

**Балашов Михаил Владимирович**

студент

**Мамедова Айсель Ровшановна**

студентка

**Черненко Владислава Витальевна**

студентка

**Ткаченко Софья Витальевна**

студентка

**Бубнова Анна Владиславовна**

студентка

Институт социологии и регионоведения  
ФГБОУ ВО «Южный федеральный университет»  
г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧАСТНИКОВ ВЭД**

*Аннотация:* в работе, мы постарались исследовать важный аспект социально-экономической эффективности предприятий – банковское обслуживание участников внешнеэкономической деятельности (ВЭД). Рассматривая особенности сотрудничества банков с экспортерами и импортерами, исследование выявляет проблемы, связанные с финансовым взаимодействием участников ВЭД, и предлагает пути их решения. Повышение качества банковского обслуживания для участников ВЭД имеет непосредственное влияние на социальную и экономическую эффективность предприятий.

*Ключевые слова:* Сбер, ВЭД, предприятие, эффективность, развитие.

Рынок банковских услуг в Российской Федерации продолжает развиваться ускоренными темпами. Примечательно, что сектор розничного банковского обслуживания характеризуется более высокой скоростью в сравнение с бизнес-сегментом, поскольку если в первом случае набор услуг под потребности клиентов

примерно одинаков, то во втором – требуется гибкость системы и индивидуальный подход. Это связано с тем, что в зависимости от специфики и направления деятельности организации заинтересованы в разных пакетах услуг: одни используют продукты торгового финансирования и валютного контроля, другие – инвестиционные инструменты и хеджирование.

В современных условиях обеспечение качественного банковского обслуживания клиентов, специализирующихся на ВЭД, неразрывно связано с внедрением инновационных подходов к оказанию услуг и методов работы, основанных на применении информационных технологий, сложных форм расчетов и неценовых методов конкуренции [1]. Результатом данных процессов, как правило, становится либо полное обновление продуктовой линейки, либо её модернизация и внедрение новых инструментов, а также оптимизация организационной структуры, что в свою очередь приводит к повышению привлекательности услуг для клиентов и увеличению конкурентных преимуществ для банка. Практика крайних лет особенно ярко демонстрирует, что при выборе банка для осуществления внешнеэкономических операций клиент ориентируется не столько на стоимость услуг, сколько на наличие необходимых инструментов и условий, например, присутствие филиала банка в стране, с которой взаимодействует организация.

При анализе ПАО «Сбербанк» был рассмотрен ряд банковских продуктов и услуг для клиентов, специализирующихся на внешнеэкономической деятельности, и выявлены следующие проблемы:

- 1) отсутствие или недостаточная развитость продуктов и условий, необходимых клиенту, например, невозможность проводить расчёты в определённой валюте/с определённой страной;
- 2) некачественный маркетинг, не информированность клиента/потенциального клиента об оказании банком тех или иных услуг и сущности этих услуг;
- 3) необходимость доработок в сфере дистанционного банковского обслуживания;
- 4) высокий уровень киберпреступности;
- 5) высокие комиссии и стоимость услуг;

б) некомпетентность сотрудников банков, отсутствие знаний о банковских продуктах.

Не только санкционные ограничения провоцируют отсутствие необходимых продуктов и условий для ВЭД-предприятий, но и технологическое отставание, несвоевременное внедрение банком финансовых инструментов. Так в ходе сравнительного анализа Сбера и иностранных банков было выявлена узкая консалтинговая специализация банка в сфере ВЭД, направлена по большей части на информирование о продуктах банка и проведение валютного контроля. В связи с этим целесообразно введение дополнительных направлений консультирования, касающихся отдельных отраслей бизнеса, а также формирование предложений банка по стратегическому планированию выхода компаний на зарубежные рынки.

Развивать новые направления международного бизнеса стоит в соответствии с новой стратегией развития внешнеэкономической деятельности Российской Федерации. Среди приоритетных направлений помимо Китая, Индии и стран ЕАЭС также в качестве партнёров рассматривается Турция, Египет, Вьетнам, Иран, Мексика и Бразилия [2]. В свою очередь, расширение и укрепление торгово-экономических связей со странами, заинтересованными в сотрудничестве, требует наличия устойчивой системы расчётов и новых видов поддержки субъектов ВЭД.

