

7. Барабанова Е. А. Оптическая двухкаскадная коммутационная система для обработки больших объемов данных // Научный вестник НГТУ. 2018. № 1 (70). С. 7–18.

8. Барабанова Е. А., Береснев И. А., Барабанов И. О. Управление элементами коммутации в оптической системе с параллельным поиском каналов связи // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. 2017. № 1. С. 89–97.

© В. А. Круглов, А. В. Киктев

Ссылка для цитирования:

Круглов В. А., Киктев А. В. Анализ алгоритмов оптической коммутации // Инженерно-строительный вестник Прикаспия : научно-технический журнал / Астраханский государственный архитектурно-строительный университет. Астрахань : ГАОУ АО ВО «АГАСУ», 2019. № 2 (28). С. 62–69.

УДК 334.02

МАРКЕТИНГОВАЯ ПОЛИТИКА КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

А. Д. Аракчеева, В. К. Лихобабин

Астраханский государственный архитектурно-строительный университет

Изменения, происходящие в современной экономике, такие как глобализация бизнеса, развитие информационных технологий, повышение роли человеческого капитала, рост неопределенности и конкуренции и многие другие современные тенденции в изменении и развитии бизнеса, приводят к переосмыслению концепций стратегического анализа и управления предприятиями, обеспечивающих их рост, развитие и обновление исследований в этой области. Современный этап развития банковской системы характеризуется некоторой стабилизацией и умеренным развитием после нескольких системных кризисов. Коммерческие банки выполняют различные функции и вступают в сложные отношения между собой и другими хозяйствующими субъектами, осуществляя кредитные, расчётные, депозитные и иные операции. В то же время банковская деятельность подвержена многочисленным рискам, недооценка которых может привести к сбоям в работе и банкротству кредитных организаций, нанесению ущерба их клиентам и акционерам. Всё вышесказанное обуславливает актуальность данной темы. Объектом исследования выступает Дополнительный офис № 8625/0171 Поволжского банка ПАО «Сбербанк России». Предметом исследования является анализ маркетинговой деятельности банка. Цель работы – на основе анализа сформулировать предложения по оптимизации маркетинговой деятельности организации. Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач: раскрыть сущность и принципы банковского маркетинга; описать маркетинговые стратегии банка; провести анализ маркетинговой деятельности на примере Дополнительного офиса №8625/0171 Поволжского банка ПАО «Сбербанк России»; предложить пути совершенствования маркетинговой деятельности Дополнительного офиса №8625/0171 Поволжского банка ПАО «Сбербанк России».

Ключевые слова: маркетинг, банк, структура, управление.

MARKETING POLICY OF A COMMERCIAL BANK

A. D. Arakcheeva, V. K. Likhobabin

Astrakhan State University of Architecture and Civil Engineering

Changes occurring in the modern economy, such as globalization of business, development of information technologies, increasing the role of human capital, growing uncertainty and competition, and many other modern trends in business change and development, lead to a rethinking of the concepts of strategic analysis and management of enterprises that provide them growth, development and updating of research in this area. The modern stage of development of the banking system is characterized by some stabilization and moderate development after several systemic crises. Commercial banks perform various functions and enter into complex relationships between themselves and other business entities, carrying out credit, settlement, deposit and other operations. At the same time, banking is subject to numerous risks, the underestimation of which can lead to failures and bankruptcy of credit institutions, causing damage to their customers and shareholders. All of the above determines the relevance of this topic. The object of the study is the Supplementary Office No. 8625/0171 of the Volga Bank PJSC "Sberbank of Russia". The subject of research is the analysis of the marketing activities of the bank. Aim - based on the analysis to formulate proposals for optimizing the marketing activities of the organization. To achieve this goal it is necessary to solve a number of tasks: to reveal the essence and principles of bank marketing; describe the marketing strategies of the bank; conduct an analysis of marketing activities on the example of the Additional Office No. 8625/0171 of the Volga Bank PJSC "Sberbank of Russia"; suggest ways to improve the marketing activities of the Additional Office No. 8625/0171 of the Volga bank of PJSC Sberbank of Russia.

Keywords: marketing, bank, structure, management.

Сбербанк России – крупнейший банк Российской Федерации и СНГ, основанный в 1841 г. Сбербанк России сегодня – современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. Это самый дорогой российский бренд, входящий в топ-25 мировых брендов.

В составе Сбербанка 12 территориальных банков, отвечающих за функционирование более 14 тысяч подразделений в 83 субъектах Российской Федерации. Зарубежная сеть банка состоит

из дочерних организаций, филиалов и представительств в 22 странах мира.

Сбербанк входит в топ-5 крупнейших работодателей в России, это источник дохода каждой 150-й российской семье. Услугами Сбербанка пользуются более 150 миллионов клиентов по всему миру. При этом количество активных розничных клиентов в России составляет около 92 млн человек, а корпоративных – более 2,4 млн.

На долю Сбербанка приходится более 30 % от общего объёма банковских активов страны. Аккумулируя около 45 % депозитов физических лиц, он является основным кредитором российской экономики и частных клиентов. Из общего объёма средств, выданных физическим

лицам, на Сбербанк приходится более 41 %. Доля рынка корпоративных кредитов приближается к 34 %, на рынке ипотеки – 56 %.

Поволжский банк является одним из 12 территориальных банков ПАО Сбербанк, в состав которого входит Астраханское отделение банка

Сбербанк России – Дополнительный офис № 8625 / 0171.

Адрес: Астраханская область, Астрахань, Ленинский р-он, улица Жилая, 8В, литер А, 414032 (см. рис. 1).

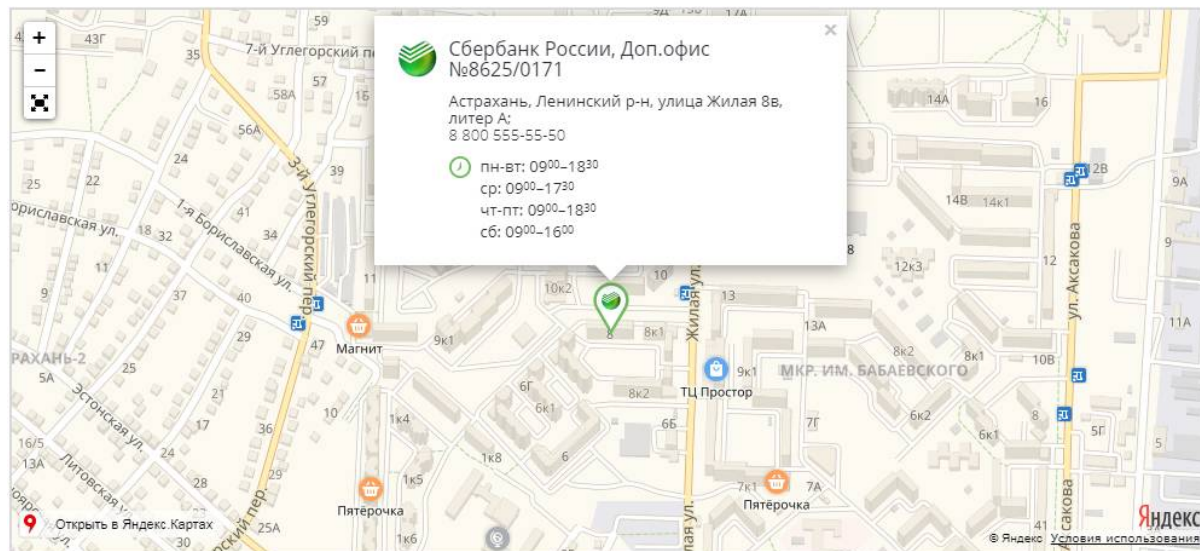


Рис. 1. Карта местонахождения Доп. офиса №8625/0171

Реквизиты филиала Дополнительный офис № 8625/0171:

БИК043601607
К/с30101810200000000607
SWIFTSABRRUMMSE1
ОГРН1027700132195
ОКПО09151723
ОКВЭД65.12

Доп. офис № 8625/0171 предоставляет услуги как физическим, так и юридическим.

