

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ
(НА МАТЕРИАЛАХ ФИЛИАЛА № 700 – МОГИЛЕВСКОГО ОБЛАСТНОГО
УПРАВЛЕНИЯ ОАО «АСБ БЕЛАРУСБАНК»)**

*Ю.Н. Манукян,
Факультет банковского дела, 5 курс*

В современных условиях банки являются главным звеном в обслуживании общественного хозяйства: способствуют экономии общественных издержек обращения, содействуя ускоренным расчетам, переводу денег, выпуску кредитных орудий обращения вместо наличных денег. Задачи банка в области корпоративного бизнеса связаны с удовлетворением потребностей корпоративных клиентов в своих услугах. [1, с.11]

Под корпоративным клиентом банка понимается субъект хозяйствования (юридическое лицо, обособленное подразделение юридического лица, организация, финансируемая из бюджета, индивидуальный предприниматель), имеющий счет в банке и/или пользующийся услугами банка по осуществлению банковских и иных операций. [2, с.30]

Проведение активной клиентской политики является одним из главных направлений корпоративного бизнеса, цель которого обеспечение взаимовыгодного сотрудничества, предоставление качественного банковского сервиса, разработка и внедрение технологий индивидуального подхода в обслуживании клиентов.

Ведение банковского дела по широкому спектру предоставляемых банковских продуктов и услуг, строится с корпоративными клиентами на принципах стратегического партнерства.

Тесное сотрудничество корпоративного клиента и банка несет им обоим ряд положительных эффектов по всем перечисленным выше направлениям. Со стороны корпоративного клиента выделяют следующие эффекты:

- доход от использования финансовых инструментов банка;

- доход от использования финансовых инструментов рынка;
 - доход за счет ускорения оборачиваемости денежных средств (оборотчиваемости дебиторской задолженности; снижение затрат в части кредиторской задолженности);
 - регулирование налоговой базы (налоговое планирование);
 - финансовый инжиниринг;
 - фондирование оборотных средств;
 - оптимизация оборотного капитала и денежных потоков.
- Со стороны банка относятся следующие положительные эффекты от сотрудничества:
- структурированная ресурсная база;
 - вознаграждение (плата) банку;
 - заданная структура привлеченных заемных средств;
 - повышение потенциала эффективности использования финансовых ресурсов;
 - привлечение и удержание денежных потоков клиента за счет использования большего количества совершенных финансовых инструментов – «сращивание» банка и клиента;
 - увеличение процентных доходов за счет оптимизированной структуры финансовых потоков;
 - диверсификация рисков. [3, с. 76]

Деятельность филиала № 700 – Могилевского областного управления ОАО «АСБ Беларусбанк» в сфере корпоративного бизнеса направлена на поддержание устойчивости банка, улучшение качества обслуживания клиентов, обеспечение роста объемов продаж банковских услуг, повышение рентабельности. В связи с этим основной задачей корпоративного бизнеса банка является сохранение и дальнейшее формирование устойчивой клиентской базы, предоставление кредитной поддержки и самого широкого спектра услуг, улучшение организации комплексного обслуживания клиентов с учетом их потребностей, на принципах экономической эффективности. Для обеспечения качественного и эффективного обеспечения поставленных целей по организации обслуживания корпоративных клиентов в региональных управлениях ОАО «АСБ Беларусбанк» созданы центры корпоративного бизнеса, получила дальнейшее развитие система менеджмента в части сопровождения бизнеса клиентов. Центр корпоративного бизнеса филиала №700 – Могилевского областного управления (далее – ЦКБ) включает отделы корпоративного бизнеса и активных операций.

Учреждения банка области обслуживают 25% от зарегистрированных в регионе предприятий различных форм собственности и отраслей экономики, в том числе 20% индивидуальных предпринимателей и 36% от общего числа клиентов, открывших счета в банках области. Доля филиала 700 – Могилевского областного управления составляет 10,6% клиентской базы ОАО «АСБ Беларусбанк». За 2008-2009 годы клиентская база Могилевского областного управления увеличилась на 4,3%, в том числе на 60% за счет предприятий, открывших в банке вторые текущие счета.

Наиболее многочисленную группу клиентов в структуре клиентской базы филиала-управления представляют индивидуальные предприниматели – 50,0% (4665). Доля предприятий государственной и негосударственной формы собственности – 21% (1964), общественных организаций – 18,4% (1719), органов государственного управления и организации, финансируемых из бюджета – 10,4% (968), небанковских финансовых учреждений – 0,2% (21 клиент).

Вместе с увеличением количества обслуживаемых клиентов за анализируемый период вырос в 2,46 раза и ресурсный потенциал в части остатков средств на счетах юридических лиц и составил 486,4 млрд. руб., в том числе 0,28 млрд. руб. за счет привлечения средств клиентов в облигации ОАО «АСБ Беларусбанк». К концу 2010 года прогнозируется увеличение ресурсной базы до 580,9 млрд. руб.

Доля ОАО «АСБ Беларусбанк» в ресурсах юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, привлеченных коммерческими банками в Могилевской области на 01.01.2010г. составляет 65,5%.

Напряженная работа в течение года в части оказания активных банковских операций юридических лиц дала свой ощутимый результат. Если за 2008 год общие доходы от корпоративного бизнеса составляли 114,7 млрд.руб., то за 2009 год доходы составили 266,0 млрд. руб., рост более, чем в 2 раза. Удельный вес в общем объеме доходов банка составляют 59,8% (за 2008 год – 47,6%).

Банком особое внимание уделяется внедрению прогрессивных банковских операций, позволяющих развивать безлюдные технологии банковского обслуживания. Среди них, удаленное обслуживание в системе «Клиент-Банк», эмиссия зарплатных и корпоративных банковских пластиков-

вых карточек, развитие инфраструктуры безналичных платежей с использованием банковских пластиковых карточек.

Проанализировав основные показатели, характеризующие систему обслуживания корпоративных клиентов в филиале № 700 – Могилевском областном управлении ОАО «АСБ Беларусбанк» можно сделать вывод о том, что управление занимает достаточно устойчивое положение на рынке банковских услуг. Вместе с тем, банку и в дальнейшем следует развивать систему клиентских взаимоотношений, в том числе в части качественного сопровождения бизнеса клиентов, сочетания стандартных технологий с индивидуальным подходом к каждому клиенту, совершенствования кредитных взаимоотношений, использования различных форм оказания кредитной поддержки предприятий и эффективного управления кредитным портфелем. Все это будет способствовать привлечению на обслуживание в банк новых перспективных клиентов, наращиванию темпов прироста ресурсной базы, объемов реализации банковских продуктов и услуг.

Список использованных источников

1 Чижов, Н.А. Управление клиентской базой банка: практ. пособие / Н.А. Чижов. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 284с.

2 Григорян, С. Электронный банковский бизнес на современном этапе / С. Григорян // Вестник Ассоциации белорусских банков. – 21 ноября 2008. – № 43. – С. 29 – 38.

3 Мелькумов, Н.И. Управление отношениями с клиентами как средство повышения доходов банка / Н.И. Мелькумов // Вестник Ассоциации белорусских банков. – 22 февраля 2008. – № 8. – С. 76.