

УДК 336.717
ВАК 08.00.05/08.00.10

DOI: 10.14451/1.189.81

РОЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ

© 2020 Плюснина Оксана Владимировна

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики
Ухтинский государственный технический университет, Респ. Коми, Ухта
E-mail: oxana.p07@mail.ru

Обслуживание корпоративных клиентов в деятельности кредитных организаций является основой банковского бизнеса, приносит значительную часть прибыли, формирует и увеличивает ресурсную базу. Целью написания статьи является представление роли банковского обслуживания корпоративных клиентов.

Ключевые слова: корпоративные клиенты, категории клиентов, банковский бизнес, расчетно-кассовое обслуживание, банковские услуги, пакет услуг.

Основу деятельности коммерческого банка создает обслуживание клиентов путем проведения в их отношении различных банковских операций. В деятельности банка принято выделять две категории клиентов — физические лица, т.е. люди, которые обращаются за получением банковских продуктов и услуг в частном порядке; юридические лица, т.е. субъекты, которым банковские продукты и услуги необходимы для осуществления экономической деятельности. Вторую категорию клиентов в банковском бизнесе принято назвать корпоративными клиентами.

Иными словами, банковское обслуживание клиентов — это процесс оказания банковской услуги клиенту в целях удовлетворения его потребностей.

Банки в своей деятельности проводят разделение клиентов на категории, в зависимости от того, какими организационно-правовыми характеристиками обладает клиент, каковы масштабы и направления его деятельности, какими услугами банка и в каких объемах он пользуется.

К категории корпоративных клиентов банки относят лиц, которые по своему организационно-правовому статусу являются юридическими лицами.

Юридические лица могут быть разделены банком на группы исходя из масштабов их деятельности и объемов использования банковских услуг — на малые, средние и крупные:

а) малые предприятия очень часто относятся к категории розничного бизнеса, поскольку объемы использования ими банковских услуг больше всего соотносятся с частными клиен-

тами. Но если же такие клиенты обеспечивают хорошие объемы банковских продаж, они также относятся к корпоративным клиентам. Отнесение предприятий к категории малого бизнеса происходит, как правило, на основании критерия «годовой размер выручки от продаж». Как правило, для таких клиентов установлен рубеж в 0,8–1 млрд. руб. в год;

б) средние предприятия представляют значительный интерес как корпоративные клиенты банков, поскольку уровень использования ими банковских услуг достаточно высокий, они заинтересованы в развитии с банком долгосрочных отношений. К такой категории чаще всего относятся организации с объемом выручки от 1 до 10 млрд. руб. в год;

в) значительным успехом для банка является привлечение к обслуживанию крупных организаций. Объем выручки этих организаций должен превышать 10 млрд. руб. в год или большую величину, а значит, они способны обеспечить формирование ресурсной базы банка, высокие процентные и комиссионные доходы от обслуживания.

Существуют определенные параметры, по которым банками оцениваются клиенты, а затем присваивается статус «корпоративные». Основными параметрами, которые дают такую возможность, являются:

а) размер получаемой банком прибыли при обслуживании клиентов;

б) потребление наибольшего перечня банковских услуг и их объем;

в) объем обязательств клиента по активным

операциям, которые подвержены кредитному риску;

г) объем выручки от реализации продукции предприятия за прошедший год;

д) сумма среднесуточных остатков на счетах клиента.

Обслуживание корпоративных клиентов является частью банковского бизнеса, а значит, оказывает прямое влияние на результаты деятельности коммерческих банков. Роль обслуживания корпоративных клиентов можно проследить в следующих аспектах:

а) обслуживание корпоративных клиентов является, как правило, основным источником доходов банка. Обслуживание корпоративных клиентов приносит банку процентные и комиссионные доходы, причем размер доходов более высокий и стабильный, чем при обслуживании розничных клиентов;

б) обслуживание корпоративных клиентов позволяет банку формировать значительную часть ресурсной базы;

в) обслуживание корпоративных клиентов сказывается на состоянии ликвидности и платежеспособности банка;

г) обслуживание корпоративных клиентов влияет на конкурентоспособность банка на рынке банковских услуг. Обслуживание организаций, в том числе крупных, работающих в приоритетных отраслях экономики повышает деловую репутацию банка, способствует увеличению доли, которую банк занимает на рынке банковских услуг.

