

## **РАЗДЕЛ II. ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ НАРОДНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ**

УДК 336.719

*Абушаева Р.Р.*

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, г.Москва*

### **СТРАТЕГИЯ ДОЛГОСРОЧНОГО РАЗВИТИЯ БАНКА – КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К ПОТРЕБНОСТЯМ КЛИЕНТА**

*R. Abushaeva*

*Plekhanov Russian Academy of Economics, Moscow*

### **STRATEGY OF LONG-TERM DEVELOPMENT OF COMMERCIAL BANK – COMPLEX APPROACH TO A CLIENT**

*Аннотация.* Статья посвящена анализу эффективности сотрудничества коммерческого банка с предприятиями реального сектора экономики, в ней рассматривается «нелинейный» индивидуальный подход к клиенту. Важным вопросом во взаимоотношениях коммерческого банка с предприятиями является налаживание, помимо традиционных расчетно-кассовых отношений, комплексного обслуживания с элементами кредитования на базе партнерского диалога. Автор акцентирует внимание на необходимости разработки специальных экономических механизмов, позволяющих организовать более тесное взаимодействие между кредитными учреждениями и промышленными предприятиями как основы стабильной и динамично развивающейся отечественной экономики.

*Ключевые слова:* коммерческий банк, предприятие, комплексное обслуживание, индивидуальный подход, экономический механизм.

*Abstract.* The article is devoted to effectiveness analysis of partnership between commercial bank and industrial enterprises to study non-standard individual approach to a client. The important problem of partnership between credit organization and enterprises is the construction of complex service based on crediting added to standard bank product. The author emphasizes the necessity of creating special economic methods for the purpose of more effective partnership between credit institutions and industrial enterprises as a base of stable and progressive economic development.

*Key words:* commercial bank, enterprise, complex service, individual approach, economic method.

Тесное взаимодействие с клиентом, индивидуальный подход могут обеспечить банку долгосрочное сотрудничество с предприятиями на основе устойчивых доверительных от-

ношений. Поддержание постоянных связей с клиентами позволяет банкам регулярно анализировать степень их удовлетворенности банковским обслуживанием и расширять перечень оказываемых услуг, обеспечивая комплексное решение экономических вопросов предприятия.

При реализации стратегии долгосрочного развития повышение рентабельности деятельности не может служить единственной целью коммерческого банка. Кредитная организация является финансовым посредником в трансформации сбережений населения и хозяйствующих субъектов в инвестиции в развитие реального сектора экономики, а также выполняет функции сопровождения и обслуживания расчетных и платежных операций различных экономических агентов. Ввиду этого коммерческий банк становится гибким инструментом обеспечения бесперебойного и непрерывного взаимодействия предприятий и организаций, получая возможность на основе интегрированного подхода повышать эффективность деятельности всех вовлеченных в комплексное взаимодействие агентов.

Таким образом, в работе кредитной организации акцент следует делать на полноту учета всех потребностей клиента, что обеспечивает повышение рентабельности операций как промышленного предприятия, так и самого банка [2].

Во взаимоотношении с каждым клиентом кредитной организацией должен вырабатываться индивидуальный план работы, что требует от коммерческого банка «нелинейного» (нестандартного, динамического) подхода. Предлагаемые сегодня многими банками «линейки» банковских продуктов и услуг направлены на решение узконаправленных задач финансирования текущей деятельности, но не ориентированы на стимулирование и поддержку долгосрочного развития предприятия [3].

Индивидуальность подхода определяется также отраслевой спецификой и особенностями отдельного предприятия. Необходимость структурных изменений,

инновационной модернизации реального сектора экономики требует от кредитных специалистов коммерческих банков специальных знаний в области функционирования технико-технологически и финансово-экономически сложных промышленных, транспортно-логистических, торговых и других комплексов и предприятий. Система «глобального (всестороннего) подхода» к клиенту предполагает сотрудничество на выгодных для предприятий и банков условиях использования сопряженных услуг, включающих страховые, оценочные, гарантийные и лизинговые услуги, факторинг, кредитование оборотных средств, инвестиционное кредитование и проектное финансирование, предоставление коммерческой информации, консультаций и пр.

Консалтинговые услуги предполагают финансовое планирование и прогнозирование потребностей предприятия в изменяющихся экономических условиях, разработку перспективных сценариев формирования и управления ликвидными средствами и имуществом производственного предприятия, расчет будущих расходов и доходов, а также регулярный мониторинг финансового состояния контрагента и даже расчет-пересмотр запланированных показателей его работы. Все это должно осуществляться с учетом адаптации к масштабам и специфике бизнеса партнера-заемщика, а также, в свою очередь, и предприятий-контрагентов заемщика, вовлеченных в индивидуальную программу банковского обслуживания. При этом составляемая банком индивидуальная («нелинейная») программа обслуживания должна быть понятной и обоснованной для клиента, содержать для него перспективные предложения и рекомендации [1].

