

УДК 330

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КЛИЕНТСКОЙ ПОЛИТИКИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА ПРИМЕРЕ ПАО КБ «ВОСТОЧНЫЙ»

ГАЛУЦКИХ АНАСТАСИЯ ВЛАДИМИРОВНА

Студентка

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Научный руководитель: Кривошапова Светлана Валерьевна

к.э.н., доцент

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

Аннотация. В статье представлены результаты анализа клиентской политики ПАО КБ «Восточный». Описаны основные тенденции развития клиентской политики коммерческих банков. На основе данных анализа разработаны рекомендации по совершенствованию клиентской политики банка. Подсчитан эффект от внедрения предложенных рекомендаций.

Ключевые слова: клиентская политика, клиенты банка, рынок кредитования, коммерческий банк, процентная ставка, кредит.

IMPROVING THE CLIENT POLICY OF THE COMMERCIAL BANK ON THE EXAMPLE OF PJSC CB «VOSTOCHNY»

Galutskikh Anastasia Vladimirovna*Scientific adviser: Krivoshapova Svetlana Valeryevna*

Abstract. The article presents the results of the analysis of the client policy of Orient Express Bank (PJSC). The main trends in the development of the client policy of commercial banks are described. Based on the analysis data, recommendations were developed to improve the bank's client policy. The effect of the implementation of the proposed recommendations has been calculated.

Key words: client policy, bank clients, credit market, commercial bank, interest rate, credit.

Вводная часть. Рынок кредитования в РФ содержит очень большой потенциал для развития, он динамично развивается и улучшается. Конкурентная борьба среди банков приводит к выходу новейших кредитных услуг и банковских продуктов и облегчению условий для получения кредитов. Увеличение уровня жизни населения приведет к необходимому изменению отношения банков к клиентам, в том числе за счет изменения клиентской политики банков. Поэтому представляется, что проблема совершенствования клиентской политики на современном этапе развития экономики в Российской Федерации является весьма насущной и актуальной. Задачей исследования является не только разработка направлений совершенствования клиентской политики, но и выявление эффективности разработанных мероприятий.

Введение. В настоящей статье представлена оценка удовлетворенности клиентов качеством банковского обслуживания и предложены направления совершенствования клиентской политики ПАО КБ «Восточный».

Основная часть. Изучив клиентскую политику ПАО КБ «Восточный», а также проведя анкетирование клиентов банка, можно сделать вывод о недостатках клиентской политики банка и степени удовлетворённости клиентов, получивших банковские услуги. Данные результатов анкетирования клиентов представлены на рисунке 1. Респондентам был задан вопрос: «какие имеются недостатки обслуживания при получении банковской услуги в ПАО КБ «Восточный»?».

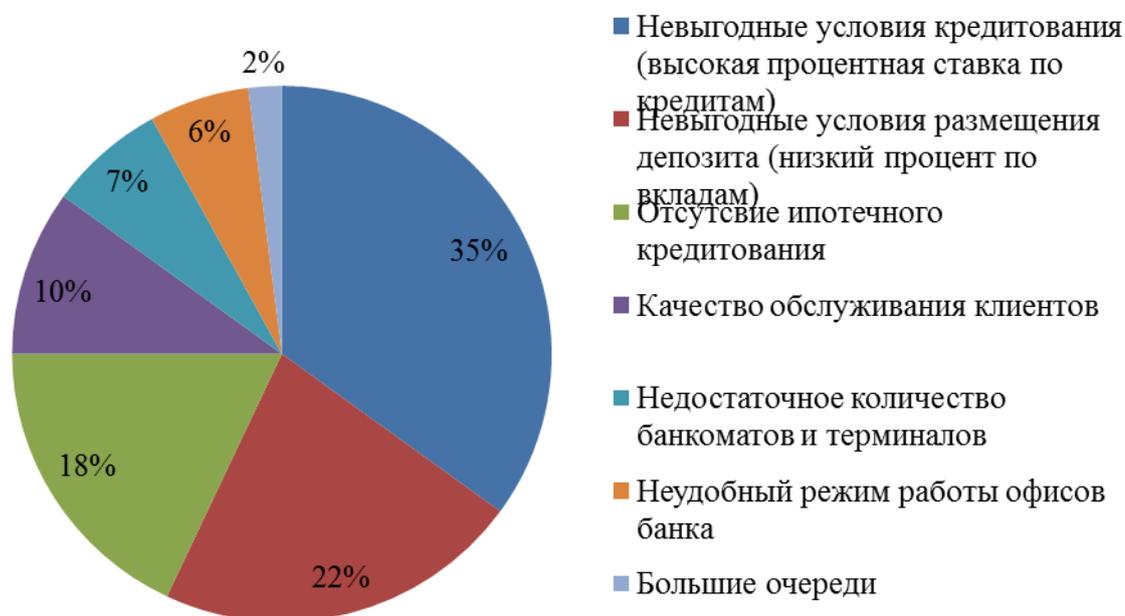


Рис. 1. Результат анкетирования клиентов ПАО КБ «Восточный»

Источник: составлено автором

На сегодняшний день ПАО КБ «Восточный» активно развивается в сфере цифровых технологий, тем самым привлекая все больше клиентов. Но на данный момент банк значительно отстает от ведущих банков, в том числе по уровню удовлетворенности клиентским обслуживанием.

