

БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ: ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК»)

Иванович М.Н.

Иванович Мария Николаевна – магистр,
направление: 06070068 Экономика,
кафедра финансов, налогообложения и финансового учета,
Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
Московский финансово-юридический университет МФЮА, г. Москва

Аннотация: в условиях динамично меняющегося мира интеграция инноваций и новых технологий во все сферы услуг не оставляет в стороне и банковскую сферу. Финансово-кредитные организации под воздействием конкурентного давления и роста киберопасностей вынуждены качественно менять процесс оказания своих услуг, как в отношении физических, так и юридических лиц. Последние для многих крупных банков являются наиболее значимым сектором клиентов, что обуславливает постоянное развитие и расширение ассортимента услуг, оказываемых юридическим лицам, сопровождаемое улучшением качества данных услуг.

Ключевые слова: банковские услуги, юридические лица, качество, оценка, развитие, перспективы.

УДК 06070068

Для исследования процесса оказания банковских услуг юридическим лицам, целесообразно изучить их понятие и процесс оказания, а также основные направления развития, свойственные современным условиям в РФ. Банковские услуги для юридических лиц — это все виды услуг оказываемых компаниям и предпринимателям Банками, в составе которых стоит выделить: расчетно-кассовое обслуживание, зарплатные проекты, кредиты. Список услуг различается в зависимости от банка, однако набор стандартных услуг, имеет место фактически в каждом банке [1, с.15]. К тому же услуги различаются по методу их оказания, принимая все более отчетливо цифровой характер. Цифровая трансформация представляет собой новейшую концепцию по работе с клиентами и контрагентами банков, включая качество оказываемых услуг. В этих условиях на смену традиционным B2B и B2C коммуникациям пришли открытые инновационные экосистемы, ориентированные непосредственно на потребности клиента. Усиливается синергетический эффект от работы банков с юридическими лицами, которые выстраивают новые схемы эффективного взаимодействия с клиентами, предвосхищая их ожидания и потребности [2, с. 40].

Таким образом, в современном контексте банковскую услугу, оказываемую юридическим лицам, можно определить, как совокупность технических, технологических, финансовых и интеллектуальных видов деятельности банка, позволяющих удовлетворить потребность клиентов в необходимых ему услугах, связанных с хранением, привлечением и инвестированием финансовых ресурсов, необходимых для успешного ведения коммерческой и некоммерческой деятельности.

Развитие технологий в оказании банковских услуг юридическим лицам сопровождается ростом конкуренции на рынке, наиболее крупными игроками которого помимо ПАО «Сбербанк» и группы «ВТБ» в России являются АО «Тинькофф банк», Touch банк (входит в группу ОТП), Банк «Открытие» и другие [3]. Ключевые игроки на российском рынке банковских услуг, оказываемых юридическим лицам по долям рынка в 2019 году приведены на рисунке 1.

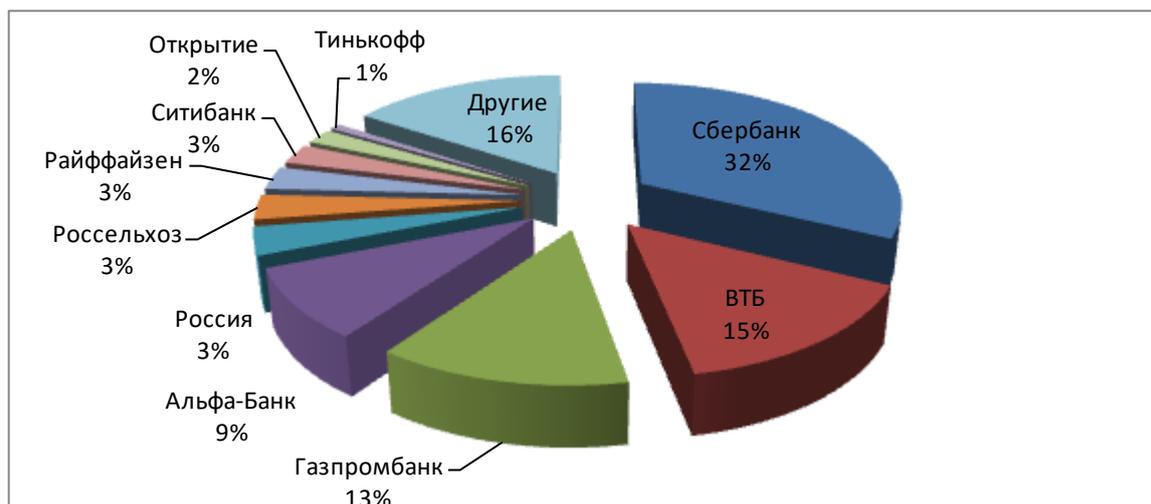


Рис. 1. Распределение долей рынка среди банков по остаткам на счетах клиентов юридических лиц в 2019, %

Источник: составлено автором.

