

Статья на тему: «БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ:  
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ПЕРСПЕКТИВА РАЗВИТИЯ»

**Аннотация:** В статье раскрываются основные аспекты развития банковского обслуживания в РФ. На данный момент в сфера банковского обслуживания юридических лиц ситуация имеет достаточно быстрое развитие, т. к. банки ведут активную конкуренцию за клиентов и предлагают новые продукты и услуги, новые тарифы, более выгодные условия, индивидуальный подход, маркетинговые ходы, пакеты продуктов и услуг, предоставление услуг небанковского характера и т. д. Таким образом, взаимоотношения между банком и клиентом-юридическим лицом довольно важны.

**Abstract:** The article reveals the main aspects of the development of integrated banking services in the Russian Federation. At the moment, the situation in the sphere of banking services for legal entities is developing quite rapidly, since banks are actively competing for customers and offer new products and services, new tariffs, more favorable conditions, individual approach, marketing moves, packages of products and services, provision of non-banking services, etc. Thus, the relationship between the bank and the client-a legal entity is quite important...

**Ключевые слова:** банковское обслуживание, банковские услуги, юридические лица, оценка, тенденция развития

**Keywords:** banking services, banking services, legal entities, assessment, development trend

В современных условиях в связи с насыщенностью рынка банковских услуг, конкурентная борьба кредитных организаций за каждого клиента усиливается с каждым днем, еще больше обостряется

клиентоориентированность банков в отношении юридических лиц.

Современные банки постоянно работают над каналами сбыта банковских продуктов, улучшают системы банковского обслуживания, в особенности дистанционного и электронного сервиса, оптимизируют время и участки переговоров с клиентами, находят новые площадки для банковских продаж своих продуктов и услуг, расширяют и обновляют ассортиментный ряд продуктовой линейки банковских услуг для юридических лиц. Все это делается лишь с одной целью - привлечь клиента, удержать клиента на банковском обслуживании и извлечь от данных услуг прибыль или иной эффект.

Банковская услуга - это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций [3].

Учитывая современные реалии российской экономики, а именно ее ограниченность и некую степени игнорирования западными странами, иностранные инвестиции в российскую экономику в режиме санкций резко сократились, что побуждает банки активизировать свою работу в области поддержки реального сектора экономики.

Актуальными проблемами развития клиентских взаимоотношений отечественных банков с юридическими лицами являются: слабая техническая оснащенность российских банков по разработке новых и востребованных для корпоративных клиентов продуктов; низкая эффективность каналов продвижения банковских продаж и сбыта на корпоративном сегменте; недостаточная автоматизация продуктовой продажи наряду с несовершенным информационным обеспечением продвижения новых банковских продуктов в рамках определения эффективности каналов сбыта банковских продаж. Для устранения данных проблем на наш взгляд, необходимо:

Во-первых, в отношении разработки новых банковских продуктов и услуг банкам необходимо адаптировать и развивать финансовые технологии в своей

продуктовой линейке, реализовать гибкие методологии, отказаться от бюрократического метода работы, а также активизировать свои усилия в пакетированном обслуживании, т.е. досконально изучить потребности каждого корпоративного клиента. Но состав продуктов и услуг для конкретного клиента должен проходить через определенный фильтр, который можно реализовать посредством сбора обратной связи (например, опросник на сайте самого банка). Таким образом, Банкам проще формировать новые пакеты услуг и продуктов, которые в дальнейшем бы успешно продавались и тиражировались.

Во-вторых, в части информативно- автоматизационных решений по доставке банковских продуктов и услуг банк должен удовлетворять потребности клиентов в режиме реального времени, а также везде, где клиенту могут потребоваться услуги банка. Банки должны научиться комплексному обслуживанию, подразумевающее удовлетворение всех повседневных финансовых и нефинансовых потребностей корпоративных клиентов (в частности, дополнить опросник отдельной вставкой, через которую корпоративный клиент мог бы сам сформировать свой пакет услуг и определить базовую цену для такого пакета).

В-третьих, все это применять в различных горизонтах планирования, с учетом сезонности бизнеса клиентов - юридических лиц. Суть сводится к тому, что банковские решения могли быть не массовыми, а индивидуальными и делать это не через активные продажи, а через существующие каналы связи с корпоративными клиентами.

Современные реалии таковы, что в банковской среде необходимо реформировать процесс продвижения и продажи банковских услуг клиентам, в особенности для юридических лиц, а также создать особую систему партнёрских взаимоотношений с различными поставщиками нефинансовых сервисов, создание которой строится на использовании ИТ-технологий [4].

В условиях стремительного развития инновационных банковских технологий залогом сохранения лидирующих позиций для банка в

конкурентной среде является повышение качества услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО), обеспечение доступности и расширение перечня услуг интернет-банкинга, принятие комплекса мер по обеспечению его безопасности в рамках digital-стратегии.

Таким образом, в связи с вышеизложенным, тема исследования видится актуальной и значимой.

Литература:

1. Бурмистрова, П.Д., Шаталова, Е.П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг // Вестник университета. - 2018. - №11
2. Кощеев Вадим Аркадьевич, Цветков Юрий Александрович. Цифровая трансформация банковского сектора // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии, 2018. № 4 (38). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-bankovskogo-sektora/>
3. Лаврушин О. И. Банковские операции: учеб. пособие/ О. И. Лаврушин. - 3-е изд. - М.: КНОРУС, 2018. - 384 с.
4. Реуцкий С. Ю. К вопросу о становлении цифровизации банковской деятельности в России // Закон и право. - 2020. - № 2. - С. 54-58.