

## **Операционно-кассовое обслуживание клиентов банка**

Скорохватова Д.Ю., Магистрант 2-ого курса направления «Корпоративные финансы» кафедра Финансов и экономической безопасности, Вятский государственный университет, г. Киров, Россия.

**Аннотация.** Операционно-кассовое обслуживание - одна из базовых функций коммерческого кредитного учреждения. Для привлечения новых и удержания постоянных клиентов, необходимо обеспечить оперативность и четкость выполнения такого обслуживания. В целях совершенствования организации обслуживания излагаются следующие предложения: Повышение профессиональной компетенции персонала банка; Обеспечение клиентов актуальной информацией об услугах, технологиях банка и проведение специальных программ по привлечению новых клиентов; Продвижение разнообразных каналов продаж и обслуживания. Таким образом, гибкое банковское обслуживание, приобретает особое значение, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики и способствует мобилизации внутренних сбережений.

Ключевые слова: банк, касса, обслуживание, операции, совершенствование, клиент, предложения, внедрение.

## **Operational and cash services for bank customers**

**Abstract.** Operational and cash services are one of the basic functions of a commercial credit institution. To attract new and retain regular customers, it is necessary to ensure the promptness and accuracy of this service. In order to improve the organization of the service, the following proposals are set out: Increasing the professional competence of the Bank's staff; Providing clients with up-to-date information on services, technologies and conducting special programs to attract new customers; Promotion of a variety of sales and service channels. Thus, flexible banking services, acquires special significance, capable of responding to the emerging needs of

economic changes and the development of mobilization of domestic savings.

**Keywords:** bank, cash desk, service, operations, improvement, client, offers, implementation.

Банковский сектор составляет неотъемлемую часть современного денежного хозяйства, его деятельность тесно связана с потребностями воспроизводства, находящегося в центре экономической жизни, обслуживающей интересы производителей, связывая денежным потоком промышленность и торговлю, сельское хозяйство и население.

В условиях высокой конкуренции между финансовыми институтами, за увеличение клиентской базы, банки стремятся к совершенствованию форм и методов обслуживания клиентов, это способствует формированию банковских ресурсов, что в свою очередь, приводит к повышению конкурентных преимуществ кредитной организации на финансовых рынках. Но в тоже время возникает проблема оптимизации процесса расчетно-кассового обслуживания физических лиц.[3, с. 87]

Операционно-кассовое обслуживание - одна из базовых функций коммерческого кредитного учреждения. Широкий спектр банковских услуг предлагается как при обслуживании юридических, так и частных лиц. По этому, для привлечения новых и удержания постоянных клиентов, необходимо обеспечить оперативность и четкость выполнения такого обслуживания.

Клиенты принимают решение о целесообразности сотрудничества с банком и этим обязывают его к предоставлению расчетных услуг высокого качества, которые должны выполняться своевременно, экономично и надежно, а так же наиболее полно удовлетворять потребности клиентов, расширяя спектр услуг. [2, с. 204]

Расчетно-кассовые операции в основном осуществляются за счет размещения денежных средств физических и юридических лиц в кассе. Но в современном мире существует тенденция к сокращению наличных денежных средств и перевод их на безналичное банковское обслуживание.

Одним из факторов развития банковской деятельности является быстрое и

качественное обслуживание физических и юридических лиц. Его улучшение создает хорошее впечатление о банке в целом, способствует привлечению новых клиентов, и соответственно получению дополнительных доходов. Поэтому грамотное и своевременное решение данных проблем, позволит банку быть конкурентоспособным среди других. [5, с. 45]

В целях совершенствования организации обслуживания физических и юридических лиц излагаются следующие предложения, реализация которых позволит организовать быстрое и качественное предоставление услуг:

1) *Повышение профессиональной компетенции персонала банка.* Здесь предполагаются создание программы обучения для развития рабочих навыков, а также навыков работы с людьми. Постоянная текучка кадров приводит к тому, что новым сотрудникам приходится обращаться за помощью к более опытным специалистам, вследствие этого происходит увеличение времени обслуживания. В данной ситуации необходимо разработать памятки по оформлению каждого вида операций банка в автоматизированной системе, обеспечение их наличия на каждом рабочем месте специалиста. Имея под рукой памятку, в которой поэтапно подробно описана последовательность совершения операции, новичку не придется отвлекать другого сотрудника, а у клиента не возникнет ощущения недоверия к сотруднику и раздражения. [1, с. 140]

2) *Обеспечение клиентов актуальной информацией об услугах, технологиях банка и проведение специальных программ по привлечению новых клиентов.* Сюда относится развитие полнофункционального контактного центра, который станет не только точкой контакта с клиентом, но и каналом продаж банковских продуктов и услуг. Так же в целях дальнейшего контакта с клиентами, должен использоваться не только телефон, но и e-mail, с той целью, чтобы информировать клиента о нововведениях, новых продуктах и услугах. Тем самым клиент сможет получать максимальное количество информации, и у него будет возможность внимательно рассмотреть все предложения банка.