Наиболее высокие позиции на рассматриваемом рынке принадлежат ПАО «Сбербанк» и «ВТБ», «Газпромбанк». В топ-5 лидеров также входят «Альфа-банк» и «Банк Россия».

Обращаясь к специфике ПАО «Сбербанк» в отношении услуг, оказываемых им юридическим лицам, стоит отметить, что Сбербанк предлагает данным клиентам всю линейку услуг, позволяющих эффективно вести предпринимательскую деятельность, извлекая при этом максимум выгоды от ведения бизнеса. Банк находится в постоянном поиске новых продуктов с учетом запросов и интересов клиентов, уделяя особое внимание качеству сервиса.

Сбербанк предлагает всем корпоративным клиентам широкую линейку тарифных планов в отношении расчетно-кассовых операций, разнообразные варианты кредитования. В зависимости от оборота организации клиент может подобрать продукт, отвечающий его запросам. Помимо того, что юридические лица в Сбербанке могут открыть расчетный счет на выгодных условиях, сотрудники Банка представляют консультации по всем финансовым продуктам. Банком обеспечивается круглосуточная поддержка клиентов и онлайн сервисы, которые позволяют управлять финансами и вести их контроль клиентами дистанционно. Сформированные пакеты услуг нацелены на удовлетворение потребностей любых категорий бизнеса и форматов его ведения.

В банке используется Модель «Единой сбытовой сети», которая использует геоаналитику, данные о поведении клиентов и построена на основе BigData [4]. «Сбербанк» предлагает дистанционные сервисы для легкого запуска бизнеса, прорабатывает новые финансовые и нефинансовые продукты. Для создания качественно нового уровня клиентского сервиса запущен канал удаленного обслуживания клиентов – «Центр корпоративных решений». «Сбербанком» внедрены региональные площадки в Санкт-Петербурге, Ставрополе, Екатеринбурге и других, на базе которых централизованы ключевые сервисные и продуктовые функции, наиболее важные из которых приведены на рисунке 2.

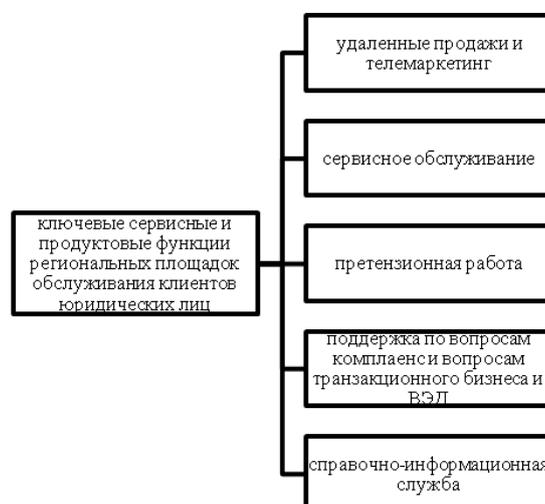


Рис. 2. Ключевые сервисные и продуктовые функции региональных площадок обслуживания клиентов юридических лиц ПАО «Сбербанк»

Источник: составлено автором.

Сбербанк практически полностью автоматизировал процесс кредитования юридических лиц, что дало возможность значительно облегчить процесс взаимодействия клиента и банка. Важным шагом при этом явился запуск онлайн-сервиса «Кредитный конструктор», который дал возможность корпоративным клиентам на базе одобренного предварительно предложения сконструировать кредитный продукт с индивидуальными параметрами и динамическим расчетом ставки, после чего сформировать и передать заявку [5]. Разработана линейка кредитных продуктов, среди которых «Кредит за 1 день» (включена банковская гарантия), «Овердрафт за 1 день», «Проактивные лимиты», «СМАРТ КСБ», «Простые сделки». Для наиболее важных клиентов банк внедрил сервис приоритетной поддержки, что дало возможность сократить время клиентского менеджера на проведение операций до 40 минут в день.

В целом стоит обратить внимание на то, что в настоящий момент «Сбербанком» выстроена отраслевая вертикаль бизнеса, выстраивающая клиентско-продуктовые команды, схема которых приведена на рисунке 3.

