

УДК 336.717

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ БАНКА «ТААТТА» АО

¹Доруховская Е.В., ²Конвисарова Е.В.

¹ПАО КБ «КЕДР», Владивосток, e-mail: hlnk2004@list.ru;

²Владивостокский Государственный Университет Экономики и Сервиса, Владивосток, e-mail: elena.konvisarova@vvsu.ru

Коммерческие банки сталкиваются с высокой конкуренцией на рынке услуг в условиях постоянно меняющихся потребностей клиентов. Расчетно-кассовые операции являются базой банковских услуг, а сотрудники отделения расчетно-кассовых операций являются лицом банка. Формат предоставления и разнообразие услуг РКО в разных банках практически одинаков, для укрепления своих позиций на банковском рынке, особенно в корпоративном сегменте, банкам следует обратить внимание на ряд направлений, требующих совершенствования и развития. В данной статье рассматриваются пути развития расчетно-кассовых операций и возможные решения существующих проблем на примере Банка «Таатта» АО. Представлены приоритетные для банковской финансовой политики направления – комплексное обслуживание бизнеса корпоративных клиентов, внедрение и развитие IT-технологии, и их реализация, направленная на привлечение большего количества постоянных клиентов.

Ключевые слова: банковское обслуживание юридических лиц, расчетно-кассовое обслуживание, IT-технологии

DEVELOPMENT POSSIBILITY OF SETTLEMENT AND CASH SERVICES FOR LEGAL ENTITIES IN JSC TAATTA BANK

¹Dorukhovskaia E.V., ²Konvisarova E.V.

¹Public Joint Stock Company Commercial Bank KEDR, Vladivostok, e-mail: hlnk2004@list.ru;

²Vladivostok State University of Economics and Service, Vladivostok, e-mail: elena.konvisarova@vvsu.ru

Commercial banks assaulted by the pressures of strong competition in the service marketplace in terms of constant changing client's needs. Settlement and cash services are the base of banking services, and settlement and cash services department's staff is the bank image. The variety of settlement and cash services and the way it is provided in different banks practically are equal, and banks should pay attention for some development possibilities, to improve it's posions in bank marketplace, especially in settlement and cash services. This article discusses the way of improving settlement and cash services, and existed problems solving on base of JST Taatta Bank. This paper presents the priority for bank financial policy services – complex service for legal entities business and IT-technologies, its realization, directly used for attraction more constant clients.

Keywords: banking services for legal entities, settlement and cash services, IT-technologies

В условиях экономического кризиса Банковская система страны не развивается, хотя и остается стабильной. Несмотря на то, что банкам принадлежит значимая роль в развитии экономики, и они представляют собой серьезные финансовые институты, аккумулирующие огромные объемы денежных средств, политика ЦБ в данный момент направлена на активное сокращение количества банков, в итоге остаются лишь сильнейшие и надежнейшие банки.

В настоящее время банки не принимают активного участия в экономическом развитии РФ, которое характерно для банков с хорошо развитой рыночной экономикой, а сосредоточены на удержании стабильного уровня доходов, активов и сокращении расходов. Сравнительная характеристика банков РФ по отношению к зарубежным представлена в табл. 1 [3].

Банки, изначально созданные для того, чтобы привлекать денежные средства и размещать их от своего имени на

условиях возвратности, платности и срочности, в новых рыночных условиях теперь уже не могут быть простыми кредитными организациями, предоставляющими ограниченный спектр услуг. В современных реалиях банки вынуждены «драться» за каждого клиента, шагая в ногу со временем и внедряя в свою деятельность новые технологии [5].

В современной рыночной экономике кругооборот формулы «Деньги-Товар-Деньги» между юридическими и физическими лицами является необходимым элементом ее нормального развития. Реализация товаров, работ, услуг между миллионами предприятий обеспечивается платежной системой страны, агентом которой выступает банк.

Исторически, расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц, а затем и физических, стало одной из основ банковского дела. Юридические лица открывая расчетные (и прочие) счета и сотрудничая с бан-

ками, представляют совокупность счетов различных типов, которые составляют значительную долю в структуре привлеченных средств. Финансовые и маркетинговые политики банков разрабатываются с упором на привлечение денежных средств юридических лиц.

