

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.

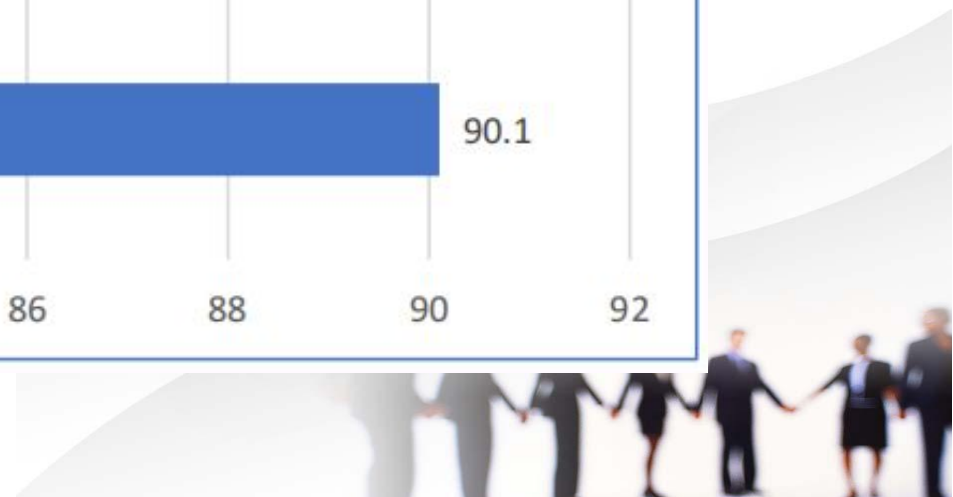
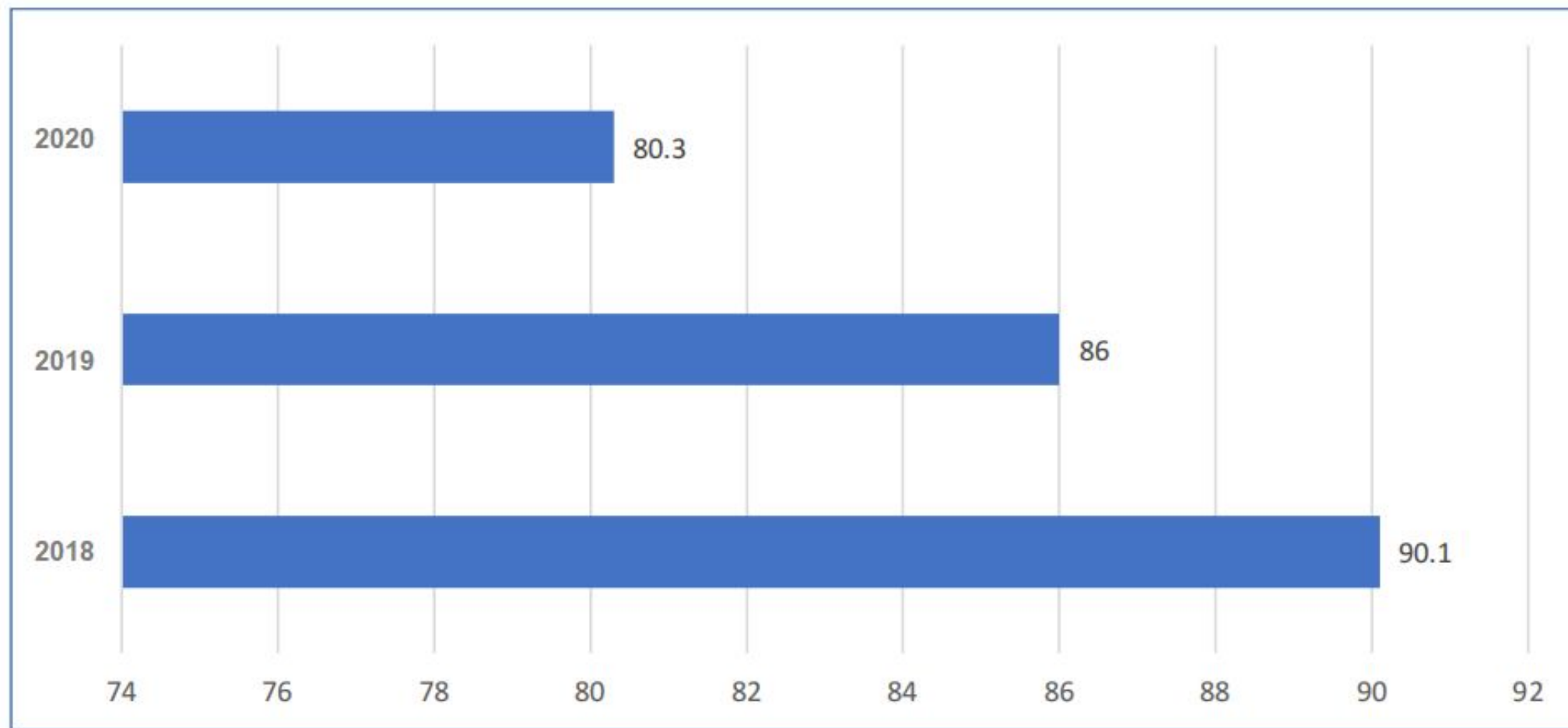


