

*Куватов Камолиддин Холтураевич,
Московский политехнический университет,
факультет “Экономика”, Магистрант 2-го курса*

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Аннотация: Статья обсуждает проблемы качества банковских услуг, которые негативно влияют на удовлетворенность клиентов и их лояльность к банку. Выделяются несколько причин, таких как плохое обслуживание клиентов, отсутствие персонализированного обслуживания и сложность банковских продуктов и услуг. Статья предлагает решения, такие как обучение сотрудников навыкам обслуживания клиентов, назначение специальных менеджеров по работе с клиентами и использование технологий, обеспечивающих более персонализированное взаимодействие.

Ключевые слова: банковские услуги, качество, проблемы, удовлетворенность клиентов, обслуживание клиентов.

*Kuvatov Kamoliddin Holturaevich,
Moscow Polytechnic University,
Faculty of Economics, 2nd year Master's student*

PROBLEMS OF QUALITY OF BANKING SERVICES

Annotation: the article discusses the problems of the quality of banking services, which negatively affect customer satisfaction and their loyalty to the bank. There are several reasons, such as poor customer service, lack of personalized service and complexity of banking products and services. The article offers solutions such as training employees in customer service skills, appointing special customer service managers and using technologies that provide more personalized interaction.

Keywords: banking services, quality, problems, customer satisfaction, customer service.

Статья на тему "Проблемы качества банковских услуг" является актуальной, так как качество банковских услуг напрямую влияет на

удовлетворенность клиентов и их лояльность к банку. В условиях жесткой конкуренции на рынке банковских услуг, банки должны стремиться к улучшению качества своих услуг, чтобы привлекать и удерживать клиентов. Однако, несмотря на это, в банковской сфере существует ряд проблем, которые могут негативно сказаться на качестве предоставляемых услуг. Одной из наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются клиенты в банковской сфере, является плохое обслуживание клиентов. Это проблема, которая преследует отрасль в течение длительного времени, и ее необходимо решить, чтобы улучшить общее качество банковских услуг.[1].

Есть много разных причин, по которым обслуживание клиентов в банковской сфере часто плохое. Одна из причин заключается в том, что во многих банках не хватает персонала, что может привести к длительному ожиданию клиентов и отсутствию внимания со стороны сотрудников. Другая причина заключается в том, что многие банковские служащие не обучены должным образом навыкам обслуживания клиентов, что может привести к разочарованию и неудовлетворенности клиентов. Еще одной распространенной проблемой в банковской сфере является отсутствие персонализированного обслуживания. Многие клиенты считают, что в системе к ним относятся просто как к еще одному номеру, а не как к людям с уникальными потребностями и проблемами. Это может привести к отсутствию доверия к банкам и в конечном итоге может привести к тому, что клиенты начнут свой бизнес в другом месте. Одним из способов решения этих проблем является инвестирование банками средств в повышение квалификации своих сотрудников. Это может включать обучение навыкам обслуживания клиентов, а также обучение тому, как справляться со сложными ситуациями и жалобами от клиентов. Банки также могут повысить уровень своего персонала, чтобы клиенты не оставались в ожидании в течение длительного периода времени. Другое решение заключается в том, чтобы банки сосредоточились на предоставлении более

персонализированного обслуживания своим клиентам. Это может включать в себя назначение специальных менеджеров по работе с клиентами для клиентов, которые могут предоставлять персонализированные советы и помощь в зависимости от уникальных потребностей и целей каждого клиента [2].

Так же проблемой является сложность банковских продуктов и услуг. Сложность банковских продуктов и услуг связана с отсутствием простоты и ясности в банковских продуктах и услугах. Эта сложность может затруднить клиентам понимание условий продуктов и услуг, на которые они подписываются. Эта проблема стала более распространенной в последнее время, поскольку банки предлагают более широкий спектр продуктов и услуг для удовлетворения разнообразных потребностей своих клиентов. Одной из основных проблем сложности банковских продуктов и услуг является отсутствие прозрачности. Банки часто используют сложный язык и технические термины, которые клиентам трудно понять. Это отсутствие прозрачности создает пробел в знаниях между банком и клиентом, что может привести к недопониманию и спорам. Еще одна проблема – это риск неправильной продажи. Банки могут продвигать продукты, которые не подходят клиентам, или продавать им продукты, которые им не нужны. Это может привести к тому, что клиенты подпишутся на продукты, которые не отвечают их интересам, что приведет к финансовым потерям. Сложность банковских продуктов и услуг также приводит к плохому обслуживанию клиентов. Клиенты могут испытывать трудности с пониманием условий своих продуктов и услуг, что приводит к разочарованию и путанице. Это может привести к тому, что клиенты будут обращаться за помощью к представителям службы поддержки клиентов, которые могут быть недостаточно обучены для обработки сложных запросов. Для решения этих проблем банки должны сосредоточиться на упрощении своих продуктов и услуг. Они должны убедиться, что их продукты просты для понимания и

использовать простой язык вместо технического жаргона. Банки также должны предоставлять четкую информацию об условиях своих продуктов и услуг, включая сборы и сборы.[3].

