



УДК 336.7

© А.Н. Галиева

**РАСЧЕТНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТАМ В
БАНКАХ**

Аннотация: Расчетные услуги — это услуги по осуществлению расчетных операций через расчетные сети участником, которых является коммерческий банк в соответствии с используемой технологией расчетов. Каждый коммерческий банк обязательно является участником, как минимум, одной расчетной сети — сети ЦБ РФ.

Ключевые слова: Банк, расчетные услуги, клиенты банка, кредитная система.

© A.N. Galiev

SETTLEMENT SERVICES PROVIDED TO CUSTOMERS IN BANKS

Abstract: The design services - services for the implementation of payment transactions through settlement network participant, which is a commercial bank in accordance with the calculations used technology. Each commercial bank is necessarily a party to at least one network raschetnoy - CBR network.

Keywords: Bank, settlement services, customers of the bank, the credit system.

Расчетные услуги — это услуги по осуществлению расчетных операций через расчетные сети участником, которых является коммерческий банк в соответствии с используемой технологией расчетов. Каждый коммерческий банк обязательно является участником, как минимум, одной расчетной сети — сети ЦБ РФ. Проведение расчетов предполагает прием расчетных документов от плательщиков, их обработку, пересылку, доведение средств до конечного получателя, зачисление их на счет в банке и выдачу выписок о состоянии счета его владельцу.

Для проведения расчетов предприятия и организации открывают в банке расчетные или текущие счета. Эти счета предназначаются и используются для зачисления:

- 1) Расчеты с поставщиками;
- 2) Расчеты с бюджетами по налогам и приравненным к ним платежам;
- 3) Расчеты с рабочими и служащими по заработной плате и другим выплатам;
- 4) Платежи по решениям судов и других органов, имеющих право принимать решения о взыскании средств со счетов юридических лиц в бесспорном порядке.

Предприятия имеют право открывать любое количество расчетных счетов в любых банках, которые предоставляют расчетно-кассовые услуги. Для открытия расчетного (текущего) счета необходимо заключить с банком договор банковского счета. Расчетно-кассовое обслуживание включает услуги, которые представлены на рисунке 1.

Рисунок 1-Основные направления расчетно-кассового обслуживания [1]¹



¹ Составлено автором:[1]



Все мы являемся клиентами банков и с определенной периодичностью пользуемся их услугами. И все мы хотим, чтобы очереди в операционных залах были меньше, специалисты банка были вежливыми и давали подробные консультации, банковские офисы были комфортными и имели удобный график работы, а от посещения банка всегда оставались хорошие впечатления. Качество обслуживания — это совокупность механизмов, мероприятий, правил и атрибутов, влияющих на удовлетворенность клиентов при контакте с банком, но напрямую не связанных с выполнением основных банковских бизнес-процессов (реализацией продуктов и услуг).

Сегодня бизнес банковских структур можно охарактеризовать как много векторный, направленный на всесторонний и комплексный охват клиентов. Банки практикуют большую детализацию информации о клиентах, распределение их по сегментам и диверсификацию услуг². В связи с новыми продуктами, руководство финансовых структур особенно акцентировало внимание на внедрении CRM-систем с расширенными функциональными возможностями управления ресурсами, проектами, возможностью автоматизации работы контакт-центра и усиленной аналитикой. Традиционно самые лучшие регламенты и инструменты в банке находятся на службе у бэк-офиса: мощные АБС системы, технологические карты по продуктам банка, детальная отчетность для государственных регуляторов. В то же время, отдел продаж банка, как правило, не имеет внедренных регламентов и автоматизации процессов продаж.

Взаимодействие с контакт-центром, так и переговоров с менеджерами банка; создание регламентов и инструментария для ввода информации по обращениям клиента; соответствующая настройка контакт-центра. Предоставление менеджерам банка в удобном интерфейсе данных об используемых клиентом банковских продуктах и значимых для продаж характеристиках клиентов, включая взаимосвязи клиентов и агрегированные финансовые показатели.

² Диверсификацию услуг - важнейшее направление активной деятельности банков. Расширение спектра предлагаемых банковских продуктов и услуг



Система обслуживания клиентов на практике представлена в следующем; «Старые» клиенты приносят большую часть доходов, затраты на работу с ними в 5-10 раз ниже, чем на привлечение новых. При обслуживании «нового» клиента время на обслуживание тратится больше. Специалисту необходимо предоставить информацию о банковских продуктах и услугах.

Наряду выше сказанного, существует проблема удержания и привлечения «нового» клиента. Поэтому нужно создавать удобные банковские услуги, для того чтобы разнообразить операции для проведения расчетов в совершенствовании ДБО (ниже описываются о системе ДБО).

