

## **ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

**Аннотация:** Статья посвящена описанию особенностей такого понятия, как качество розничного кредитования (то есть кредитования физических лиц) в современных условиях. В настоящее время это очень востребованный и стремительно развивающийся вид услуги. Вместе с тем услуга является достаточно специфической, и, говоря о ее качестве, можно подразумевать совершенно разные аспекты. Сложно оценить насколько качественную услугу оказывает организация сферы банковских услуг, не учитывая специфических особенностей услуги.

**Ключевые слова:** Розничное кредитование; качество кредитной услуги; степень удовлетворенности клиента; потребности клиента; объем проблемной задолженности; кредитный риск; управление качеством; обеспечение кредита.

Что такое розничное кредитование? Это кредитование частных клиентов или физических лиц, в общем, назвать это можно по-разному, но суть остается неизменной. Итак, розничное кредитование – это предоставление кредитной услуги так сказать мелкими частями, и здесь неизменным условием будет необходимость обслуживания большого количества клиентов, у каждого из которых свои потребности. На современном рынке розничного кредитования очень много поставщиков услуг, и, следовательно, работать приходится в условиях жесткой конкуренции. В борьбе за клиентов определяющей характеристикой услуги становится ее качество. Это утверждение касается и кредитной услуги. Но дело в том, что не так то просто определить такое понятие как качество кредитной услуги. Если разобраться, то можно сказать что это понятие неоднозначное, так как и качество обслуживания клиента, и профессионализм кредитного инспектора, и сроки, и количество просроченных кредитов и степень кре-

дитных рисков, и удовлетворенность клиента, – все это показатели качества розничного кредитования.

Вот, например, по каким параметрам можно оценивать качество кредитных услуг: «Центр «Гарантия качества», Комитет по защите прав потребителей Администрации г. Екатеринбурга, Роспотребнадзор, Министерство торговли, питания и услуг Свердловской области и Уральский банковский союз провели второй ежегодный Фестиваль качества услуг кредитования. Организаторы Фестиваля заявили, что их цель – сравнить программы потребительского кредитования, предлагаемые банками города, и выявить лучшие. Жюри оценивало кредиты по двум параметрам: качество самого кредита (сумма кредитования, сроки, процентная ставка, отсутствие дополнительных комиссий, схема и условия погашения кредита) и качество выдачи и обслуживания кредита (режим работы банка, обслуживание клиента при выборе и оформлении кредита, возможность подать заявку через интернет).

В данном примере акценты при анализе услуги кредитования сделаны на удовлетворение услугой 2-х потребностей клиента – потребность в выгоде и потребность в удобстве.

Такой подход к оценке кредитов можно условно назвать качеством кредитования, как степень удовлетворенности клиента, так как здесь приоритетными параметрами для анализа являются условия кредитования – это процентные ставки, сроки, комиссии, условия погашения и удобство клиента – это обслуживание клиента, режим работы банка, возможность использования услуг Интернет и т.д. Такой подход, как мне кажется, было бы логично построить на удовлетворении 4-х основных потребностей клиента. Это такие потребности как:

Потребность в выгоде;

Потребность в безопасности;

Потребность в удобстве;

Потребность в имидже (престиже, причастность, мода).

У каждого человека есть все эти потребности, но они все выражены в разной степени и доминирующей всегда является одна. И если

услуга будет удовлетворять эти потребности, то, следовательно, она будет качественной с точки зрения клиента. И, несомненно, данные параметры должны быть учтены организацией, которая претендует на имидж той, которая производит качественные услуги.

Попробуем выявить какие качества услуги розничного кредитования, отвечают каждой из основных потребностей. Итак:

Потребность в выгоде: процентные ставки; сроки кредитования; величина комиссий; их количество; способ погашения кредита – он может быть дифференцированным (когда проценты за пользование кредитом начисляются на остаток задолженности) и аннуитетным (когда проценты начисляются сразу и делятся равными частями на весь срок кредитования); возможность досрочного погашения кредита; сроки и суммы досрочного погашения; наличие и величина штрафов за досрочное погашение.

