

Несмотря на текущее снижение запросов на аудиторские услуги – это временный фактор. Услуги аудита необходимы в условиях современной экономики, и как только мир восстановится после последствий кризиса 2020 года и пандемии COVID-19, услуги аудита будут востребованы значительно выше, так как компаниям будет необходимо привести в порядок свои бухгалтерские и налоговые счета, контролировать финансовые операции, без услуг профессиональных аудиторов с этой задачей будет справиться довольно сложно.

Настоящие перспективы развития рынка аудиторских услуг обусловлены тем, что растущая глобализация экономики обуславливает необходимость для любого предприятия обладать достоверной и прозрачной информацией о ее финансовой деятельности.

Данный факт объясняется тем, что рынок очень многогранен – от качества предоставленной информации компанией зависит, например, решение банка о ссуде для этой компании. От финансовой отчетности банка зависит его положение в государстве (сохранение либо отзыв лицензии). Аудит финансовой деятельности касается организаций любого уровня, и от этого потребность в аудиторских услугах только возрастает.

В феврале 2019 года согласовали законопроект по проведению аудиторской реформы в России, согласно которому действует единственная саморегулируемая организация (СРО), участники которой должны представлять более половины профильного рынка России. Руководство СРО должен согласовывать Минфин. СРО, как и Федеральное казначейство (ФК), получит право на контроль качества аудита. ЦБ сможет проверять только аудиторов финансового рынка при наличии признаков нарушений.

При этом ввелись три реестра аудиторских организаций: общий и общественно значимых организаций (ОЗО), за которые отвечает Минфин, а также реестр аудиторов ОЗО финансового рынка, который деятельность которых контролирует ЦБ.

1. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.minfin.ru/ru/performance/audit/audit_stat/MainIndex/ «Основные показатели рынка аудиторских услуг в Российской Федерации в 2018 г.»

2. Бубновская Т.В. Проблемы аудита формирования финансового результата // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2018 – № 4. – С. 59–63.

3. Грекова В.А. Ошибки бухгалтерского учета, влияющие на достоверность отчета о финансовых результатах // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. – 2017. – № 4 (41). – С. 145–152.

4. Захарищева Н.В. Проблемы аудита финансовых результатов в организациях /// Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. – 2016. – № 3 (53). – С. 22–26.

5. Марьянова С.А. Становление и необходимость аудита в рыночной экономике // Аллея науки. – 2018. – Т. 4. – № 1 (17). – С. 182–185.

Рубрика: Денежное обращение. Банковское дело. Биржи

УДК: 336.7

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КЛИЕНТСКОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ОЦЕНОК И ОТЗЫВОВ КЛИЕНТОВ- ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ (на примере ПАО СКБ «ПРИМСОЦБАНК»)

М.Р. Калимулова, В.В. Кучерук, Е.В. Любомудрова, Е.Р. Шарова
бакалавры

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Россия. Владивосток*

В статье рассмотрены особенности депозитной и кредитной политики ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк», влияющие на привлечение новых и сохранение нынешних клиентов. Выявлены ключевые проблемы банковского обслуживания на основе анализа отзывов самих клиентов банка. Сделан вывод о необходимости проведения мероприятий, внедрения новых систем для улучшения депозитной и кредитной политики банка.

Ключевые слова: клиентская политика, кредит, депозитная политика, банковское обслуживание.

IMPROVEMENT OF THE BANK'S CLIENT POLICY BASED ON RATINGS AND FEEDBACK (on the example of PJSC ICB "PRYMSOTSBANK")

The article discusses the features of banking services affecting the attraction of new and maintaining current customers, and concludes that it is necessary to take measures, introduce new systems to improve client policy and the situation of the bank if the opinions and wishes of users are not taken into account services. The key problems of banking services were identified on the basis of the analysis of feedback from the bank's customers themselves.

Kew words: client policy, credit, deposit policy, banking services..

