

А. Е. Черницов, Ю. А. Алексеева

**УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ЭФФЕКТИВНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА
С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ НА ОСНОВЕ ПОВЫШЕНИЯ
СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ
ПЕНЗЕНСКОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА БАНКА
«РЕНЕССАНС КРЕДИТ»)**

Аннотация.

Актуальность и цели. В настоящее время отечественными и зарубежными авторами ведется непрерывная работа по исследованию особенностей предоставления услуг. Актуальность исследования определяется необходимостью разработки методов и путей повышения эффективности работы банков за счет увеличения качества обслуживания физических лиц в банке «Ренессанс кредит». Целью данной работы является разработка практических мероприятий на основе повышения стандартов обслуживания физических лиц ООО КБ «Ренессанс кредит».

Материалы и методы. Основным методом изучения проблемы стало анкетирование. Проведенное анкетирование позволило провести анализ эффективности деятельности коммерческого банка «Ренессанс кредит». Вопросы разработанной анкеты помогли понять, нравится ли клиентам обслуживание в банке, что им не нравится и нравится в работе операторов, нравится ли общение с системой голосового распознавания «Роман».

Результаты. Рекомендации по совершенствованию обслуживания физических лиц в банке «Ренессанс кредит» призваны обозначить для банка выбор конкретных мер, направленных на повышение эффективности обслуживания физических лиц.

Выводы. Только взаимосвязанность всех составных частей может обеспечить единство действий по улучшению эффективности работы персонала банка «Ренессанс кредит» в г. Пензе. Банковское обслуживание клиентов является достаточно перспективным направлением деятельности коммерческих банков, и, как следствие, для усиления конкурентной позиции банкам постоянно нужно развивать и совершенствовать данное направление бизнеса.

Ключевые слова: банковское обслуживание, кредит, кредитор, заемщик, анализ эффективности деятельности коммерческого банка.

А. Е. Chernitsov, Yu. A. Alekseeva

**MANAGEMENT OF THE SYSTEM OF EFFECTIVE
INTERACTION OF A COMMERCIAL BANK WITH INDIVIDUALS
ON THE BASIS OF RAISING THE SERVICE STANDARDS
(BY THE EXAMPLE OF THE PENZA
OFFICE OF “RENAISSANCE CREDIT BANK”)**

© Черницов А. Е., Алексеева Ю. А., 2019. Данная статья доступна по условиям всемирной лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), которая дает разрешение на неограниченное использование, копирование на любые носители при условии указания авторства, источника и ссылки на лицензию Creative Commons, а также изменений, если таковые имеют место.

Abstract.

Background. Currently, domestic and foreign authors are continuously working on the study of the features of the provision of services. The relevance of the study is determined by the need to develop methods and ways to improve the efficiency of banks by increasing the quality of services provided to individuals in the Renaissance Credit Bank. The purpose of this work is to develop practical measures based on raising the standards of servicing individuals by Renaissance Credit LLC.

Materials and methods. The main method of studying the problem was the questioning. The survey conducted allowed us to analyze the effectiveness of the activities of the commercial bank Renaissance Credit. The questions of the developed questionnaire helped us to understand whether customers like bank service, what they do not like and like in the work of operators, whether they like communication with the voice recognition system "Roman".

Results. Recommendations for the improvement of services for individuals in the Renaissance Credit Bank are intended to designate for the bank a choice of specific measures aimed at improving the efficiency of servicing individuals.

Conclusions. Only the interconnectedness of all components can ensure unity of action to improve the performance of the staff of the Renaissance Credit Bank in the city of Penza. Banking customer service is a fairly promising area of business for commercial banks and, as a result, in order to strengthen its competitive position, banks constantly need to develop and improve this business line.

Keywords: banking services, credit, lender, borrower, analysis of the effectiveness of a commercial bank.

Стремительный рост рынка розничных банковских услуг, наблюдающийся в настоящее время, обостряет межбанковскую конкуренцию, что требует от банков все большей ориентации на потребителей.

Повышение финансовыми институтами качественного уровня обслуживания своих клиентов положительно влияет на частоту обращения к ним физических лиц за соответствующими финансовыми услугами и расширяет линейку используемых этими институтами финансовых инструментов и продуктов.