Для физических лиц – это:

- размещение денежных средств во вклады;
- размещение денежных средств в ценные бумаги;
- расчётно-кассовое обслуживание;
- операции с ценными бумагами;
- кредитование (ипотечный, потребительский, товарный кредит);
- покупка и продажа иностранной валюты;
- выдача и обслуживание международных банковских карт Visa, MasterCard и действующее по России карты Мир.

Следует отметить, что банк активно развивает спектр услуг по пластиковым картам, основанный на улучшении и повышении конкурентоспособности продуктовой линейки, создании эффективной сети обслуживания и расширении клиентской базы. Помимо стандартного набора пластиковых карт, Сбербанк России начал выпуск карт «Мир», которая является российской платёжной системы. Владельцам этой карты

предоставляется целый ряд уникальных услуг и возможностей.

Для юридических лиц:

- различные виды кредитования (пополнение оборотных средств и т.п.);
- открытие депозитов;
- обслуживание текущих счетов;
- управление собственным счётом онлайн;
- всевозможные пластиковые карты (зарплатные, премиальные, для открытия овердрафта сотрудниками).

Управленческая структура Доп. офиса №8625/0171 сформировалась с момента начала осуществления деятельности.

Управление Сбербанком России основывается на принципе корпоративности. Все органы управления Банком формируются на основании Устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Важную роль в продуктивной работе кредитной организации играет организационная структура (см. рис. 2).

Управленческая структура Астраханского отделения № 8625/0171 Сбербанка России характеризуется тем, что каждый отдел банка занимается осуществлением определенной группы услуг. При этом наблюдается строгое разделение обязанностей по курированию линий между управляющим и его заместителями.

В состав структуры Доп. офиса № 8625/0171 входит 16 человек, из числа которых две руководящие должности – это руководитель и заместитель руководителя Доп. офиса № 8625/0171.

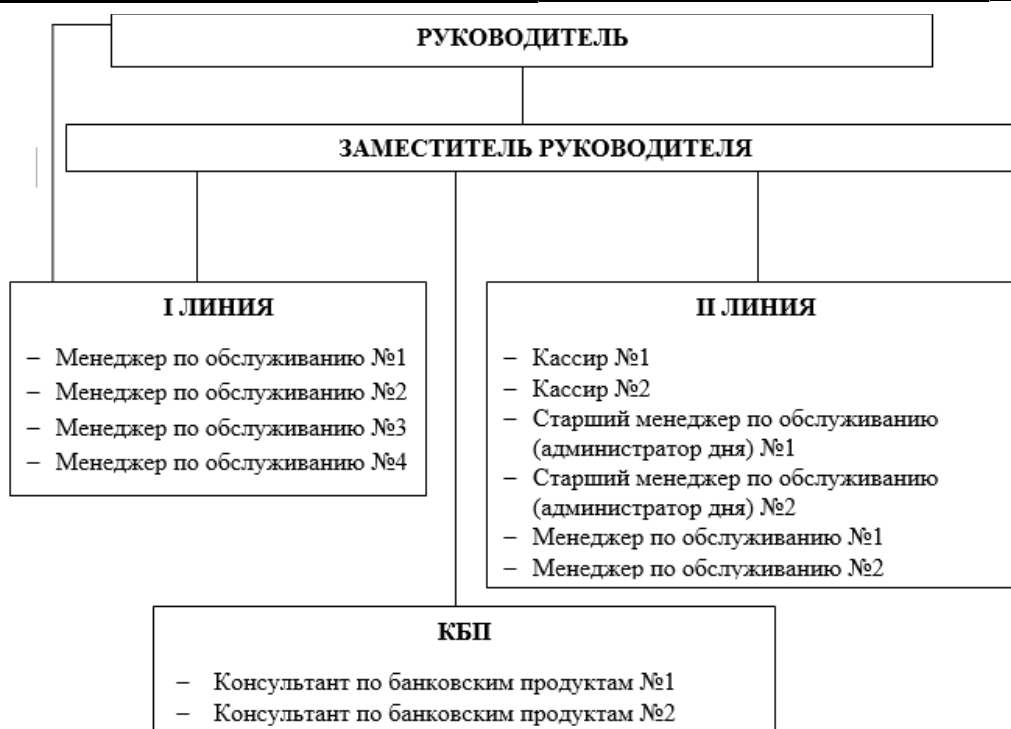


Рис. 2. Управленческая структура «Отделения Сбербанк Доп. офис № 8625/0171»

