

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF CASH MANAGEMENT SERVICES IN A COMMERCIAL BANK (ON THE EXAMPLE OF LEGAL ENTITIES)

The article discusses the prospects and directions of cash management services for legal entities that require improvement and development in a commercial bank.

Keywords: Settlement and cash services, non-cash payments, banking system, payment request, commercial bank, payment order, interbank payment system, legal entities and individuals, remote banking services.

Currently, the format of provision of cash and settlement services in different banks differs little from each other, and to strengthen their positions in the banking market. The smooth operation of the economy depends on the operation of cash management services; over the past year, our country adopted a number of regulatory acts, in particular, Presidential Decree No. 3270 of September 12, 2017 “On measures for further development and improving the sustainability of the banking system republics”¹, which promote the attraction of foreign investments and the increase in both external and internal investors, which, in turn, predetermines the requirement for banks to improve the quality of service tions and increase of banking products (bank services), due to the use of international experience. Especially in the corporate segment, banks tend to pay attention to a number of areas that require improvement and development:

- 1 Complexity of service
2. Customer focus of staff
3. Reduction of labor costs of cash transactions
4. Reduction of customer time spent on services
5. Security of customers' cash.

Consider the above problems in more detail.

Comprehensive service is the main task in the development of cash settlement services: in order to keep the client in perspective, it is important that he uses more than one banking product and that within the framework of the service in one bank he can fulfill all his needs. And the more products a customer buys in one bank, the more loyal he is to this bank, the less chance competitors have of luring him. Bank customers want to get not only standard banking services, but also comprehensive assistance for their business activities. Bank services at the same time should be tied to a specific customer and be universal.

The next important problem is the customer focus of staff. Far from everybank a client may feel like an “important” client in which the bank is really interested. Comfortable situation, confidential communication "employee-client", an attempt to anticipate the client's wishes, all this affects the bank that the client chooses to service all of their accounts and implement services of interest. Banks should pay attention to business training, training and customer focus of their staff, because every employee, especially the cash department, is the face of the bank.

1

Decree of the President of the Republic of Uzbekistan "On measures for further development and improving the sustainability of the banking system of the republic" No. 3270 dated September 12, 2017

The problem of labor-intensive settlement and cash services is manifested in the fact that most of the time bank employees spend on performing basic simple operations, rather than devoting it to solving non-standard financial tasks and identifying customer needs. Banks spend a huge amount of time on processing a large number of documents, both financial and legal. For example, the processing of customer payment orders account for almost 95% of the total document flow of a credit institution.

Ways to reduce the client's time spent on receiving services have already been partially considered in the form of the Bank-Client system, and the services of using corporate cards. Also for the prospective development of cash register services, it is recommended to pay attention to the use of electronic multicurrency cashiers, which are relatively recently used by foreign leading banks, on whose experience the effectiveness of this IT technology has been proven both in saving the client's time and reducing the number of bank employees for implementing many cash transactions services. Thanks to this technology, not only customer satisfaction grows, but also bank expenses are reduced, which undoubtedly has a positive effect on financial income and bank ratings.

Security of client's money is currently considered not so much from the point of view of the safety of the bank vault, but rather from the point of view of the safety of information about customer data. The main purpose of creating an information security system is to provide secure storage of information on different media, protect data transmitted over communication channels, delimit access to various types of documents, create backup copies, disaster recovery, etc. Protection of corporate data is achieved by implementing a set of organizational (documented procedures and rules for working with various types of information, protection tools, etc.) and technical (hardware and software access control, antivirus protection, etc.) measures.

At present, the banking market is constantly being improved; commercial banks, in improving the efficiency of their business processes, are focusing on the prospects for the development of cash management services. To successfully implement this strategy, you can submit the following suggestions:

- attention to the needs of each client, as well as an individual approach to the implementation of banking services; special attention in the development of a line of banking products to their interconnectedness and the possibility of integrated services. Bank customers want to get not only standard banking services, but also comprehensive assistance for their business activities;

- the combination of an individual approach to each client, standard products in demand, such as cash and settlement services, lending and deposit services, as well as the development of new ways of providing these services, saving customers time and reducing the cost of banking products, etc.

