

## **Менеджмент качества в сфере банковских услуг**

Гладковская О.В.

Научный руководитель Аснович Н.Г.

Белорусский национальный технический университет

Понятие «система менеджмента качества» (СМК) является фундаментальным и включает в себя три составляющие: обслуживание, процесс, продукт. В зависимости от того, что для банка важнее и в чем он видит свою стратегию и конкурентное преимущество, наибольшее внимание может уделяться одному из способов. В правильном понимании все способы должны быть одинаково эффективно реализованы, однако для рассмотрения будет взято качество обслуживания клиентов в «Сбербанке»

Согласно официальным данным с сайта банка 16 декабря 2019 года банк стал обладателем сертификата ИСА по результатам прохождения сертификационного аудита на соответствие комбинированным положениям международных стандартов.

2013 году Сбербанк запустил реинжиниринг процесса управления обращениями для того, чтобы комплексно изменить отношение и подход к проблеме обращений и развернуть всю систему работы в сторону клиента.

Для закрепления подхода были разработаны следующие мероприятия: расширены полномочия сотрудников внутренних структурных подразделений и контактного центра, чтобы они могли решить проблему клиента непосредственно в момент его обращения в банк; внесены изменения в подход к внутренней оценке качества обслуживания клиентов, чтобы тщательнее и строже оценивать работу с обращениями клиентов.

Для повышения качества обслуживания банк осуществляет мониторинг удовлетворенности на всех этапах взаимодействия с клиентом. Для этого используется, в частности: анкетирование по телефону для получения обратной связи; систему исследований «Голос клиента», индекс лояльности потребителей (Net Promoter Score, NPS).

Таким образом, проводя своевременную диагностику и анализ мероприятий, банк обеспечивает себе положительный эффект от внедрения эффективной системы менеджмента качества.