Роль кредита в рыночной экономике трудно переоценить. Кредит обеспечивает трансформацию денежного капитала в ссудный и выражает отношения между кредиторами и заемщиками. При его помощи свободные денежные капиталы и доходы предприятий, личного сектора и государства аккумулируются, превращаются в ссудный капитал, который передается за плату во временное пользование.

Возникновение кредита в экономике в широком смысле связано с товарно-денежными отношениями, а также с необходимостью обеспечения непрерывности процесса воспроизводства, бесперебойности кругооборота фондов в организациях разных форм собственности. Возникает кредит не на стадии производства материальных ценностей, а в процессе обмена, распределения денежных средств.

В ходе кругооборота основного и оборотного капитала, с одной стороны, происходит его высвобождение в денежной форме, с другой стороны, возникает временная потребность в дополнительных денежных средствах на производственные и социальные нужды. Для разрешения данного противоречия используют кредит. Следовательно, его экономической основой, услови-

ем возникновения является движение капитала организаций разных форм собственности и сфер деятельности.

Актуальность исследования определяется необходимостью разработки методов и путей повышения эффективности работы банков за счет увеличения качества обслуживания физических лиц в банке «Ренессанс кредит».

Деятельность в условиях жесткой конкуренции вынуждает коммерческие банки постоянно совершенствоваться, расширять перечень предоставляемых операций, искать наиболее эффективные способы их предоставления и проводить работу по улучшению качества банковского обслуживания физических лиц, что позволит кредитной организации выйти на качественно новый уровень в работе по данному направлению. Количество и состав применения инструментов зависит от размера организации и системы управления. При организации работы с клиентами сегодня недостаточно применять традиционные методы предоставления финансовых услуг. Необходимо создавать и использовать новые формы привлечения и обслуживания клиентов на основе внедрения современных информационных технологий [1–10].

Банковское обслуживание клиентов предполагает осуществление банковских операций с целью предоставления клиенту различных банковских услуг. К основным операциям, осуществляемым коммерческим банком в отношении физических лиц, относятся кредитные, депозитные и расчетно-кассовые операции.

Стремительный рост рынка розничных банковских услуг, наблюдающийся в настоящее время, обостряет межбанковскую конкуренцию, что требует от банков все большей ориентации на потребителей.

Целью данной работы является разработка практических мероприятий на основе повышения стандартов обслуживания физических лиц ООО КБ «Ренессанс кредит».

Практическая значимость заключается в том, что рекомендации по совершенствованию обслуживания физических лиц в банке «Ренессанс кредит» призваны обозначить для банка выбор конкретных мер, направленных на повышение эффективности обслуживания физических лиц.

Для наиболее полного изучения данной проблемы было проведено исследование «Развитие системы эффективного взаимодействия работы коммерческого банка с физическими лицами на основе повышения стандартов обслуживания», объектом которого выступало представительство банка «Ренессанс кредит» в г. Пензе.

Для получения наиболее эффективных и достоверных данных были опрошены постоянные клиенты банка.

Основным методом изучения проблемы стало анкетирование. В рамках проводимого исследования была разработана начальная анкета, состоящая из девяти вопросов.

В рамках исследования «Развитие системы эффективного взаимодействия работы коммерческого банка с физическими лицами на основе повышения стандартов обслуживания Представительства Банка «Ренессанс кредит» в г. Пензе было проведено анкетирование. Было опрошено 925 клиентов.

Проведенное анкетирование позволило провести анализ эффективности деятельности коммерческого банка «Ренессанс кредит». Вопросы разработанной анкеты помогли понять, нравится ли клиентам обслуживание в банке,

что им не нравится и нравится в работе операторов, нравится ли общение с системой голосового распознавания «Роман».

Одним из важных показателей эффективности обслуживания клиентов является их удовлетворенность работой оператора (рис. 1).