3) *Продвижение разнообразных каналов продаж и обслуживания, формирование полнофункциональной многоканальной системы обслуживания*

клиентов и изменение структуры транзакций за счет перевода большей части операций на автоматизированные каналы продаж и обслуживания. В частности, данное направление работ предусматривает:

- *Создание интегрированных предложений продуктов и услуг для физических лиц.* Основным направлением развития розничного бизнеса является переход от предложения населению отдельных банковских продуктов и услуг к формированию комплексной модели взаимодействия с клиентами, которая позволит удовлетворить большинство их потребностей в сфере финансовых услуг и обслуживать максимальную долю транзакций.

А именно создание персонализированных предложений для каждого клиента, например, расчетно-кассовое обслуживание – текущего счета и дебетовой карты с расширенной функциональностью (автоматические платежи и транзакции, удобный доступ через все каналы), пакетирование «базового» продукта с другими на уровне ценообразования и функциональности, конкурентные предложения по другим значимым продуктам (потребительским и жилищным кредитам кредитным картам и т.д.), развитие новых направлений (страхование, управление активами и т.д.). [6, с. 91]

Следует отметить, что организация технической поддержки должна быть максимально эффективной, поэтому может обеспечить бесперебойную работу терминалов и банкоматов, так как после первого неудачного опыта общения с плохо работающим устройством клиенты, впоследствии, относятся к нему с недоверием. Банк должен обеспечить постоянное присутствие грамотного консультанта, а интерфейс самого устройства самообслуживания должен быть максимально упрощён.

- *Внедрение программы активной работы с клиентами для обеспечения перемещения существенной части транзакций из традиционных офисов в удаленные каналы.* А именно развитие системы Интернет-банкинга, которая признана перспективной. Для клиента эта технология организации обслуживания выгодна, прежде всего, с точки зрения удобства, оперативности и невысокой стоимости услуг. Она позволяет производить весь спектр операций со счетом (за

исключением, операций с наличностью) в любое время суток, что обеспечивает экономию времени и денег.

Для банка эта услуга выгодна, так как с помощью нее: снижаются издержки банка, связанные с совершением операций; происходит сокращение очереди на расчетно-кассовое обслуживание в отделении банка; повышается скорость окупаемости и общая эффективность; появляется возможность привлечь большое количество клиентов, не привязанных к географическому расположению банка. Создание такой системы обеспечивает превосходство над конкурентами. [2, с. 44]

*Так же развитие дистанционного банковского обслуживания, как для физических, так и для юридических лиц.*

Для физических лиц:

«**Мобильный банк**» - сервис является автоматической банковской программой, которая даёт возможность своим клиентам посредством мобильной связи осуществлять дистанционное обслуживание банковских карт. Причём данной услугой держатели кредитных карт могут воспользоваться через любые мобильные устройства, которые имеют выход в сеть Интернет.

Благодаря современной услуге, каждый клиент может запросто посылать запросы о текущем состоянии банковского счёта и об истории всех проводимых транзакций, а так можно пользоваться дополнительными сервисами, которые предоставляет банк.

В Мобильном банке существуют такие возможности как:

- получение информации по платежным картам, вкладам, текущим счетам;
- осуществление оплат услуг мобильной, фиксированной связи, Интернет, ЖКХ, телевидение и т.д.;
- осуществление перевода денежных средств как внутри Банка, так и в другие кредитные организации;
- моментально заблокировать карту в случае кражи или утери;
- установить ограничение на использование карты в сети Интернет и за пределами РФ;

- моментально получить 3D-пароль для совершения покупок в сети Интернет;
- получить информацию о банкоматах Банка на интерактивной карте;
- просмотра курсов валют и контактов Банка.

**Интернет-офис** - это удобный онлайн-сервис, позволяющий осуществлять самые разные операции по счету из любой точки планеты, где есть доступ к сети.

Пользователи интернет-банка могут не искать банкомат и не посещать офис, если им нужно узнать баланс карты, заплатить за кредит или перевести деньги своим родственникам.