Потребность в безопасности: возможность провести реструктуризацию кредита при сильном ухудшении материального положения клиента; степень вероятности повышения банком процентных ставок в одностороннем порядке по действующим кредитным договорам; степень вероятности истребования банком всей суммы кредита до окончания срока действия кредитного договора; конфиденциальность информации о состоянии ссудного счета клиента; конфиденциальность информации, предоставленной клиентом для рассмотрения кредитной заявки; финансовая устойчивость банка и вероятность его банкротства.

Потребность в удобстве: обслуживание клиента (консультирование, выезды на предприятия, в автосалоны, возможность подачи заявки по телефону, Интернет); территориальное расположение банка (то есть наличие широкой сети филиалов); возможность выбора способа получения денег (наличными или в безналичной форме, одновременно или частями в течении определенного срока); возможность оперативного получения информации о состоянии своего ссудного счета; возможность выбора способа погашения кредита (дифференцированный или аннуитетный, наличными или безналично); возмож-

ность получения полного спектра банковских услуг при обращении в банк; наличие возможности получения дополнительных услуг (например, страхование автомобиля, приобретенного в кредит, оценка имущества, передаваемого в залог); сроки рассмотрения заявки; минимальное количество предоставляемых в банк документов.

Потребность в имидже: наличие у банка большой клиентской базы; лидирующие позиции банка на российском рынке; наличие у банка стратегических крупных партнеров; обслуживание в данном банке знаменитостей или видных государственных деятелей; обслуживание в данном банке предприятия-работодателя; наличие специальных выгодных условий для постоянных клиентов; наличие в банке отдельных офисов для VIP- клиентов.

Хотелось бы добавить, что наиболее эффективным способом создания услуги качественной с точки зрения удовлетворения потребностей клиента, является изначальная ее ориентация на определенную целевую группу потребителей. Так как создание услуги отвечающей всем потребностям сразу практически невозможно, и даже в теории экономически не эффективно.

Если бы мы говорили о любой другой, то на этом можно бы поставить точку, но услуга кредитования отличается от всех других тем, что даже если она будет полностью удовлетворять все потребности клиентов, вряд ли ее можно будет назвать качественной. Ведь главной ее отличительной чертой является то, что данная услуга связана с большими финансовыми рисками для организации, оказывающей ее. Поэтому необходимо рассматривать и другую сторону понятия качество розничного кредитования – это будет его понимание с точки зрения банка. Для банка главным показателем качества услуги кредитования является количество проблемных и просроченных кредитов. При выдаче кредита основным критерием, от которого зависит объем проблемной задолженности в будущем, является степень кредитного риска. По этому критерию определяется качество кредитной услуги.

«Кредитный риск, т.е. опасность, что дебитор не сможет осуществить процентные платежи или выплатить основную сумму кредита

в соответствии с условиями, указанными в кредитном соглашении, является неотъемлемой частью банковской деятельности. Кредитный риск означает, что платежи могут быть задержаны или вообще не выплачены, что, в свою очередь, может привести к проблемам в движении денежных средств и неблагоприятно отразиться на ликвидности банка. Несмотря на инновации в секторе финансовых услуг, кредитный риск до сих пор остается основной причиной банковских проблем. Из-за потенциально опасных последствий кредитного риска важно провести всесторонний анализ банковских возможностей по оценке, администрированию, наблюдению, контролю, осуществлению и возврату кредитов, авансов, гарантий и прочих кредитных инструментов. Общий обзор управления кредитными рисками включает в себя анализ политики и практики банка. Данный анализ должен также определить адекватность финансовой информации, полученной от заемщика, которая была использована банком при принятии решения о предоставлении кредита. Риски по каждому кредиту должны периодически переоцениваться, так как им свойственно изменяться».