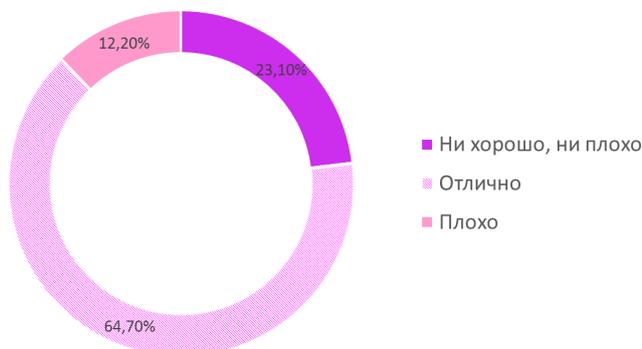


Рис. 1. Качество обслуживания

Большинство респондентов сказали, что качество работы отличное. Это говорит о том, что в банке, скорее всего, работают высококвалифицированные специалисты, которые готовы помочь клиентам в возникших вопросах.

В ходе исследования был проведен анализ отрицательных отзывов о работе операторов. Были получены следующие данные (рис. 2).



Рис. 2. Причины отрицательных отзывов о работе сотрудников

Исследование показало, что большинству опрошенных не нравится качество работы оператора, долгое ожидание на линии соединения с оператором, скорость обслуживания и очень частые переводы от оператора к оператору. Это говорит о том, что, скорее всего, в банке все же есть недобросовестные сотрудники, которые не готовы выполнять поставленные перед ними задачи. Для повышения эффективности работы с клиентами банк «Ренессанс

кредит» ввел интерактивного помощника «Роман», который помогает клиентам при возникновении вопросов. Однако 17,4 % опрошенных сказали, что он плохо помогает при решении возникших вопросов.

Мы видим, что большинство опрошенных вполне довольны работой сотрудников. Можно сказать, что большинство сотрудников – высококвалифицированные специалисты, которые готовы помочь в решении любой возникшей проблемы (рис. 3).

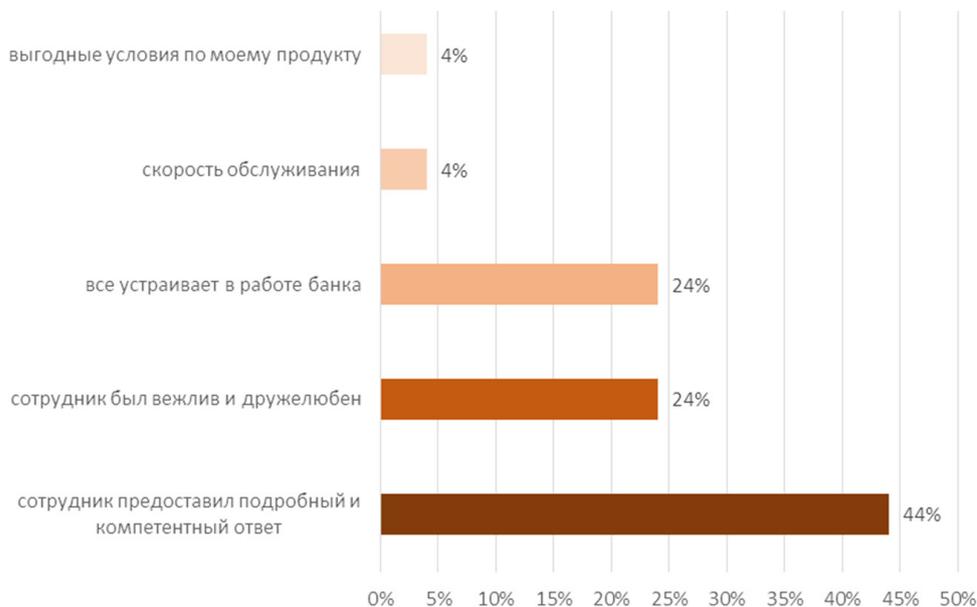


Рис. 3. Причины положительных отзывов о работе сотрудников

Далее мы провели анализ удобства работы с системой голосового распознавания «Роман». Полученные данные отражены на рис. 4.



Рис. 4. Причины недовольства работой системы голосового распознавания «Роман»

Большинство опрошенных сказали, что система просто не поняла их вопрос. Многие клиенты не поняли, что необходимо говорить системе, чтобы получить достоверную информацию по возникшему вопросу.