Рассмотрим перспективы развития предоставления услуг расчетно-кассового обслуживания, РКО, на примере Банка «Таатта» АО. Банк «Таатта» АО был основан в 1990 году в Республике Саха (Якутия), имеет широкую филиальную сеть от Москвы до Владивостока, демонстрирует высокие финансовые показатели. Финансовый рейтинг банка представлен в табл. 2 [10].

Банк «Таатта» АО ставит в приоритет предоставление услуг РКО юридическим лицам, так как непроцентный доход банка, то есть комиссионный, составляет значи-

тельную часть дохода, а именно на 3 квартал 2015 года составил 154193 тыс. руб., что составляет 29.8% от общего дохода Банка, представленного в табл. 3 [10].

В настоящее время формат предоставления услуг РКО в разных банках мало отличается друг от друга, и для укрепления своих позиций на банковском рынке, особенно в корпоративном сегменте, банкам следует обратить внимание на ряд направлений, требующих совершенствования и развития:

1. Комплексность обслуживания
2. Клиентоориентированность персонала
3. Уменьшение трудозатратности расчетно-кассовых операций
4. Сокращение потраченного времени клиента на получение услуг
5. Безопасность денежных средств клиентов.

Таблица 1

Сравнительная характеристика российских банков по отношению к зарубежным

Страны	Кол-во банков, шт	Числ. населения млн чел	Активы банка, млрд евро	Средний актив банка, млрд евро	Кол-во жителей на один банк, тыс чел.
США	6891	317	10500	1,2	42
Германия	342	84	8941	14,3	243
Италия	202	58	2556	13,1	288
Франция	352	60	6668	19,1	170
Россия	923	143,5	1040,2	1,2	155

Таблица 2

Финансовый рейтинг Банка «Таатта» АО

Место в рейтинге по России	Изменение позиции в рейтинге	Место в рейтинге по региону	Показатели	Октябрь, 2015, тыс. рублей	Январь, 2015, тыс. рублей	Изменение, тыс. рублей	Изменение, %
271	29	2	Активы нетто	9076449	8228279	848170	10,31
287	200	1	Чистая прибыль	32719	29737	2982	10,03
282	34	2	Кредитный портфель	4362069	3766750	595319	15,8
476	299	2	Вложения в ценные бумаги	16771	0	16771	0
230	62	2	Средства предприятий и организаций оборот	9844294	12291959	-2447665	-19,91
405	169	1	Рентабельность активов-нетто	0,53	0,46	0,07	

Таблица 3

Комиссионный доход Банка «Таатта» АО

	На 01.10.2015 (тыс. руб.)	Доля%	На 01.01.2015 (тыс. руб.)	Доля%
Чистый процентный доход	268345	51.9	259242	48.4
Чистый комиссионный доход	154193	29.8	207973	38.8
Прочий доход	94595	18.3	68626	12.8
Чистый доход	517133	100	535841	100

Рассмотрим вышеперечисленные проблемы подробнее.

1. Комплексное обслуживание – это основная задача в развитии РКО: чтобы удерживать клиента в перспективе, важно, чтобы он пользовался более чем одним банковским продуктом, и чтобы в рамках обслуживания в одном банке смог реализовать все свои потребности. И чем большее количество продуктов клиент покупает в одном банке, тем он более лоялен к данному банку, тем меньше у конкурентов шансов переманить его. «Клиенты банка желают получить не только стандартное банковское обслуживание, но и комплексное содействие их предпринимательской деятельности. Услуги банка одновременно должны быть привязаны к конкретному клиенту и быть универсальными» [1-420 с.].

К примеру, Банк «Таатта» АО осуществляет расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц на условиях без комиссионного открытия и ведения расчетных, текущих счетов в рублях и иностранной валюте, и представляет полный комплекс услуг работы со счетами, также Банк предлагает услуги по оформлению и сопровождению экспортных и импортных сделок. Несмотря на первые места в рейтинге по своему региону, в масштабе страны или других регионов банку приходится бороться за клиентскую базу.