Одним из наиболее успешных факторов развития современных банковских услуг любого коммерческого банка является лояльность и удовлетворенность его клиентов. Позитивное отношение потребителей к кредитной организации позволяет последней стать более клиентоориентированной, своевременно внедряя новые продукты и сервисы, а также совершенствуя качество своего обслуживания [1]. В отчете о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2018 году сказано: «Банк России стремится создавать наиболее благоприятные условия для банков, готовых предоставлять более технологичные и качественные услуги и продукты своим клиентам». Поэтому все проводимые мероприятия, нововведения, разработки более эффективных систем обслуживания финансовые коммерческие организации делают не только для пользователей банковских услуг, но и для Банка России. Правильнее будет сказать, что финансовые организации улучшают, совершенствуют и развивают свои методы предоставления услуг, банковские продукты и условия, с которыми они предоставляются, в том числе и для того чтобы получать отдачу от ЦБ РФ.

Клиентская политика коммерческого банка представляет собой свод стратегических и тактических задач кредитной организации в работе с клиентами, который включает в себя обоснованные целевые задачи ведения этой работы, приоритеты, объемы необходимых ресурсов для их выполнения; является важнейшим стратегическим документом банка [1]. Методика обслуживания, предлагаемые условия и продукты современного коммерческого банка должны быть направлены на максимально полное удовлетворение потребностей клиентов в банковских услугах. [2]

Цели и задачи. Целью данной статьи выступает оценка и совершенствование депозитной и кредитной политики ПАО СКБ «Примсоцбанк» на основе оценок и отзывов его клиентов.

Объектом проведенного исследования является ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» – крупное региональное банковское учреждение, клиентская база которого насчитывает около 200 тысяч клиентов, из которых 20 тысяч – юридические лица. Банк занимает I место в регионе по показателям «Активы нетто», «Чистая прибыль» и 84, 55 места по России соответственно.

Для достижения поставленной цели обозначены следующие задачи:

- собрать отзывы и оценки об обслуживании клиентов в банке на сайте banki.ru;
- систематизировать имеющиеся отзывы по методам обслуживания клиентов;
- выделить основные проблемные места в обслуживании клиентов банка на основании анализа отзывов;
- предложить мероприятия для решения основных проблем в обслуживании клиентов банка, предположить возникновение возможных угроз в случае невыполнения рекомендаций участников данного проекта и проанализировать возможности работы банка при успешном решении проблемных мест.

Методы исследования. В ходе работы использованы элементы системного анализа, статистические методы исследования (сводка и группировка, расчет средних величин), SWOT-анализ.

Полученные результаты.

Проведены работы по анализу отзывов с сайта banki.ru. Всего было проанализировано 176 отзывов физических лиц, которые были сгруппированы по признакам, обозначенным в табл. 1.

**Признаки группировки отзывов клиентов ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»
и показатели их оценки**

Признаки			Показатели оценки
Вид политики	Продукт банка	Вид обслуживания	% ответственных банком проблем
Депозитная	Вклады	расчетно-кассовое;	% подтвержденных отзывов банком
	Дебетовые карты	терминал;	Средняя оценка
Кредитная	Автокредиты	в офисе	Мода
	Ипотечные кредиты	онлайн	
	Потребительские кредиты	по звонку или горячей линии	

Первичным группировочным признаком отзывов является вид политики, вторичным – вид обслуживания.

Средняя оценка интернет-отзывов клиентов по депозитной политике составила 2,2, по кредитной политике – 2,4. Также нами рассчитана мода (самая часто встречаемая оценка среди пользователей сайта и клиентов ПАО СКБ «Примсоцбанк»). Как показано на рис. 1, наиболее встречаемая оценка негативная и составляет 1.

