

средств производства, ставших непригодным или тяжелым в обслуживании в условиях санкций. Также необходимо решать вопросы, связанные с реализацией производимой продукции, в том числе сменить вектор во внешней торговле, приспособив выпускаемый товар под потребности новых рынков сбыта. Для реализации всех этих проектов необходимо перестраивать существующие цепочки логистики.

Библиографические ссылки

1. Постановление Правительства Самарской области от 30 октября 2023 г. N 876 «Об итогах социально-экономического развития Самарской области за девять месяцев 2023 года и ожидаемых итогах развития за 2023 год, прогнозе социально-экономического развития Самарской области на 2024 год и плановый период 2025 и 2026 годов» [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/408451339/>.

3. Портал MANUFACTURERS.RU: Экономика Самарской области [Электронный ресурс]. URL: <https://manufacturers.ru/article/ekonomika-samarskoj-oblasti> (дата обращения 18.02.2024 г.).

4. Стратегия социально-экономического развития Самарской области на период до 2030 года [Электронный ресурс]. URL: <https://investinsamara.ru/invest-2030.pdf> (дата обращения 18.02.2024 г.).

5. Тарасов Е. В. Формирование кластеров в Самарской области // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 8, № 4А. С. 130–139.

6. Юдакова Ж. Д., Никитина Н. В. Проблемы и перспективы модернизации промышленных предприятий Самарской области // Сборник материалов VII Международной научно-практической конференции «Экономика и управление: проблемы, тенденции, перспективы развития». Редколлегия: Б. К. Мейманов [и др.]. 2017. С. 111–115.

УДК 336.71

УКРЕПЛЕНИЕ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ И УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ БАНКА

Сун Тинтин¹⁾, Д. В. Шпарун²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: songt0929@foxmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, e-mail: shparundina@gmail.com

В статье рассмотрены вопросы укрепления инноваций в сфере услуг и управления взаимоотношениями с клиентами банка.

Ключевые слова: банковские инновации; прибыль; эффективность.

STRENGTHENING INNOVATIONS IN THE SERVICE FIELD AND MANAGING RELATIONSHIP WITH BANK CLIENTS

Song Tingting¹⁾, D. V. Shparun²⁾

¹⁾ Student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: songt0929@foxmail.com

²⁾ PhD in Economics, Associate Professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
e-mail: shparundina@gmail.com

The article discusses the issues of strengthening innovation in the service sector and managing relationships with bank clients.

Keywords: banking innovations; profit; efficiency.

По своей организационной структуре и экономическим характеристикам Беларусбанк занимает ведущее место в финансовой системе Беларуси. Беларусбанк активно изучает финансовые инновации и разрабатывает различные финансовые продукты и услуги, соответствующие национальным стандартам, таким как экологические финансовые продукты для поддержки проектов по защите окружающей среды, услуги по финансированию цепочки поставок сельскохозяйственной продукции, которые помогают интеграции сельскохозяйственной отрасли и индивидуальные финансовые продукты для малых и средних предприятий.

Динамика финансовых результатов ОАО «АСБ Беларусбанк» за 2019–2021 гг. представлена в таблице.

Динамика финансовых результатов ОАО «АСБ Беларусбанк» за 2019–2021 гг., тыс. руб.

Показатели	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Изменение (2021 г. к 2019г.)
Процентные доходы	2 069 061	2 266 695	2 715 226	646 165
Процентные расходы	875 754	998 242	1 439 060	563 306
Чистые процентные доходы	1 193 307	1 268 453	1 276 166	82 859
Комиссионные доходы	573 091	583 413	610 203	37 112
Комиссионные расходы	250 474	230 688	203 873	-46 601
Чистые комиссионные доходы	322 617	352 725	406 330	83 713
Чистый доход по операциям с драгоценными металлами и драгоценными камнями	398	1 339	909	511
Чистый доход по операциям с ценными бумагами	1 174	-2 078	-45 658	-46 832
Чистый доход по операциям с иностранной валютой	121 321	240 770	88 643	-32 678
Чистый доход по операциям с производными финансовыми инструментами	232	-29 421	99 062	98 830
Чистые отчисления в резервы	456 728	580 456	494 487	37 759
Прочие доходы	46 100	60 226	63 906	17 806
Операционные расходы	731 751	734 642	816 904	85 153
Прочие расходы	65 267	111 946	118 571	53 304
Прибыль (убыток) до налогообложения	431 403	464 970	459 396	27 993
Расход (доход) по налогу на прибыль	58 378	84 761	74 300	15 922
Прибыль (убыток)	373 025	380 209	385 096	12 071

Составлено по: [1].