Для улучшения направления комплексности обслуживания банку следует провести маркетинговый анализ потребностей клиентов, принять во внимание опыт ведущих региональных банков, на пример в Приморском крае, показателен опыт банка Приморье, Примсоцбанка, и особенно Сбербанка. «Главную конкуренцию на банковском рынке составляет именно Сбербанк, который является абсолютным лидером среди российских банков по объемам привлечения средств населения» [6-23 с.].

Ведущие банки края наращивают свою базу, предоставляя услуги зарплатного проекта, которые очень популярны в корпоративном секторе. «Для юридических лиц зарплатный проект, как способ выплаты заработной платы, очень удобен, поскольку снижается нагрузка на работу бухгалтерии, нет необходимости в оборудовании касс для выдачи средств сотрудникам, исключает очереди в дни выдачи, а также существенно снижает расходы организации на доставку, хранение, пересчет и выдачу наличных средств сотрудникам» [4].

Для развития услуг РКО важно не только определить потребности клиента, но и понять, что влияет на его выбор: стоимость услуги, удобство ее использования, информированность о возможностях пользования услугами.

Например, Банк «Таатта» АО предлагает услугу доверительного управления денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами. В настоящий момент все больше юридических лиц, как и физических, интересуют инвестиции. «Инвестиции выступают в роли особого катализатора для экономического развития государства, они позволяют получить самые разнообразные ресурсы и возможности для обеспечения высокого уровня благосостояния общества» [8-704 с.]. Таким образом банк, предоставляя услугу доверительного управления, рассчитывает на приток состоятельных клиентов, однако непроработанность маркетинговой и продуктовой политики, приводят к тому, что клиенты уходят в более знакомый банк, предоставляющий полный комплекс услуг для бизнеса клиента.

2. Следующей намаловажной проблемой является клиентоориентированность персонала. Далеко не в каждом банке клиент может почувствовать себя «Важным» клиентом, даже если он таковым является. Комфортная обстановка, доверительное общение «сотрудник-клиент», попытка предугадывать желания клиента, все это влияет на то, какой банк клиент выберет для обслуживания всех своих счетов и реализации интересующих его услуг. Банкам следует уделить внимание бизнес-тренингам, повышению квалификации и клиентоориентированности своего персонала, ведь каждый сотрудник, особенно расчетно-кассового отделения, это лицо Банка.

3. 90% времени банковские сотрудники тратят на выполнение базовых несложных операций, вместо того, чтобы уделить его решению нестандартных финансовых задач и выявлению потребностей клиента. Огромное количество времени банки тратят на обработку большого числа документов, как финансовых, так и юридических. Например, обработка платежных поручений клиентов составляют почти 95% всего документооборота кредитной организации.

Использование современных IT-технологий, постоянная модернизация используемого программного обеспечения позволяют усовершенствовать бизнес-процессы, особенно в сфере расчетно-кассовых операций, делая предоставление данных услуг более простым и быстрым. Применение IT-технологий позволяет не только уменьшить трудозатратность операций, но и сократить банковские расходы на содержание «лишнего» персонала. Более того, банки развивают свои IT-системы, автоматизируют процессы обслуживания клиентов, что может привести к снижению стоимости операций, и, как следствие, снижению тари-

фов [7]. Что, несомненно, привлечет новый поток клиентов.

Для решения данной проблемы рекомендовано обратить внимание на опыт Сбербанка, Росбанка в данной сфере. Для лучшего функционирования системы обработки документооборота применяется технология, которая позволяет быстро и удобно переводить максимальное количество документов с бумажных носителей в электронный вид. Такой технологией является программа ViPrint, созданная и запатентованная Санкт-Петербургской фирмой «РИТ». ViPrint уникальная программа, которая позволяет сразу в несколько раз сократить время ручного ввода документации с бумажных носителей в информационную среду организации, обеспечивая при этом самое точное совпадение. В её основе лежит использование двумерных штриховых кодов и специального считывающего устройства [9].

Главным элементом «новых» потребностей клиентов, особенно корпоративных, является возможность решать задачи из офиса, с помощью интернета и телефона, а не посещая каждый раз банковские отделения, как это было совсем недавно.