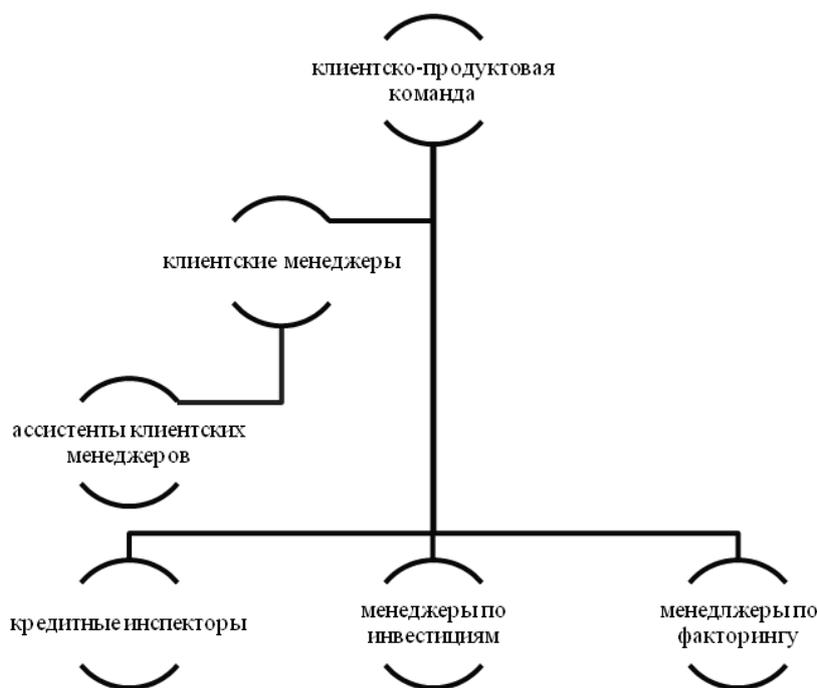


Рис. 3. Клиентско-продуктовая команда ПАО «Сбербанк»

Источник: составлено автором.

При формировании клиентско-продуктовых команд ПАО «Сбербанк» использовать принципы Agile, что дало возможность значительно сократить сроки оформления сделок. Сбербанк постоянно совершенствует дистанционные сервисы, повышая возможности легкого запуска бизнеса, разрабатывая одновременно новые финансовые продукты и небанковские сервисы.

В этих условиях на 01.01.2020 года общее число активных корпоративных клиентов, пользующихся услугами Сбербанка, составило более 1 млн. предприятий [5]. При этом стоит отметить, что клиентская база в 2019 году увеличилась на 17% по сравнению с 2018 годом. Клиенты бизнеса, имеющие счет в ПАО «Сбербанк», но ранее в нем не кредитовались, имеют возможность оформить СМАРТ-кредит, предварительно одобренный. Такая возможность у Банка появилась в результате внедрения предиктивной аналитики данных клиента, учетных систем и кредитной истории. Оформление предодобренных кредитов осуществляется в день получения подобного предложения менее чем за час. При этом 53% клиентов разных форм бизнеса получают решение по предварительно одобренным кредитным решениям в течение одного часа.

Значимая роль Сбербанком в работе с юридическими лицами отводится качеству банковских услуг, которую следует определить как совокупность свойств и характеристик действий, придающих услугам способность удовлетворять предполагаемые потребности. Будучи продуктом труда, качество банковской услуги представляется категорией, неразрывно связанной как со стоимостью, так и с потребительной стоимостью. В этом смысле для клиента важно, что услуга Банка обладает нужными свойствами, которые выступают объектом потребления. Предметом потребления являются банковские услуги – разные по способу использования, предоставлению и назначению. Одна и та же банковская услуга может иметь множество разных свойств и быть пригодной для конкретных способов использования. Например, банковский кредит обладает свойствами платности, срочности, возвратности и так далее. В свою очередь, совокупность свойств, присущих отдельной банковской услуге, выделяет ее из множества аналогичных услуг Банка, исходя из чего, с экономической точки зрения, качество банковской услуги – характеристика позволяющая определить способности удовлетворять ту или иную потребность, а сама банковская услуга представляет собой не что иное, как совокупность полезных свойств.

Для оценивания качества услуг ПАО «Сбербанк» использует немало новых технологий. Одна из методик построена на тактике «Тайный покупатель». При этом разработана Инструкция поведения «тайного покупателя» при посещении отделений Банка с критериями оценивания работы сотрудников, связанных с обслуживанием корпоративного сектора. Выдержка из данной инструкции приведена на рисунке 4.

ВАЖНО! ДО СОВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ НЕОБХОДИМО ВЫПОЛНИТЬ ВСЕ НИЖЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

