупность свойств и характеристик услуги, обеспечивающих удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей. Требования к качеству – это выражение определенных потребностей потребителя и их перевод в набор количественных и качественных характеристик услуги.

Есть различные подходы к определению категории качества. В частности Р.Исаев предлагает устанавливать требования и оценивать качество банковских продуктов и процессов по следующим категориям [1]:

1. интегрирование – включает итоговые и обобщенные требования к качеству;
2. продуктовая и стоимостная - предполагает требования к материальным и нематериальным параметрам, качественным и количественным характеристикам продукта, требования к тарифам и стоимости продуктов;
3. техническая и технологическая – требования к оборудованию, программному обеспечению, технологиям по реализации продуктов, требования по организации и управлению информационными потоками;
4. персонал – требования к качеству обслуживания клиентов, компетентности и личным качествам персонала, соблюдение сотрудниками инструкций;
5. безопасность – требования к безопасности выполнения всех банковских операций, сохранение конфиденциальности, страхование рисков;
6. процессно-организационная - требования к проектированию и организации процессов по реализации продуктов, требования к управлению и контролю бизнес-процессов, распределению ответственности и к оргструктуре.
7. законодательство и методология – требования к методологической и юридической части реализации продукта, соблюдению законодательства;
8. рабочая обстановка - требования к офису обслуживания, внешний вид, интерьер, комфортность, удобство и доступность офиса для клиентов.

Качество банковского продукта и услуги напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, которая оценивается с помощью такого показателя как индекс удовлетворенности. В идеале, клиент должен быть удовлетворен всеми категориями качества продукта.

Структура стандарта ISO состоит из 8 разделов, из которых 5 описывают непосредственно требования к системе менеджмента качества: 1.область применения, 2.нормативные ссылки, 3.термины и определения, 4.система менеджмента качества, 5.ответственности руководства, 6.менеджмент ресурсов, 7.процессы жизненного цикла продукта, 8.измерение, анализ и улучшение.

Принято считать, что достижение требуемого качества возможно благодаря строгому следованию этапам процессов, описанных в стандарте и работе по общему управлению качеством. Учитывая, что система качества – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для управления, то все элементы системы качества должны быть должным образом задокументированы.

Документация системы менеджмента качества должна включать:

- стратегию, политику и цели в области качества;
- руководство по качеству, которое представляет собой документ, в котором определены основные бизнес-процессы, их взаимодействие, регламенты и рабочие инструкции, распределение ответственности, необходимые ресурсы и требования, реализация требований ISO 9000.

Внедрения системы управления качеством жизненно необходимо для молдавских банков, результатом которого можно отметить:

- повышение качества предоставления банковских услуг;
- повышение удовлетворенности клиентов;
- увеличение продаж банковских продуктов и услуг, усиление конкурентного преимущества;
- повышение прибыли и имиджа банка;
- формализация и оптимизация деятельности банка;
- факт наличия сертификата соответствия ISO9000 у банка расширяет возможности сотрудничества с иностранными инвесторами и партнерами, крупными финансовыми организациями.

Экономический эффект стандартизации банковской деятельности в соответствии с международными требованиями заключается в снижении расходов на работу с претензиями клиентов; снижении расходов на внутренние ошибки и несоответствия, которое достигается благодаря постоянному улучшению процессов оказания услуг и повышению компетентности персонала; в повышении продаж и, соответственно, доходов банка.

Безусловно, что главная роль при управлении качеством должна принадлежать топ-менеджменту банка, потому что управление качеством нельзя делегировать. Именно руководство банка должно выстроить процессы, позволяющие проводить и контролировать эффективную работу по постоянным изменениям бизнес-процессов с целью улучшения качества обслуживания клиентов, и расширять каналы коммуникаций, по которым банк может принимать жалобы и обращения клиентов. Получив инструмент для измерения удовлетворенности клиентов, эффективно выстроив системную работу с жалобами и обращениями клиентов и постоянно улучшая бизнес-процессы, банк решает несколько важных стратегических задач, такие как:

- увеличение конкурентоспособности банковских продуктов;
- выявление потребностей клиентов;
- осознание тенденций развития банковских услуг и понимание будущих потребностей клиентов;
- увеличение уровня удовлетворенности клиентов.

Решение этих задач позволит банку получить конкурентное преимущество на все более насыщаемом рынке банковских услуг. При этом банкам придется не только научиться рассчитывать уровень удовлетворенности клиентов, но и, вероятнее всего, изменить принципы и систему обучения, развития и даже управления персоналом. Эти изменения также будут отражаться на процессах планирования и формирования управленческой отчетности, в которой, помимо финансовых показателей, будут присутствовать показатели степени удовлетворенности клиентов, аналитические данные по жалобам и обращениям клиентов и изменениям в бизнес-процессах.

БИБЛИОГРАФИЯ :

1. Исаев Р. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг: в 2т. Том 2. – М.: ИНФРА-М, 2018
2. Турбанов А. Тютюнник А. Банковское дело: операции, технологии, управление.- М.: Альпина Паблишерз, 2010
3. Юдинцева Л. О стандартизации качества банковской деятельности.//Финансы и кредит, № 19, 2012, стр. 75-78.
4. Юшкова С. Стандартизация банковских процессов (методологический аспект).// учет, анализ, аудит, №2, 2015, стр 73-80.