

**К. А. Кужельная**  
Науч. рук. **Г. К. Болтрушевич**,  
канд. экон. наук, доцент

## **НАПРАВЛЕНИЯ РАСШИРЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА**

На современном этапе, в условиях недостатка финансовых ресурсов и увеличения ликвидности коммерческих банков, возникла необходимость выбора оптимальных решений по рационализации количественного состава клиентов банка, учитывающих не только приносимую ими прибыль, но и имиджевую привлекательность, а также вероятность получения доходов.

Основными ориентирами расширения клиентской базы коммерческого банка являются:

- разработка и реализация политики удержания клиентов, позволяющей сократить число покидающих банк клиентов, выявить конкретные причины их ухода и не допустить повторения сложившейся ситуации в будущем;

- становление института персональных менеджеров, позволяющее осуществить эффективное взаимодействие подразделений банка для обеспечения конкурентоспособности услуг, а также укрепления и расширения клиентской базы за счёт сохранения деловых контактов с существующими и установления партнёрских отношений с новыми клиентами;

- использование комплексной методики, предусматривающей анализ рентабельности обслуживания клиента, его имиджевой привлекательности и уровня риска совместных операций (надёжность клиента);

- учёт доходов (расходов), связанных с созданием (восстановлением) резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности, по прочим активам; доходов (расходов), возникающих в связи с изменением курсов валют, в которых номинированы счета клиента (курсовые разницы), а также обслуживанием самого клиента;

- формирование синтетического образа клиента, структурированию которого способствует CRM-система (Customer Relationship Management) или система управления связями с клиентами, которая должна стать средством наращивания клиентоориентированности банка;

- совершенствование комплексного обслуживания массового клиента.

Изучение потребностей клиентов с последующим внедрением изменений – один из многих инструментов для расширения клиентской базы коммерческих банков. Однако внедрение в управление комплексного подхода на данной основе способно принести огромную пользу и прибыль банку, так как наличие эффективной стратегии ведения банковского бизнеса является обязательным условием любой коммерческой организации, нацеленной на успешное существование в условиях жесткой рыночной конкуренции.

**О. С. Лис**  
Науч. рук. **О. С. Башлакова**,  
канд. экон. наук, доцент

## **ПРИЧИНЫ ПОВЫШЕННОЙ ЛИКВИДНОСТИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

На основании проведенного анализа деятельности банковского сектора Республики Беларусь были выявлены основные причины роста ликвидности: