

# **Совершенствование системы управления клиентской базой банка (на материалах АО «Банк ЦентрКредит»)**

**Қайроллина Нұрдана Қанатқызы**

**Семей 2021г**



# Актуальность темы дипломной работы

*определяется важностью изучения теорий и практики управления клиентской базой банка, а также рекомендаций по ее совершенствованию.*

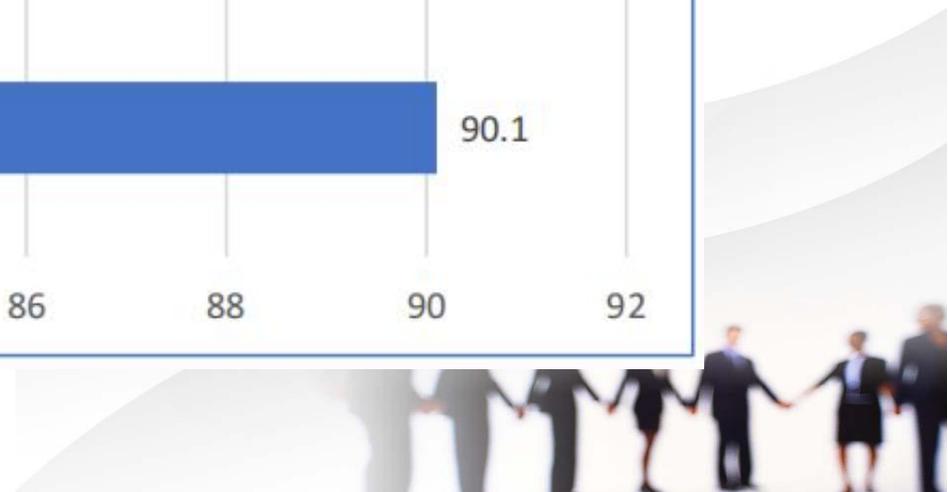
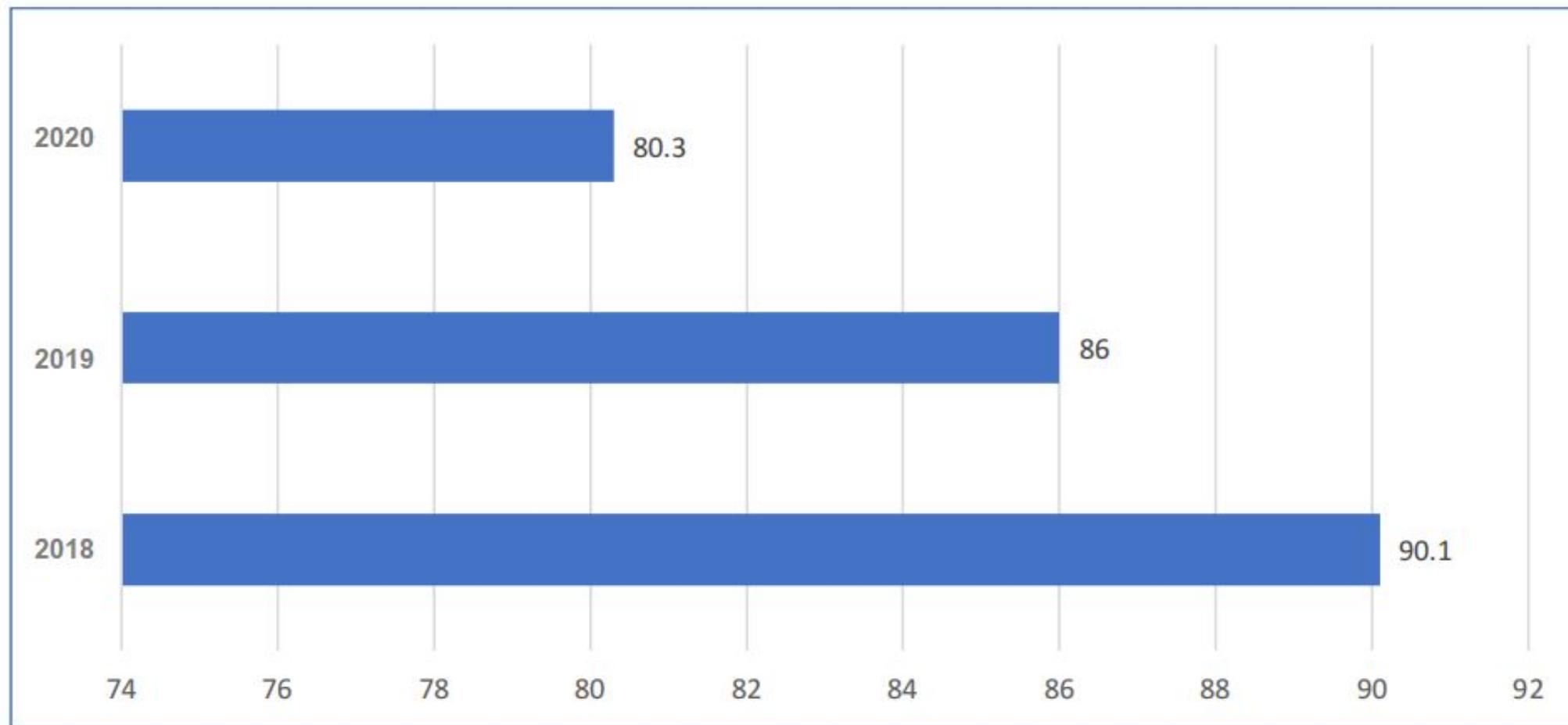


