

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРУПНЫХ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

*Полукошко А.В., 5 курс,
Веренич Н.К., ассистент,*

УО «Полесский государственный университет»

Политические и экономические перемены, требуют внесения изменений в управление процессом банковского обслуживания крупных корпоративных клиентов. Поэтому в настоящее время становится как никогда актуальной разработка конкретных практических рекомендаций для банков по переходу к более эффективной схеме обслуживания корпоративных клиентов. Из них выделяют:

1. Оценка текущего состояния управления процессом банковского обслуживания клиентуры (состояние «как есть»).

2. Предпосылки изменения ситуации в обслуживании корпоративных клиентов.

3. Оценка перспектив управления процессом банковского обслуживания клиентуры (состояние «как будет»).

4. Резервы для повышения эффективности обслуживания корпоративных клиентов.

Среди актуальных шагов, требующих скорейшей реализации выделяют следующие:

1. С учетом того, что деятельность отделов банка ориентирована на внутренние задачи, а деятельность отдела по работе с клиентами — на внешние задачи по взаимодействию с реальными и потенциальными клиентами, то в организационной структуре необходимо создать маркетинговый отдел и отдел по работе с клиентами, или Управление по обслуживанию клиентов, включающее отдел по работе с клиентами, отдел услуг и рекламы и отдел рыночной конъюнктуры.

2. Организация планирования деятельности менеджеров, обслуживающих крупных клиентов, и планирования процесса предоставления услуг

3. Активное внедрение в практическую деятельность банков экспресс-анализа клиентуры, позволяющего учитывать общие вопросы по деятельности Клиента (учредители, уставный фонд, валюта баланса, имеющиеся лицензии), конкретные данные о работе Клиентов (история создания, наличие филиалов, инвестиционная деятельность, финансирование капитальных вложений, внедрение новых услуг) и рассчитывать аналитические финансовые показатели (ликвидность, достаточность капитала, прибыльность).

4. Среди рекомендуемых стратегий обслуживания клиентов выделяют:

- Поддержка и расширение отношений с привлекательными клиентами
- Развитие и углубление отношений
- Сохранение и предложение всех видов услуг банка
- Совершенствование качества процесса предоставления услуг
- Избирательное банковское обслуживание клиентов
- Предложение стандартного набора банковских услуг
- Поддержка выгодными услугами
- Ограничение поддержки деятельности клиента банковскими услугами
- Сокращение контактов и объемов предлагаемых банковских услуг

5. Внедрение практики формирования и управления портфелем услуг каждого крупного корпоративного клиента, представляющего собой набор услуг, собранных для достижения целей, сформулированных в отношении данного клиента.

6. Проводить выбор и изменение стратегии обслуживания клиента на основе оценки доходности его портфеля.

7. Структурирование сложных услуг банка (кредитования и др.) и введение поэтапного порядка их реализации (оптимального для банка и для клиента).

8. Введение для менеджеров, ответственных за корреспондентские отношения банка, специализации по регионам.

9. Овладение менеджерами следующими практическими приемами: установление и сохранение деловых контактов, информирование о банке, сбор информации об услугах других банков и подготовка предложений по их использованию, оценка рисков и подготовка предложений по установлению лимитов на клиентов и партнеров, координация деятельности подразделений с клиентами и партнерами, совершенствование условий ведения корреспондентских счетов.

10. Внедрение процедур планирования обслуживания корпоративных клиентов, включающих: формирование целей банка по обслуживанию клиентов; оценку состояния дел каждого крупного клиента; формирование стратегии и планов обслуживания клиента; распределение ресурсов и мониторинг.

11. Активное использование консультационных услуг.

12. Активное использование современных информационных технологий и средств коммуникаций открывает новые возможности обслуживания крупных корпоративных клиентов.

13. Внедрение сложных услуг, имеющих хорошие перспективы.