

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С КЛИЕНТАМИ И ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

RELATIONSHIPS WITH COMMERCIAL BANKS CUSTOMERS AND THEIR CULTIVATION

СТОЛПИРОВА Л.М., канд. экон. наук, профессор кафедры банковского дела Университета управления «ТИСБИ»

Тел.: 8(903)313-84-47

STOLPIROVA L.M., Candidate of Economic Sciences, Professor, Banking Chair, the University of Management «TISBI»

Phone: 8(903)313-84-47

Аннотация

В статье рассматриваются некоторые современные аспекты взаимоотношений коммерческих банков с клиентами на основе информационных технологий.

Abstract

The article deals with some of the modern aspects of relationships with between clients of and commercial banks on the basis of information technology.

***Ключевые слова:** коммерческие банки, современные информационные технологии, актуальные аспекты взаимоотношений банков с клиентами.*

***Keywords:** commercial banks, modern information technology, relevant aspects of relationships with clients.*

Банковская система является одним из важнейших секторов экономики страны. Во-первых, оказывая услуги юридическим и физическим лицам, банки вносят свой вклад в создание валового национального продукта; во-вторых, направляя денежные потоки, банки являются ключевым звеном финансовой инфраструктуры народного хозяйства; в-третьих, чутко реагируя на изменения экономической конъюнктуры, вызываемые действиями государственных органов управления, банки являются проводниками стабилизационной экономической политики государства.

Банк – это организация, работающая в особой сфере финансовых услуг. В процессе своей деятельности банк вступает в контакт с конкурентами, клиентами, государством, с которыми он взаимодействует с целью оптимизации прибыли.

Однако это не единственная цель, которую преследуют банки, функционируя на рынке. Кроме этого, банки стремятся обеспечить оптимальное сочетание ликвидности и доходности финансовых ресурсов,

создание и поддержку репутации банков. В свою очередь, хорошая репутация, известность банка влияют на количество клиентов, обращающихся именно в этот банк.

Отношения банка с клиентурой возникают в процессе покупки-продажи банковских продуктов. Они включают в себя: предоставление кредитов, открытие депозитных счетов, операции по выпуску, покупке или продаже ценных бумаг, валютные отношения, расчетные операции, а также трастовые услуги, хранение драгоценностей.

Широкая диверсификация операций помогает сохранять клиентов и оставаться рентабельными даже при весьма неблагоприятной конъюнктуре. Не случайно во всех странах с рыночной экономикой они остаются главным операционным звеном кредитной системы.

Направления развития взаимоотношений банка и клиентов многообразны, но при этом отсутствует единый подход к структуризации затрагиваемой проблемы. В большинстве публикаций различные аспекты исследуемой проблемы рассматриваются в разрезе финансового менеджмента, адаптации к российской практике западных технологий обслуживания клиентов банком, правил и особенностей ведения операций, разработки и внедрения новых продуктов.

Согласно стратегии развития банковского сектора до 2015 года основной целью Правительства Российской Федерации и Банка России в деле развития банковского сектора Российской Федерации на среднесрочную перспективу являются: дальнейшее усиление его роли в экономике с учетом обеспечения системной устойчивости как всего банковского сектора в целом, так и отдельных кредитных организаций в частности; повышение качества и расширение перечня предоставляемых банковских услуг населению и предприятиям; повышение качества управления, в том числе управления рисками; дальнейшее повышение прозрачности деятельности отдельных кредитных организаций и всего сектора в целом.

Взаимоотношения клиента с банками во многом определяются разнообразием возможности использования банковского продукта, доступностью денежного рынка.

Конкуренция в банковском секторе стремительно перемещается из области количества предоставляемых услуг в сферу качества и оперативности предоставления финансовых услуг, что, в свою очередь, зависит от совершенства принимаемых решений, потенциала технологического развития и, в конечном счете, рыночной и финансовой эффективности банка.

Таким образом, будущее банковской деятельности остается за информационными технологиями. В соответствии с естественными законами бытия выживает сильнейший. В современных экономических условиях выжить и остаться при этом на плаву суждено тем банкам и финансовым институтам, которые уже сейчас широко развивают и инвестируют в свою информационно-технологическую деятельность. Российская банковская система вливается в мировую, а борьба с западными конкурентами

немыслима без опоры на современные информационные технологии высокого уровня.