The implementation of these areas will allow to achieve efficiency in the development of settlement and cash services, increase profits and financial stability of a commercial bank.

For more information, see the text in Russian.

**И.А.Муругова – доцент ТФИ,
Н.Х.Ниёзова – магистрантка ТФИ**

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ (НА ПРИМЕРЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ)

В статье рассматриваются перспективы и направления расчетно-кассового обслуживания юридических лиц, требующих совершенствования и развития в коммерческом банке

Ключевые слова: Расчётно-кассовое обслуживание, безналичные расчеты, банковская система, платежное требование, коммерческий банк, платежное поручение, межбанковская платежная система, юридические и физические лица, дистанционные банковские услуги.

TIJORAT BANKLARIDA PUL MABLAG‘LARINI BOSHQARISH XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI (YURIDIK SHAXSLAR MISOLIDA)

Maqolada tijorat bankida takomillashtirish va rivojlanishni talab qiluvchi yuridik shaxslar uchun pul mablag‘larini boshqarish bo‘yicha xizmatlarning istiqbollari va yo‘nalishlari ko‘rib chiqiladi.

Kalit so‘zlar: hisob-kitob va kassa xizmatlari, naqd bo‘lmagan to‘lovlar, bank tizimi, to‘lov talabnomasi, tijorat banki, to‘lovni amalga oshirish tartibi, banklararo to‘lov tizimi, yuridik va jismoniy shaxslar, masofaviy bank xizmatlari.

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время правительством нашей страны усовершенствуются методы, инструменты, законодательные и нормативные акты в области расчетно-кассового обслуживания клиентов, с целью процветания бизнеса разных масштабов и экономики в целом, а также благополучия людей в стране. Безналичные платежи являются основной частью денежного оборота страны, с помощью которого происходит натуральный денежный обмен за предоставляемые товары (услуги) в виде перечислений по счетам, открытым в различных кредитных организациях. Участниками данного оборота являются как юридические лица и индивидуальные предприниматели, так и физические лица. Безналичные расчеты и кассовые операции занимают преобладающую долю расчетов, проходящих через кредитные организации. Ярким примером может являться сумма транзакций через межбанковскую платежную систему в Республике Узбекистан, которая составила 845,6 трлн сумов на 2018 год, что на 32% выше показателей 2017 года [13]. Кроме того, в два раза больше платежей от населения приняла клиринговая система розничных платежей ЦБРУз. В основном через данную систему проходили коммунальные, налоговые и казначейские платежи. Так как от работы расчетно-кассового обслуживания зависит бесперебойное функционирование экономики, за последние годы в

нашей стране был принят ряд нормативно-правовых актов, в частности, Постановление Президента Республики Узбекистан № 3270 от 12 сентября 2017 года «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы республики»[2], способствующих привлечению иностранных инвестиций и увеличению как внешних так и внутренних инвесторов, что, в свою очередь, предопределяет требование к банкам по улучшению качества обслуживания и увеличению банковских продуктов (банковских услуг), за счет применения международного опыта.

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

В экономической литературе банковское обслуживание рассматривается в различных аспектах. Например, О.И.Лаврушин дает следующее определение расчётно-кассовому обслуживанию: Расчётно-кассовое обслуживание (далее РКО) – это система банковских услуг, позволяющая обслуживать счета физических и юридических лиц, проводить операции перечисления денежных средств в различных валютах [8].

По мнению Д.Е.Шведа, «банковские услуги следует понимать, как банковские операции относительно обслуживания клиентов, которые носят дополнительный характер (обслуживание, сервис)» [11].

Некоторые ученые трактуют банковскую услугу как разновидность банковского продукта. В частности, авторы учебника «Банковский менеджмент» за редакцией О.И.Лаврушина утверждают, что «банковские услуги являются разновидностью конкретного нематериального банковского продукта, выраженного в действиях банков, направленных на удовлетворение конкретных потребностей клиента денежного характера» [5].