Помимо приведенных аспектов, можно выделить еще несколько преимуществ обслуживания корпоративных клиентов для банка:

а) наличие постоянных безналичных платежей по счетам, что увеличивает участие банка в национальной платежной системе;

б) крупные обороты по счетам и остатки средств на них, значительно больше, чем у розничных клиентов;

в) заинтересованность корпоративных клиентов в долгосрочном партнерстве, что создает перспективы для расширения банковского бизнеса;

г) большое количество кросс-продаж (сопутствующие продажи дополнительных продуктов и услуг) на одного клиента, за счет чего увеличивается доходность банковского бизнеса;

д) возможный выход банка на контрагентов клиента, что позволяет привлекать их к обслу-

живанию.

Обслуживание корпоративных клиентов играет роль не только в части изменения результатов деятельности коммерческого банка, но и оказывает влияние на организацию банковского бизнеса. Корпоративные клиенты проявляют заинтересованность в развитии надежных, стабильных и долгосрочных отношений с банком, поэтому при выборе банка выдвигают к нему ряд требований. В условиях высокой конкуренции, банк при обслуживании корпоративных клиентов должен изменить подходы к организации своей деятельности, чтобы отвечать требованиям клиентов.

При организации деятельности по обслуживанию корпоративных клиентов банковский бизнес должен быть ориентирован на специфические потребности клиентов. Т.е. банки не навязывают клиенту свои услуги, и стараются акцентировать работу на максимальном удовлетворении текущих потребностей клиентов. При этом в процессе установления взаимоотношений с корпоративными клиентами банки должны определять, каковы те конкретные, индивидуальные формы банковских услуг, в которых они нуждаются, и разъяснять им необходимость и выгоду их приобретения.

Таким образом, роль обслуживания корпоративных клиентов в банковском бизнесе проявляется в нескольких аспектах: во-первых, это расширение клиентской базы за счет субъектов, обладающих высокими качественными характеристиками; это определяет увеличение таких важных показателей банка, как объем привлеченной ресурсной базы, размер кредитного портфеля, оборот безналичных расчетов по счетам, суммы процентных и комиссионных доходов; обеспечивает занятие более прочных позиций на рынке банковских услуг. При этом влияние проявляется и в том, что для обслуживания корпоративных клиентов банк должен организовать свою деятельность в соответствии с качественными ожиданиями клиентов.

Представим топ-10 коммерческих банков по показателю привлеченных средств корпоративных клиентов, представленных Порталом банковских аналитиков по состоянию на 01.01.2020 г. [6]

1. ПАО Сбербанк — 20723770751 тыс. руб.
2. Банк ВТБ (ПАО) — 10550967672 тыс. руб.
3. Газпромбанк (АО) — 5110642185 тыс. руб.
4. АО «Альфа-Банк» — 2810013321 тыс. руб.

5. АО «Россельхозбанк» — 2576441706 тыс. руб.

6. ПАО Банк «ФК Открытие» — 1737085247 тыс. руб.

7. ПАО «Московский кредитный банк» — 1513315439 тыс. руб.

8. АО «Райффайзенбанк» — 963796994 тыс. руб.

9. АО Юникредит банк — 963796994 тыс. руб.

10. ПАО «Совкомбанк» — 824945759 тыс. руб.

Например, Банк ВТБ (ПАО), являясь крупным российским банком с федеральной сетью подразделений, по размеру активов занимает второе место в банковской системе страны. Банк является универсальным, т.е. проводит разные банковские операции в рублях и в иностранной валюте, в отношении организаций и физических лиц.

До 2018 года, когда произошло объединение с розничным банком — ВТБ 24 (ПАО), обслуживание корпоративных клиентов выступало основной специализацией Банка ВТБ (ПАО). Банк оказывал широкий спектр услуг крупным компаниям, работающих в ведущих отраслях российской экономики, а также обслуживал внешнеторговые операции. После реорганизации обслуживание корпоративных клиентов также остается одним из основных направлений деятельности. Однако теперь помимо обслуживания крупных организаций банк развивает услуги и для субъектов малого и среднего бизнеса.

Состав услуг для корпоративных клиентов, которые действуют в Банке ВТБ (ПАО), можно

рассмотреть с двух позиций — исходя из категорий клиентов и исходя из видов банковских услуг:

а) услуги в банке разделены для двух категорий — для малого и среднего бизнеса, и для крупного бизнеса;

б) по видам услуг выделено в четырех направлениях — расчетно-кассовое обслуживание, кредитование, размещение средств и прочие услуги.

