

Образовательная автономная некоммерческая организация
высшего образования

«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ОТЧЕТ
ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
о прохождении производственной практики
по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по профессии 20002
ПО ПРАКТИКЕ
«Агент банка»

обучающегося группы _____

шифр и номер группы

(Ф.И.О.)

THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

**THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU**

Содержание

Введение.....	3
Краткая справка о банке «ПАО ВТБ».....	4
Организационная структура банка «ПАО ВТБ».....	9
Профессиональные компетенции агента банка.....	11
Нормативно-правовое регулирование операций банка.....	13
Линейка банковских продуктов и услуг в банке «ПАО ВТБ».....	18
Ценообразование на продукты и услуги в банке «ПАО ВТБ».....	24
Анализ обслуживания клиентов в банке «ПАО ВТБ».....	33
Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики.	36

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

THE-DISTANCE.RU

8 (912) 742-90-12

INFO@THE-DISTANCE.RU

Введение

Производственная практика включает прохождение следующих этапов:

1. Организационный этап (инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов);
2. Подготовительный этап (изучение организационной структуры объекта практики и нормативно-правовых документов, регулирующих организацию безналичных расчетов и кредитных операций банков/ финансово-кредитных организаций);
3. Исследовательский этап (сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников информации по практике);
4. Проектный этап (экспериментально-практическая работа);
5. Аналитический этап (обработка и анализ полученной информации об объекте практики, предложения и рекомендации).

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ

ПО ПРАКТИКЕ

ПО ПРАКТИКЕ

ПО ПРАКТИКЕ

THE-DISTANCE.RU

8 (912) 742-90-12

INFO@THE-DISTANCE.RU

Краткая справка о банке «ПАО ВТБ»

Банк «ВТБ» — один из крупнейших российских универсальных финансовых институтов с государственным участием, специализирующийся на кредитовании и других видах обслуживания крупного бизнеса и физических лиц.

Согласно официальным данным, аббревиатура ВТБ имеет следующее значение – банк внешней торговли, или Внешторгбанк.

Банк учрежден в октябре 1990 года при участии Государственного банка РСФСР и министерства финансов РСФСР как Банк внешней торговли РФ (Внешторгбанк) для обслуживания внешнеэкономических операций России и содействия интеграции страны в мировое хозяйство.

В январе 1991 года банк получил генеральную лицензию на право совершения всех видов банковских операций в России.

В 1994 году «Внешторгбанк» занимал 425-е место в списке тысячи наиболее капитализированных банков мира по версии The Banker.

В 1997 году ЦБ РФ провел реорганизацию банка в открытое акционерное общество. В 2002 году правительство выкупило компанию у Центрального банка РФ и назначило новую команду.

Чтобы выйти в лидеры российского рынка, менеджмент «Внешторгбанка» скупал конкурентов.

В 2004 году приобрели обанкротившийся «Гута-банк», на его основе в следующем году создали розничный банк «Внешторгбанк-24», который взаимодействовал с физическими лицами и индивидуальными предпринимателями и работал круглосуточно.

В 2005 году присоединили Промышленно-строительный банк Санкт-Петербурга, с помощью него «Внешторгбанк» вышел на лидирующие позиции российского рынка банковских услуг.

В 2006 году «Внешторгбанк» и «Внешторгбанк-24» провели ребрендинг и сменили название на ВТБ и ВТБ-24. Эта аббревиатура расшифровывается как Внешний торговый банк. В 2007 году ВТБ провел первичное размещение своих

акций по 13,6 копейки за бумагу, оно стало крупнейшим в Европе на тот момент международным банковским IPO.

В 2008 году ВТБ получил лицензию на ведение банковской деятельности в Китае и Индии, а также в этом году менеджмент решил консолидировать весь инвестиционный бизнес группы на базе «ВТБ Капитала».

В 2010 году у РЖД приобрели «Транскредитбанк», который позже вошел в состав ВТБ-24. В 2011 году ВТБ купил Банк Москвы и обнаружил большие проблемы в балансе, после чего против бывших акционеров возбудили уголовное дело. В 2013 году ВТБ создал «Лето-банк», который специализировался на потребительском кредитовании в массовом клиентском сегменте.

В 2011 году государство дополнительно разместило на бирже 10% акций ВТБ на сумму 95,7 млрд. рублей. В 2013 году уже сам ВТБ провел допэмиссию в размере 102,5 млрд. рублей среди частных инвесторов, в этот момент доля государства уменьшилась до 60,9%.

