

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

РА "SNS RATINGS"

" ____ " _____ 2019г.

Рейтинговое агентство "Standard and Sensitive Ratings"

Национальная рейтинговая Шкала оценки качества обслуживания клиентов коммерческим банком (BQR - Bank quality rating)

Уровень рейтинговой оценки в символической форме	Уровень рейтинговой оценки в баллах	Краткое описание уровня рейтинговой оценки
BQR7 (uz)	95-100	НАИВЫСШЕЕ качество предоставляемых Банком своим клиентам услуг. Банком успешно внедрены и широко применяются в течении продолжительного времени высокие внутренние и внешние стандарты качества и которым в полной мере соответствует Банк. На постоянной основе осуществляется эффективный контроль за качеством внутри Банка. Руководством банка уделяется пристальное внимание к ключевым вопросам управления качеством. Банк обладающий данным уровнем рейтинга имеет самые высшие качественные показатели по всем параметрам рейтинговой модели оценки качества банковских услуг в Республике Узбекистан.

BQR6 (uz)	94-84	<p>Качество предоставляемых клиентам банковских услуг ВЫСОКОЕ. Банком с недавнего времени успешно внедрены и соблюдаются стандарты качества оказываемых банковских услуг. Ответственными службами Банка на постоянной основе мониторится(изучается) мнение клиентов Банка о качестве предоставляемых им услуг. В банке создана и успешно работает собственная служба менеджмента качества предоставляемых банковских услуг. Банком уделяется достаточное внимание качеству обслуживания клиентов во всех аспектах, выявляемых Рейтинговым агентством “SNS Ratings”, в том числе и путем Анкетного опроса, который показывает что выявленные недостатки в обслуживании клиентов банка несущественны, либо практически отсутствуют.</p>
BQR5 (uz)	83-73	<p>Качество оказываемых Банком своим клиентам услуг АДЕКВАТНОЕ и находится на достаточном уровне в масштабах банковской системы Республики Узбекистан. Коммерческий банк при обслуживании своих клиентов в полной мере принимает во внимание все ключевые аспекты управления качеством. В Банке ведется планомерная и постоянная работа по дальнейшему улучшению качества банковского обслуживания. Опросный метод выявления мнения клиентов показывает, что проблемы, связанные с претензиями со стороны потребителей, пока не ощущаются или имеют незначительный характер.</p>
BQR4 (uz)	72-62	<p>СРЕДНИЙ уровень качества оказываемых коммерческим банком своим клиентам услуг. В настоящее время, Банк активно использует в своей работе все ключевые, но не более того, аспекты управления качеством банковского обслуживания. В Банке планомерно осуществляется соответствующая работа и мероприятия по увеличению видов предоставляемых банком своим клиентам услуг и соответственно по улучшению их качества;</p>
BQR3 (uz)	61-51	<p>Качество оказываемых банковских услуг УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ. Коммерческий банк имеет большой, но пока ещё незадействованный, потенциал по исправлению уже имеющихся недостатков в качестве обслуживания клиентов банка. Несмотря на то, что серьезный ущерб для бизнеса Коммерческого банка отсутствует, во многих вопросах</p>

		присутствуют значительные недостатки в сфере менеджмента качества, управления качеством, мониторинга качества банковского обслуживания, информационной политики и маркетинга.
BQR2 (uz)	50-40	НЕ ВЫСОКОЕ качество оказываемых Банком своим клиентам услуг. Коммерческий банк уделяет недостаточное внимание к вопросам управления качеством оказываемых своим клиентам услуг. В Банке на постоянной основе не налажена система изучения и оценки качества оказываемых банковских услуг. В настоящее время коммерческий банк не имеет четкого плана действий по улучшению качества обслуживания клиентов. Маркетинговая служба Банка работает не на должном уровне. С учетом этого, в данное время Банк проигрывает большинству своих конкурентов как по количеству предлагаемых своим клиентам услуг, так и по их качеству.
BQR1 (uz)	менее 39	Качество оказываемых банком услуг находится НА НИЗКОМ уровне. Банк совсем не уделяет или совсем незначительное внимание к вопросам управления качеством обслуживания клиентов. Чаще всего Банк проигрывает конкурентам в качестве оказываемых услуг. Имеется значительное число претензий клиентов, касающихся качества оказанных услуг и ощутимый для Банка отток клиентов.