Расчётно-кассовое обслуживание клиентов включает в себя открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц, являясь для банков важным и выгодным видом деятельности.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

В настоящее время формат предоставления услуг РКО в разных банках мало отличается друг от друга, и для укрепления своих позиций на банковском рынке, особенно в корпоративном сегменте, банки стремятся обратить внимание на ряд направлений, требующих совершенствования и развития:

1. Комплексность обслуживания
2. Клиентоориентированность персонала
3. Уменьшение трудо затратности расчётно-кассовых операций
4. Сокращение потраченного времени клиента на получение услуг
5. Безопасность денежных средств клиентов.

Рассмотрим вышеперечисленные проблемы подробнее.

Комплексное обслуживание – это основная задача в развитии РКО: чтобы удержать клиента в перспективе, важно, чтобы он пользовался более чем одним банковским продуктом, и чтобы в рамках обслуживания в одном банке смог реализовать все свои потребности. И чем большее количество продуктов

клиент покупает в одном банке, тем он более лоялен к данному банку, тем меньше у конкурентов шансов переманить его. Клиенты банка желают получить не только стандартное банковское обслуживание, но и комплексное содействие их предпринимательской деятельности. Услуги банка одновременно должны быть привязаны к конкретному клиенту и быть универсальными.

Для улучшения направления комплексности обслуживания коммерческим банкам следует провести маркетинговый анализ потребностей клиентов, принять во внимание опыт ведущих национальных банков. Ведущие банки наращивают свою базу, предоставляя услуги зарплатного проекта, которые очень популярны в корпоративном секторе. Для юридических лиц зарплатный проект, как способ выплаты заработной платы, очень удобен, поскольку снижается нагрузка на работу бухгалтерии, нет необходимости в оборудовании касс для выдачи средств сотрудникам, исключает очереди в дни выдачи, а также существенно снижает расходы организации на доставку, хранение, пересчет и выдачу наличных средств сотрудникам.

Для развития услуг РКО важно не только определить потребности клиента, но и понять, что влияет на его выбор: стоимость услуги, удобство ее использования, информированность о возможностях пользования услугами. В настоящий момент все больше юридических лиц, как и физических, интересуется инвестированием. Инвестиции выступают в роли особого катализатора для экономического развития государства, они позволяют получить самые разнообразные ресурсы и возможности для обеспечения высокого уровня благосостояния общества.

Следующей немаловажной проблемой является клиентоориентированность персонала. Далеко не в каждом банке клиент может почувствовать себя «важным» клиентом, в котором банк действительно заинтересован. Комфортная обстановка, доверительное общение «сотрудник-клиент», попытка предугадывать желания клиента, все это влияет на то, какой банк клиент выберет для обслуживания всех своих счетов и реализации интересующих его услуг. Банкам следует уделить внимание бизнес-тренингам, повышению квалификации и клиентоориентированности своего персонала, ведь каждый сотрудник, особенно расчетно-кассового отделения, это лицо банка.

Проблема трудозатратности РКО проявляется в том, что большую часть времени банковские сотрудники тратят на выполнение базовых несложных операций, вместо того, чтобы уделить его решению нестандартных финансовых задач и выявлению потребностей клиента. Огромное количество времени банки тратят на обработку большого числа документов, как финансовых, так и юридических. Например, обработка платежных поручений клиентов составляет почти 95 % всего документооборота кредитной организации.

Использование современных IT-технологий, постоянная модернизация используемого программного обеспечения позволяют усовершенствовать бизнес-процессы, особенно в сфере расчетно-кассовых операций, делая предоставление данных услуг более простым и быстрым. Применение IT-

технологий позволяет не только уменьшить трудозатратность операций, но и сократить банковские расходы на содержание «лишнего» персонала. Более того, банки развивают свои IT-системы, автоматизируют процессы обслуживания клиентов, что может привести к снижению стоимости операций, и, как следствие, снижению тарифов, что, несомненно, привлечет новый поток клиентов.

Главным элементом «новых» потребностей клиентов, особенно корпоративных, является возможность решать задачи из офиса, с помощью интернета и телефона, а не посещая каждый раз банковские отделения, как это было совсем недавно.