# Сравнительная характеристика «традиционных» и новых состоятельных клиентов

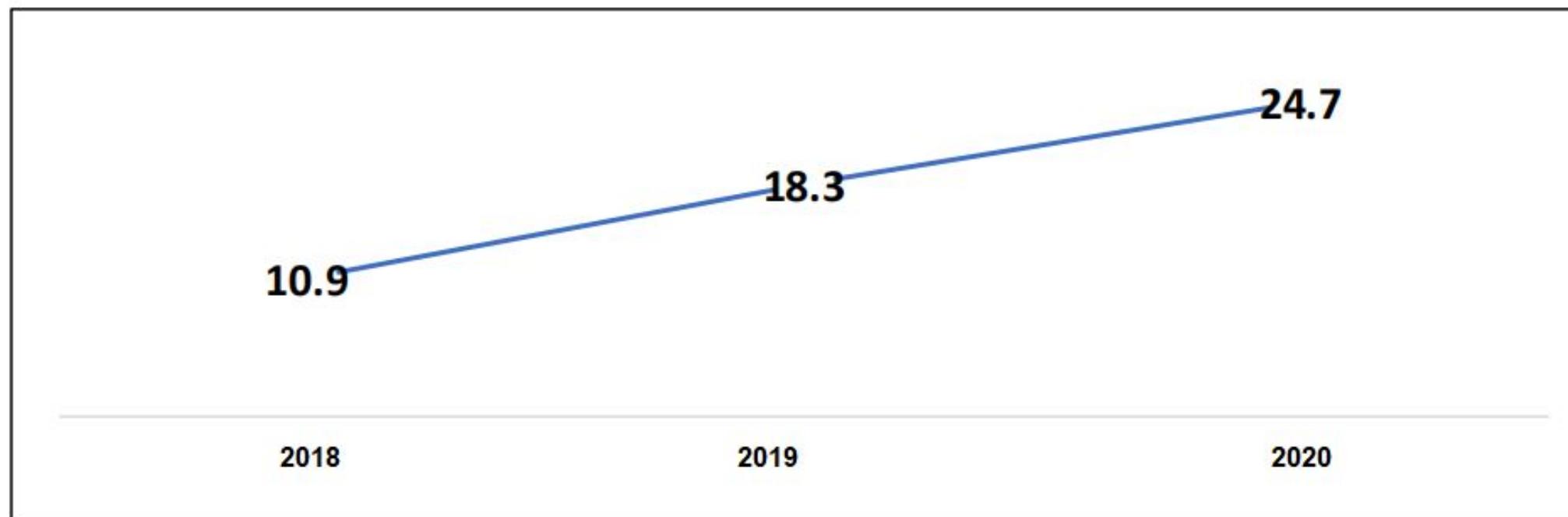
| Критерии   | Традиционные состоятельные клиенты   | Новые перспективные состоятельные клиенты  |
|--|--|--|
| Состав   | Владельцы классических состояний Наследники состояний Высшие руководители предприятий Пенсионеры   | Более молодые, обладающие <u>определенной</u> финансовой культурой Руководители высокотехнологичных компаний Менеджеры, владеющие акциями своих компаний   |
| Предпочитаемые продукты  | Портфель ценных бумаг , управляемый по мандату Полисы страхования жизни Вложения в акции различных компаний Классические типы вложений                               | Инновационные и технически сложные продукты Высокодоходные вложения Специальные вложения по требованию клиента   |
| Предпочитаемые услуги  | Делегирование управляющему банку функций по управлению активами Обеспечение безопасности и конфиденциальности Получение регулярных доходов Поддержание уровня жизни  | Получение юридической , налоговой и финансовой информации Гибкие и регулярные отношения Частые контакты Детальная и постоянная <u>отчетность</u>   |
| Критерии выбора управляющей организации  | Роль и позиция банка Умение хранить тайну , безопасность , территориальная близость Наличие <u>стабильного партнера</u> по переговорам                               | Значительное присутствие на международных рынках Наличие <u>активного партнера</u> по переговорам Предоставление информации в реальном времени   |
| Поведение  | Привязанность к единственному учреждению Сохранение верности Внимание к организации коммерческой деятельности Привязанность к управляющему активами или консультанту | Более изменчивое поведение Более частые , но менее продолжительные контакты с консультантом Большая чувствительность к уровню издержек и налогообложения Принятие быстрых решений из – за нехватки времени |
| Предпочитаемые партнеры по переговорам   | Директор агентства Консультант Управляющий портфелем ценных бумаг  | Интернет Телефонная платформа Коммерческий консультант   |
| Источник: <a href="http://gaap.ru/articles/upravlenie_klientskim_biznesom_v_banke_sovremennyye_tendentsii">gaap.ru/articles/upravlenie_klientskim_biznesom_v_banke_sovremennyye_tendentsii</a> |  |  |