Первая категория банковских услуг для корпоративных клиентов в Банке ВТБ (ПАО) действует для субъектов малого и среднего бизнеса. Как отмечалось ранее, к этим субъектам банк относит индивидуальных предпринимателей и организации, с годовой выручкой до 1 млрд. руб. и с годовой выручкой от 1 млрд. руб. до 10 млрд. руб., соответственно.

Первоначальное значение в обслуживании корпоративных клиентов имеет их привлечение к расчетно-кассовому обслуживанию, так как обеспечивает движение денежных средств по счетам в банке и позволяет далее привлекать к кредитованию и размещению депозитов.

Расчетно-кассовое обслуживание малого и среднего бизнеса осуществляется в Банке ВТБ (ПАО) в виде предоставления пакетов услуг. На сегодняшний день в банке действует четыре таких пакета, различающихся по содержанию и стоимости обслуживания (таблица 1). Каждый из пакетов ориентирован на определенную категорию клиентов, например, для только что созданных компаний или для давно существующих компаний с развитым бизнесом.

Таблица 1. Пакеты услуг расчетно-кассового обслуживания малого и среднего бизнеса в Банке ВТБ (ПАО) [1]

На старте	Самое важное	Все включено	Большие обороты
Для молодых компаний	Для активно растущих компаний	Для стабильно развивающегося бизнеса	Для развитого бизнеса
Стоимость обслуживания — 0 руб.	Стоимость обслуживания — 0 руб. в первые 3 месяца, далее 1 200 руб. в месяц	Стоимость обслуживания — 0 руб. в первые 3 месяца, далее 1 900 руб. в месяц	5 950 руб. в месяц
Обслуживание карты по счету — бесплатно			
Платежи клиентам Банка ВТБ — без ограничений			
Платежи клиентам других банков 5 шт. в месяц	Платежи клиентам других банков 30 шт. в месяц	Платежи клиентам других банков 60 шт. в месяц	Платежи клиентам других банков 150 шт. в месяц
	Внесение наличных в месяц — 50 000 руб.	Внесение наличных в месяц — 250 000 руб.	Внесение наличных в месяц — 750 000 руб.
		Дополнительные опции	Снятие наличных в месяц 300 000 руб. Дополнительные опции

В зависимости от пакета различается состав услуг и стоимость расчетно-кассового обслуживания. Так, для каждого пакета предусмотрено:

- а) открытие расчетного счета в рублях РФ;
- б) выпуск бизнес-карты к счету;

в) платежные операции в отношении клиентов Банка ВТБ (ПАО) и клиентов других банков.

Помимо представленных пакетов услуг в расчетно-кассовое обслуживание малого и среднего бизнеса в Банке ВТБ (ПАО) включены следующие услуги:

а) открытие и обслуживание специальных счетов для участия в торгах;

б) открытие и обслуживание счетов эскроу для взаиморасчетов по схеме долевого строительства;

в) проведение операций через дистанционные сервисы: «ВТБ Бизнес Онлайн», «Интернет-Клиент (BS-Client)», «Интернет Банк-Клиент (iBank2)», «Клиент-Банк (Телебанк)»;

г) конверсионные операции;

д) расчеты в форме документарного аккредитива, чистого и документарного инкассо;

е) услуги ВЭД и валютного контроля;

ж) инкассация.

В таблице 2 представлен объем средств, привлеченных банком от корпоративных клиентов в ресурсную базу.

Представленные данные показывают, что в банке происходит увеличение средств, привлеченных от корпоративных клиентов. По итогам 2016 г. объем привлечения средств составил 4569 111 млн. руб., в 2017 г. он увеличился на 17,11%, а в 2018 г. еще на 16,48% до 6232 278 млн. руб. Такая динамика обеспечена двумя видами поступлений от клиентов — средства на текущих и

расчетных счетах, и средства в срочных депозитах. Второй вид значительно преобладает, хотя его доля снизилась с 72,33% в 2016 г. до 69,25% в 2018 г. В абсолютном выражении он показал прирост за два года на 30%: с 3304759 млн. руб. в 2016 г. до 4316148 млн. руб. в 2018 г.