Одним из лучших решений для сокращения трудозатратности РКО, а так же для уменьшения затраченного на получение услуги времени клиента является система «Банк-клиент», которая позволяет организовать документооборот по безбумажной технологии. «Банк-Клиент» предоставляет следующие возможности:

- Возможность сделать распоряжение по счету на расстоянии;
- Защита от несанкционированного доступа;
- Получение справочной информации о движениях по счету;
- Получение выписок по счетам в режиме реального времени;
- Хранение платежных документов в архиве.

Предложение услуги корпоративных карт, и ее активного внедрения, так же позволит не только сэкономить время сотрудников, которое тратится на проведение операций по пополнению и обналичиванию корпоративных счетов с помощью чековой книжки, что является достаточно кропотливой работой, и привлекающей как минимум трех сотрудников банка, операциониста, контролера и кассира, но и упростит процесс для клиента, ведь благодаря корпоративным картам клиент может управлять своими счетами, как из офиса, так и в любой точке города, и даже находясь в командировке. Более того, как показывает практика банков

«Приморье» и Сбербанка, использование корпоративных карт достаточно безопасная услуга для сохранности денежных средств клиента, кражи посредством корпоративных карт случаются крайне редко.

4. Способы сокращения потраченного времени клиента на получение услуг уже частично были рассмотрены в виде системы «Банк-клиент», услуги пользования корпоративными картами.

Также можно предложить активное внедрение технологии RS_Audio. Эта технология наиболее простое решение, обеспечивающее максимальную мобильность при минимуме затрат, клиент может контролировать состояние своих счетов по телефону, а именно получать информацию об остатке на счете по телефону, и получать выписки о состоянии счета по факсу. Доступ к системе производится из любой точки с любого телефонного аппарата с возможностью тонового набора, в том числе и с мобильных телефонов.

Для ускорения процессов переноса платежного поручения с бумажного носителя в систему «Банк-клиент» рекомендовано предлагать клиентам систему АПС – печати. Характеристики АПС таковы, что все содержимое платежки попадает в автоматизированную банковскую систему менее чем за секунду. При этом «на лету» могут выполняться многочисленные проверки реквизитов документа – номер счета, БИК банка и многое другое, вплоть до остатка на счете.

Также для перспективного развития РКО Банку «Таатта» АО рекомендовано обратить внимание на применение электронных мультивалютных кассиров, которые сравнительно недавно применяются такими ведущими банками региона, как Сбербанк и банк «Приморье», на опыте которых доказана эффективность данной IT – технологии в экономии времени как клиента, так и сокращении числа сотрудников банка для реализации многих расчетно-кассовых услуг. А следовательно не только растет удовлетворенность клиента, но и сокращаются банковские расходы, что несомненно положительно сказывается на финансовых доходах и рейтингах банка.

5. Безопасность денежных средств клиента в настоящее время рассматривается не сколько с точки зрения сохранности банковского хранилища, а с точки зрения сохранности информации о клиентских данных. «Основной целью создания системы информационной безопасности является обеспечение защищенного хранения информации на разных носителях, защита данных, передаваемых по каналам связи, разграничение доступа к различным видам документов, создание резервных копий, послеаварийное восстановление и т.д. Защита

корпоративных данных достигается путем реализации комплекса организационных (документированные процедуры и правила работы с разными видами информации, средствами защиты и т.п.) и технических (аппаратные и программные средства контроля доступа, антивирусная защита и т.п.) мероприятий» [2].

Информационной безопасности, к примеру, можно достичь за счет использования сертифицированных ФСБ средств криптографической защиты информации, современных протоколов защиты данных, передаваемых через Интернет (SSL/TLS), и специфических внутренних механизмов защиты подсистемы, а стабильность – за счет промышленных веб-серверных приложений. Все действия по созданию новых ключей СКЗИ и изменению старых клиент производит самостоятельно – для этого служит простой и удобный пользовательский интерфейс.

