

Заболоцкая Виктория Викторовна

кандидат экономических наук, доцент,
докторант кафедры мировой экономики
и менеджмента
Кубанского государственного университета
zvicky@hotmail.com

Пацар Зинаида Галустовна

соискатель кафедры мировой экономики
и менеджмента
Кубанского государственного университета
pacar_z@mail.ru

**РАЗВИТИЕ УСЛУГИ
ФИНАНСОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ
СФЕРЫ МАЛОГО БИЗНЕСА
КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
РЕГИОНАЛЬНОГО
КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА**

Аннотация:

В статье рассмотрены экономическое содержание, этапы и технология развития услуги финансового менеджмента малых предприятий-клиентов, а также обоснованы основные преимущества ее реализации в практике региональных коммерческих банков.

Ключевые слова:

услуга финансового менеджмента клиента, предприятия малого бизнеса, региональный коммерческий банк, гибкий депозитный счет.

Zabolotskaya Viktoria Viktorovna

Candidate of Economics,
associate professor, post-doctoral researcher of
the chair of world economics and management,
Kuban State University
zvicky@hotmail.com

Pacar Zinaida Galustovna

post-graduate student of the chair of
world economics and management,
Kuban State University
pacar_z@mail.ru

**DEVELOPMENT OF FINANCIAL
MANAGEMENT SERVICES
FOR SMALL BUSINESS
ENTERPRISES
AS TOOL OF IMPROVING
THE COMPETITIVENESS OF
REGIONAL
COMMERCIAL BANK**

The summary:

The article is devoted to the examination of economic substance, technology and competitive advantages of practical realization the banking services of financial management for small business enterprises as clients of regional commercial banks.

Keywords:

financial management client service, small business enterprises, regional commercial bank, flexible savings account.

Особенности современного развития банковской системы России предопределили развитие конкуренции на региональном уровне. Мелкие и средние региональные банки вынуждены конкурировать с филиалами крупных инорегиональных и иностранных банков, при этом особую конкурентную позицию практически в каждом регионе занимает Сбергательный банк РФ – крупнейший банк страны как по ресурсной базе, так и по развитию филиальной сети. В этих условиях у региональных банков возникает объективная потребность повышения собственной конкурентоспособности и выхода на качественно новый уровень обслуживания клиентов [1].

Одним из эффективных способов усиления позиций региональных коммерческих банков в конкурентной борьбе за привлечение и удержание клиентов из сферы малого бизнеса является развитие услуги финансового менеджмента. Основная цель банковской услуги финансового менеджмента должна быть направлена на разработку и реализацию политики оптимального сочетания экономических интересов банка и клиента в части принятия рациональных управленческих решений по обеспечению эффективного движения финансовых ресурсов малого предприятия.

Важно отметить, что практически все доходобразующие подразделения любого коммерческого банка имеют дело с клиентами и осуществляют свою деятельность на узко специализированном участке взаимодействия. Раздробленность действий банковских подразделений не позволяет охватить все проблемы клиента. Исходя из сказанного, необходимо разработать этапы финансового менеджмента клиента с позиции регионального коммерческого банка.

Перечислим основные этапы осуществления финансового менеджмента клиента в региональном коммерческом банке:

1-й этап: анализ клиентской базы банка, который должен осуществляться по следующим четырем направлениям [2, с. 51]:

– исследование изменений сумм свободных остатков на счетах, колебаний дебиторской и кредиторской задолженности, возможностей высвобождения денежных средств малого предприятия для целей инвестирования;

– оценка потребностей клиента в инвестициях и изучение конкретных проектов хозяйственной деятельности малого предприятия с точки зрения возможного участия банка в их финансировании;

– изучение особенностей деятельности клиента (рынок, его сегмент, связи с конкурентами и поставщиками, анализ финансовое положение);

– изучение качества менеджмента малого предприятия, а также степени квалификации сотрудников предприятия и их готовности принимать и использовать банковские продукты;

2-й этап: ранжирование групп клиентов по видам требуемых для них банковских услуг;

3-й этап: оптимизация финансовых потоков клиента-малого предприятия с учетом его интересов и кредитных потребностей;

4-й этап: диверсификация вложений банка путем использования различных финансовых инструментов рынка и собственных банковских технологий, отвечающих экономическим интересам банка и малого предприятия в финансировании его деятельности.

5-й этап: оценка правильности предоставления услуги и общий мониторинг эффективности реализации технологии финансового менеджмента банком.