Наибольший прирост показали средства на текущих и расчетных счетах корпоративных клиентов — в 2017 г. прирост составил 20,35%, а в 2018 г. 26,51%, т.е. более чем на 50% за два года. Это привело к росту этих средств в структуре — с 26,29% до 29,35%.

Обслуживание корпоративных клиентов позволяет банку формировать доходы, влияя на размер прибыли от осуществления деятельности. В таблице 3 представлены доходы и расходы банка от обслуживания корпоративных клиентов.

Данные таблицы 3 показывают, что в 2016 г. при обслуживании корпоративных клиентов банком был получен убыток в размере 100 млн. руб. В последующие периоды деятельность банка была прибыльной — в 2017 г. прибыль составила 108 400 млн. руб., а в 2018 г. 178 600 млн. руб., что на 64,76% больше, чем в прошлом периоде. Улучшение ситуации связано с тем, что с 2017 г. банк стал активнее развивать корпоративно-инвестиционный бизнес, от которого получено порядка 60% всех доходов.

Таким образом, можно сделать вывод, что приоритетное значение в обслуживании корпоративных клиентов имеет их привлечение к расчетно-кассовому обслуживанию, так как обеспечивает движение денежных средств по счетам в банке и позволяет далее привлекать к кредитованию и размещению депозитов.

Таблица 2. Структура и динамика средств корпоративных клиентов в Банке ВТБ (ПАО) по итогам 2016–2018 гг. [2]

Показатель	2016 г.		2017 г.		2018 г.		Темп прироста/снижения, %	
	млн. руб.	%	млн. руб.	%	млн. руб.	%	2017/2016	2018/2017
Средства на текущих, расчетных счетах	1201373	26,29	1445837	27,02	1829119	29,35	20,35	26,51
Срочные депозиты	3304759	72,33	3856057	72,07	4316148	69,25	16,68	11,93
Расчеты по аккредитивам	52475	1,15	42556	0,80	83480	1,34	-18,90	96,17
Договоры «репо»	10504	0,23	6226	0,12	3531	0,06	-40,73	-43,29
Всего	4569111	100,00	5350676	100,00	6232278	100,00	17,11	16,48

Таблица 3. Финансовые результаты по обслуживанию корпоративных клиентов в Банке ВТБ (ПАО) по итогам 2016–2018 гг. [2], млн. руб.

Показатель	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Темп прироста/ снижения, %	
				2017/2016	2018/2017
Доходы от обслуживания корпоративных клиентов	1077700	1009900	1103300	-6,29	9,25
Расходы от обслуживания корпоративных клиентов	1077800	901500	924700	-16,36	2,57
Финансовый результат	(100)	108400	178600	-	64,76

Библиографический список

1. Банковские услуги для малого и среднего бизнеса в Банке ВТБ (ПАО) [Электронный ресурс].— Режим доступа: <https://www.vtb.ru/malyj-biznes/> (дата обращения 20.08.2020).
2. Годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность Банка ВТБ (ПАО) [Электронный ресурс].— Режим доступа: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/finansovaya-informaciya/raskrytie-finansovoj-otchetnosti-po-rsbu/> (дата обращения 22.08.2020).
3. Годовой отчет Банка ВТБ (ПАО) [Электронный ресурс].— Режим доступа: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/raskrytie-informacii/godovoj-i-socialnyj-otchet/> (дата обращения 22.08.2020).
4. Костикова, В.И. Теоретические основы и технологии комплексного обслуживания корпоративных клиентов в коммерческом банке [Электронный ресурс] / В.И. Костикова // Транспортное дело России.— 2016.— № 2.— С. 62–63. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=26138396> (дата обращения 20.08.2020).
5. Курченя, О.А. Обслуживание корпоративных клиентов банками: его роль и особенности [Текст] / О.А. Курченя // В сборнике: Наука сегодня: постулаты прошлого и современные теории. Материалы VIII международной научно-практической конференции. Ответственный редактор А.А. Зарайский.— 2017.— С. 98–101.
6. Портал банковского аналитика [Электронный ресурс].— Режим доступа: analizbankov.ru (дата обращения 19.08.2020)
7. Статистика банковского сектора [Электронный ресурс].— Режим доступа: https://cbr.ru/statistics/pdco/int_rat/ (дата обращения 19.02.2020).