В Интернет-офисе существуют такие возможности как:

- отображение данных о состоянии всех карточных счетов пользователя;
- проведение любых рублевых операции по оплате услуг и товаров юридических лиц, зарегистрированных на территории России, в том числе внесение платежей за мобильную связь, спутниковое и кабельное телевидение, интернет, коммунальные услуги и т. д.;
- перевод денежных средств между открытыми одним подразделением банка карточными счетами пользователя;
- перевод средств с карточного счета пользователя на карточные счета других физических лиц;
- перевод средств в рублях с карточного счета клиента на карты сторонних эмитентов;
- формирование одноразовых паролей для осуществления операций по счету через онлайн банк;
- подключение и отключение дополнительных услуг.

Для юридических лиц:

**Банк-клиент** – это самостоятельное программное обеспечение, которое клиенту необходимо установить локально на собственный компьютер. Работа в программе происходит без подключения к серверу банка, а связь устанавливается только для передачи зашифрованных пакетов с информацией. При этом все

платежные поручения, выписки и другие документы, в том числе и история действий клиента в программе, хранятся исключительно на клиентском компьютере.

Функционал Банк-клиента, кроме стандартных опций по контролю счета и созданию платежных поручений, имеет и дополнительные возможности, которые могут быть удобны в первую очередь для крупных организаций – это:

- Клиент может подключить на одном рабочем месте несколько организаций, принадлежащих одному юр. лицу, в том числе и открытых в разных филиалах Банка.
- Программа позволяет контролировать платежи дочерних организаций.
- Предоставление ограниченных прав на доступ к системе Банк-клиент, например, только для акцепта уже составленных платежных поручений или только для просмотра выписок по счету. Это востребовано при необходимости разделить финансовую ответственность между сотрудниками и обеспечить безопасность доступа к счету внутри организации.
- Импорт-экспорт документов из 1С.

**Интернет-клиент**, обладая такими же возможностями, что и Банк-клиент, не требует установки какого-либо специализированного программного обеспечения на компьютер клиента – все действия по счету происходят непосредственно на сервере банка, к которому клиент подключается через обычный интернет-браузер. [4, с. 101]

Таким образом, каждая организация или индивидуальный предприниматель, открывающие счет в банке может выбрать более подходящую систему обслуживания.

Кассовые операции - это деятельность банка, связанная с инкассацией, хранением и выдачей наличных денег. Таким образом, упрощая работу кассира, мы можем привлечь наибольшее число клиентов, что увеличит доходы в разы. Именно такое сочетание комплексной модели работы с клиентами и масштабом деятельности будет являться источником преимущества по отношению к

конкурентам в обслуживании населения. Реализация такого подхода обеспечит рост перекрестных продаж и доходов темпами, опережающими рынок, что позволит сохранить позиции банка на рынке вкладов и укрепить конкурентные позиции на рынке розничного кредитования. [4, с. 200]

Но, в то же время, не должно происходить полного отказа от живых людей, так как пожилым людям трудно перестроиться: во-первых, они не понимают, как нужно выполнять операции или быстро забывают, во-вторых, боятся техники и, в-третьих, в традиционном обслуживании присутствует общение, которого им, возможно, не хватает. Так же стоит отметить, что и у современных технологий случаются сбои в системе, которые сложно предотвратить.

Таким образом, кредитной организации стоит обратить внимание на качество обслуживания клиентов, в котором будет наблюдаться как сочетание современных технологий, так и живое общение с ними. Потому что, конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики обслуживания, а гибкое банковское обслуживание, приобретает особое значение, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики и способствует мобилизации внутренних сбережений.

## Список использованных источников

1. Врублевская О.В. Финансы, денежное обращение и кредит 2-е изд [Текст]: Учебник для вузов / Под ред. М.В. Романовский. – М.: Издательство Юрайт, 2011. – 714 с.
2. Ефимова Л.Г. Банковское право [Текст]: Учебник / Под ред. Л.Г. Ефимова – М.: БЕК, 2013. – 250 с.
3. Жарковская Е.П. Банковское дело [Текст]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» / Под ред. Е.П. Жарковская – М.: Омега – Л, 2010. – 479 с.
4. Криворотова Н.Ф., Урядова Т.Н. Актуальные проблемы денежно-кредитной политики России // Terra Economicus. – 2012. – № 3. – с. 24 – 26.
5. Кузнецова В.В. Банковское дело. Практикум. [Текст]: / Под ред. В.В. Кузнецова – М.: КНОРУС, 2010. – 264с.
6. Лаврушина О.И. Банковские операции [Текст]: Учебное пособие / Под ред. О.И. Лаврушина – М.: КНОРУС, 2013. – 352с.