Предложение услуги корпоративных карт, и ее активного внедрения, также позволит не только сэкономить время сотрудников, которое тратится на проведение операций по пополнению и обналечиванию корпоративных счетов с помощью чековой книжки, что является достаточно кропотливой работой, и привлекающей как минимум трех сотрудников банка, операциониста, контролера и кассира, но и упростит процесс для клиента, ведь благодаря корпоративным картам клиент может управлять своими счетами, как из офиса, так и в любой точке города, и даже находясь в командировке. Более того, использование корпоративных карт - достаточно безопасная услуга для сохранности денежных средств клиента, кражи посредством корпоративных карт случаются крайне редко.

Одним из лучших решений для сокращения трудозатратности РКО, а также для уменьшения затраченного на получение услуги времени клиента является система «Банк-клиент», которая позволяет организовать документооборот по безбумажной технологии. «Банк-Клиент» предоставляет следующие возможности:

- Возможность сделать распоряжение по счету на расстоянии;
- Защита от несанкционированного доступа;
- Получение справочной информации о движениях по счету;
- Получение выписок по счетам в режиме реального времени;
- Хранение платежных документов в архиве.

На сегодняшний день банки Республики Узбекистан внедрили в сферу банковского обслуживания инновационные продукты с использованием услуги Интернет-Банкинг, которые все больше заинтересовывают как юридических, так и физических лиц коммерческих банков (Таблица 1.)

Таблица 1.

Количество пользователей дистанционными банковскими услугами в Республике Узбекистан[13]

Год	Юридические лица	Физические лица	Всего
2016	135 629	1 906 482	2 042 111
2017	227 879	4 225 361	4 453 240
2018	359 770	7 599 337	7 959 107

В данной таблице представлена информация о количестве пользователей дистанционными банковскими услугами такими как: управление денежными средствами на банковских счетах с помощью услуг интернет-банкинга и мобильного банкинга, управление средствами на банковских пластиковых картах с использованием USSD-запросов, получение информации о движении денежных средств на счете с помощью смс-уведомления. Приведенные данные показывают, что на начало 2016года общее количество пользователей дистанционными банковскими услугами составляло немногим более 2 миллионов клиентов. Их число возросло в 2018году почти до 8 миллионов. Юридические и физические лица из них составляли 359 770 и 7 599 337соответственно. За рассматриваемый период общее количество пользователей увеличилось почти в 4 раза: в 2,6 и в 3,9 раза в разрезе юридических и физических лиц соответственно. Мы можем наблюдать тенденцию резкого роста общего количества пользователей инновационными банковскими услугами в разрезе физических и юридических лиц. Это обуславливает высокий интерес, удобство, экономию энергии и времени как со стороны клиентов банка, так и со стороны обслуживающих их банков.

Способы сокращения потраченного времени клиента на получение услуг уже частично были рассмотрены в виде системы «Банк-клиент», услуги пользования корпоративными картами. Также для перспективного развития РКО рекомендовано обратить внимание на применение электронных мультивалютных кассиров, которые сравнительно недавно применяются зарубежными ведущими банками, на опыте которых доказана эффективность данной IT – технологии как в экономии времени клиента, так и в сокращении числа сотрудников банка для реализации многих расчетно-кассовых услуг.

Благодаря данной технологии не только растет удовлетворённость клиента, но и сокращаются банковские расходы, что несомненно положительно сказывается на финансовых доходах и рейтингах банка.

Безопасность денежных средств клиента в настоящее время рассматривается не столько с точки зрения сохранности банковского хранилища, сколько с точки зрения сохранности информации о клиентских данных.

Основной целью создания системы информационной безопасности является обеспечение защищенного хранения информации на разных носителях, защита данных, передаваемых по каналам связи, разграничение доступа к различным видам документов, создание резервных копий, послеаварийное восстановление и т.д. Защита корпоративных данных достигается путем реализации комплекса организационных (документированные процедуры и правила работы с разными видами информации, средствами защиты и т.п.) и технических (аппаратные и программные средства контроля доступа, антивирусная защита и т.п.) мероприятий.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. В настоящее время банковский рынок непрерывно совершенствуется, коммерческие банки в улучшении эффективности своих бизнес-процессов делают упор на перспективы развития услуг расчетно-кассового обслуживания.

2. Для совершенствования комплексности обслуживания коммерческим банкам следует провести маркетинговый анализ потребностей клиентов, принять во внимание опыт ведущих национальных банков.