Руководитель Доп. офиса № 8625/0171 несёт ответственность за все мероприятия, проводимые в Отделении, следит за качеством работы персонала, устраняет случаи причинения филиалу ущерба, лично проводит беседы с возмущенными клиентами. Проводит работу по совершенствованию сберегательных процессов, безналичных расчётов, кредитования, операций с ценными бумагами, валютой и т.д., а также получения максимальной прибыли. Доводит содержание поступающего методического материала от вышестоящего руководства до сведения работников филиала. Обеспечивает сохранение коммерческой тайны о деятельности филиала и его клиентах. Оказывает содействие в создании деловой обстановки и благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Обеспечивает взаимодействие с другими структурными подразделениями отделения банка. Разрабатывает план мероприятий по увеличению объёмов продаж и привлечения новых клиентов. Имеет право на подтверждения дополнительным контролем правильности оформления документов и расчётных операций.

Отделение Сбербанка делится на первую, вторую линию и сотрудников, работающих с клиентами в зале.

В состав числа работников второй линии входят:

- три старших менеджера по обслуживанию (администратор дня);
- три менеджера по обслуживанию;
- два кассира.

Заместитель руководителя Доп. офиса № 8625/0171 следит за соблюдением сотрудниками второй линии служебных обязанностей, стандартов сервиса, процедур и требований действующего законодательства РФ, внутренних документов банка. Также заместитель руководителя выполняет функции начальника, в отсутствие самого руководителя, осуществляет общее руководство, повседневный контроль деятельности Отделения, следит за выполнением плана продаж, за качеством выполняемой работы сотрудников в целом. Наряду с руководителем проводит дополнительный контроль правильности оформления документов и расчётных операций, участвует в реализации программ внутреннего контроля противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

В отсутствие заместителя руководителя старший менеджер по обслуживанию (СМО) выполняет его обязанности. Один из трёх СМО ежедневно выполняет работу администратора дня, который открывает и закрывает доступ к работе всех сотрудников филиала, за исключением консультантов, выдаёт и принимает печати и ключи от кассы под роспись в специальном журнале. Также СМО работает с наиболее сложными внутренними кассовыми операциями, так как ему предоставлена возможность обслуживания клиента в «окне длительного обслуживания», оформляет почтовые документы для отправки в Главное отделение Сбербанка в Астрахани, подготавливает всю отчётную документацию.

В окнах с краткосрочным обслуживанием сидят менеджеры по обслуживанию (МО), которые осуществляют обслуживание физических лиц по приёму платежей ЖКХ, налогов, социальных платежей, перечислений между счетами, снятие наличными с банковских карт и сберегательных книжек.

Ещё одним звеном второй линии являются кассиры, одна из главных задач которых – производить наличный расчёт с клиентами. Также они в начале дня выдают наличность СМО и МО, а в конце – организывают проверку целостности денежной упаковки. Оформляют накладные прихода и расхода ценных бумаг, денежных валют, ведут учёт по кассе. По необходимости в течение дня ведут непосредственную работу с МО и СМО по выдаче денежных средств. Систематически передают денежную валюту инкассаторам. В конце дня принимают правильно оформленную дневную выручку либо остаток от сотрудников второй линии и документацию по картам от сотрудников первой линии.

В состав сотрудников первой линии входят четыре менеджера по обслуживанию. Они занимаются оформлением заявок на потребительский кредит, выдачей банковских карт (социальных и кредитных карт), оформлением документов на ипотеку, рефинансированием, привлечением клиентов на открытие вклада в Доп. офисе № 8625/0171. Если клиент не готов приобрести в данный момент предложенную банком услугу, менеджер предлагает обдумать предложения и записывает клиента в удобное для него время.

После получения кредита либо банковской карты клиент проходит на активацию к банкоматам, где с ними работают консультанты по банковским продуктам (КБП). Главная задача КБП – продажа банковских продуктов, продвижение услуг, предоставляемых банком, обучение клиентов работе с платёжными терминами в зоне самообслуживания, на территории офиса и удалённых каналов. Консультанты обязаны уточнять цель визита у клиента и при необходимости перенаправить его в соответствующий отдел, рассказать о «продукте дня» и заинтересовать им клиента. КБП предлагают подключить услуги, к примеру, такие как «Автоплатёж», «Мобильный банк» и «Сбербанк онлайн», что и входит в маркетинг банка.

Данная организационно-экономическая структура обеспечивает Астраханскому отделению Сбербанка РФ наилучшее функционирование всех подразделений и служб банка.

Можно также выделить следующие продукты, относящиеся к маркетингу :

- «Спасибо от Сбербанка»;
- «ApplePay», «AndroidPay», «SamsungPay»;
- Сервис «ДомКлик»;
- Сервис «Копилка».

Рассмотрим каждый из предложенных продуктов более подробно.

«Сбербанк Онлайн» – это интернет-система для управления денежными средствами в режиме онлайн. Сервис доступен в компьютерной и мобильной версиях. Услуга позволяет клиентам осуществлять переводы между своими счетами, клиенту Сбербанка при помощи номера телефона или номера карты, переводить денежные средства другим коммерческим банкам по реквизитам с минимальной комиссией; оплачивать услуги ЖКХ, налоги, штрафы ГИБДД, пошлины, бюджетные платежи, образование, мобильную связь, Интернет, домашний телефон и другие платежи по реквизитам. «Сбербанк Онлайн» даёт возможность открыть / закрыть вклад, процент которого клиент может выбрать самостоятельно; подать заявку на предоставление любого вида кредитования, в том числе ипотеки, оформить кредитную или дебетовую карту с возможностью выбора индивидуального дизайна. Сервис позволяет видеть количество открытых карт, вкладов, доступный остаток на них и реквизиты счёта; заказать платную выписку по кредитной истории не только Сбербанка, но и сторонних банков. При переводе денежных средств через сервис «Сбербанк Онлайн» пользователь может проверить достоверность данных путём сверки выведенной информации при вводе номера карты или телефона. Также клиенту предоставляется возможность ознакомиться и выбрать онлайн новые предложения от банка.

Сбербанк поощряет своих клиентов при помощи бонусной программы «Спасибо от Сбербанка». При оплате различного рода платежей клиенту начисляются баллы, которыми он может воспользоваться при оплате товаров в магазинах-партнёрах. Количество доступных начисленных баллов и магазины, сотрудничающие с банком, можно увидеть в сервисе «Сбербанк Онлайн».

Для своевременной оплаты коммунальных платежей, мобильной связи, Интернета можно подключить услугу «Автоплатёж» в одном из разделов приложения «Сбербанк Онлайн». «Автоплатёж» также можно подключить для удобства оплаты кредита Сбербанка и других сторонних банков, чтобы не допустить просрочку платежа.

При выпуске карты в одном из отделений Сбербанка клиенту предоставляется право подключить услугу «Мобильный банк» для удобного просмотра списаний и баланса карты. При желании держателя карты подключить онлайн-банк необходима услуга «Мобильный банк».

Ещё один из удобных, быстрых и безопасных способов оплаты товаров, услуг и прочего – это использование услуг «ApplePay», «AndroidPay», «SamsungPay». Доступный пользователям устройств с операционной системой Android, iOS и macOS (iPhone, iPad, Samsung, AppleWatch, Mac).

Сервис «ДомКлик» – это специализированный сайт, созданный Сбербанком для ипотечных заемщиков. В нём можно подать заявку на кредит и сделку с жильём, благодаря этому в банковский офис нужно приезжать лишь для подписания договора. Также на сайте консультируют по всем «ипотечным» вопросам, помогают подобрать квартиру или дом. Заходят на «ДомКлик» напрямую, через главный сайт Сбербанка или интернет-банк «Сбербанк-онлайн». Есть соответствующее приложение для смартфонов, которое скачивают в AppStore или GooglePlay.

Для получения кредита через «ДомКлик» нужно создать свой личный кабинет. Занимает это пару минут. Другой вариант – зайти через «Сбербанк-онлайн». В этом случае регистрация на «ипотечном» сервисе пройдёт автоматически.