В 2014 году менеджмент банка принял решение конвертировать субординированный кредит от ВЭБ в новые привилегированные акции первого типа в пользу Минфина РФ. В 2015 году ВТБ выпустил привилегированные акции второго типа, которые разместили по закрытой подписке в пользу Агентства по страхованию вкладов в рамках программы по докапитализации банка через ОФЗ. После чего доля государства выросла до 92,2%.

В 2016 году на базе «Лето-банка» создали «Почта-банк», который использует огромную базу почтовых отделений. В 2018 году с целью повышения эффективности деятельности ВТБ-24 объединили с ВТБ. В 2019 году ВТБ присоединил к себе еще три банка: «Возрождение», «Запсибкомбанк» и «Саровбизнесбанк».

В 2022 году было принято решение об объединении банка ВТБ, банка «Открытие» и крымского РНКБ.

На данный момент сеть банка ВТБ состоит из 22 филиалов (20 в Российской Федерации, 2 за рубежом), трех представительств за рубежом

(Италия, Китай, Киргизия), 1359 дополнительных офисов. Банк зарегистрирован по адресу: 191144, г. Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А.

Президент банка — Председатель Правления «ВТБ» (ПАО) – Костин Андрей Леонидович (вступил в должность в 2002 году, занимать которую, согласно указу, будет до 2027 года).

Банк ВТБ (ПАО) имеет следующие лицензии:

- Генеральная лицензия на осуществление банковских операций №1000 от 08.07.2015 г.;

- Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов №1000 от 08.07.2015 г.

13 мая 2021 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг Банка ВТБ на уровне «ruAAA», прогноз «стабильный»;

16 сентября 2021 года рейтинговое агентство «АКРА» присвоило рейтинг кредитоспособности на уровне «AAA(RU)», прогноз «стабильный».

В ноябре 2021 года Банк ВТБ завоевал шесть наград международного конкурса European Contact Centre & Customer Service Awards. В том числе стал победителем в номинации «лучший новый контакт-центр».

ВТБ занимается развитием не только финансового сектора. Организация ежегодно вносит большой вклад в развитие спорта. Она спонсирует национальные сборные по футболу, хоккею, гимнастике. Ежегодно за счет ВТБ проводятся спортивные соревнования и марафоны.

Сфера культуры - еще одно приоритетное направление социальной политики. ВТБ поддерживает театры, музеи и галереи. Выставки, спектакли и другие культурные мероприятия проводятся при непосредственном участии банка.

Одним из главных достижений ВТБ в благотворительной сфере является развитие программы «Мир без слез». Она направлена на оказание помощи медицинским учреждениям. Нуждающиеся больницы подают заявки на участие, в которых указывается, какое оборудование и лекарства необходимы.

Банк ВТБ обладает целым рядом преимуществ по сравнению с другими российскими банками:

- Отделения расположены даже в небольших провинциальных городах, а сеть банкоматов делает услуги банка еще более доступными, привлекательными для массового сегмента.

- Широкая линейка услуг - банк предоставляет юридическим и физическим лицам 1,5 сотни различных по наименованию и предназначению услуг.

- Онлайн-продукты – каждая услуга, а также мониторинг финансов, отображаются в режиме онлайн в мобильном приложении и в интернет-банкинге ВТБ.

- Прозрачность услуг – банк отказался от скрытых комиссий. Условия кредитования или страхования с клиентами оговариваются сразу.

- Хорошие оценки сотрудников колл-центра и технической поддержки. Звонки принимаются сразу. Многие вопросы решаются в режиме реального времени по телефону.

- Конкурентоспособные цены – ВТБ выдает кредиты под сниженные ставки и делает скидки постоянным клиентам. Аналогичные правила касаются карт, депозитов, расчетно-кассового обслуживания, иных услуг.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ
THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU**

Организационная структура банка «ПАО ВТБ»

Организационная структура банка ВТБ представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура банка ВТБ (ПАО)

Организационная структура банка ВТБ представляет собой сложный механизм, где все ячейки функционируют в четком распределении обязанностей. Однако в силу масштабности и мощности организационной структуры, возникает проблема невозможности принимать оперативные решения в филиалах.

