

УДК 336.71.078.3

Особенности аудита качества обслуживания в коммерческом банке

Гусев Алексей Витальевич - соискатель кафедры Бухгалтерский учет и аудит Астраханского государственного технического университета.

Аннотация: Актуальность данной темы обусловлена обострением конкурентной борьбы в банковском секторе. На первый план выходит проблема мониторинга качества обслуживания клиентов.

Ключевые слова: Внутренний аудит, качество обслуживания клиентов, качественный сервис.

В условиях жесткой конкурентной борьбы, участникам российского банковского сектора приходится находить новые аспекты, помогающие осуществить выбор потенциального клиента в пользу своего коммерческого банка. На протяжении многих лет на рынке финансовых услуг появляются «особые» продукты, индивидуальные условия, акции. При этом нет ни одного предложения, которое было бы интересно каждому Клиенту.

Проанализировав опыт зарубежного банковского сектора найденное решение с первого взгляда очень простое – качественный сервис. Но что под ним понимать?

Для ответа на этот вопрос банку необходимо провести работу по определению основных критериев, в дальнейшем объединенных в отдельный внутренний нормативный документ, определяющий набор правил и требований, которых необходимо придерживаться всем сотрудникам банка, непосредственно взаимодействующим с клиентами при выполнении своих ежедневных профессиональных обязанностей. В данном случае необходимо обеспечение единого уровня качественного сервиса для клиентов банка, которые будут основаны на принципах доверия и предвосхищения их ожиданий. Критерии не являются постоянной величиной и могут пересматриваться.

Основной принцип работы – «Все для клиента» вне зависимости от вида его обращения в банк: консультация или жалоба. При этом необходимо обратить внимание на такие важные моменты:

- удобство офиса: график работы, наличие очередей, микроклимат, чистота, функциональность, комфорт, безопасность, внутренняя доступная навигация;
- качество персонала: внешний вид (опрятный, деловой), приветливость, доброжелательность, готовность помочь, профессионализм, оперативность;
- качество работы служб технической поддержки: скорость предоставления информации.

Одним из основных направлений является взаимодействие сотрудника банка с клиентами как при обслуживании в Подразделениях Банка, так и по телефону, в том числе работа в сложных (конфликтных ситуациях).

В банках появляются подразделения контроля качественного сервиса, основная цель которых:

- выявление недостатков (зон роста), в том числе причин, которые привели к их возникновению;
- определение системных проблем;
- своевременность и полнота устранения выявленных ранее нарушений;

- выявление «узких моментов» взаимодействия служб банка, оказывающих негативное влияние в части «удлинения процесса»;
- анализ поступающих от клиентов жалоб и претензий, в том числе сроков предоставления ответов, а так же полноты и доступности информации доведенной до адресата обращения;
- формирование предложений руководству для повышения удовлетворенности клиентов от предоставляемого банковского сервиса.

При проведении внутреннего аудита банками выделяется два вида: очный – посещение офиса банка и дистанционный – осуществляемый при помощи телефонных консультаций и интернет технологий. Проведение внутреннего аудита по направлению качественный сервис проводиться, как сотрудниками внутреннего аудита компании, так и сотрудниками подразделений, отвечающих за контроль качественного сервиса.

Как показывает практика, ни одна проверка не проходит эффективно без предварительной подготовки. Так что же может быть подготовкой к внутреннему аудиту по направлению «Качественный сервис»? Прежде всего, это сбор информации по проверяемому подразделению, определение проблем, оказывающих на удовлетворенность клиентов, в том числе и анализ всех обращений, зарегистрированных за данным подразделением.

Вне зависимости от вида проведения внутреннего аудита он осуществляется на основании оценочных листов, сформированных на основных критериях (требованиях) качественного сервиса с установлением максимальных баллов. При этом выделяются определенные блоки, влияющие на удовлетворенность клиентов при получении услуг банка. Оценочный лист должен иметь определенный диапазон оценок по каждому своему пункту. Итоговая суммовая оценка внутреннего аудита показывает, насколько конкретное подразделение банка соответствует установленным требованиям предоставления качественного сервиса и может, в свою очередь, иметь «шкалу критичности». Отклонение от установленного максимального балла не должно быть существенным.

По результатам аудита, проверяющий сотрудник в обязательном порядке направляет в проверяемое подразделение банка обязательный для выполнения план мероприятий по устранению выявленных нарушений с установлением сроков их реализации.

Руководством банка могут быть применены меры дисциплинарных взысканий к ответственным сотрудникам подразделения в случаях обеспечения устранения нарушений и при попадании проверяемого подразделения в «критичную зону» более одного раза.

Следует отметить, что в настоящее время, для оценки качественного сервиса недостаточно, только внутреннего аудита, поэтому многие крупные банки пользуются независимыми исследованиями маркетинговых агентств.

{social}