

Горохов Р.Т.

студент 1 курса

Института языков и культуры народов Северо-Востока РФ

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный университет

им. М.К. Аммосова»

Россия, г. Якутск

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ АКБ «АЛМАЗЭРГИЭНБАНК» ОА

Аннотация: В данной статье проведена оценка удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг «АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО за счет проведения опроса среди посетителей отделений Банка. Опрос содержал десять вопросов. Целью опроса являлось определение целевой аудитории «АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО и определения уровня удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг. В ходе определения проблем будут предложены меры по их устранению.

Ключевые слова: «АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО, банковская услуга, региональный банк, вклад, кредит, дебетовые и кредитные карты, ипотека, зарплатный проект, расчетный счет, текущий счет, страхование.

Annotation: This article assesses customer satisfaction with the quality of banking services of «Almazergienbank» JSB due to a survey among visitors to branches of the Bank. The survey contained ten questions. The purpose of the survey was to determine the target audience of «Almazergienbank» JSB and to determine the level of customer satisfaction with the quality of banking services. In identifying problems, measures will be proposed to address them.

Keywords: «ALMAZERGIENBANK» JSB, banking service, regional bank, deposit, credit, debit and credit cards, mortgage, salary project, current account, current account, insurance.

«АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО - крупный по размеру активов региональный банк, осуществляющий свою деятельность на территории Республики Саха (Якутия). Ключевые направления бизнеса - обслуживание корпоративных клиентов, муниципальных организаций и проектов, привлечение вкладов и кредитование физических и юридических лиц. Базовым источником фондирования деятельности выступают средства физических лиц.

Для оценки удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг «АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО был проведен опрос среди посетителей отделений Банка. Результаты опроса представим в таблице 1.

Таблица 1.

Опрос посетителей Банка для оценки удовлетворенности клиентов качеством банковских услуг «АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО

№	Вопрос	Варианты ответов	Результаты опроса
1	Пользовались ли Вы когда-нибудь услугами АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО?	Да Нет	Да – 100% Нет – 0%
2	Скажите, пожалуйста, как давно Вы пользуетесь услугами Банка?	Менее полугодом 6-12 месяцев 1-3 года 3-5 лет Более 5 лет	Менее полугодом – 8,2% 6-12 месяцев – 13,5% 1-3 года – 24,1% 3-5 лет – 26,7% Более 5 лет – 27,5%
3	Укажите, пожалуйста, какими услугами Банка Вы пользуетесь (пользовались)? (возможно несколько вариантов ответа)	Вклад Кредит Дебетовые карты Кредитные карты Ипотека Зарплатный проект Расчетный счет Текущий счет Страхование Другое	Вклад – 13,3% Кредит – 26,2% Дебетовые карты – 62,2% Кредитные карты – 19,1% Ипотека – 9,2% Зарплатный проект – 31,2%

			<p>Расчетный счет – 17,7%</p> <p>Текущий счет – 25,2%</p> <p>Страхование – 12,3%</p> <p>Другое – 8,5%</p>
4	<p>В какое из отделений банка Вы обращаетесь чаще всего?</p> <p>(возможно несколько вариантов ответа)</p>	<p>Ойунского, 11/1</p> <p>Ленина проспект, 22</p> <p>Дзержинского, 26/4</p> <p>Ленина проспект, 1</p> <p>Кирова, 28/1</p> <p>Ленина, 44</p> <p>Районные отделения</p> <p>Другое</p>	<p>Ойунского, 11/1 – 42,2%</p> <p>Ленина проспект, 22 – 38,3%</p> <p>Дзержинского, 26/4 – 18,3%</p> <p>Ленина проспект, 1 – 21,1%</p> <p>Кирова, 28/1 – 24,1%</p> <p>Ленина, 44</p> <p>Районные отделения – 19,2%</p> <p>Другое – 3,1%</p>
5	<p>Довольны ли Вы обслуживанием в указанном отделении?</p>	<p>Да, очень доволен</p> <p>Да, доволен, но есть предложения</p> <p>Трудно сказать, доволен или нет</p> <p>Нет, не доволен, но есть предложения</p> <p>Нет, совсем не доволен</p>	<p>Да, очень доволен – 18,4%</p> <p>Да, доволен, но есть предложения – 39,1%</p> <p>Трудно сказать, доволен или нет – 28,6%</p> <p>Нет, не доволен, но есть предложения – 10,7%</p> <p>Нет, совсем не доволен – 3,2%</p>
6	<p>Оцените по пятибалльной шкале качество работы Банка по указанным характеристикам, где 1 –</p>	<p>Работа отделения</p> <p>Работа сотрудников телефонного центра</p> <p>Работа банкоматов</p>	<p>Работа отделения – 4,1</p>