Профессиональные компетенции агента банка

Банковский агент – это менеджер, продающий услуги банка. Он является официальным представителем, и в его задачу входит поиск и работа с новыми клиентами. Агент постоянно взаимодействует с двумя участниками процесса: с одной стороны, это люди, которые нуждаются в банковских продуктах, их требования и запросы, которые нужно выполнить в полном объёме. С другой – это сам банк, его услуги и условия их предоставления. Профессия достаточно актуальна и востребована, но требует высокого уровня компетенции.

Ввиду большого количества различных предложений и небольшого числа сотрудников, банки редко держат агентов в организации на окладе. Как правило, банковский агент – это внештатный сотрудник, то есть он не находится в самом банке постоянно, а может работать даже из дома или в нескольких банках одновременно. Это позволяет сформировать удобный график работы, главное – привлечь клиента. Поэтому оплата труда у агентов банка сделовая и зависит от количества привлечённых людей.

Первоочередная задача сотрудника – найти клиента, для чего существуют разные способы; кроме того, банки проводят обучающие тренинги для работников. Банковский агент консультирует клиентов по вопросам, связанным с услугами и продуктами банка, работает с пакетом документов, ведёт переговоры. В случае возникновения каких-то непредвиденных ситуаций он должен найти компромисс, чтобы избежать конфликта. Также агент занимается продвижением банковских услуг.

Агентов с хорошими показателями берут в штат, где в перспективе можно дорасти до управляющего или директора. Начав со ступени агента, в банковской сфере можно сделать успешную карьеру, но для этого придётся много учиться и прикладывать большие усилия, расширять собственную квалификацию. В крупных банках сделать карьеру проще, чем в небольших. В заключение надо отметить, что если человек часто меняет место работы, это может насторожить.

Чтобы работать агентом в банке, необходимо соответствующее образование, а также знание основ экономики и менеджмента. Очень пригодится

умение вести расчёты и работать с цифрами – одним словом, надо знать математику. Агент должен быть коммуникабельным и стрессоустойчивым, вежливым и целеустремлённым. Для успешной работы придётся научиться ориентироваться в продуктах и услугах банка, знать внутренний регламент и технику продаж.

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU

Нормативно-правовое регулирование операций банка

Современной правовой основой существования банковской системы служит Гражданский кодекс РФ и Конституция РФ. Конституционные нормы определяют органы, уполномоченные выполнять функции управления кредитно-банковской системой, порядок их образования и принципы осуществления поставленных перед ними задач. В Конституции РФ отражены статус, задачи, основные функции и принципы организации и деятельности Центрального банка РФ как публично-правовой организации, его организационная структура, а также основополагающие права и обязанности.

Согласно ст. 819 Гражданского кодекса РФ, по кредитному договору банк или иная кредитная организация обязуется предоставить денежные средства заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты с нее. Получение кредита, таким образом, изначально определяется в гражданском законодательстве как получение определенной денежной суммы. Однако далее видно, что кредитные правоотношения могут выражаться не только в передаче денежной суммы во временное пользование и ее последующий возврат с процентами, но и в передаче определенного товара, других вещей, передаваемых как бы в кредит (товарный кредит). Есть и правоотношения факторинга, лизинга, которые по своему содержанию также помогают малому предпринимателю получить определенные ресурсы для своего развития.

В Гражданском кодексе РФ определяются правовые положения субъектов, участвующих в гражданском обороте и осуществляющих свою деятельность в кредитной сфере, порядок проведения государственной регистрации (ст. 51) и прекращения их деятельности (ст. 54). В нем также даны общие правила о статусе физических лиц (гл. 4), правила совершения сделок (гл. 9), общие правила о договорах и обязательствах (подраздел 2). Подробно рассматриваются такие договоры, применяемые в банковской деятельности, как договор банковского вклада (гл. 44), договор банковского счета (гл. 45). Раскрываются вопросы займа и кредита (гл. 42)

Обеспечению исполнения обязательств посвящена гл. 23, где, в частности, указывается, что основными формами обеспечения могут служить неустойка, залог, удержание, поручительство, банковская гарантия, задаток. Глава 25 и гл. 26 регламентируют ответственность за нарушение обязательств и прекращение обязательств. Глава 46 посвящена вопросам расчетов — наличных и безналичных. В главе 54 дается характеристика доверительного управления имуществом, рассматриваются вопросы финансового лизинга.