Ведение электронного документооборота по клиенту, включая функции формирования документов по настраиваемым шаблонам, процессов согласования и визирования документов, контроля пролонгации и исполнения условий договоров. Между банком и клиентом существует довольно объемный документооборот. Совершенно очевидно, что в век новейших информационных технологий традиционная схема управления документооборотом не способна справиться с теми объемами работы, которые существуют в данное время.

Система электронного документооборота позволяет создавать новые банковские продукты для клиентов:

- 1) расчетное обслуживание;
- 2) валютное обслуживание;
- 3) кредитование;
- 4) депозитное обслуживание;
- 5) зарплатный проект;
- 6) центр финансового контроля³;
- 7) обслуживание корпоративных карт и т.д.

На сегодняшний день все дистанционные каналы обслуживания⁴, такие как интернет-заявки, интернет-банкинг и мобильный банкинг⁵ является

³ Центр финансового контроля - предназначен для работы корпоративного клиента в режиме одного окна с документами и счетами нескольких предприятий. Также ЦФК позволяет управлять автоматизированным контролем платежей

необходимыми инструментами для банков, которые позволяют повысить эффективность качество обслуживания клиентов. В тоже время, сложная экономическая ситуация заставила банковскую отрасль пересмотреть планы по внедрению инновационных решений. На рисунке 2 представлены ошибки, выявленные при обслуживании клиентов.



Рисунок 2- Структура обслуживания клиентов 2016 г. [1]⁶

Из рисунка 2 мы видим допущенные ошибки, возникающие при обслуживании клиентов. Ошибка возникает при подборе персонала на выявление уровня его квалификации. В связи с этим необходимо проводить тренинги по улучшению качества обслуживания у персонала. Во многих банках существует проблема, связанная с неудобным расположением офисов, порой клиент либо не видит рекламных плакатов с надписью банк, либо проходит мимо. Это связано с высокой оплатой за аренду, или если говорить в целом о конкурентоспособности на рынке. Во многих банках можно увидеть проблему связанную с бизнес-процессами, а именно в неэффективности показателей операционной и

⁴ Дистанционные каналы обслуживания - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей (глава 8№5)

⁵ Мобильный банкинг - это важный инструмент маркетинга для привлечения клиентов, в частности, из самых интересных сегментов. Мобильный банк клиенту позволяет применять карту чаще для оплаты разнообразных услуг без риска. Также открывает возможности банку применять данный канал коммуникации с клиентом для его быстрого информирования о всевозможных событиях и услугах банка. (глава 8№5)

⁶ Составлено автором по: [1]



стратегической деятельности банка. Сформулированные задачи в оптимизации бизнес-процессов не достигают положительных решений.

Проблема обслуживания на российском рынке заключается в том что имеются огромные затраты времени на ввод информации с бумажных носителей (документов) в информационные системы по-прежнему остаются барьером на пути повышения эффективности производства и экономики в целом. Особенно хорошо это понимают банки, которые вынуждены обрабатывать большое количество финансовых и юридических документов.

Более 95% бумажного документооборота банка составляют платежные поручения клиентов - юридических лиц. Для сокращения бумаги используются такие инструменты доставки электронных документов в банк как системы "Клиент-Банк" и "Интернет-банкинг". По уровню качества решения и распространенности приоритет, безусловно, принадлежит системам "Клиент-Банк". Однако, несмотря на то, что подобные системы на рынке существуют уже достаточно давно, в среднем только 10% активно работающих клиентов используют "Клиент-Банк". При этом доля электронных документов, доставленных средствами "Клиент-Банк", не превышает 30% от общего объема документов. Остальные 70% бумажных документов обрабатываются вручную.

Решить такую проблему возможно путем установления дополнительного оборудования и программного обеспечения, при этом необходимо, при помощи средств автоматизации, обучить персонал, обеспечить требуемый уровень работоспособности техники, защиту цифровых подписей и т.д. Не все клиенты готовы идти на затраты, связанные с внедрением безбумажного обмена с банками. На рисунке 3 Представлено количество клиентов обслуживаемых через систему «клиент-банк». Наблюдается тенденция роста безбумажных документов. В 2018 году она достигнет 29,5%.