В настоящее время большинство банков довольно успешно используют следующие системы: «Банк-Клиент», «iBank», «ДБО BS-Client», «Интернет Сервис Банк», «Телебанк-2000».

Все они, за исключением используемой Автобанком системы «Интернет Сервис Банк», относятся к системам «второго поколения», то есть к тем, которые позволяют не только получить информацию о состоянии счетов, но и управлять ими, осуществлять внутри- и межбанковские переводы, покупать и продавать валюту, открывать и закрывать депозитные вклады.

Кроме того, используются такие системы, как:

- «Интернет-Банк» - ориентирована на потребности как физических, так и юридических лиц – клиентов Банка.

- РС-Банкинг – сервис системы «iBank 2», предназначенный для работы в режиме офлайн; она позволяет работать в едином пространстве документов.

- Система «Онлайн Партнер», которая предоставляет Клиенту возможность безналично конвертировать денежные средства между своими вкладами, текущими счетами и обезличенными металлическими счетами. Конвертация средств производится по внутреннему курсу Банка. Операция конвертации денежных средств исполняется Банком, как правило, в течение нескольких секунд после принятия соответствующего распоряжения на обработку.

- Система Интернет-трейдинг «Альфа-Директ» дает возможность в режиме реального времени отслеживать ход торгов на различных биржах и подавать заявки на осуществление сделок с ценными бумагами.

- «Интернет-Клиент» - система дистанционного банковского обслуживания через Интернет. С ее помощью можно проводить банковские расчеты и получать информацию в режиме онлайн, а также она дает доступ к различной справочной информации, необходимой каждому пользователю. Информация представляется в удобной пользователю форме. «Интернет-Клиент» имеет удобный и интуитивно понятный интерфейс.

- Система «iBank 2» имеет дополнительный сервис – корпоративный автоклиент, он предназначен для обслуживания крупных корпоративных клиентов с очень большим документооборотом.

- «ДБО BS-Client» производства компании «Банк`с Софт Системс» - система электронного документооборота, которая ориентирована на обслуживание юридических лиц и поддержание работы с физическими лицами в виде опции.

Заслуживает внимания опыт непосредственного участия кредитных организаций в акционерных обществах посредством владения их акциями. Здесь следует особо подчеркнуть, что кроме преобладающего участия в капитале, интегрированные холдинговые структуры (ИХС) используют договорные или иные формы влияния, позволяющие основному обществу определять или влиять на решения дочернего общества.

В отличие от финансовых групп объединения банков и предприятий реального сектора характеризуются наличием более сложных связей, обусловленных интеграцией банковского и промышленного капиталов. В соответствии с этим ИХС характеризуются определенной экономической зависимостью между основной (головной) компанией и дочерними, которая может основываться как на преобладающем участии основного общества в уставном капитале дочернего, так и на наличии договора или иных обстоятельств, позволяющих основному обществу определять или влиять на решения дочернего общества. При этом возможны варианты, когда данные компании равнозначны в своем объединении и могут одинаково влиять друг на друга.

Выделяют два варианта организационного построения – с сильным промышленным либо банковским началом:

1. Модель так называемого «карманного» банка. Здесь банк подконтролен другим участникам объединения и выполняет сугубо обслуживающие функции.

По мнению автора, подобный сценарий, когда банк всецело подчиняется другим участникам группы в вопросах финансовой политики, объемов и условий кредитования, ведет к неэффективному управлению банковскими активами и пассивами. Причина заключается в том, что предприятия, влияющие на решения банка, заинтересованы в получении дешевых кредитов, а банк, в свою очередь, заинтересован в выгодном размещении средств. Возникает противоречие, в результате которого кредитно-депозитная политика банка осуществляется неэффективно.

2. Банк – финансовый центр группы. В этом случае именно банку принадлежит руководящая роль в холдинговой структуре, он выполняет функции финансового центра и проводит финансовый менеджмент группы в целом. Этот вариант наиболее характерен для «неофициальных» ИХС, т.е. интегрированных корпоративных структур, не имеющих соответствующего юридического статуса. Данной модели следует уделять особое внимание.