Правовой статус, цели деятельности, функции и полномочия единого и независимого субъекта первого уровня банковской системы РФ – Центрального банка РФ Федеральным законом "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)". В соответствии со ст. 56 Закона Банк России является органом банковского регулирования и банковского надзора, осуществляющим постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями и банковскими группами банковского законодательства, нормативных актов Банка России и установленных ими обязательных нормативов.

Применительно к кредитным отношениям Банк России может устанавливать обязательные для выполнения кредитными организациями нормативы, в частности относительно рисков кредитной организации по выданным кредитам, а также предъявлять иные требования к деятельности кредитных организаций.

Одним из основных законов, регулирующих кредитные отношения, является Закон РФ "О банках и банковской деятельности".

Прежде всего, в ст. 5 данного Закона определяются банковские операции, в том числе размещение денежных средств от своего имени и за свой счет, что выражается в предоставлении кредитов юридическим и физическим лицам. Также Закон определяет положения и требования к осуществлению деятельности кредитными организациями, видам, порядку осуществления банковских операций и сделок, осуществления защиты интересов клиентов кредитных организаций.

Статья 29 ФЗ «О банках и банковской деятельности» регулирует процентные ставки по кредитам. В частности, банк не имеет права в

одностороннем порядке изменять процентные ставки по кредитам и порядок их определения. По кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

Федеральный закон от 30.12.2019 N 218-ФЗ (ред. от 03.12.2011) "О кредитных историях" определяет понятие и состав кредитной истории, основания, порядок формирования, хранения и использования кредитных историй регулируется связанная с этим деятельность бюро кредитных историй, устанавливаются особенности создания, ликвидации и реорганизации бюро кредитных историй, а также принципы их взаимодействия с источниками формирования кредитной истории, заемщиками, органами государственной власти, органами местного самоуправления и Банком России.

Иные федеральные законы также регулируют взаимоотношения, возникающие в процессе осуществления деятельности кредитной организацией и заемщиком, однако эти законы относятся к регулированию отношений при потребительском кредитовании лишь косвенно и носят скорее отсылочный (декларативный) характер: Федеральные законы "Об ипотеке (залоге недвижимости)", "О валютном регулировании и валютном контроле", и иные Федеральные Законы.

Среди нормативно – правовых актов Банка России, регулирующих кредитные отношения, относятся:

Банк России Положением № 54-П "О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)" устанавливает порядок осуществления операций по предоставлению банками денежных средств юридическим и физическим лицам, независимо от того, имеют они или не имеют расчетные, текущие, депозитные, корреспондентские счета в данном банке, и возврату клиентами банков полученных денежных средств.

Положение №39-П «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками» определяет порядок начисления процентов связанным с размещением денежных средств клиентов банка - физических и юридических лиц, как в национальной валюте Российской Федерации, так и в иностранных валютах.

Положение Банка России № 254 – П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности» устанавливает порядок формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности, к которым относятся денежные требования и требования, вытекающие из сделок с финансовыми инструментами, а также особенности осуществления Банком России надзора за соблюдением кредитными организациями порядка формирования резервов на возможные потери по ссудам.

В соответствии с Главой 3 Положения №254-П оценка кредитного риска по каждой выданной ссуде должна проводиться на постоянной основе. На основании анализа финансового состояния заемщика, а также анализа качества обслуживания долга и всей имеющейся у банка информации о любых рисках заемщика (к примеру, сведения о состоянии внешней задолженности заемщика), банк выносит мотивированное суждение. В качестве источника информации может выступать официальная финансовая отчетность, правоустанавливающие документы, налоговая статистическая и иная информация о Заемщике. Список используемых источников информации определяется Банком самостоятельно, а полученная информация включается в кредитное дело заемщика.

Инструкция Банка России №139 –И устанавливает числовые значения и методику расчета таких обязательных нормативов банков, как норматив максимального размера риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков, максимального размера крупных кредитных рисков, максимального размера кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам).

К указанию оперативного характера относится Письмо Центрального Банка РФ 70-Т "О типичных банковских рисках", в котором предоставлена информация для банков о типичных банковских рисках, в том числе и о кредитных рисках.

Среди внутренних документов банка большое значение принадлежит кредитной политике банка.

Кредитная политика ПАО ВТБ — это совокупность факторов, документов и действий, определяющих развитие коммерческого банка в области кредитования своих клиентов. Кредитная политика определяет задачи и приоритеты кредитной деятельности банка, средства и методы их реализации, а также принципы и порядок организации кредитного процесса. Она создает основу организации кредитной работы банка в соответствии с общей стратегией его деятельности, являясь необходимым условием разработки системы документов, регламентирующих процесс кредитования.

**ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ
ПО ПРАКТИКЕ**

THE-DISTANCE.RU

8 (912) 742-90-12

INFO@THE-DISTANCE.RU

Линейка банковских продуктов и услуг в банке «ПАО ВТБ»

Виды банковских услуг, предоставляемых банком ВТБ:

1) для физических лиц:

- автокредиты,
- ипотека,
- потребительские кредиты;
- вклады;
- дебетовые и кредитные карты;
- online сервис;
- аккредитивы;
- банковские сейфы;
- счета эскроу;
- переводы и платежи и др.

2) для юридических лиц:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- интернет-банк;
- кредитование;
- эквайринг;
- депозиты;
- ВЭД;
- зарплатный проект;
- гарантии и аккредитивы;
- размещение средств;
- инвестиционные услуги и др.

Ценообразование на продукты и услуги в банке «ПАО ВТБ»

Одной из основных сторон маркетинговой деятельности банка являются выбор его ценовой политики. Прежде всего, руководство банка выбирает одну и (или) несколько альтернативных стратегий ценообразования в зависимости от рейтинга самого банка, размер контролируемого им рынка и конкретной ситуации политико-экономической конъюнктуры.

При планировании комплекса услуг, как новых, так и существующих, банк определяет и анализирует структуру затрат и, следовательно, их цену.

Ценовая политика банка – установление цен на различные банковские продукты и их изменение в соответствии с изменением рыночной конъюнктуры.

Ее объектами являются процентные ставки, тарифы, комиссионные, скидки и др.

В маркетинговой деятельности банка цена выполняет важную функцию согласования интересов банка и клиентов.

Процесс разработки ценовой стратегии банка состоит из нескольких этапов.

Прежде всего, на основании стратегической программы определяются задачи стратегий ценообразования. Для ПАО ВТБ первоочередной является задача получения максимальной прибыли, при хорошем положении на рынке банковских услуг.

Установление цен автоматически оказывает влияние на все цели маркетинга и соответственно на основные цели: рентабельность, ликвидность и рост. Решения по установлению цен всегда находятся в зоне взаимодействия роста и рентабельности. В связи с тем, что результаты деятельности рассматриваемого регионального отделения Банка неудовлетворительны, усиливается давление в направлении большей ориентации на рентабельность. Было произведено повышение цен, с учетом того, что цены повышены лишь в том объеме, который может быть реализован при продаже.

Следующим этапом разработки ценовой стратегии является анализ внешних и внутренних факторов, влияющих на цену. К внутренним факторам относятся затраты на оказание услуг, качество банковских продуктов

(уникальность, индивидуальность, мобильность и т.п.), быстрота и качество обслуживания, выбор рыночных сегментов, имидж банка, наличие дополнительных услуг, жизненный цикл данного банковского продукта. К внешним факторам относятся уровень реального и прогнозируемого спроса на данный вид банковского продукта в данных рыночных сегментах и его эластичность, наличие ресурсов, уровень инфляции, наличие конкуренции, цены конкурентов на аналогичные услуги, аспекты регулирования банковской деятельности со стороны государства. Рынок банковских услуг находится под сильным воздействием внешних факторов, которые во многом определяют правила игры. Факторы внешней среды неподконтрольны банкам и должны рассматриваться с точки зрения необходимости учёта их влияния при разработке стратегии развития банка.

Проанализировав все факторы, влияющие на ценовую стратегию, банк определяет методы ценообразования. Политика ценообразования ПАО ВТБ ориентирована на издержки, она предполагает, что запрашиваемая цена покрывает полную себестоимость или, по крайней мере, определенные частичные издержки.

Учет полной себестоимости означает, что полностью учитываются все виды издержек по периодам и причисляются по отдельным продуктам в соответствии с причинами их возникновения. Цена предложения состоит из себестоимости продукта и надбавки прибыли. Величина надбавки прибыли в основном зависит от группы, к которой принадлежит продукт, желаемого оборотного процента, риска по сбыту. Преимуществами такого метода являются, в частности, простота применения и прозрачность ценообразования для клиента. К недостаткам относится то, что с такими надбавками, как правило, невозможно найти оптимальную цену.