3. Благодаря технологии «Интернет-Банкинг» не только растет удовлетворённость клиентов банка, но и сокращаются банковские расходы, что несомненно положительно сказывается на финансовых доходах и рейтингах банка.

4. Банк должен уделять внимание потребностям каждого клиента, а также выработать индивидуальный подход в реализации банковских услуг; особое внимание нужно к разработке линейки банковских продуктов, к их взаимосвязанности и возможности комплексного обслуживания. Клиенты банка желают получить не только стандартное банковское обслуживание, но и комплексное содействие их предпринимательской деятельности.

5. Необходимо сочетать индивидуальный подход к каждому клиенту, наряду с использованием стандартных востребованных продуктов, таких как РКО, кредитование и депозитные услуги, а также разработки новых способов предоставления этих услуг, экономящих время клиентов, а также снижающих и стоимость банковских продуктов.

Для успешной реализации данной стратегии можно представить следующие предложения:

1. Для улучшения комплексности обслуживания банку следует при проведении маркетингового анализа потребностей клиентов принять во внимание опыт ведущих зарубежных банков, определить, что влияет на выбор клиентом данного банка: стоимость услуги, удобство ее использования, информированность о возможностях пользования услугами и др.

2. Следует активнее использовать бизнес-тренинги для повышения квалификации и клиентоориентированности своего персонала, ведь каждый сотрудник, особенно расчетно-кассового отделения - это лицо банка.

3. Необходимо широкое использование современных IT-технологий, автоматизация бизнес-процессов, постоянная модернизация используемого программного обеспечения, что позволит усовершенствовать предоставление услуг РКО, снижать трудоемкость и стоимость операций, и, как следствие, получить снижение тарифов, сокращение банковских расходов.

4. Для реализации потребностей клиентов в мобильности и скорости обслуживания необходимо применять и совершенствовать системы совершения операций через интернет, по телефону, применять так называемые «электронные кассиры» и терминалы, развивать услуги корпоративных карт и зарплатных проектов.

5. Необходимо разрабатывать финансовую политику с учетом вложений в развитие IT-технологий, особенно в усиление информационной безопасности, с целью сохранения денежных средств клиента и его личных данных.

Реализация данных предложений позволит достичь эффективности в развитии расчетно-кассового обслуживания, повысить прибыль и финансовую устойчивость коммерческого банка.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Республики Узбекистан «Об электронных платежах» ЗРУ №13 от 16 декабря 2005 года
2. Постановление Президента Республики Узбекистан «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы республики» ПП № 3270 от 12 сентября 2017 года
3. Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан» УП № 4947 от 7 февраля 2017 года
4. Балабанов И.Т. Банки и банковское дело. Учебное пособие. - М.: ПИТЕР, 2013. 263 с.
5. Банковский менеджмент: учебник / кол. авторов; под ред. О. И. Лаврушина. 2-е изд. перераб. и доп. — М.: КНОРУС, 2009. — 560 с.
6. Белоусова В.Ю., Усоскин В.М. Платежные системы и организация расчетов в коммерческом банке М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2012, - 192 с.
7. Косой, А.М. Принципы безналичных расчетов // Сб. научных трудов. - М., 2004 г. С. 23 – 26 .
8. Лаврушин О.И., Мамонова И.Д., Валенцева Н.И. Банковское дело: учебник-М.: КНОРУС, 2009. — 768 с.
9. Муругова И. А., Бабаева Г.Я. «Платежная система и банковская безопасность»: Учебное пособие. – Т.: «Иктисод-молия», 2019. 164 с.
10. Смирнова Л.Р. “Бухгалтерский учет в коммерческих банках” - Москва. “Финансы статистика” 2003 г. – 479 с.
11. Швед Д. Е. Управление маркетинговой деятельностью финансовой организации: автореферат дис. насоиск. уч. степени канд. экон. наук: 08.00.05/ Швед Дмитрик Евгеньевич. — Москва, 2011. — 23 с.
12. The payment system. Payments, securities and derivatives, and the role of the eurosystem. / Editor Tom Kokkola.- Frankfurt am Main Germany. : European Central Bank, 2010.
13. Официальный сайт Центрального банка Республики Узбекистан [Электронный ресурс]. – <http://www.cbu.uz/>