(cc) BY

Игнашкина Екатерина Андреевна
студентка
ФГБОУ ВО «Томский государственный
университет систем управления и радиоэлектроники»
г. Томск, Томская область

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ РАЗВИТИЯ БИЗНЕС-НАПРАВЛЕНИЯ «ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ»

Аннотация*: в современном мире, полном технологий, необходимо развиваться и модернизировать банковскую систему. Следует внедрять новые технологии, инновации, чтобы конкурировать на рынке банковских услуг. Клиенты выбирают банк, с которым им удобно работать как в общении, так и в технологиях. Необходимо привлекать больше новых клиентов, расширяя кредитный портфель с помощью современных технологий.*

Ключевые слова*: модель, кредитование, бизнес, развитие, бизнес-направление.*

Для построения концептуальной модели, отвечающей всем требованиям, необходимо охарактеризовать все её базовые элементы, представляющие из себя различные классы.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

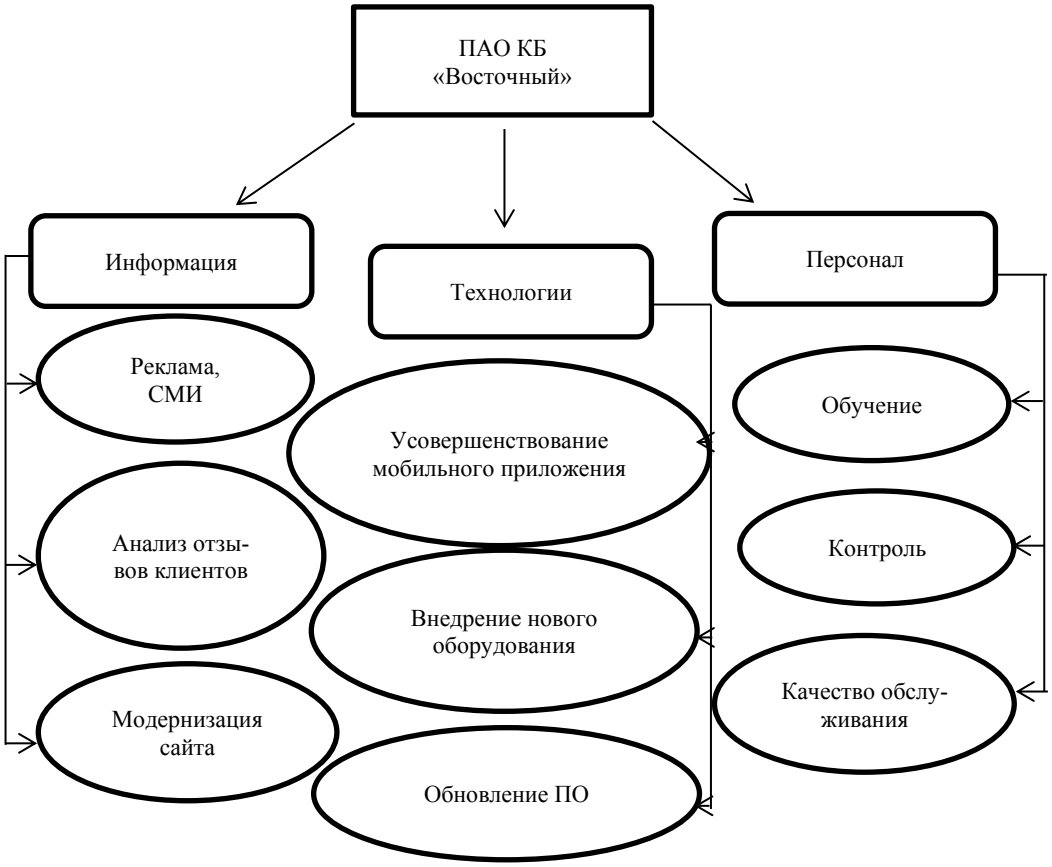

Рис. 1. Концептуальная модель развития бизнес-направления «потребительское кредитование»

Приведем пример к каждой ветке модели: Информация – это реклама и СМИ – реклама по телевидению, в общественном транспорте, радио, газетах и магазинах. Следует увеличить рекламу для увеличения спроса населения. Например, можно использовать наружную рекламу, яркие и красочные вывески или афишные стенды с интересными слоганами, которые удержат внимание население минимум на пять секунд. Также в помощь к наружной рекламе можно дать таргетированную рекламу в интернете, этот вид рекламы охватит социальные сети, направленную на целевую аудиторию от 18 до 55 лет. Плюсом будет также реклама в газетах или листовках, ведь многие потребители любят читать или смотреть бумажные варианты рекламы. Такую рекламу можно хранить у себя долгое время, и она запомнится лучше. И следует помнить о прямой рекламе, такой как звонок контакт-центра с предложениями банка или сообщения клиентам о возможной пониженной ставке по кредитованию или повышенной процентной ставке по вкладам для физических лиц.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Анализ отзывов клиентов – просмотр отзывов на сайтах. В случае негативных отзывов необходимо проанализировать и незамедлительно приступить к решению данных проблем, так же на каждый негативный отзыв клиента следует дать ответ, ведь просто решить проблему недостаточно, необходимо разобраться в проблеме и помочь клиенту. Когда клиент, который написал плохой отзыв на сайте, поймет, что на его проблему посмотрели с другой точки зрения и готовы помочь, то он сам пойдет навстречу и исправит оценку и отзыв, когда проблема будет решена. Все-таки не стоит забывать, чтобы не повторялось подобных негативных отзывов, нужно устранить причину этих отзывов и устроить работу банка так, чтобы подобных ситуаций в дальнейшем не повторялось.