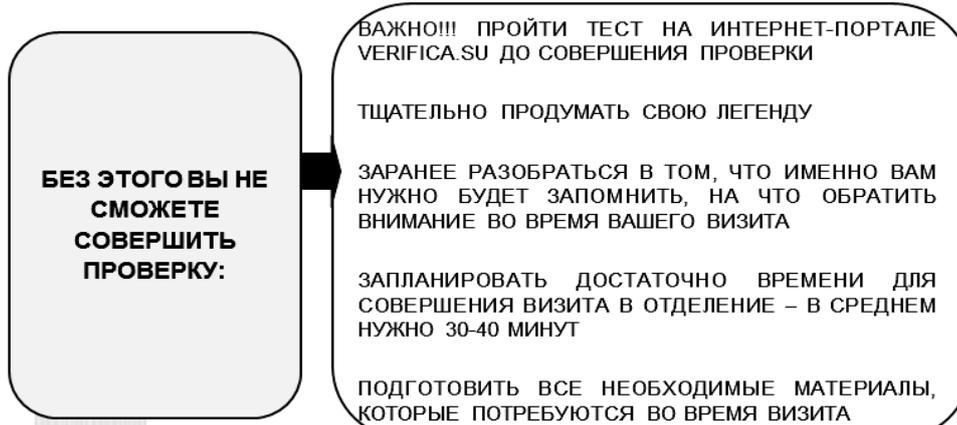


Рис. 4. Выдержка из Инструкции по проверке качества обслуживания юридических лиц в отделениях ПАО «СБЕРБАНК»

Источник: официальный сайт ПАО «Сбербанк».

В настоящее время цифровая трансформация рассматривается как неотъемлемый элемент поддержания конкурентоспособности банков. Повсеместное внедрение цифровых технологий связано с потребностями общества, которое на современном этапе развития инноваций осознает все преимущества, достигаемые за счет использования технологий в банковском секторе [6]. В соответствии с данными направлениями ПАО «Сбербанк» целесообразно и далее развивать интеллектуальную систему управления качеством услуг, оказываемых юридическим лицам по направлениям, приведенным на рисунке 5.

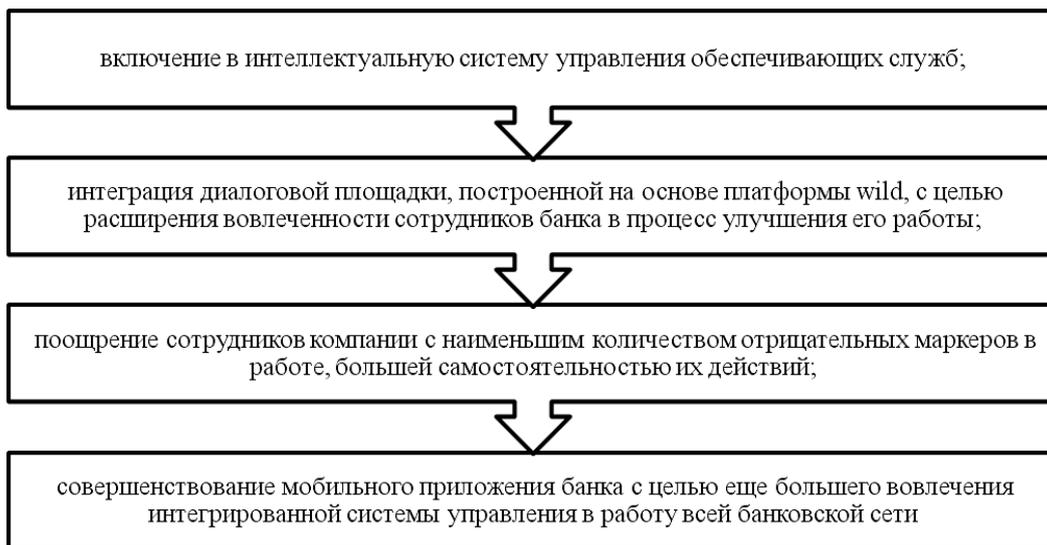


Рис. 5. Направления развития качества услуг, оказываемых юридическим лицам ПАО «Сбербанк» по направлениям

Источник: составлено автором.

Дальнейшее внедрение инновационных цифровых инструментов в ПАО «Сбербанк России» будет способствовать успешному развитию качества, оказываемых услуг юридическим лицам, что позволит увеличить их число еще более значительно, повышая при этом прибыль и финансовую устойчивость ПАО «Сбербанк».

Список литературы

1. Киреев В.Л. Банковское дело. Краткий курс: Учебное пособие / В.Л. Киреев. СПб.: Лань, 2019. 208 с.
2. Стародубцева Е.Б. Банковское дело: Учебник / Е.Б. Стародубцева. М.: Форум, 2018. 288 с.

3. Крупнейшие банки России 2020 года. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://brobank.ru/kрупnejshie-banki-gossii-2020/> (дата обращения: 24.08.2020).
4. Обеспечение доступности финансовых услуг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://2019.report-sberbank.ru/ru/performance-overview/best/> (дата обращения: 24.08.2020).
5. Сбербанк запустил «Кредитный конструктор» для среднего и крупного бизнеса. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sberbank-online1.ru/> (дата обращения: 24.08.2020).
6. *Коцеев Вадим Аркадьевич, Цветков Юрий Александрович.* Цифровая трансформация банковского сектора // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии, 2018. № 4 (38). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-bankovskogo-sektora/> (дата обращения: 07.08.2020).