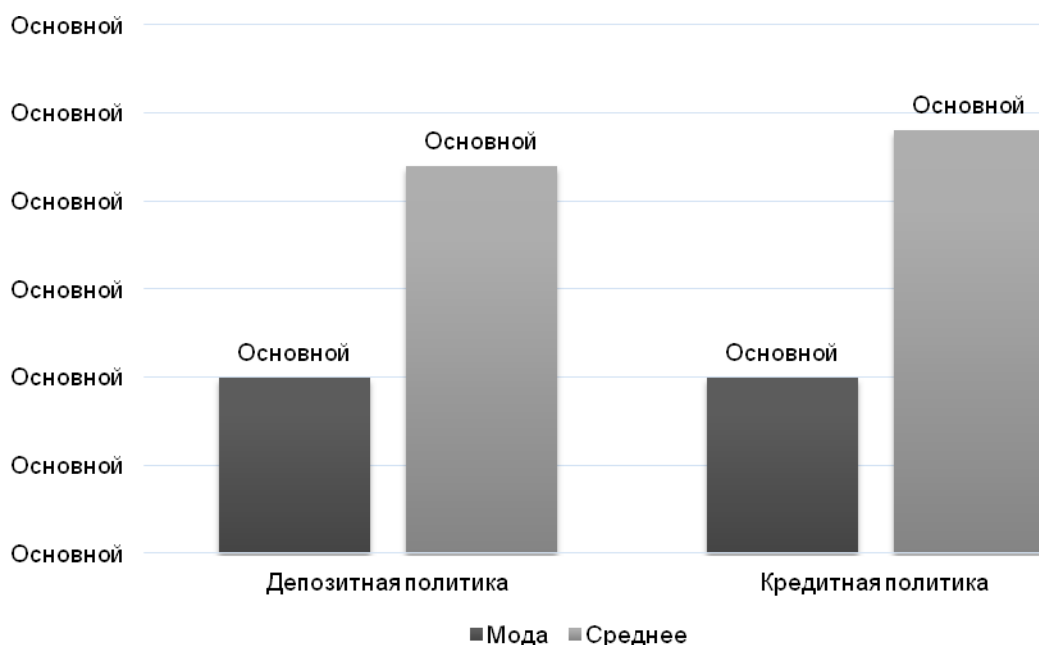


Рис. 1. Оценка клиентской политики ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» по отзывам с сайта “banki.ru”

В то же время, основной упор в исследовании делается на качественную составляющую, так как сама по себе оценка ничего не дает, важно выявить проблемы и наметить пути совершенствования клиентской политики. Для этого нами составлен SWOT-анализ, в котором выявлены проблемы и решения по каждой группе, а также угрозы, в случае того, если проблемы не будут решены.

Результаты исследования кредитной политики банка, т.е. найденные основные проблемы и предложенные мероприятия по их устранению, описаны в табл. 2.

Ключевые результаты SWOT-анализа кредитной политики банка

Проблема	Мероприятия по её совершенствованию	Результат внедрения
Невозможно дозвониться по номерам, указанным на сайте филиалов	Периодически проводить личные проверки по действительности указанных номеров, выписывать штрафы ответственным структурам, при "недозвоне"	Принял рекомендацию
Расхождения процентных ставок указанных в программах на сайте и итоговой процентной ставкой	Информирование клиентов о возможных расхождениях процентных ставок в зависимости от различных факторов	Не принял рекомендацию
Сотрудники могут не довести клиентов до конца, когда надо не звонят, вовремя не информируют клиента об изменении условий кредита	Введение CRM-системы	Принял рекомендацию
Навязывание услуг	Осведомление в необходимой услуге в зависимости от личных потребностей клиента, выбор/отказ от услуг остаётся за клиентом	Не принял рекомендацию

По результатам SWOT-анализа выявлено, что основной проблемой в области кредитной политики банка является недостаточный контроль руководства над сотрудниками. Предложенные нами мероприятия, в частности введение санкций, CRM-системы и проведение обучающих тренингов, позволят ещё на начальном этапе ликвидировать возможные отрицательные последствия такой политики.

Мероприятие, направленное на периодическое проведение личных проверок по действительности указанных номеров и выписывание штрафов ответственным структурам при «недозвоне», было принято Примсоцбанком и реализовано следующим образом:

- переход на единый номер 8 800;
- ввод корпоративных стандартов, которые заставляют сотрудников через 3 звонка брать трубку (если спустя 3 гудка звонок (в момент незаконности телефона) все еще не принят – нарушение);
- периодические проверки действительности указанных номеров.