	«очень плохо, ужасно», 5 – «очень хорошо, отлично»	Работа мобильного банка Вежливость сотрудников Точность и оперативность производимых операций Ясность и прозрачность операций Компетентность сотрудников Интерьер отделения Банка	Работа сотрудников телефонного центра – 3,2 Работа банкоматов – 4,2 Работа мобильного банка – 2,9 Вежливость сотрудников – 4,1 Точность и оперативность производимых операций – 4,3 Ясность и прозрачность операций – 4,2 Компетентность сотрудников – 4,5 Интерьер отделения Банка – 4,4
7	Какие услуги Банка, на Ваш взгляд, требуют усовершенствования? (возможно несколько вариантов ответа)	Тарифная политика Информирование клиентов о введении новых тарифов, услуг и прочее Обслуживание в отделениях Прозрачность операций по счетам Компетентность сотрудников отделения Работа телефонного центра	Тарифная политика – 12,2% Информирование клиентов о введении новых тарифов, услуг и прочее – 26,1% Обслуживание в отделениях – 29,2% Прозрачность операций по счетам – 14,2% Компетентность сотрудников отделения – 7,1%

		Кредитная политика Вклады Дебетовые/кредитные карты Другое	Работа телефонного центра – 53,2% Кредитная политика – 21,2% Вклады – 19,8% Дебетовые/кредитные карты – 16,7% Другое – 6,1%
8	Ваш пол	Мужской Женский	38,2% мужского пола 61,8% женского пола
9	Ваш возраст	До 21 лет От 21 до 30 лет От 31 до 40 лет От 41 до 50 лет От 51 и более	До 21 лет – 9,3% от 21 до 30 лет - 26,5% от 31 до 40 лет - 23,6% от 41 до 50 лет – 11,2% от 51 и выше - 29,4%
10	Ваша деятельность	Учащийся/студент Работающий Служащий Пенсионер	Учащиеся/студенты - 29,4%; Работающие - 20,6%; Служащие - 14,7%; Пенсионеры - 29,4%

Была проведена выборка 68 человек, ограничений по возрасту, социальному положению и другим признакам не было. В исследовании было опрошено 38,2% респондентов мужского пола, 61,8% женского.

Приняли участие респонденты разного социального статуса. Учащиеся/студенты – 29,4%; работающие – 20,6%; служащие – 14,7% и пенсионеры – 29,4%. По возрастному признаку наибольшую долю респондентов, обращавшихся в банк за предоставлением услуг, составляют люди в возрасте от 50 и выше – 29,4%. Население от 21 до 30 лет – 26,5%, также активно пользуются банковскими услугами люди в возрасте от 31 до 40 лет – 23,6%.

Практически половина респондентов считает, что уровень обслуживания в Банке по всем указанным параметрам является средним.

При оценке важности качества банковских услуг мнения разделились, о чем свидетельствуют результаты: у большинства населения на первом месте важности качества стоит – условие предоставления услуги, затем способы предоставления услуг. Остальные параметры находятся на равномерных уровнях. Услуга, которая требует усовершенствования по большинству голосов, является работа телефонного центра.

Использованные источники:

1. Официальный сайт АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО // URL: <https://www.albank.ru/ru/> (дата обращения: 09.01.2020 г.).
2. Годовой отчет АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО за 2018 год.