

УДК 336

Д.Г. Гурчиани, Е.Е. Сиявская

ees-17@mail.ru

Сочинский государственный университет, Россия

БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

Статья посвящена рассмотрению организации деятельности коммерческого банка по обслуживанию физических лиц. Данная тема носит актуальный характер, поскольку фактическое качество получаемых услуг из-за особенностей клиентской политики конкретного банка может не соответствовать ожиданиям клиента.

От уровня развития банковского сектора, его способности предоставлять комплекс операций, отвечающих мировым стандартам банковского сервиса, зависит как развитие

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРНИЦЫ

экономики страны в целом, так и конкурентная позиция самого банковского сектора России в мировой финансовой системе.

Рынок розничных услуг коммерческих банков в настоящее время является одним из наиболее динамично растущих и перспективных бизнес-направлений.

Специфика организации работы с клиентурой банка в каждом конкретном случае зависит прежде всего от категории клиента. Для банка наибольшее значение имеет деление на старых и новых клиентов. Особенности хозяйственной деятельности старых клиентов хорошо известны. Однако число новых клиентов банка постоянно растет. Нередко отношения к ним, а также условия предоставления им отдельных видов услуг отличаются от таковых для старых клиентов.

В свою очередь среди старых клиентов выделяются различные их группы, отношения банка с которыми также существенно различаются. Все это свидетельствует о необходимости правильной организации экономической работы банка с клиентурой и увеличения количества его клиентов.

Банковское обслуживание физических лиц – спектр финансово-кредитных и сервисных операций, связанных с предоставлением услуг частным клиентам банка в рамках реализации их финансовых интересов, которое включает:

- Депозитные операции – услуги по накоплению, сбережению и хранению денежных средств.
- Кредитование физических лиц – выдача населению ссуд под ссудный процент.
- Расчетно-кассовые операции – все виды расчетных операций, производимых как с открытием, так и без открытия счета в банке.
- Дистанционное банковское обслуживание позволяет физическим лицам осуществлять управление своим счетом через Интернет.
- Обмен валюты – конверсионные операции с наличными и безналичными эквивалентами разных валют, обмен которых осуществляется банком.
- Услуги хранения – предоставление в аренду сейфов и сопутствующие услуги.

ПАО «Сбербанк России» уделяет большое внимание обеспечению высокого уровня обслуживания розничных клиентов, а также созданию позитивного клиентского опыта. Сбербанк заботится о своих клиентах и старается обеспечивать максимальное удобство при пользовании услугами и сервисами банка. В связи с этим существует несколько основных групп каналов обслуживания:

- Физические каналы;
- Цифровые каналы;
- Устройства самообслуживания.

В 2018 году впервые зафиксировано снижение клиентопотока в физических каналах обслуживания. Большинство базовых операций клиенты банка стали проводить в цифровых каналах.

На 1 января 2019 года количество точек обслуживания составило 14 186, также было открыто 118 точек агентской сети в сельских населенных пунктах [1].

В 2018 году в Сбербанке во всех каналах обслуживались 77% жителей РФ трудоспособного и пенсионного возраста. Общий клиентопоток незначительно снизился: в 2017 году офисы посетили 79 млн. клиентов, а в 2018 году — уже 77 млн. клиентов [2].

Сбербанк ориентируется на основные потребности людей, развивая экосистему в таких сферах, как дом, здоровье, электронная коммерция, стиль жизни, а также отдельно строит экосистему для предпринимателей, исходя из потребностей развития бизнеса. Предложение дополнительных сервисов в этих областях нацелено повысить качество и глубину взаимоотношений с клиентами и сохранить конкурентоспособность Сбербанка в долгосрочной перспективе.

Система менеджмента качества (СМК) является основой для построения эффективного обслуживания физических лиц и включает в себя три составляющие: обслуживание, процесс, продукт.

Каждый из этих трех компонентов может применяться банком как отдельный и самостоятельный способ повышения качества банковской деятельности и удовлетворенности клиентов, так и в рамках единой СМК. 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.

Стандарт качества обслуживания устанавливает, как организовать взаимодействие с клиентом и обеспечить для него комфортные условия в банковском офисе.

Стандарт качества бизнес-процесса определяет, как должен быть устроен бизнес- процесс и как его выполнять; кто и какие функции должен выполнять в бизнес-процессе; кто и за что должен отвечать; какие входы/выходы должны формироваться и с какими требованиями.

Стандарт качества продукта устанавливает, как сделать стоимость и условия реализации продукта конкурентоспособными и выгодными для клиента.

Какой способ выбрать: один или все — решает сам банк. Чем больше задействовано способов, соответственно, тем больше финансовые и трудовые затраты банка, но тем больше удовлетворенность клиентов, а значит, продажи и прибыль банка.

Таким образом, организация работы обслуживания занимает значительное место в коммерческом банке, так как не правильное привлечение и удержание клиентской базы может негативно отразиться в финансовых результатах банка.

Литература

1. Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2018г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/redirected/com/gosa2019/docs/sberbank-annual_report_2018_rus.pdf. – Дата доступа: 05.09.2019 г.
2. Основные показатели ПАО Сбербанк по РПБУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/info/table_1jan2019_ru.pdf. – Дата доступа: 08.09.2019 г.