В настоящее время банковский рынок непрерывно совершенствуется, исследуемый Банк «Таатта» АО в улучшении эффективности своих бизнес-процессов делает упор на перспективы развития услуг расчетно-кассового обслуживания, для успешной реализации данной стратегии представлены следующие предложения:

1. Внимание к потребностям каждого клиента, а также индивидуальный подход в реализации банковских услуг. Особое внимание в разработке линейки банковских продуктов к их взаимосвязанности и возможности комплексного обслуживания. Клиенты банка желают получить не только стандартное банковское обслуживание, но и комплексное содействие их предпринимательской деятельности.

2. Сочетания индивидуального подхода к каждому клиенту, стандартных востребованных продуктов, как РКО, кредитование и депозитные услуги, разработки новых способов предоставления этих услуг, экономящих время клиентов и стоимость банковских продуктов.

3. Для улучшения направления комплексности обслуживания банку следует провести маркетинговый анализ потребностей клиентов, принять во внимание опыт ведущих региональных банков, определить, что влияет на его выбор клиента: стоимость услуги, удобство ее использования, информированность о возможностях пользования услугами.

5. Активное использование бизнес-тренингов для повышения квалификации и клиентоориентированности своего персонала, ведь каждый сотрудник, особенно расчетно-кассового отделения, это лицо Банка.

6. Использование современных IT-технологий, автоматизация бизнес-процес-

сов, постоянная модернизация используемого программного обеспечения позволяют усовершенствовать предоставление услуг РКО, снижать трудоемкость и стоимость операций, и, как следствие, получить снижение тарифов, сокращение банковских расходов.

8. Для лучшего функционирования системы обработки документооборота применять технологии, позволяющие быстро и удобно переводить максимальное количество документов с бумажных носителей в электронный вид.

9. Для реализации потребностей клиентов в мобильности и скорости обслуживания применять и совершенствовать системы совершения операций через интернет, по телефону, применять электронные кассиры и терминалы, развивать услуги корпоративных карт и зарплатных проектов.

14. Разрабатывать финансовую политику с учетом вложения в развитие IT-технологий. Особенно в усиление информационной безопасности, с целью сохранения денежных средств клиента и его личных данных.

Реализация данных направлений позволит достичь эффективности в развитии расчетно-кассового обслуживания и повысить финансовую прибыль и устойчивость.

Список литературы

1. Бондаренко Т.Н., Скоробогатова А.А. Роль маркетинговых стратегий в организации работы коммерческого банка с клиентами // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 3. – С. 419–423.
2. Даниловских А.А., Конвисарова Е.В. Финансовые аспекты обеспечения информационной безопасности предприятия // Международный студенческий научный вестник. – 2015. – № 4(3) – С. 398–399.
3. Демина Т.В. Российская банковская система на пути модернизации / Т.В. Демина // Основы экономики, управления и права. – 2013. – № 1. – С. 30–34.
4. Жукова В.В., Конвисарова Е.В. Проблемы и перспективы развития и рынка пластиковых карт в России // Современные научные исследования и инновации. – 2014. – № 11-2 (43). – С. 39–44. [Электронный ресурс]. – Доступно на URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/11/40327>.
5. Киктенко А.Н., Ворожит О.Ю. Интернет-банки в России: проблемы и перспективы // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2012. – № 1. – С. 127–133.
6. Копылова Г.А., Конвисарова Е.В. Анализ услуг Сбербанка России по депозитным вкладам физических лиц // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2015. – № 2(29). – С. 22–30.
7. Кривошапова С.В., Литвин Е.А. Актуальные проблемы и перспективы развития расчетно-кассовых операций клиентов кредитными организациями РФ // Электронный научно-практический журнал «Современные научные исследования и инновации». – [Электронный ресурс]. – Доступно на URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/11/41074>.
8. Курбаков И.С., Корень А.В. Основные направления эффективного управления инвестиционным портфелем // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 10 – С. 704–706.
9. Новый класс систем ввода информации – BiPrint. – [Электронный ресурс]. – Доступно на URL: <http://www.cnews.ru/reviews/free/finance/abs/biprint>.
10. Официальный сайт Банка «Таатта» АО [Электронный ресурс]. – Доступно на URL: <http://taatta.info/>