В сервисе «ДомКлик» пользователь может:

- получить информацию о том, какие ипотечные программы банка и на каких условиях доступны для него, узнать, отвечают ли требованиям банка его возраст, уровень дохода и т.д.;
- консультироваться у сотрудников Сбербанка посредством специального чата, доступ к которому открывается в личном кабинете;
- подать заявку на получение кредита, отправить все нужные документы в электронной форме;
- подобрать первичное или вторичное жилье в вашем городе;
- найти риэлтерское агентство среди тех, с кем сотрудничает банк.

Кроме того, на «ДомКлике» доступен заказ платных услуг:

- правовая и экспресс-экспертиза жилья. Это может понадобиться, чтобы убедиться в «чистоте» дома или квартиры;
- оценка стоимости интересующей вас недвижимости;
- срочная выписка из Единого государственного реестра прав (ЕГРН).

«ДомКлик» – это выгодный сервис для ипотечного кредитования, который позволяет снизить процентную ставку по ипотеке при выборе услуг, самостоятельно. Доля ипотечных кредитов, выданных через ДомКликна 2018 г., достигла 25,4 %.

Услуга «Копилка» – это бесплатный сервис, дающий возможность клиенту удобно копить на намеченные цели. Подключение этой услуги возможно в «Сбербанке Онлайн», отслеживать можно как в приложении, так и по SMS-сообщению «Мобильного банка», если он подключен на устройстве.

Подводя итоги, отметим, что маркетинг банка – это внешняя и внутренняя политика, идеология и тактика его деятельности в зависимости от конкретной общественно-политической и экономической сущности.

В ходе написания работы был проведён анализ инструментов, применяющихся Дополнительным офисом № 8625/0171 Поволжского банка ПАО «Сбербанк России» для эффективной маркетинговой деятельности. Анализ позволил выявить качество работы филиала и положительную позицию маркетинговой стратегии. Также было выявлено заметное расширение клиентской базы не только со стороны юридических лиц, но и со стороны физических лиц, за счёт простых, но необходимых сервисов, предложенных банком, таких как «Автоплатёж», «Мобильный банк», «Сбербанк Онлайн» и т.д.

Анализируя рынок коммерческих банков, выявили, что ПАО «Сбербанк России» является конкурентоспособным.

Следует учесть, что для поддержания уровня экономической стабильности, банку необходимо постоянно совершенствовать сервисы, предложенные клиентам и внедрять инновации для увеличения числа потребителей.

В качестве решения мною предлагаются:

- инновации в сфере кредитования – «кредит для студентов»;
- накопительный депозит, основанный на методе дисконтирования для привлечения большего числа потребителей;

- карта отдыха «Лови волну», разработанная специально для молодых семей в возрасте до 35 лет для привлечения молодого потребителя.

Автор гарантирует, что вышеуказанный материал не был ранее опубликован на русском языке, а также не находится на рассмотрении в другом журнале.

Автор гарантирует, что в вышеуказанном материале соблюдены все авторские права: среди авторов указаны все те и только те, кто сделал значительный вклад в исследование, для всех заимствованных фрагментов (текстовые цитаты, таблицы, рисунки и формулы) указаны источники, позволяющие идентифицировать их автора.

Автор осознаёт, что факты научной недобросовестности, выявленные как в процессе рецензирования, так и после публикации статьи (плагиат, повторная публикация, раскрытие защищённых данных), могут повлечь не только снятие статьи с публикации, но и уголовное преследование со стороны тех, чьи права будут нарушены в результате обнародования текста.

Список литературы

1. Данные с официального сайта ПАО «Сбербанк России». URL: www.sberbank.ru.

Ссылка для цитирования:

Аракчеева А. Д., Лихобабин В. К. Маркетинговая политика коммерческого банка // Инженерно-строительный вестник Прикаспия : научно-технический журнал / Астраханский государственный архитектурно-строительный университет. Астрахань : ГАОУ АО ВО «АГАСУ», 2019. № 2 (28). С. 70–74.

© А. Д. Аракчеева, В. К. Лихобабин