Экономическое содержание и структура данной банковской финансовой услуги в ее реализации на практике предполагает участие специалистов различных структурных подразделений регионального банка в обеспечении продвижения этого банковского продукта. Следовательно, возникает необходимость введения в функционально-организационную структуру банка дополнительной инфраструктурной единицы, которая будет обеспечивать привлечение, продвижение внутри банка денежных ресурсов его клиентов. На наш взгляд, реализацией указанных этапов при решении проблем клиентов регионального банка должен заняться координирующий центр, реализующий услугу финансового менеджмента клиента.

К основным функциям координирующего центра относятся:

– установление взаимосвязей между подразделениями банка с целью оказания взаимосвязанных банковских услуг, разработки банковских технологий с учетом особенностей финансово-хозяйственной деятельности малого предприятия и потребностей самого банка;

– оптимизация денежных потоков малого предприятия-клиента в банке – путем предоставления ему наибольшего количества банковских услуг;

– координация деятельности службы маркетинга с другими подразделениями в разработке и реализации индивидуальных банковских продуктов для малых предприятий.

Данная банковская услуга финансового менеджмента предназначена для привлечения свободных денежных средств малых предприятий путем предоставления им оптимального для каждого типа клиента режима гибкого депозитного счета с учетом размеров, качества и динамики денежных потоков. Под оптимальной формой предоставления услуги гибкого депозитного счета понимается предварительное проведение анализа деятельности клиента для того, чтобы, выяснив структуру его денежных потоков, предложить ему оптимальный вариант гибкого депозитного счета. Гибкий депозитный счет формируется по принципу совмещения на формально одном синтетическом счете нескольких аналитических счетов. По своему технологическому содержанию гибкий депозитный счет позволяет максимально адаптироваться под структуру денежных потоков его пользователя.

При размещении временно свободных денежных средств малого предприятия-клиента региональный банк должен предоставить возможность выбора наиболее приемлемой для него схемы банковской услуги, включающей следующие основные условия [3]:

– размер минимальной фиксированной суммы (суммы минимального неснижаемого остатка);

– срок депонирования суммы минимального неснижаемого остатка;

– условия и размеры начисления процентов на фиксированную сумму и на дополнительные взносы;

– сроки исполнения по снятию и довнесению сумм;

– размеры сумм довнесения и изъятия сверхфиксированной суммы в течение всего срока действия договора.

Для обеспечения успешной работы всего координационного центра важное функциональное значение отводится сотрудникам, входящим в данное структурное подразделение по продвижению описываемой банковской технологии. Ключевую роль в реализации услуги финансового менеджмента клиента играют менеджер услуги и менеджеры счетов клиентов.

Менеджер услуги – сотрудник подразделения, который осуществляет общее руководство действиями всех менеджеров счетов клиентов, отвечает за правильность предоставления услуги, привлечение новых клиентов, осуществляют координацию и связь с другими подразделениями банка [4, с. 148].

Менеджер счета – сотрудник, который непосредственно отвечает за открытие, ведение и закрытие гибких депозитных счетов клиентов. Он должен свободно ориентироваться в предоставлении услуги финансового менеджмента и возможной адаптации этой услуги к конкретным потребностям клиента. Менеджер счета совместно с клиентом рассматривает варианты вложения денежных средств и определяет пропорции между средней (за последние несколько периодов) величиной денежных средств малого предприятия, непосредственно задействованных в его деловом обороте, и величиной средств, задействованных в краткосрочных финансовых операциях. При этом, если возможно, определяются средние периоды оборачиваемости средств по каждому виду денежных потоков (для основной деятельности клиента и для финансовых вложений). На основе этих данных определяется величина фиксированной части гибкого депозитного счета с доходностью стандартного депозитного вклада и уточняются пропорции, размеры каждой суммы пополняемой части счета [5].

С учетом особенностей структуры и динамики денежных потоков малого предприятия менеджер счета определяет:

- размер минимальной фиксированной суммы денежных средств;
- срок депонирования минимальной фиксированной суммы;
- условия начисления процентов на фиксированную сумму и на дополнительные взносы;
- срок действия договора;
- сроки исполнения поручений клиента по снятию (довнесению) сумм на счет в пределах минимального остатка;
- минимальную сумму таких довнесений (снятий) с целью снижения операционных издержек банка по обслуживанию гибкого депозитного счета;
- порядок начисления процентов на суммы довнесения, фиксированную сумму и текущую часть этого счета.

