

Л.К. Голенда, канд. экон. наук, доцент,

Н.Н. Говядинова, доцент

БГЭУ (Минск)

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Под качеством банковской услуги будем понимать обобщенный критерий соответствия предлагаемого вида услуг требованиям, которые предъявляет ее потребитель. Оценка банковской услуги должна рассматриваться через комплекс приоритетов каждого экономического субъекта, участвующего в ее производстве или потреблении: клиента; инвестора/акционера; менеджмента банка; органов государственного надзора и регулирования — соблюдение интересов общества и государства.

С точки зрения клиента эффективность банковской услуги тождественна понятию ее качества. Основными критериями качества банковской услуги с точки зрения клиента являются: доступность — возможность получить необходимый набор услуг с минимальными издержками и затратами времени, в удобное время и в удобном месте; надежность — предоставление услуг банком в точном соответствии с заявленными свойствами, стабильно и в срок; отсутствие рисков — получение достоверной информации, неквалифицированного совета; точность описания банком свойств услуги, доступность его для восприятия клиента; характер общения с клиентом обслуживающего персонала; уровень подготовки обслуживающего персонала — компетентность и ответственность работников банка, творческий подход к своей работе; материальные факторы обслуживания — интерьеры помещений, оргтехника, внешний вид персонала, информационные материалы и т.д.

Конкретная банковская услуга должна иметь четко обозначенные характеристики, поддающиеся идентификации, мониторингу и оценке. Их регламентация должна содержаться в стандартах различного уровня. Характеристики могут иметь количественное и качественное выражение в зависимости от того, как и кем производится оценка — непосредственно банком, контролирующими организациями, органами банковского надзора или потребителем. В качестве оптимального комплекса оценки качества банковской услуги нормативными документами установлено: надежность, точность, полнота исполнения услуги, время ее ожидания и предоставления, время технологического цикла, вежливость, чуткость, компетентность, доступность персонала для клиентов, доверие и уровень мастерства сотрудников, комфорт и эстетика места предоставления услуги.

Для оценки существующего уровня и планирования мероприятий по повышению качества обслуживания населения банком используются не только показатели качества самих услуг, но и показатели обеспеченности ресурсами, необходимыми для оказания услуг высокого качества. Состояние материальных и трудовых ресурсов определяет потенциал качества услуг, который зависит также и от степени целесообразности и эффективности использования этих ресурсов.

Повышению качества услуг способствует разработка и повсеместное внедрение унифицированных национальных стандартов качества, ориентированных на международные стандарты ISO 9000, которые должны являться основой для участия банка в прохождении процедуры добровольной сертификации.

Именение потребностей клиентов, повышение их требований к качеству банковского обслуживания, увеличение объемов предоставляемых услуг и развитие бан-

ковских технологий обуславливают необходимость определенной реорганизации каналов сбыта услуг.

Использование многоканальных стратегий продаж, комбинирование традиционных и мультимедийных каналов сбыта в соответствии с существующим спросом и экономической целесообразностью позволяет банку достичь значительных результатов по объемам и качеству обслуживания населения при поддержании достаточной рентабельности своей деятельности.

Улучшение информационного обеспечения и консультационного обслуживания сферы банковских услуг представляется одним из направлений улучшения их качества.

Потребители оценивают функциональные и технические аспекты качества банковской услуги по критериям: материальность, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие.

Так как эффективность банковских услуг не имеет количественной оценки, то предлагается перейти к определенному соглашению о виде закона и диапазоне разброса ключевых параметров, входящих в его математическое описание. Это позволит использовать аппарат нечеткой логики для оценки качества банковских услуг.

*Ю.Л. Грузицкий, канд. ист. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

ИПОТЕЧНЫЙ КРЕДИТ В БЕЛАРУСИ (ВТОРАЯ ПОЛОВИНА XIX — НАЧАЛО XX В.)

В условиях перехода к рыночной экономике ипотека в нашей стране переживает не только период становления, но и возрождения. До Октябрьской революции 1917 г., в период с 1872 г. до начала XX в., на белорусских землях сложилась и активно функционировала рыночная система ипотечного кредита. Сегодня, в условиях складывания в Республике Беларусь банковской системы рыночного типа начинают возрождаться полузабытые формы кредита, в том числе и ипотека, позволяющая осуществлять полноценное долгосрочное кредитование, которая имеет ряд преимуществ как для банка, так и для заемщика по сравнению с другими формами движения ссудного капитала.

Ипотека в белорусских губерниях проводилась в первую очередь под залог земли. Ее осуществляли три коммерческих земельных банка: региональный Виленский, а также общеимперские Санкт-Петербургский и Московский акционерные ипотечные банки. Кроме того, в северо-западном регионе активно действовали и два государственных сословных кредитных учреждения — Крестьянский поземельный банк и Государственный дворянский земельный банк. Каждый из трех типов перечисленных ипотечных финансовых институтов занимал определенный сегмент на рынке ссудного капитала, решая конкретные социально-экономические и даже политические вопросы того времени.

Существенное место на рынке ипотеки занимали и кредитные учреждения, предоставлявшие ссуды под залог городской недвижимости. Эту важную функцию выполняли названные выше три акционерных ипотечных банка. Кроме того, немалую

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.

Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>