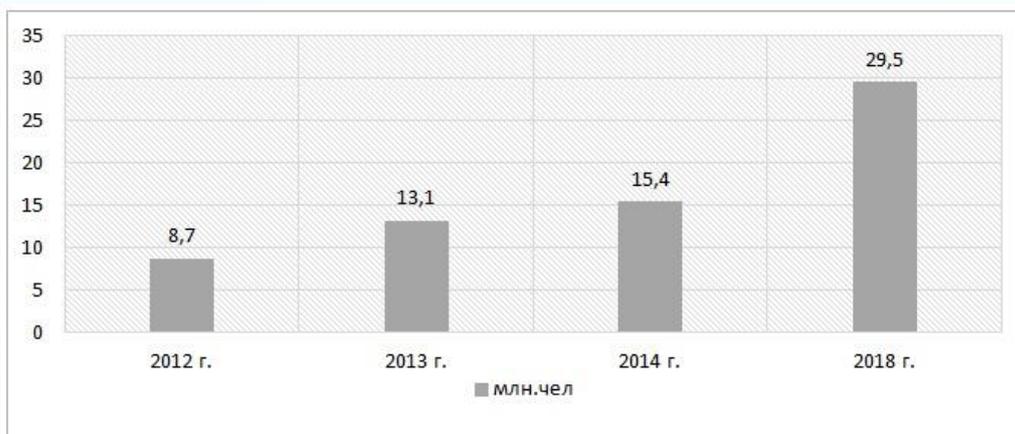


Рисунок 3- Количество обслуживания клиентов через систему «клиент-банк 2016 г.[2]

Если рассматривать на сегодняшний день зарубежную практику, то она показывает оценки финансового состояния коммерческих банков, и определения уровня их финансовой устойчивости за последние годы претерпела ряд существенных коррективов, связанных с изменениями, произошедшими в развитии банковского бизнеса. Поскольку влияние на развитие банковского бизнеса оказало совершенствование информационных технологий.

Глобальная компьютеризация, расширение сети Интернет технологий позволили не только создать более эффективную систему расчетного обслуживания клиентов, обеспечить ускорение расчетов и платежей, усовершенствовать контроль над денежными потоками, но и способствовали внедрению совершенно новых банковских продуктов. Указанные изменения привели в банковской деятельности, а соответственно потребовали ревизии подходов к оценке и анализу финансового состояния кредитных организаций. Произошли существенные изменения в подходах к оценке финансовой устойчивости банков.

Российские Банки проводят определенную работу по устранению недостатков в работе, связанных с обслуживанием клиентов. На протяжении длительного времени разрабатывают способы снижения времени ожидания в отделениях, что, несомненно, на сегодняшний день не всегда удовлетворяет



потребителей. Эта выражается в наличие очередей связанных с получением банковских услуг по денежным и расчетным операциям. Некоторые банки уже делают шаги в данном направлении, давая потребителям возможность почувствовать себя в отделении комфортно, почитать специальную литературу, получить квалифицированные консультации по финансовым проблемам.

Подводя итоги, следует отметить, что одной из основных задач банков является расширение клиентской базы, сокращения времени и услуг на проведение операции. Сегодня клиент сознательно выбирает банк в зависимости без рискованных предпочтений. Поэтому существует узкий выбор, с более широким спектром банковских услуг. Имея практически одинаковый набор банковских продуктов и соотношение процентных ставок, в зависимости от места кредитной организации в рейтингах, при одновременном снижении банковских рисков банки ведут конкурентную борьбу на новом поле: качества обслуживания клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1) Е.И. Крискевич, Финансы и кредит [Текст]: учебное пособие / Е.И. Крискевич.- ТУСУР-Т, 2012 г.-162 с.
- 2) Ширинская Е. Б. Операции коммерческих банков и зарубежный опыт [Текст]: учеб./ Ширинская Е. Б. –М, 2012г.-15 с.
- 3) Е.П.Жарковская, Банковское дело [Текст]: учеб / Е.П.Жарковская, – М, 2015г. - 649 с.
- 4) Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учеб – практикум 2015г.-169 с.
- 5) О.А. Тарасенко, Е.Г. Хоменко Банковское право. Теория и практика применения банковского законодательства [Текст]: учебник для магистров 2-ое издание 2013г.- глава8 №5 дистанционное обслуживание
- 6) Сиколенко Т.Д. Статья ВАК: «Вопрос о сущности и классификации банковских рисков» - Уралец Екатеринбург [Текст]: изд-во УрГЭУ, 2014. № 1 (47).



6/2016

7) Народный рейтинг банков [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.banki.ru/народный> (дата обращения 27.02. 2016 г.)

8) Информационно-правовой портал Гарант [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://base.garant.ru/> гл.45 ГК РФ (дата обращения 12.03.2016 г.)

Автор: Галиева Альбина Нависовна

Место учебы: Уральский Государственный Экономический Университет, г. Екатеринбург

Author: Galiev Albina Navisovna

Place of study: Ural State Economic University, Yekaterinburg