В современных условиях возросла актуальность маркетинговых банковских коммуникаций, поскольку они способствуют установлению более прочных связей с клиентами и расширению их базы за счёт большего информирования относительно банковских продуктов [3]. Мобильное приложение «СберБизнес» активно рекламируется во всех средствах массовой информации и сети Интернет, но о внедрении и функционале новых продуктов и услуг банка, в частности в сфере обеспечения внешнеэкономических операций, информации мало. Даже официальный портал банка не предоставляет исчерпывающей и достоверной информации о сущности и стоимости, предоставляемых банком услуг.

О новых продуктах банка клиент получает информацию посредством уведомления в приложении, но учитывая высокую занятость бизнес-клиентов и

огромные объёмы информации, которые ежедневно окружают современных людей, такие маркетинговые коммуникации не всегда эффективны. Помимо прочего банк теряет потенциальных клиентов, которые могли бы быть заинтересованы в получении уникальных продуктов, и дополнительные операционные доходы на комиссии по валютным операциям. В рамках решения данной проблемы стоит расширить информацию о продуктах банка для внешнеэкономической деятельности в ходе маркетинговых компаний.

Дистанционное банковское обслуживание бизнеса Сбера имеет высокий уровень развития, о чём свидетельствуют результаты деятельности банка за 2022 год. Через дистанционные каналы связи клиенты банка могут получить консультацию, подключить необходимые опции и пакеты услуг, открыть валютный счёт, проводить платежи по сделкам, вести документооборот, получать справки и выписки и т. д. Но для системы по-прежнему характерны недостатки.

Так, например, во время внедрения новых разработок в сервисы некоторые функции в приложении могут быть недоступны, что затрудняет процесс финансово-хозяйственной деятельности самого предприятия. В связи с этим целесообразно информировать клиентов о возможных технических неполадках посредством Push- или смс-уведомлений.

Доработок требует чат-бот Сбера «Салют», поскольку вариативность решаемых ботом задач не велика. По результатам исследования «Chatbot Rank 2022» консалтингового агентства Marksvebb чат-бот Сбербанка занял 4 место в рейтинге лучших чат-ботов, уступив разработкам Альфа-Банка, Тинькофф Банка и ВТБ. Рейтинг составлялся на основе эффективности обработки запросов ботом и успешности выполнения этих запросов без привлечения консультантов [4]. Как правило, на вопросы, касающиеся инструментов и услуг Сбера в сфере ВЭД, бот перенаправляет клиента на официальный сайт банка или на горячую линию ВЭД. В данном направлении основной зоной роста является предоставление информации о продуктах и условиях обслуживания, а также консультации по базовым вопросам в рамках чата.

Не все услуги банк может реализовать в дистанционных каналах, поскольку для подбора индивидуальных услуг и решения требуется идентификация клиента, а, следовательно, визита в офис банка. Так же часто имеют место быть ситуации, когда банк блокирует операции по счетам клиента по подозрению в мошеннических действиях. Разблокировка и подтверждение личности – также процесс, который осуществляется в офисе банка. Для клиента, специализирующегося на ВЭД, такая задержка может стать критичной и сорвать реализацию контракта.

Решением для нивелирования таких последствий может стать проект Центрального банка Российской Федерации – Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) и Единая биометрическая система (ЕБС). Эти системы позволяют один раз провести процедуру идентификации клиента в одном из банков и собрать его полный «биометрический портрет», предоставив возможность дистанционно пользоваться расширенным спектром банковских продуктов. Несмотря на надежность системы (в части защиты персональных данных), гарантом которой выступает ЦБ РФ, в настоящее время данные механизмы не пользуются большим спросом (около 200 тыс. человек при плане в 20 млн человек) [5]. Информирование клиентов о преимуществах, которые дают ЕСИА и ЕБС, позволило бы ПАО Сбербанк улучшить работу сервисов ДБО, сформировав положительный клиентский опыт у бизнес-клиентов.

Недоверие клиентов к системам сбора биометрических данных, можно объяснить ростом киберпреступности, мошенничества и утечки личных данных. Данные проблемы являются актуальными для банковского сектора во всём мире.

В 2022 году на инфраструктуру Сбербанка было совершено 490 кибератак, что в 3 раза больше, чем годом ранее. Все атаки были отражены и не повлияли на работу финансовых сервисов. Под угрозой находятся системы межбанковских переводов, процессинг банковских карт, приложения для интернет-банкинга, системы управления банкоматами, аппаратно-программные комплексы по автоматизации приема платежей через Интернет, а также сами клиенты банков, которые становятся жертвами мошенников. Так, в результате реализации проекта Сбербанка по интеграции антифрод-систем основных операторов сотовой связи в

собственную систему транзакционного антифрода, выяснилось, что на социальную инженерию приходится 90% всех финансовых преступлений, из которых 94% – это телефонное мошенничество [6]. В связи с этим ПАО Сбербанк помимо продолжения постоянного совершенствования систем безопасности от киберпреступников стоит уделить внимание разработке специальных программ, которые бы определяли мошеннические звонки и предупреждали о них клиентов.