ПАО ВТБ ориентирует свою ценовую политику не только и не абсолютно на рентабельность любой отдельно взятой услуги. Одной из причин этого является проблематика исчисления затрат и издержек. Сейчас не существует определенного метода подсчета, при помощи которого можно было бы совершенно объективно или бесспорно показать издержки по той или иной

отдельной услуге. Ввиду того, что Банк предлагает целый ряд продуктов, и становится возможным мириться с “убытками” по отдельным продуктам или статьям (например, в платежном обороте). Главное, что остальные сектора не только балансируют такие убытки, но и сверх того обеспечивают ПАО ВТБ в целом достаточный избыток.

Поэтому лишь после можно оценивать возможность компенсации льготных или специальных условий на отдельные услуги иными прибыльными для Банка сделками с данным клиентом, т.к. устанавливаемые Банком дифференцированные цены ведут к увеличению доли ПАО ВТБ на рынке банковских услуг.

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU

Анализ обслуживания клиентов в банке «ПАО ВТБ»

По мнению руководства ПАО «ВТБ» в массовом сегменте клиенты наиболее чувствительны к 3 факторам обслуживания.

Во-первых, фактор цены - она должна быть честной и справедливой.

Второй фактор - скорость обслуживания.

Третий фактор - это качество обслуживания.

Качество обслуживания играет ключевую роль в работе банка: привлекая клиентов, банк должен их удержать. И удержать их можно не только хорошим продуктовым рядом, но и высоким качеством обслуживания. Банк заинтересован не только в том, чтобы продать продукт или услугу один раз, но так же и в том, чтобы и в дальнейшем остаться для этого клиента банком первого выбора. Для этого необходимо:

- вовремя информировать клиента обо всех появляющихся новинках;
- помнить о важных датах клиента.

Качество обслуживания - это один из важных критериев оценки деятельности каждого офиса ПАО «ВТБ», успешности их деятельности.

При этом уровень обслуживания должен быть таким, чтобы он отвечал индивидуальным потребностям человека. Клиенты приходят в банк и получают те продукты и то качество обслуживания, которые созданы конкретно для них - «заточены» под них, под их привычки, склонности, слабые и сильные стороны. Если говорить о нижнем массовом сегменте, то конечно, индивидуализация не возможна.

Доставка банковских карт – также большая проблема, поскольку часто возникают ошибки (например, запрос был сделан на доставку карты в офис, а ее направляли по домашнему адресу). «Отдел урегулирования жалоб ничего не может сделать с ошибками Отдела отправки банковских карт, кроме как сообщить им об этом. Сотрудники невнимательно читают запросы клиентов» – делает замечание руководитель Отдела урегулирования жалоб.

Качество обслуживания клиентов являлось приоритетным для ПАО «ВТБ» всегда, но самое пристальное внимание уделяется качеству последние несколько

лет. До этого банк становился, развивался, выстраивал сеть отделений, расширял свою клиентскую базу.

Банк ПАО «ВТБ» занимает лидирующие позиции по ряду показателей и претендует на то, чтобы стать лидером по качеству обслуживания.

В ряде регионов по оценкам независимых агентств банк занимает лидирующие позиции. По итогам прошлого года, на Урале именно ПАО «ВТБ» стал лучшим по качеству обслуживания среди розничных банков. Что касается случаев недовольства работой банка, то по мнению руководства, их не больше, чем в любом другом банке.

Качество обслуживания внутри банка ПАО «ВТБ» оценивается по нескольким направлениям. В первую очередь - это «Mystery Shopping» (Тайный покупатель) - контрольные закупки продуктов и услуг, которые делаются с некоторой периодичностью (минимум 3-4 раза в квартал) независимыми агентствами. Этих агентств несколько и они не согласовывают свои исследования друг с другом. Они приходят в отделения под видом обычных клиентов и совершают контрольные закупки продуктов или услуг. Причем закупки осуществляются одновременно абсолютно по всем направлениям бизнеса - это и ипотека, (это) и малый бизнес. Оцениваются и менеджеры-консультанты, и сотрудники отдела обслуживания, и кассиры.

Далее, есть стандарты содержания офисов, по которым независимые эксперты также производят оценку сети отделений банка. Как правило, проверка осуществляется 2-3 раза в квартал.

И третье - это телефонный опрос. Сотрудники банка обзванивают клиентов (выборка формируется случайным образом по определенной методике), после того как они посетили один из офисов. Соответственно, по всем трем направлениям подводятся итоги и ежеквартально выставляют оценки.