Проведенное исследование показало, что ОАО «АСБ Беларусбанк» за 2019–2021 гг. прибыль банка хоть и имела незначительное увеличение, по многим банковским операциям отмечается существенное снижение доходов. Сегодня перед ОАО «АСБ Беларусбанк» для повышения эффективности его деятельности остро стоит проблема укрепления инноваций в сфере услуг и управление взаимоотношениями с клиентами банка [2] по следующим направлениям.

1. Инновационные продукты и процессы обслуживания:

1.1. Инновации в сфере цифровых услуг: отдел информационных технологий совместно с командой по разработке продуктов в течение трех месяцев разработал и запустил приложение «One Click Wealth Management», объединяющее консультации по депозитам, инвестициям и кредитам и предоставляющее персональные рекомендации по финансовым продуктам.

1.2. Зеленые финансовые услуги: в ответ на тенденцию защиты окружающей среды отдел устойчивого развития совместно с отделом маркетинга в течение шести месяцев запустил продукт «зеленый депозит», предлагающий льготные процентные ставки для предприятий и частных лиц, инвестирующих в проекты зеленой энергетики и защиты окружающей среды.

2. Углубление понимания клиентов и персонализация услуг:

2.1. Создание платформы для анализа данных о клиентах: в течение двух месяцев команда Data Science создаст передовую платформу для анализа данных о клиентах, объединив данные о транзакциях клиентов, их поведении в социальных сетях, записях о взаимодействиях со службой поддержки и т. д., и проведет углубленный анализ с помощью технологии машинного обучения, чтобы определить предпочтения клиентов, изменения в спросе и потенциальную ценность.

2.2. Персонализированные сервисные решения: основываясь на данных о клиентах, отдел обслуживания клиентов совместно с командой разработчиков продуктов разрабатывает эксклюзивные решения в области финансовых услуг для особо ценных клиентов.

3. Модернизация и применение системы управления взаимоотношениями с клиентами:

3.1. Обновление CRM-системы: ИТ-отдел сотрудничает с поставщиком CRM, выбирает Salesforce в качестве новой CRM-платформы и в течение трех месяцев завершает миграцию системы и ее настройку. Новая система должна включать в себя такие функции, как обзор клиента на 360 градусов, автоматизация маркетинга, управление обслуживанием клиентов и т. д.

3.2. Программа лояльности клиентов: отдел маркетинга разработал и внедрил программу лояльности клиентов «Платиновый клуб», которая предусматривает дополнительные услуги, такие как доступ в зал ожидания аэропорта, высококласные медицинские консультации и приоритетное одобрение кредитов для клиентов, достигших определенной суммы вклада или объема операций. Программа будет запущена в течение шести месяцев и будет поддерживаться и управляться командой по работе с клиентами.

4. Оптимизация и совершенствование механизма обратной связи с клиентами

4.1. Многоканальный сбор отзывов: необходимо создать систему обратной связи с клиентами, сочетающую онлайн и офлайн, включая онлайн-анкеты, прослушивание социальных сетей, горячие линии обслуживания клиентов и ящики для предложений в отделениях. Отдел по работе с клиентами отвечает за ежедневное обслуживание, чтобы обеспечить бесперебойную работу каналов обратной связи.

4.2. Процесс управления по замкнутому циклу: процесс работы с отзывами клиентов должен быть построен таким образом, что все отзывы должны быть зарегистрированы в течение 24 часов, первоначальный ответ дан в течение 7 дней, а анализ важных вопросов должен быть сформирован и представлен на обсуждение руководству.

Реализация вышеуказанных конкретных мер позволит ОАО АСБ «Беларусбанк» предоставлять более инновационные и персонализированные финансовые услуги, а также повысить удовлетворенность и лояльность клиентов за счет укрепления управления взаимоотношениями с клиентами, тем самым привлекая больше средств в условиях конкуренции на рынке и повышая общую эффективность привлечения средств.

Библиографические ссылки

1. Финансовая отчетность [Электронный ресурс]. URL: <https://belarusbank.by/ru/33139/33151> (дата обращения : 18.05.2024).

2. Джоунс Д. Инновации в банковском секторе: какие технологии перевернут отрасль // HarvardBusiness Review. № 3. 2023. С. 62–69.