Мероприятия по устранению расхождения процентных ставок, указанных в программах на сайте, и итоговой процентной ставкой Примсоцбанк не принял и объяснил это тем, что есть определенные нормы ЦБ РФ, регулирующие шрифт указания процентной ставки, количество знаков после запятой, положение в документе и т.д., которые банк соблюдает. При несоблюдении этих условий, банк получал бы штрафы и терпел убытки.

Проведен анализ основных проблем и, соответственно, мероприятий по исправлению ошибок в депозитной политике банка, описанных в табл. 3.

Ключевые результаты SWOT-анализа депозитной политики банка

Проблема	Мероприятия, по её устранению	Результат внедрения
Некомпетентность сотрудников	Информирование клиентов о возможных расхождениях процентных ставок указанных в программах на сайте и итоговой процентной ставкой	Не принял, но акцентировал внимание на собственных мероприятиях по решению этой проблемы
Плохая клиентоориентированность	Проведение тренингов и собраний для повышения заинтересованности сотрудников в повышении качества клиентской политики	Принял рекомендацию
Отсутствие обратной связи	Нанять штаб работников для приема звонков и работы сайта	Информация отсутствует

Исходя из найденных нами проблем, Примсоцбанку предложено увеличить штаб работников для того, чтобы успевать качественно работать с большим количеством клиентов, что подразумевает и их постоянное информирование об актуальных и выгодных условиях депозитов банка.

Рекомендация по устранению плохой клиентоориентированности была принята банком и реализована следующим способом:

- сменился начальник операционного зала;
- запущена памятка по обслуживанию клиентов (сокращённый вариант обслуживания, в котором отражено:
 - что должно быть на рабочем месте
 - условия приветствия клиента (доброжелательность)
- введён комплекс-контроль ежеквартально: анализируется отчет от ответственного подразделения, который проходит мимо тайного покупателя, проверяется степень соблюдения стандартов данных требований;
- ввод дополнительных показателей, оценивающих качество обслуживания (показатель САИ → клиенты, которые после встречи с сотрудниками банка готовы рекомендовать банк своему окружению).

Заключение.

Несмотря на преобладающие негативные оценки в интернет-отзывах клиентов, на данный момент ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» занимает лидирующие позиции среди представителей банковской сферы Приморского края. В то же время, финансово-кредитные учреждения характеризуются высоким уровнем конкуренции, поэтому Примсоцбанк должен прикладывать большие усилия для завоевания доверия клиентов. Для этого необходимо проводить мониторинг оценки отзывов клиентов банка, так как данные показатели оказывают прямое влияние на имидж и доверие его потребителей. В противном случае может произойти потеря нынешних и потенциальных клиентов, а также снизиться репутация на рынке депозитов и кредитов.

1. Скоробогатова А.А. Клиентская политика как элемент маркетинговой стратегии // Ежемесячный научный журнал. – 2014. – № 9, ч. 7. – ст. 137.

2. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора 2018 год [Электронный ресурс] // Центральный банк Российской Федерации. – URL: https://cbr.ru/about_br/publ/nadzor/

3. Отзывы о Примсоцбанке [Электронный ресурс] // banki.ru. – URL: <https://www.banki.ru/services/responses/bank/primsoctbank/>

Рубрика: Актуальные проблемы учёта, налогообложения и финансов в современной экономике

УДК: 336.77.067

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КРЕДИТНОГО РИСКА НА ПРИМЕРЕ АО «ГАЗПРОМБАНК»

Д.М. Колосов
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

Статья посвящена управлению кредитным риском в коммерческих банках. Объектом исследования является деятельность АО «Газпромбанк». В ходе исследования были представлены основные этапы процесса кредитования, проанализирован кредитный портфель банка, выделена проблема просроченной задолженности и низкой платежеспособности заемщиков. Рассмотрены основные методы оценки кредитного риска, используемые банком.

Ключевые слова: формирование вовлеченности, удовлетворенность труда, лояльность.