Кредитные риски – это очень важный аспект понятия качество кредитования, поскольку их игнорирование или недостаточная работа по их минимизации грозит существованию банка как организации в принципе. Исследования банкротств банков всего мира свидетельствуют о том, что основной причиной банкротств явилось низкое качество активов (обычно кредитов). И оказание качественных услуг розничного кредитования для банка – это, по сути, создание качественного кредитного продукта с минимальными кредитными рисками.

Кредитный риск может быть определен как неуверенность кредитора в том, что должник будет в состоянии и сохранит намерения выполнить свои обязательства в соответствии со сроками и условиями кредитного соглашения.

Это состояние может быть вызвано:

– во-первых, неспособностью должника создать адекватный будущий денежный поток в связи с непредвиденными неблагоприят-

ными изменениями в деловом, экономическом и / или политическом окружении, в котором оперирует заемщик;

- во-вторых, неуверенностью в будущей стоимости и качестве (ликвидности и возможности продажи на рынке) залога под кредит;

- в-третьих, падением деловой репутации заемщика.

В банковской деятельности следует отличать следующие уровни кредитного риска:

- кредитный риск по отдельному соглашению – вероятность убытков от невыполнения заемщиком конкретного кредитного соглашения,

- кредитный риск всего портфеля – величина рисков по всем соглашениям кредитного портфеля.

В данном случае, при определении понятия качество услуги розничного кредитования во внимание принимается риск по отдельному соглашению, так как мы рассматриваем качество каждой отдельной услуги.

Итак, услуга розничного кредитования может считаться качественной, если она удовлетворяет потребности клиентов и в то же время оказывается с минимальными кредитными рисками для банка (так как понятно, что полностью исключить кредитные риски невозможно).

Теперь рассмотрим розничное кредитование непосредственно как объект управления качеством. Перед управлением качеством в данном случае стоит непростая задача, которая заключается, прежде всего, в том, что необходимо определить параметры качества, которые удовлетворяли бы и требованиям клиента и требованиям банка. Понятно, что все, что касается уровня обслуживания, удобства клиентов и так далее, это характеристики, которые необходимо обеспечивать и главным показателем здесь будет только удовлетворенность клиента. Но есть характеристики, в которых понятие качества со стороны банка и со стороны клиента не совпадают. Итак, рассмотрим такие показатели качества кредитной услуги:

1. Срок рассмотрения кредитной заявки – понятно, что для удобства клиента, а, следовательно, для наибольшей его удовлетворенности банку следует максимально сократить срок принятия решения. Однако, короткие сроки значительно снижают качество проверки достоверности информации предоставленной информации, что в свою очередь увеличивают возможные кредитные риски. Таким образом, получается, что одно и то же действие банка одновременно и повышает и понижает качество услуги. В этом случае как раз и необходимо управление качеством, и его задача – обеспечить максимально короткие сроки рассмотрения заявок, и при этом сохранить на должном уровне качество проверки финансовой информации.

2. Количество документов, необходимых для подачи заявки на кредит – опять возникает противоречия между потребностями клиента и требованиями банка. Если для клиента удобнее минимальное количество документов, то для банка это опять таки снижает качество проверки достоверности финансового положения и другой информации предоставленной клиентом, следовательно, увеличивает степень риска не возврата кредита.

3. Обеспечение кредита – как показывает практика это самый надежный способ снижения кредитных рисков, поручительство и особенно залог позволяет банку со своей точки зрения значительно повысить качество услуги, однако данный способ связан с рядом неудобств для клиента. Поиск поручителя в настоящее время дело не простое, а оформление залога недвижимости требует значительных временных затрат, все это в значительной степени снижает качество услуги в глазах клиента.