Высокие комиссии по операциям и цены на услуги – ещё одна существенная проблема Сбербанка. Так в ходе сравнения тарифов и условий в трёх российских банках (п. 2.2), было выявлено, что Сбербанк взимает наиболее высокие комиссии, причём не только при проведении расчётов и конверсии валют, но и при снятии и внесении наличных на счёт. Помимо прочего отдельно согласно тарифам Сбера оплачиваются выдачи справок и выписок, оформление документов и их сканирование. Это может привести к потере потенциального клиента, который решит воспользоваться услугами другой кредитной организации, где те же самые операции осуществляются совершенно бесплатно.

Для решения данной проблемы целесообразно формирование дополнительных пакетов услуг для клиентов, специализирующихся на внешнеэкономической деятельности. В рамках формирования этих пакетов целесообразно перенять опыт Тинькофф Банка и установить лимит на снятие и перевод средств без комиссии, убрав ограничения по внесению денежных средств на счёт.

И ещё одной немаловажной проблемой, которой обязательно необходимо уделить внимание в рамках совершенствования банковского обслуживания участников ВЭД в Сбербанке, является уровень компетенции сотрудников. Обучение сотрудников основано на прохождении обучающих онлайн-курсов на HR-платформе Сбера «Пульс». Завершением обучения является непосредственный переход сотрудника к работе. Но каждый человек усваивает информацию по-разному, поэтому логичным завершением обучения на курсах было бы проведение профессиональных аттестаций. В зависимости от результатов проверки знаний сотрудника, руководитель принимает решение о допуске сотрудника к работе или продолжении его обучения.

Стоит принимать во внимание тот факт, что Сбер постоянно развивает линейку своих продуктов и вводит новые правила. Менеджеры, работающие с клиентами ВЭД, должны постоянно повышать уровень своих компетенций и своевременно информироваться о нововведениях в организации, чтобы обеспечивать высокий уровень обслуживания.

Подводя итог, следует отметить, что ПАО «Сбербанк» предоставляет банковское обслуживание субъектов ВЭД на высоком уровне, постоянно расширяя свою продуктовую линейку и список предоставляемых услуг. Организация помимо финансовых услуг, предоставляет своим клиентам новые высокотехнологичные решения для бизнеса. Тем не менее данная сфера банковской деятельности требует особого внимания и решения ряда актуальных проблем, препятствующих повышению конкурентных преимуществ банка перед ведущими российскими и международными кредитно-финансовыми организациями. Особое внимание стоит уделить вопросам, касающимся степени развитости продуктовой линейки, формирования индивидуальных условий обслуживания для клиентов, технических доработок системы дистанционного банковского обслуживания и компетентности сотрудников. Проработка данных проблем поможет Сбербанку повысить качество сервиса и обеспечит уровень лояльности клиентов на высоком уровне.

### ***Список литературы***

1. Макаренко Г. Как инновации изменят банковскую отрасль России / Г. Макаренко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5d63fd8f9a7947e067daea90> (дата обращения: 14.05.2023)
2. Краснов Д. Близкие и дальние. С какими странами российский бизнес укрепляет сотрудничество / Д. Краснов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sber.pro/publication/blizkie-i-dalnie-s-kakimi-stranami-rossijskij-biznes-ukreplyaet-sotrudnichestvo> (дата обращения: 18.05.2023)
3. Тарасевич Ю.А. Маркетинговые коммуникации в банке / Ю.А. Тарасевич // Общество. – 2021. – №21. – 81 с.

4. Консалтинговое агентство Marksvebb, «Chatbot Rank 2022» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://marksvebb.ru/report/chatbot-rank-2022/#formation> (дата обращения: 14.05.2023)

5. Глава наблюдательного совета НСПК Ольга Скоробогатова о цифровых валютах, экосистемах и биометрии «Иногда критичные вещи делаются только в критических ситуациях» // Официальный портал «Коммерсант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kommersant.ru>. (дата обращения: 15.05.2023)

6. Официальный сайт Банка России, Отчётность ПАО Сбербанк за 2022 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/\\_new\\_site/com/gosa2023/sber-ar-2022-ru.pdf](https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/com/gosa2023/sber-ar-2022-ru.pdf) (дата обращения: 10.05.2023).