Необходимость совершенствования клиентской политики в банке обусловлена в первую очередь необходимостью привлечения клиентов банка. В ходе исследования было установлено, что некоторые потенциальные клиенты банка отказываются от потребления услуг ПАО КБ «Восточный» в пользу других банков, таких как ПАО «Сбербанк России», ПАО «Банк ВТБ» и другие. С целью повышения объемов оказания банковских услуг (увеличения кредитного портфеля, увеличения объемов вкладов клиентов и др.) и улучшения качества обслуживания клиентов были разработаны рекомендации по совершенствованию клиентской политики ПАО КБ «Восточный».

ПАО КБ «Восточный» предоставляет потребительские кредиты с фиксированной процентной ставкой на весь срок кредитования, при этом банк предоставляет всего три вида кредитования. Рекомендуются дополнить предложения банка следующими видами кредитования: «Автокредит» и «Ипотечный кредит».

Согласно информации, представленной на официальном сайте ПАО КБ «Восточный» процентная ставка по «кредиту наличными» и «экспресс кредиту» составляет от 9%, что не может не привлекать клиентов [11]. Однако в действительности, процентная ставка по кредиту при оформлении заявки оказывается выше и составляет от 10%. Ввиду этого многие клиенты отказываются от получения кредита в данном банке. Поэтому рекомендуется изменить информацию о предоставлении кредитов на сайте банка.

Процентная ставка при размещении депозита в ПАО КБ «Восточный» также не устраивает клиентов, так как им хотелось бы иметь большую доходность от размещения денежных средств. Кроме этого в ПАО КБ «Восточный» установлена минимальная сумма депозита - 30 000 руб. [11]. Некоторые клиенты готовы разместить депозит в банке, но на меньшую сумму. К таким клиентам относятся, чаще

всего пенсионеры. Таким образом, увеличение процентной ставки по депозиту и уменьшение минимальной суммы размещения вклада в ПАО КБ «Восточный» позволит привлечь дополнительных клиентов и тем самым улучшить удовлетворенность клиентов услугами банка.

Некоторые клиенты ПАО КБ «Восточный» недовольны качеством банковского обслуживания, что проявляется в наличии ошибок сотрудников банка при презентации банковских продуктов. Например, некоторые сотрудники не могут предоставить расчет доходности при размещении вклада на определенную сумму. Решением данной проблемы будет являться организация более качественного обучения персонала в части презентации банковских продуктов и объяснении условия их использования.

Положительное влияние на увеличения удовлетворенностью услугами ПАО КБ «Восточный» окажет увеличение количества терминалов и банкоматов. В частности клиенты банков, проживающие не в городах субъектов РФ, не являющихся административными центрами, отмечают неудобство, связанное с недостатком или отсутствием терминалов и банкоматов. Данный факт негативно сказывается на качестве обслуживания клиентов ПАО КБ «Восточный».

Итак, в результате предложенных мероприятий ожидается положительное совершенствование клиентской политики в ПАО КБ «Восточный». Планируется увеличение уровня удовлетворенностью клиентов услугами банка. Прогнозные значения изменения степени удовлетворенностью клиентов банка по ключевым параметрам представлены на рисунке 2.