Сравнительная характеристика «традиционных» и новых состоятельных клиентов

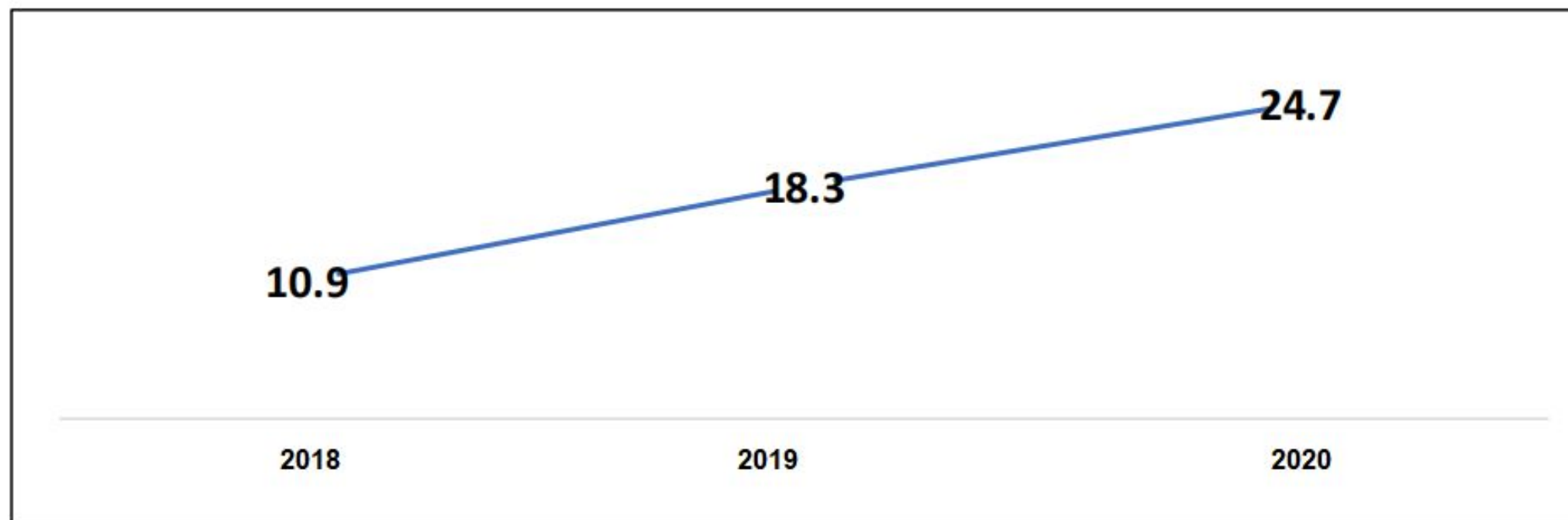
Критерии	Традиционные состоятельные клиенты	Новые перспективные состоятельные клиенты
Состав	Владельцы классических состояний Наследники состояний Высшие руководители предприятий Пенсионеры	Более молодые, обладающие <u>определенной</u> финансовой культурой Руководители высокотехнологичных компаний Менеджеры, 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: gaap.ru/articles/upravlenie_klientskim_biznesom_v_banke_sovremennyye_tendentsii		



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 активных розничных клиентов, млн.чел.	74,7	79,7	83,2	8,5	111,4
Количество продуктов на клиента, шт	2	2,62	2,93	0,93	146,5
Индекс удовлетворённости и лояльности клиентов (NPS) ³ , %	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

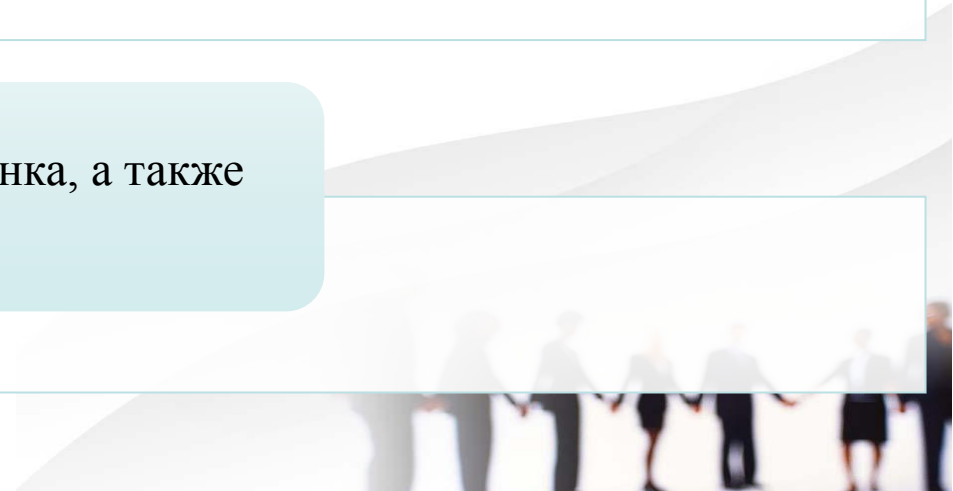


Рекомендации по совершенствованию клиентской политики банка

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!