Модернизация сайта. Необходимо улучшать сайт для клиентов банка, делать его удобнее и представительнее, ведь это эффективный инструмент продаж. По прошествии времени, некоторая информация на сайте может устареть, поэтому модернизировать сайт необходимо постоянно. Следует расширять функционал, добавлять новые разделы и следить за тем, чтобы информация на сайте была достоверной и простой для клиентов. Обновленный и простой в использовании сайт будет продавать банковские услуги и будет работать еще много лет.

Технологии: усовершенствование мобильного приложения – необходимо сделать такое мобильно приложение, чтобы клиенты могли в любое время подать заявку на кредит и в случае одобрения этой заявки получить денежные средства на счет без посещения отделения банка. Так же следует сделать чат, где любой клиент сможет получить бесплатную консультацию по продуктам банка или использованию сайта. Так как у контакт-центров бывает длительное ожидание, а у многих клиентов нет времени ждать. Усовершенствовать автоматизацию: автоплатежи – клиент настраивает удобную дату списания и денежные средства списываются со счета даже без авторизации клиента в приложении или сайта банка. Ввести информацию о лимитах и комиссиях банка, чтобы клиент смог заранее посчитать комиссию для перевода своих денежных средств. Описание операций в истории – каждый человек, притом не только клиент банка, хочет знать и следить, куда уходят его денежные средства, для этого и необходимо сделать в

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

мобильном приложении историю, с помощью этого клиент сможет видеть, как тратятся или откуда поступают на счет денежные средства.

Внедрение нового оборудования: нужно внедрить новое оборудование – электронную очередь. Данная техника поможет распределить очередь и направит клиента к нужному специалисту для решения вопроса. Так же поможет уменьшить вероятность возникновения конфликтов, равномерно распределит нагрузку среди персонала банка. Любой клиент сможет записаться через мобильно приложение или сайт банка, выбрав время и дату желаемой записи, бронирует номер в очереди. Это позволит сэкономить время заемщику и новому клиенту банка.

Обновление ПО (программного обеспечения) – следует обновлять программное обеспечение для исправления ошибок и для ускоренной работы системы. Такие обновления происходят не больше двух раз в год, и они обязательны для дальнейшей работы.

Персонал: обучение – в данной организации должен работать только высококвалифицированный персонал, который сможет поддержать имидж банка и ответить на любой вопрос клиента. Сотрудник должен хорошо считать и уметь ориентироваться в документах любой важности, обладать вниманием и усидчивостью. Необходимо уметь грамотно поставить свою речь, чтобы клиент понимал, что ему здесь рады и готовы помочь с любой его проблемой, будь то денежный кредит, оформление вклада или другой вопрос.

Контроль – следует увеличить контроль прозрачности сделок в банке, чтобы клиентов не обманывали, не происходило недопонимания или упущения какой-либо информации. Так же повысить контроль безопасности, как для сотрудников, так и для клиентов банка.

Качество обслуживания – поскольку в банке «Восточный» вся работа обращена на клиента, так как клиент всегда прав, то необходимо повысить качество обслуживания. Клиент должен возвращаться именно в этот банк, а не к конкурентам. С помощью электронной очереди будет распределен поток клиентов и налажена система обслуживания. Необходимо проводить аудит качества обслуживания с

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

помощью «тайного покупателя». По результатам данного аудита рассчитывать индекс качества обслуживания. Следует наладить системный подход, который поможет повысить прозрачность, эффективность и управляемость в банке.

В настоящее время рынок потребительского кредитования стремительно развивается, внедряются новые технологии для комфортной работы, как заемщиков, так и сотрудников. В данный момент нельзя представить современный мир без потребительского кредитования, ведь его нацеленность направлена на удовлетворение нужд и потребностей населения. С помощью заемных средств, которые предоставляет банк, заемщики могут улучшить свои жилищные условия, отправиться отдыхать, приобрести желаемые товары или услуги и тем самым помогают развиваться экономике страны. Даже не смотря на огромный спрос на потребительское кредитование, многие предложения банка так и остаются не востребованными из-за жестких условий по кредитованию.

На примере ПАО КБ «Восточный» были выявлены проблемы и перспективы потребительского кредитования. Были предложены мероприятия, которые помогут улучшить качество обслуживания, внедрение новых технологий для удобства работы и для клиентов. Так же был рассмотрен кредитный портфель организации, и предложены меры для его увеличения с помощью понижения процентных ставок по кредитованию.

Таким образом, для дальнейшего развития потребительского кредитования, необходимо работать с просроченной задолженностью. Следует вовремя отслеживать проблемных заемщиков, чтобы это не привело к финансовым рискам банка.

Можно сделать вывод, что потребительское кредитование на примере ПАО КБ «Восточный» имеет все шансы развиваться и совершенствоваться в современных экономических условиях.

Внедрение предложенных мер для улучшения потребительского кредитования поможет увеличить качественную деятельность банка. Данные инновации соответствуют современным условиям развития России, при которых кредитные организации осуществляют свою деятельность.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)