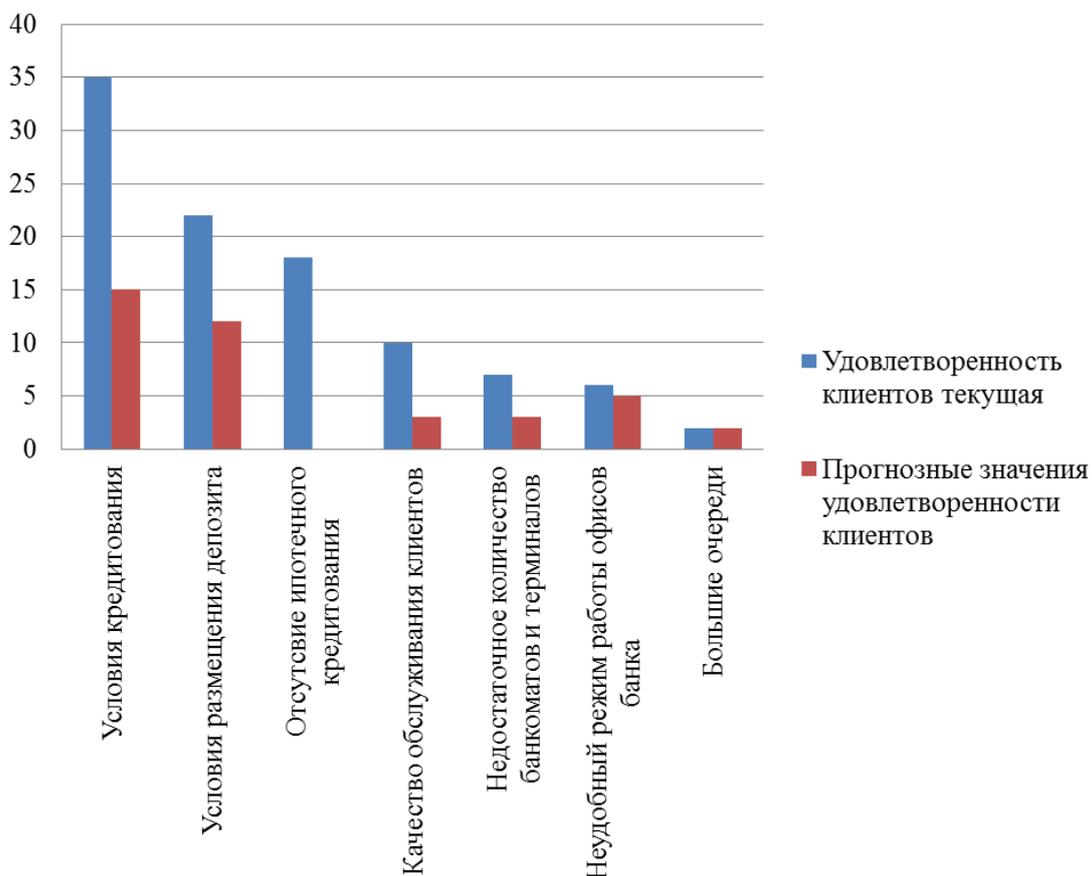


Рис. 2. Прогнозные значения изменения степени удовлетворенностью клиентов ПАО КБ «Восточный»

Источник: составлено автором

В результате проведенных мероприятий планируется не только увеличение уровня удовлетворенности клиентами оказанными им банковскими услугами, но и повышение количества клиентов банка, что благоприятно скажется на эффективности и результативности деятельности ПАО КБ «Восточный» в целом.

Выводы. Таким образом, современные проблемы банковской системы находят своё отражение в перспективах развития клиентской политики банков. И при этом перспективы развития находятся в прямой зависимости от развития экономики страны в целом и потребностей клиентов. Основными направлениями развития банковского сектора является ориентированность на клиента, внедрение и закрепление методологии, а также совершенствование законодательства.

В ходе исследования было установлено, что клиенты ПАО КБ «Восточный» не удовлетворены уровнем оказания банковских услуг. С целью улучшения качества обслуживания клиентов, были предложены рекомендации по совершенствованию клиентской политики, в результате которых планируется улучшение эффективности и результативности деятельности ПАО КБ «Восточный».

В качестве предложений по совершенствованию клиентской были разработаны определенные рекомендации. Во-первых, пересмотреть условия кредитования, в части уменьшения процентной ставки по кредитам. Во-вторых, изменить условия размещения средств клиентов на депозитах. В-третьих, разработать новые банковские продукты, удовлетворяющие потребности клиентов. В-четвертых, повысить качество обслуживания клиентов. Результатом реализации мероприятий является повышение уровня удовлетворенности клиентов банка ПАО КБ «Восточный» услугами банка. Несмотря на обилие работ по данной проблеме, вопросы совершенствования клиентской политики остаются открытыми, именно поэтому требуется разработка способов их решения.

Список литературы

1. Алкадарская, М.Ш. Совершенствование политики коммерческих банков по кредитованию физических лиц / М.Ш. Алкадарская // Экономика и управление: научно-практический журнал. - 2020. - № 1 (151). - С. 97-100.
2. Боровченко А.О., Уксуменко А.А. Рынок кредитования физических лиц в России: современное состояние и проблемы // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 6-5. С. 920-924.
3. Булгакова, О.А. Проблемы кредитования физических лиц в современных российских условиях и пути их решения / О.А. Булгакова // В сборнике: Междисциплинарный вектор развития современной науки: теория, методология, практика. Сборник статей II Международной научно-практической конференции. Петрозаводск, - 2020. - С. 6-9.
4. Дибирова, М. М. Основные тенденции развития банковской системы России на современном этапе / М.М. Дибирова // Наука среди нас. - 2019. - № 4 (20). - С. 309-313.
5. Дробышевская, М. Н., Кулякова, М. Н. Проблемы и перспективы развития современной российской банковской системы // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2017. - Т. 18. - С. 62-65.
6. Лаврушина, О. И. Банковская система в современной экономике: учебное пособие / коллектив авторов под ред. проф. О.И. Лаврушина. - 2-е изд., стер. - М.: КНОРУС, 2016.-408 с.
7. Садрисламов, И.Р. Перспективы развития банковской системы России / И.Р. Садрисламов // Экономика и социум. - 2019. - № 3 (58). - С. 375-378.
8. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» - данные по банковской системе РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.raexpert.ru/> (дата обращения 19.06.2021).
9. Официальный сайт ПАО КБ «Восточный» [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.vostbank.ru/> (дата обращения 19.06.2021).
10. Методы и подходы к формированию клиентской политики коммерческого банка (на примере ВТБ (ПАО)) Кривошапова С.В., Головкин Е.Ю., Казачинина Е.О. Фундаментальные исследования. 2016. №6-2. С. 391-396.