Услуга розничного кредитования, если рассматривать ее непосредственно как объект управления качеством, обладает следующими специфическими особенностями:

1. Кредитная услуга является не одномоментной, а растянутой во времени (срок кредитования). Требования предъявляются к процессу её оказания и, учитывая данную специфику, еще и к результату, а именно к выданному кредиту, а так же к поведению клиента,

на период кредитования. Получается, что с одной стороны требования клиента являются определяющими для банка при оказании услуги, но после ее оказания требования банка становятся определяющими для клиента.

2. При предоставлении услуги её производство и потребление взаимосвязаны, поэтому без активного сотрудничества сторон никакое производство невозможно. То есть, если приложить одни и те же усилия со стороны производителя услуги, то результат может быть совершенно разным, и это будет зависеть от усилий приложенных потребителем услуги. Понятно, что услуга не может быть оказана качественно, без усилий со стороны потребителя, тем более, что качество уже после выдачи практически полностью зависит от потребителя. В этом и заключается сложность, управляя качеством, во внимание следует брать не только процесс производства услуги (со стороны производителя), но и процесс её потребления (со стороны потребителя). Потому что, только при взаимном приложении определенных усилий, услуга может быть оказана действительно на высоком уровне.

3. Специфика производства услуги заключается в том, что её нельзя произвести в срок и хранить. Оказать услугу можно только тогда, когда появляется клиент. Здесь возникает следующая особенность, количество возможных потребителей ограничиваются рабочим временем поставщика услуг. И управлению качеством тут приходится решать такую задачу как оптимальное сочетание обеспечения максимально возможного числа потребителей при условии максимальной удовлетворенности каждого из них. Так называемый объем производства и потребления услуг будет зависеть в большей степени от производителя, но тем не менее потребитель тоже играет в процессе немаловажную роль. И задача управления качеством тут заключается в разработке требований к процессу работы производителя услуг, а также разработке мер для обеспечения более эффективного его взаимодействия с потребителем.

4. Неизбежным следствием того, что процессы производства и потребления протекают одновременно, является так называемая изменчивость исполнения услуги. Качество услуги кредитования довольно сильно зависит от того, кто её осуществляет, а так же от того,



где и когда она предоставляется (один и тот же инспектор в течение дня оказывает услуги по-разному). Это является одним из препятствия для поддержания стабильно высокого уровня качества услуги. Задача управления качеством в данной ситуации состоит в следующем: разработка стандарта обслуживания, то есть комплекса обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, гарантирующих установленный уровень качества всех производимых операций. Данный стандарт устанавливает критерии, по которым устанавливается уровень обслуживания клиентов, а, следовательно, деятельность поставщика услуг.

5. Невозможность хранения услуги влечет за собой еще одну проблему, такую как обеспечение оптимального соотношения спроса и предложения, это сложность проявляется в условия непостоянного спроса, особенно если его скачки достаточно ощутимы. Например, если спрос на услуги становится больше предложения, то это нельзя исправить как при производстве товара, взяв со склада заранее произведенный. А если спрос резко уменьшается, то теряется доходность услуги. Задача управления качеством здесь заключается в разработке предупредительных мер, которые позволят избегать данных проблем. Это обеспечение стимулирование спроса в периоды его спада, или привлечение временного персонала (так же возможен вариант обучения и взаимозаменяемости персонала, совмещения функций), или предоставления дополнительного комплекса услуг, которые позволят облегчить клиентам время ожидания основной услуги.

Таким образом, можно сказать, что качество розничного кредитования – это совокупность характеристик кредитной услуги, которая обеспечивает удовлетворение потребностей клиентов и низкий процент проблемной задолженности. Именно такие характеристики должен иметь продукт современной кредитной организации, если она планирует эффективно работать на нынешнем рынке данного вида услуг. Именно поэтому оптимальным подходом к управлению качеством розничного кредитования является процессный, так как он позволяет выстроить процесс, изначально гарантирующий заданный уровень качества оказанной в итоге услуги.