Таким образом, к основным обязанностям менеджера гибкого депозитного счета относятся:

- непосредственное общение с клиентом в процессе практической реализации этой услуги;
- заключение договоров с клиентом и прием от него всех необходимых документов, касающихся открытия счета;
- передача полностью сформированного клиентского досье контролеру группы отчетности и контроля;
- прием и первичная обработка распоряжений клиента о каких-либо движениях по гибкому депозитному счету;
- осуществление в зависимости от вида поручения клиента внесения соответствующих изменений в счет клиента и первичный контроль за обоснованностью каждой транзакции по счету (в соответствии с графиком снятия платежей и другими условиями гибкого депозитного счета);
- налаживание связи с операционными и депозитными подразделениями на предмет движения денежных средств по счетам клиента;
- предоставление клиенту выписок и иной информации по его гибкому депозитному счету и по внеочередным запросам клиента о состоянии счета;
- непосредственная подготовка индивидуальных схем гибкого депозитного счета клиента с учетом особенностей движения его денежных потоков;
- соблюдение графиков документооборота и обслуживания клиента;
- консультирование клиентов и потенциальных потребителей данной услуги относительно условий и форм предоставления данного банковского продукта.

В целом организационное построение и развитие услуги финансового менеджмента предприятий сферы малого бизнеса в региональном коммерческом банке требует системного подхода, который должен учитывать взаимосвязь правил, процедур, регламентов и методов ее реализации с действиями целевой, функциональной и обеспечивающей подсистем банка, способствующих принятию и реализации конкурентоспособных решений на региональном рынке финансовых услуг, направленных на удовлетворение конкретно заданной потребности.

Внедрение услуги финансового менеджмента малых предприятий в практике деятельности регионального коммерческого банка существенно повисит доверие и лояльность ответственных предпринимателей, что положительно скажется на уровне его капитализации и финансовой устойчивости, также обеспечит следующие конкурентные преимущества на региональном рынке банковских услуг:

- предложение клиенту не разрозненных специфических банковских услуг, рассредоточенных по узкоспециализированным подразделениям, а целостное решение его проблем;
- концентрацию усилий каждого узкого специалиста банка в рамках его профессиональной компетенции и выполнения его должностных обязанностей и функций, за счет чего повышается производительность и качество труда при осуществлении традиционных банковских операций;
- высокую гибкость прохождения информации и оперативность в принятии управленческих решений;
- исключение дублирования операций и функциональных обязанностей сотрудников среди структурных подразделений;
- диверсификацию ресурсной базы и увеличение объема продаж банковских услуг;
- снижение риска текущей и срочной ликвидности банка за счет уменьшения объемов клиентских ресурсов с неопределенным сроком обращения;
- снижение рисков кредитования деятельности предприятий малого бизнеса за счет получения достоверной информации о структуре денежных потоков клиента на гибком депозитном счете;
- удовлетворение потребностей клиентов, повышение их лояльности и улучшение имиджа банка;
- увеличение числа клиентов из сферы малого предпринимательства, пользующихся существующими и индивидуальными банковскими продуктами, и повышение имиджа банка.

Ссылки:

1. Световцева Т.А., Казаренкова Н.П. Методико-организационные подходы к управлению конкурентоспособностью банка на региональном рынке кредитных услуг населению // Финансы и кредит. 2006. № 29 (233). С. 45–49.
2. Масленченков Ю.С. Финансовый менеджмент в коммерческом банке: Кн. 3: Технология финансового менеджмента клиента. М., 1997.
3. Заболоцкая В.В., Фролов А.А. Финансовый менеджмент клиента как технология повышения конкурентоспособности регионального коммерческого банка // Материалы II (IV) международной научно-практической конференции «Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом». Ставрополь, 2010.С. 180–184.
4. Масленченков Ю.С. Указ. соч.
5. Заболоцкая В.В., Фролов А.А. Указ. соч.

References (transliterated):

1. Svetovtseva T.A., Kazarenkova N.P. Metodiko-organizatsionnye podhody k upravleniyu konkurentosposobnost'yu banka na regional'nom rynke kreditnyh uslug naseleniyu // Finansy i kredit. 2006. No. 29 (233). P. 45–49.
2. Maslenchenkov Y.S. Finansoviy menedzhment v kommercheskom banke: Book 3: Tehnologiya finansovogo menedzhmenta klienta. M., 1997.
3. Zabolotskaya V.V., Frolov A.A. Finansoviy menedzhment klienta kak tehnologiya povysheniya konkurentosposobnosti regional'nogo kommercheskogo banka // Materialy II (IV) mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Sovremennye tendentsii razvitiya teorii i praktiki upravleniya v Rossii i za rubezhom». Stavropol', 2010.P. 180–184.
4. Maslenchenkov Y.S. Op. cit.
5. Zabolotskaya V.V., Frolov A.A. Op. cit.