За этим следит специально созданная рабочая группа в департаменте маркетинга в головном офисе в Москве.

При этом исследования проводятся чаще, чем работа оценивается. Это необходимо для того, чтобы в банке знали, что у не так, и успевали что-то изменить в лучшую сторону

В банке имеются внутренние стандарты, которых должны придерживаться. Если от них отклоняются, то офис попадает в топ-20 худших филиалов и тогда его депремируют на 20%. Если же отделение попадает в лучшую 20-ку, то к премиальному фонду оплаты труда добавляется 20%. Все сотрудники об этом знают и стараются быть лучшими в качестве обслуживания, так что материальная мотивация работает на практике.

В настоящее время ПАО «ВТБ» является очень крупным банком, банком федерального значения. У банка есть стандарты качества клиентского обслуживания (на уровне мировых стандартов), которых банк придерживается и этим отличается от других банков. Эти стандарты дублируются на всю сеть, не зависимо от масштаба бизнеса.

Если сотрудник банка не может решить проблему клиента, то необходимо обращаться к администратору зала, далее к директору офиса. Кроме того, в каждом офисе банка у нас есть книга отзывов и предложений. В ней можно дать обратную связь - что понравилось и что не понравилось в работе. Все записи из этой книги уже на следующий день переносятся в специальную систему.

С октября 2015 года ПАО «ВТБ» перешел на онлайн - опрос среди действующих клиентов банка. Система работает следующим образом: клиент оформляет банковский продукт и в течение 4-7 дней на адрес электронной почты приходит, уведомление с предложением пройти опрос.

Онлайн опрос проводится по 5-бальной шкале, где 5- наивысший бал, 1-наименьший.

Всех клиентов в ходе оформления анкеты банковского продукта уведомляют о проведение данного опроса, и только после согласия клиента вносят электронный адрес в программы.

Таким образом, банк ПАО «ВТБ» особое внимание уделяет росту качества обслуживания клиентов.

В структуре управления банком созданы ряд подразделений и департаментов по контролю и диагностике качества, также разработана мотивационная система для роста заинтересованности сотрудников банка в повышении качества обслуживания.

Выводы и предложения по итогам прохождения производственной практики

Таким образом, рост обращений клиентов за банковскими услугами и продуктами в банк ПАО «ВТБ», а также жесткая конкуренция на данном рынке услуг делает особенно вопрос оценки качества обслуживания.

Описанные выше методы повышения качества обслуживания, используемые в банке ПАО «ВТБ» ориентированы на действующих клиентов банка.

Потенциальные клиенты прежде чем обратиться в банк за услугами составляют мнение о банке по данным интернет-ресурсов.

На данный момент у клиентов банка имеется широкий спектр возможностей поделить свое мнение и впечатление об обслуживании в банке на широких просторах интернет-ресурсов.

При этом беглый анализ отзывов говорит о том, что руководством банка не уделяется должного внимания работе с отзывами и соответственно политика обслуживания не является клиентоориентированной.

Согласно отзывам на сайте <http://www.banki.ru> банку ПАО «ВТБ» присвоено 8 место в народном рейтинге.

Отзывы, представленные на сайте, комментируются в дежурной форме.

Кроме того, анализ отзывов позволяет выявить следующие проблемы:

- от клиента могут не взять претензию;
- нет регламента действий клиента банка в случае конфликтной ситуации;
- по предоставляемым услугам у клиентов банка остаются вопросы.

Вышеперечисленные проблемы могут быть решены за счет следующих мероприятий:

- разработки технической возможности подавать претензию на сайте банка без входа в личный кабинет (актуально для физических лиц, не ставших клиентами банка);

- выделение отдела по работе с отзывами клиентов о банке, публикуемыми на сайтах интернет-ресурсов;

- разработка памяток, проспектов с подробной информацией на каждый вид банковских продуктов.

Следует отметить, что ориентация на клиента и попытка увидеть банк его глазами во многом позволит четко определить цели и скоординировать деятельность банка ПАО «ВТБ», а так же поможет создать одну из самых совершенных систем банковского обслуживания в РФ.

ПОМОЩЬ С ОТЧЕТАМИ ПО ПРАКТИКЕ

THE-DISTANCE.RU
8 (912) 742-90-12
INFO@THE-DISTANCE.RU