# Динамика количества устройств самообслуживания АО «Банк ЦентрКредит» в 2018-2020 гг., тыс.штук



# Динамика клиентов АО «Банк ЦентрКредит», участвовавших в программе лояльности в 2018-2020 гг., млн.человек



# Динамика показателей клиентской базы – розничных клиентов АО «Банк ЦентрКредит» в 2018–2020 гг

| Показатели   | годы |      |      | 2020 к 2018 |         |
|--|------|------|------|-------------|---------|
|  | 2018 | 2019 | 2020 | +, -        | рост, % |
| Количество<br>активных<br>розничных<br>клиентов, млн.чел.                              | 74,7 | 79,7 | 83,2 | 8,5         | 111,4   |
| Количество<br>продуктов на<br>клиента, шт  | 2    | 2,62 | 2,93 | 0,93        | 146,5   |
| Индекс<br>удовлетворённост<br>и и лояльности<br>клиентов<br>(NPS) <sup>3</sup> , %     | 52   | 55   | 58   | 6           | -       |
| Примечание: систематизация данных годовой отчетности АО «Банк ЦентрКредит» за 2020 год |      |      |      |             |         |

# Направления развития клиентской базы банка

- научный подход в изучении закономерностей поведения национальных финансовых рынков, выявления основных тенденций и особенностей развития банковских услуг с целью определения перспектив сохранения банками конкурентных преимуществ перед зарубежными компаниями.
- расширение производства дополнительных услуг с учетом потребностей бизнеса клиентов, а также предоставление разрешенных небанковских услуг.
- обеспечение роста стоимости банка путем создания ценностей для клиента и новых возможностей для банка.
- «Пакетирование продаж», что подразумевает взаимовыгодное комплексное предложение услуг клиентам и клиентским сегментам с учетом отраслевой и иной специфики.
- широко внедрять автоматизированные аналитические инструменты, использование которых обеспечивает представителям компаний возможность за считанные секунды самостоятельно получить исчерпывающую информацию по интересующему их продукту, в том числе о потенциальных вариантах необходимых услуг

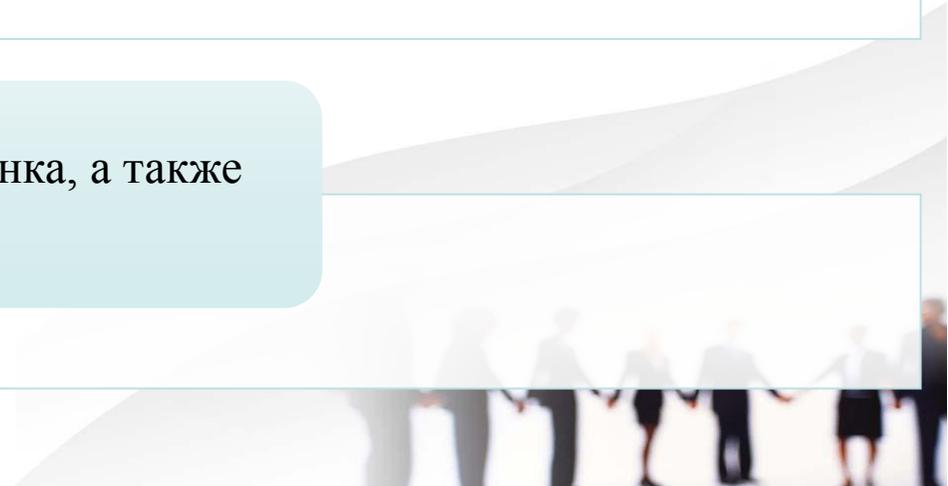


# Рекомендации по совершенствованию клиентской политики банка

особое внимание банку необходимо уделять качественному обслуживанию клиентов и развитию приват-банкинга

необходимо создать специальное подразделение в структуре банка, а также закрепить персональных менеджеров за ключевыми клиентами

необходимо создать специальное подразделение в структуре банка, а также закрепить персональных менеджеров за ключевыми клиентами



особое внимание банку необходимо уделять качественному обслуживанию клиентов и развитию приват-банкинга

необходимо создать специальное подразделение в структуре банка, а также закрепить персональных менеджеров за ключевыми клиентами

необходимо создать специальное подразделение в структуре банка, а также закрепить персональных менеджеров за ключевыми клиентами



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

