

Розробка методології комплексної оцінки якості банківських послуг

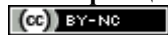
Криза на світових фінансових ринках, капіталізація банківських прибутків, розмір якої недостатній для підтримки існуючого рівня банківської системи Казахстану, актуалізували проблему якості не тільки з точки зору формування кредитних портфелів банків, управління банківськими ризиками, але також проблему пропозиції високоякісних банківських послуг.

Незважаючи на те, що якість банківських послуг не може безпосередньо впливати на фінансову сферу, виробничу сферу, а також вплинути на різке скорочення економіки, економічні втрати від неякісних банківських послуг можуть істотно збільшуватися, що спричинить значні втрати для банків. У той же час слід враховувати, що фінансові збитки фірм як активних учасників фінансових ринків є значними у розмірі. Отже, якість банківських послуг може спричинити не безпосередньо, а опосередковано як розвиток банківського бізнесу, так і можливі втрати банків. Для управління якістю банківських послуг необхідно застосовувати певні методи аналізу та оцінки цих послуг. У даній роботі автори намагаються вирішити саме цю проблему.

Використовуючи різні методи дослідження, засновані на отриманні реальних оцінок респондентів, у даній роботі представлено методологію комплексної оцінки якості банківських послуг. Розроблений механізм включає в себе об'єднання організаційно-методологічних, економічних та статистичних методів дослідження: п'ятиступеневу модель SERVQUAL, інтегральні та загальні показники, систему множинних черг, інструменти кореляції та регресійного аналізу, які визначають рівень задоволеності клієнтів та проблемних характеристик якості пропонованих послуг.

Ключові слова: банки, послуги, якість, методологія, коефіцієнт.

Класифікація JEL: G21, G20, G12, C10, E43.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Разработка методологии комплексной оценки качества банковских услуг

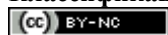
Кризис на мировых финансовых рынках, капитализация банковских доходов, размер которой недостаточен для поддержания существующего уровня банковской системы Казахстана, актуализировали проблему качества не только с точки зрения формирования кредитных портфелей банков, управление банковскими рисками, но также проблему предложения высококачественных банковских услуг.

Несмотря на то, что качество банковских услуг не может непосредственно влиять на финансовую сферу, производственную сферу, а также повлиять на резкое сокращение экономики, экономические потери от некачественных банковских услуг могут существенно увеличиваться, что повлечет значительные потери для банков. В то же время следует учитывать, что финансовые убытки фирм как активных участников финансовых рынков являются значительными в размере. Следовательно, качество банковских услуг может повлечь не напрямую, а опосредованно как развитие банковского бизнеса, так и возможные потери банков. Для управления качеством банковских услуг необходимо применять определенные методы анализа и оценки этих услуг. В данной работе авторы пытаются решить именно эту проблему.

Используя различные методы исследования, основанные на получении реальных оценок респондентов, в данной работе представлено методологию комплексной оценки качества банковских услуг. Разработан механизм включает в себя объединения организационно-методологических, экономических и статистических методов исследования: пятиступенчатую модель SERVQUAL, интегральные общие показатели, систему множественных очередей, инструменты корреляции и регрессионного анализа, которые определяют уровень удовлетворенности клиентов и проблемных характеристик качества предлагаемых услуг.

Ключевые слова: банки, услуги, качество, методология, коэффициент.

Классификация JEL: G21, G20, G12, C10, E43.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.