

Народные критерии оценки банковского обслуживания

Скорость обслуживания и отсутствие очередей - наиболее важные для россиян характеристики качества предоставления услуг в банке. Менее всего население ориентируется на наличие в отделении рекламно-информационных материалов и удобство пользования Интернет- и мобильным банкингом. Таковы результаты всероссийского опроса Национального агентства финансовых исследований (НАФИ) в сентябре 2011 г.

Компетентность сотрудников в рейтинге критериев банковского обслуживания занимает третье место. Примечательно, что данному критерию жители крупных городов-миллионников придают большее значение и важность, чем население средних городов или москвичи и питерцы. Исследование также показало, что компетентность сотрудников приобретает особо важное значение для ипотечных заемщиков.

Удобный режим работы отделений и банкоматов, а также желание сотрудников Банка решить задачу клиента также входят в пятерку критериев качественного банковского обслуживания. При этом удобный режим работы отделений банка и его банкоматов более важен для тех, кому в процессе пользования услугами банка необходимо непосредственно посещать отделение. К таким относятся владельцы вкладов, россияне, осуществляющие регулярные платежи в кассах банка, а также пользователи банковских ячеек.

Наличие у персонала банка заинтересованности в решении вопроса клиента особо важно для россиян среднего возраста (от 35 до 44 лет). Удобство пользования банкоматом россияне также рассматривается в качестве важной характеристики обслуживания в банке. И этому критерию уделяют больше внимания жители средних городов (с населением от 100 тыс. до 500 тыс. человек). Удобство пользования банкоматом также достаточно важно для россиян, и его больше всего ценят владельцы пластиковых карт.

Индивидуальный персональный подход занимает лишь седьмое место в рейтинге критериев качества банковского обслуживания. Удобный офис, приятная атмосфера и наличие электронной очереди пока не слишком значимы для россиян. Качественная работа call-центра еще менее важна для населения.

Удобство пользования Интернет- и мобильным банкингом занимает в рейтинге характеристик обслуживания одно из последних мест. Причина очевидна - эти услуги дистанционного банковского обслуживания пока не получили достаточного распространения среди россиян. Что касается наличия в отделении рекламно-информационных материалов, то этому моменту российские потребители уделяют наименьшее внимание.

** Инициативный всероссийский опрос НАФИ в сентябре 2011 г. Опрошено 1600 человек в 140 населенных пунктах в 42 регионах России. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.*

Таблица №1. Распределение ответов на вопрос: «Какие характеристики качества обслуживания в Банке являются для Вас наиболее важными?», % респондентов**

Характеристика	%
Скорость обслуживания	56
Отсутствие очередей	53
Компетентность сотрудников Банка	29
Удобный режим работы отделений и банкоматов	20
Желание сотрудников Банка решить Вашу задачу	16
Удобство пользования банкоматом	16
Индивидуальный, персональный подход	11
Удобный офис, приятная атмосфера	8
Наличие электронной очереди	4
Качественная работа call-центра Банка	3
Удобство пользования Интернет- и мобильным банкингом	3
Наличие в отделении рекламно-информационных материалов	1
Другое	1
Затрудняюсь ответить	9

***Сумма ответов превышает 100%, т.к. вопрос предусматривал возможность множественного выбора.*

Источник: НАФИ