Коммерческий банк должен оценить стратегические намерения клиента, внести свои идеи и пожелания, то есть выступить в роли консультанта-организатора, получив развернутую картину сильных (конкурентные преимущества) и слабых (критический путь) сторон в работе промышленного предприятия. Индивидуальный план обслуживания

на основе комплексного (системного) подхода к клиенту должен строиться на многолетнем опыте работы самого банка, целях и задачах промышленного предприятия, сведениях о контрагентах (покупателях, поставщиках и др.).

Способность и готовность банка решать индивидуальные производственно-хозяйственные и финансовые вопросы предприятия является одним из важнейших факторов во взаимодействии кредитной организации и клиента. Компетентность банка заключается не только в его способности принимать сложные решения по финансированию и кредитованию, но и в степени оперативности исполнения текущих и срочных запросов предприятия.

При этом доходность банка от комплексного обслуживания формируется за счет общего оборота всех реализуемых услуг и количества вовлеченных экономических агентов в каждую конкретную «индивидуальную» программу, что определяет заинтересованность коммерческого банка в полной реализации потенциала предприятия. Задачей коммерческого банка является не краткосрочный доход, а долгосрочное совместное развитие с клиентом на основе доверительных отношений [3].

Для реализации банками кредитной стратегии, ориентированной на развитие российского производства, требуется разработка специальных экономических механизмов, позволяющих организовать более тесные взаимодействия между кредитными учреждениями и промышленными предприятиями, как основу стабильной и динамично развивающейся отечественной экономики.

К таким механизмам можно отнести:

- комплексное обслуживание с элементами кредитования на базе партнерского диалога и усиления консалтинговых функций банка в отношении клиента – глобальный (всесторонний) подход к его потребностям. Сами банки должны вовлекать клиентов в выгодные для последних схемы использования сопряженных услуг, включающие страховые, оценочные, гарантийные и лизин-

говые услуги, факторинг, инвестиционное кредитование и проектное финансирование, предоставление коммерческой информации. То есть следует проводить «глубокое погружение» в бизнес клиента, и банк, оперируя актуальными информационными ресурсами, должен выступать не просто кредитором, а быть в роли помощника, информатора и консультанта;

- ежеквартальный, ежемесячный, а в особых случаях – и еженедельный мониторинг производственной и финансовой деятельности заемщика. Следует непрерывно анализировать вопросы: изменения структуры спроса на производимые предприятием товары и услуги, конкурентоспособность и состав конкурентов, себестоимость продукции, ее востребованность, необходимость изменения ассортимента выпускаемой продукции и т.д.;

- внесение элементов «наставничества» и «гласности» во взаимодействие предприятия и банка выступает сегодня одним из главных мер улучшения их отношений;

- в практике банковского обслуживания должны формироваться традиции долгосрочных отношений банков с обслуживаемыми предприятиями, которые не должны прерываться ни в случаях неустойчивости в деятельности предприятия, ни в случаях выхода предприятия на качественно новый уровень производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности;

- предприятиям необходимо не просто своевременно и в полном объеме предоставлять информацию о текущем финансово-хозяйственном положении, но и обеспечивать возможность руководителям и сотрудникам банка регулярно (по потребности) посещать предприятие [4,5].

Реализация изложенных выше мероприятий (наряду с другими) позволяет обеспечить смену существующей негативной тенденции замкнутого обращения денежных ресурсов в финансово-банковской системе на альтернативный процесс: перетока и эффективного использования этих ресурсов в производственной сфере в общенациональных и региональных интересах, интересах множества экономических агентов.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Егорова Н.Е., Смулов А.М. Взаимодействие промышленного и банковского секторов народного хозяйства: экономический анализ и моделирование. М.: Изд-во «Экзамен», 2001. 413 с
2. Петраков Н.Я. Пути преодоления экономического кризиса в России. Стратегическое планирование и развитие предприятий // Пленарные доклады Десятого всероссийского симпозиума Москва, 14-15 апреля 2009 г. / под ред. чл.-корр. РАН Г.Б. Клейнера. М.: ЦЭМИ РАН, 2010. С. 3 .
3. Смулов А.М. Промышленные и банковские фирмы: взаимодействие и кризисные ситуации. М.: Финансы и статистика, 2003. 496 с.
4. Смулов А.М., Абушаева Р.Р. Некоторые причины роста объемов проблемных кредитов в России. // Повышение устойчивости и реализация инновационного науч. конф. Иваново, 26-27 февраля 2010 г. / под ред. д.э.н. Н.А. Амосовой, д.э.н. Е.А. Бибиковой. Иваново: Иван. гос. ун-т, 2010. С. 6 .
5. Смулов А.М., Абушаева Р.Р. Стратегическое планирование и развитие предприятий. Секция 1 // Материалы Одиннадцатого всероссийского симпозиума. Москва, 13-14 апреля 2010 г. / под ред. чл.-корр. РАН Г.Б. Клейнер. М.: ЦЭМИ РАН, 2010. С. 2 .