При этом, по мнению автора, подход, при котором финансовый менеджмент осуществляется банком, более эффективен, т.к. именно банк способен обеспечить наиболее высокий уровень финансового менеджмента в интегрированной холдинговой структуре.

Анализируя историю развития российских финансово-промышленных объединений, можно сделать вывод, что чаще всего успешными оказываются группы, возникшие по инициативе крупных банков на основе интеграции финансового и промышленного капиталов с участием разветвленного состава участников. Банки, имея в своих управленческих структурах хорошо подготовленные профессиональные кадры, одними из первых поняли, что для проведения эффективной банковской политики, функционирования и укрепления позиций на рынке необходима именно такая интеграция. В основу организационных построений таких групп в России лег опыт

создания крупных организационно-хозяйственных структур с сильным финансовым ядром, например в Японии – универсальных многоотраслевых комплексов, включающих банки, торговые, страховые, инвестиционные и промышленные компании. В 90-е гг. XX века по данному пути развития пошел такой крупный российский банк, как «Альфа-банк». Несколько позже – «Росбанк», «Уралсиб», банк «Россия» и некоторые другие.

Участие банка в качестве финансового центра крупных комплексов создает уникальные возможности для предприятий в области организации платежей и расчетных отношений, кредитования и инвестирования, которыми в обычных условиях они не располагают. Это относится к созданию системы клиринговых расчетов, выпуску и использованию ценных бумаг, имеющих хождение в рамках группы и учитываемых, в конечном счете, банком. Банк может предоставлять гарантии для предприятий при получении ими кредитов в других банках, а также предоставлять кредиты одним предприятиям, входящим в группу, под гарантию других предприятий, работающих в рамках комплекса. В задачи банка входит полное обеспечение экономических интересов предприятий группы посредством реализации единой концепции обслуживания.

Кроме того, вхождение банка в ИХС является новым шагом в развитии не только для предприятий реально сектора, но и для самого банка. Заинтересованность банков в участии в ИХС связана не просто с увеличением потенциала развития, а с построением в рамках группы эффективной модели, обеспечивающей его устойчивость в постоянно меняющихся рыночных условиях, поскольку банковский капитал при таком объединении обеспечивается активами реального сектора.

Очевидно, что банк, обслуживая средства ИХС, способен активно работать и с прочими клиентами (не входящими в ИХС предприятиями и физическими лицами). При этом тот факт, что капитал ИХС сконцентрирован в одном банковском институте, говорит чаще всего и о высокой устойчивости и ликвидности, меньших рисках кредитования, и о потенциальной способности и заинтересованности банка в развитии новых направлений в форме инвестиционного бизнеса и небанковских финансовых услуг.

В настоящее время вопросы финансово-промышленной интеграции выходят на первый план, поскольку, начавшись в финансовом секторе, кризис затем распространился на все отрасли реального сектора, обострив проблемы эффективного взаимодействия финансового и реального секторов.

Эффективным путем взаимодействия может стать предложенная банковская политика активной интеграции банковского и промышленного капиталов, что позволит банкам повысить качество кредитного портфеля, уменьшить риски и одновременно будет стимулировать развитие реального сектора российской экономики, все еще находящегося в несколько инертном состоянии развития.

Банки, входящие в корпоративные структуры, оказались более устойчивы в кризисных условиях. Крупные корпорации еще до кризиса

успели приобрести ряд банков. Именно такие банки оказались наиболее устойчивыми, так как у них не было ни ипотеки, ни вкладов, ни множества офисов.

На основе изучения действующей практики финансово-промышленной интеграции можно сделать вывод, что одной из самых перспективных на сегодняшний день является модель интегрированной холдинговой структуры с банком в роли финансового центра.

Наконец, следует отметить и такой аспект совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с клиентами, как создание в некоторых банках бизнес-клубов для общения и расширения бизнеса участников клуба. Это дает возможность доступа к информации о товарах и услугах других членов клуба, личного общения, возможность продвижения товаров, увеличения количества надежных партнеров и создания положительного имиджа среди известных и надежных компаний.