Для выявления технических проблем на территории представительства банка в г. Пензе была проведена прослушка разговоров автоматизированной системы и клиентов, в 89,9 % случаев система сработала корректно, а в остальных ситуациях причиной некорректной работы были:

- ошибки в распознавании;
- система озвучила не всю информацию;
- клиенту был задан лишний/неуместный вопрос

Результаты проведенного исследования помогли определить, какие мероприятия помогут улучшить качество обслуживания клиентов банка «Ренессанс кредит»:

– обеспечить стабильную работу при заполнении заявки через Интернет. В настоящее время, если Интернет работает плохо, то заявка у клиента может не загрузиться или у клиента загружаются неверные данные. При этом клиенту приходится заново заполнять заявку. Из-за этого ему приходится тратить больше личного времени, и отношение клиентов становится негативным;

– усилить рекламную кампанию банка. Для своих постоянных клиентов банк может предлагать кредиты или кредитные карты на более выгодных условиях. Хорошо зарекомендованные клиенты смогут получать кредитные продукты под более низкий процент. Благодаря проведению данного мероприятия банк сможет вернуть своих клиентов и удержать их;

– вернуть услугу «Курьерская доставка». Данная услуга была разработана для клиентов, которые проживают в отдаленных населенных пунктах и у которых нет возможности самостоятельно подъехать в отделение банка. Возвращение к данной услуге позволит увеличить число клиентов и значительно увеличит доход банка;

– обеспечить возможность загрузки данных клиентов, которые уже пользовались услугами банка. В настоящий момент у сотрудников нет такой возможности. Если клиент обращается повторно в банк, то им приходится заново заполнять все его данные. Если наладить данный сервис, то специалисту нужно было бы только проверить имеющиеся данные клиента и отправить заявку на обработку. Благодаря этому сократилось время обработки данных каждого клиента;

– стимулировать клиентов на то, чтобы они заключали договоры со страховыми компаниями. Нужно обучить персонал отделения, чтобы сотрудники смогли дать понять клиенту, что услуга страхования не навредит ему, а сможет обезопасить его. В настоящее время в отделениях банка не всегда можно встретить компетентных людей, которые правильно смогут проконсультировать клиентов по видам страхования. Многие клиенты отказываются от услуг страхования, потому что у них низкий уровень доходов. Поэтому важно, чтобы банк оценивал доходы клиента и предлагал ему страховые услуги, которые клиент мог выплачивать;

– предложить погашение кредита через приложение клиентам, которым неудобно ездить в отделение банка и проще пользоваться интернет-банком

или мобильным банком. При оформлении кредита специалист может предлагать клиентам новую услугу «Моментальная безналичная оплата кредита». В этом случае клиент может привязать личную карту к кредитному договору. И в день списания задолженности, она будет списываться автоматически, а клиенту будет приходить смс-оповещение.

Таким образом, несмотря на определенные затраты, экономическая эффективность от проведения предложенных мероприятий увеличивается. Только взаимосвязанность всех составных частей может обеспечить единство действий по улучшению эффективности работы персонала банка «Ренессанс кредит» в г. Пензе. Банковское обслуживание клиентов является достаточно перспективным направлением деятельности коммерческих банков, и, как следствие, для усиления конкурентной позиции банкам постоянно нужно развивать и совершенствовать данное направление бизнеса.