Безопасность также важна для банковских клиентов. Многие клиенты обеспокоены безопасностью своей личной и финансовой информации, и на то есть веские причины. Киберпреступники становятся все более изощренными, и банки должны быть на шаг впереди, чтобы защитить своих клиентов. Одной из наиболее распространенных проблем безопасности, с которыми сталкиваются банковские сервисы, являются фишинговые атаки. Эти атаки предназначены для того, чтобы заставить клиентов выдать свои учетные данные для входа или другую конфиденциальную информацию. Фишинговые атаки могут осуществляться с помощью электронной почты, текстовых сообщений или даже телефонных звонков. Банки должны обучать своих клиентов тому, как выявлять фишинговые атаки, и предоставлять им инструменты, необходимые для самозащиты. Еще одной проблемой безопасности, с которой сталкиваются банковские услуги, является рост числа вредоносных программ и другого вредоносного программного обеспечения. Вредоносное ПО может заразить компьютер или мобильное устройство клиента и украсть его личную и финансовую информацию без его ведома. Для борьбы с этой угрозой банки должны иметь надежную защиту от вредоносных программ и вирусов. Помимо внешних угроз, банковские службы должны опасаться и внутренних угроз. Внутренние угрозы, такие как кража сотрудниками информации о клиентах, могут быть такими же разрушительными, как и внешние атаки. Банки должны иметь строгие политики и процедуры для предотвращения внутренних угроз и мониторинга действий сотрудников для выявления любых правонарушений. Банки могут решить эту проблему, вкладывая средства в меры безопасности, такие как шифрование, многофакторная аутентификация и программное обеспечение для обнаружения мошенничества. [4].

Доступность — еще одна проблема. Многие люди в сельской местности или районах с низким доходом не имеют доступа к банкам или финансовым услугам. Это может привести к финансовой изоляции и ограничению возможностей для экономического роста. Банкам необходимо работать над повышением доступности и предоставлением услуг недостаточно обслуживаемым сообществам. Наконец, многие клиенты сталкиваются со скрытыми комиссиями и сборами при использовании банковских услуг. Банки часто взимают комиссию за транзакции, использование банкоматов и овердрафт. Эти сборы могут быстро накапливаться и могут стать сюрпризом для клиентов, которые не знают о них. Банки должны быть прозрачными в отношении своих сборов и предоставлять четкую информацию о том, какие услуги включены и какие дополнительные сборы применяются.[5].

Таким образом, качество банковских услуг имеет решающее значение для поддержания банками своей репутации и привлечения новых клиентов. Банки могут решать проблемы качества банковских услуг, предоставляя своим клиентам персонализированные услуги, обеспечивая прозрачность комиссий и сборов, инвестируя в технологии и инновации, обеспечивая превосходное обслуживание клиентов и усиливая меры безопасности. Решая эти проблемы, банки могут повысить качество своих услуг и получить конкурентное преимущество на рынке. На основании вышеизложенного можно дать следующие рекомендации:

1. Банки должны уделять первоочередное внимание прозрачности и подотчетности, предоставляя больше информации о своих продуктах и услугах.

2. Банки должны инвестировать в обслуживание и поддержку клиентов, нанимая больше сотрудников и проводя более качественное обучение.

3. Банки должны инвестировать в технологии и инновации для повышения качества и эффективности своих услуг.

4. Регуляторные органы должны применять более строгие правила и нормы, чтобы банки несли ответственность за свои действия.

5. Клиенты должны получать информацию о банковских продуктах и услугах и привлекать банки к ответственности за любые ошибки или ошибки.

Список литературы

1. Банки и банковские операции: учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.]; под редакцией Б. И. Соколова. – Москва: Издательство Юрайт. - 2021.

2. Банковский менеджмент: учебник / Я.Ю. Радюкова, О.Н. Чернышова, А.Ю. Федорова [и др.]. – Москва: ИНФРА-М. - 2020.

3. Терновская Е.П., Лавришко А.С. Тенденции развития продуктов потребительского кредитования в российской экономике и направления их модернизации// Вестник евразийской науки. - 2018.

4. Алиева Э. Б., Агаев Г. А. Проблемы правового регулирования банковской деятельности в Российской Федерации// Журнал Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. – 2018. – URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-pravovogo-regulirovaniya-bankovskoy-deyatelnosti-v-rossiyskoy-federatsii>

5. Михалина Л. М., Голованов Е. Б. Оценка качества банковских услуг как инструмент повышения эффективности деятельности банка// Журнал Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2020.