Библиографический список

1. Долгушина, А. Я. Эволюция видов и моделей банковского обслуживания / А. Я. Долгушина // Финансы и кредит. – 2016. – № 36. – С. 34–49.
2. Завьялова, Л. В. Банковское обслуживание физических лиц: характеристика научных подходов / Л. В. Завьялова, А. Е. Логунов // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2016. – № 4 (60). – С. 1–5.
3. Зайцева Т. В. Дистанционное банковское обслуживание как перспективное направление развития банковской сферы / Т. В. Зайцева // Экономика и бизнес. – 2018. – С. 58–60.
4. Иванова, В. В. Деньги, кредит, банки : учебник / В. В. Иванова, Б. И. Соколова. – Москва : Проспект, 2016. – 118 с.
5. Ковалева, Т. М. Финансы, денежное обращение, кредит : учебник / Т. М. Ковалева. – Москва : КНОРУС, 2016. – 168с.
6. Кораблев, А. В. Применение облачных технологий в банковской деятельности / А. В. Кораблев // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 8. – 463–468 с.
7. Лаврушина, О. И. Банковское дело : учебник - 2-е изд. / О. И. Лаврушина. – Москва : Финансы и статистика, 2016. – 477 с.
8. Мягкова, М. В. Основы банковского дела / М. В. Мягкова. – Саранск, 2017. – 94 с.
9. Новокрещенова, О. А. Совершенствование инструментария управления качеством обслуживания клиентов кредитной организации : автореферат дис. ... канд. эконом. наук / Новокрещенова О. А. – Саранск, 2018. – 24 с.
10. Новокрещенова, О. А. PFMEA-анализ как инструмент повышения качества обслуживания клиентов / О. А. Новокрещенова // Научное обозрение: теория и практика. – 2016. – С. 41–54.

References

1. Dolgushina A. Ya. *Finansy i kredit* [Finance and credit]. 2016, no. 36, pp. 34–49. [In Russian]
2. Zav'yalova L. V., Logunov A. E. *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya «Ekonomika»* [Bulletin of Omsk University. Series “Economics”]. 2016, no. 4 (60), pp. 1–5. [In Russian]
3. Zaytseva T. V. *Ekonomika i biznes* [Economics and business]. 2018, pp. 58–60. [In Russian]
4. Ivanova V. V., Sokolova B. I. *Den'gi, kredit, banki: uchebnik* [Money, credit, banks: textbook]. Moscow: Prospekt, 2016, 118 p. [In Russian]

5. Kovaleva T. M. *Finansy, denezhnoe obrashchenie, kredit: uchebnyk* [Finances, currency circulation, credit: textbook]. Moscow: KNORUS, 2016, 168 p. [In Russian]
6. Korablev A. V. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economics and entrepreneurship]. 2016, no. 8, pp. 463–468. [In Russian]
7. Lavrushina O. I. *Bankovskoe delo: uchebnyk - 2-e izd.* [Banking: textbook, second edition]. Moscow: Finansy i statistika, 2016, 477 p. [In Russian]
8. Myagkova M. V. *Osnovy bankovskogo dela* [Banking principles]. Saransk, 2017, 94 p. [In Russian]
9. Novokreshchenova O. A. *Sovershenstvovanie instrumentariya upravleniya kachestvom obsluzhivaniya klientov kreditnoy organizatsii: avtoreferat dis. kand. ekonom. nauk* [Improving the tools of client service quality management at credit organizations: author's abstract of dissertation to apply for the degree of the candidate of economic sciences]. Saransk, 2018, 24 p. [In Russian]
10. Novokreshchenova O. A. *Nauchnoe obozrenie: teoriya i praktika* [Scientific review: theory and practice]. 2016, pp. 41–54. [In Russian]

Черницов Алексей Евгеньевич

кандидат экономических наук, доцент,
декан Института экономики
и менеджмента, Пензенский
государственный университет
архитектуры и строительства (Россия,
г. Пенза, ул. Германа Титова, 28)

E-mail: aleksei.chernitsov@gmail.com

Chernitsov Aleksey Evgen'evich

Candidate of economic sciences, associate
professor, dean of the Institute
of Economics and Management, Penza
State University of Architecture
and Construction (28 Germana Titova
street, Penza, Russia)

Алексеева Юлия Александровна

студентка, Пензенский
государственный университет
архитектуры и строительства (Россия,
г. Пенза, ул. Германа Титова, 28)

E-mail: julia_alekseeva97@mail.ru

Alekseeva Yuliya Aleksandrovna

Student, Penza State University
of Architecture and Construction
(28 Germana Titova street, Penza, Russia)

Образец цитирования:

Черницов, А. Е. Управление системой эффективного взаимодействия коммерческого банка с физическими лицами на основе повышения стандартов обслуживания (на примере Пензенского Представительства банка «Ренессанс кредит») / А. Е. Черницов, Ю. А. Алексеева // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. – 2019. – № 1 (9). – С. 69–76. – DOI 10.21685/2309-2874-2019-1-8.