

Ориентация на интересы клиентов

В условиях жесткой рыночной конкуренции каждая коммерческая организация ориентирует свою деятельность на потребителей ее товаров и услуг. Не являются исключением в данном отношении и банковские учреждения. Исторически денежно-расчетная система стала неотъемлемой частью общества, что делает неизбежным взаимодействие с банками каждого человека.

Samarqand

traditions & innovations BANK

В результате изучения того, как клиенты выбирают банк, выявлен ряд различных критериев оценки: удобство месторасположения, тарифы обслуживания, открытость, вежливость персонала.

Необходимость, диктуемая сегодняшним днем – стремление банков к созданию благоприятных условий для клиентов. Особенно важен этот вопрос для относительно маленьких банков, которым прирост клиентской базы позволяет выжить среди кредитно-финансовых махин, на чью долю приходится 90% активов банковской системы.

Для открытого акционерно-коммерческого банка «Samarqand», имеющего сравнительно небольшую долю активов в банковской системе, основой существования является не только предложение широкого спектра услуг, но и взаимовыгодное сотрудничество с клиентами.

В рамках данного сотрудничества банк стремится к универсализации и расширению спектра своих услуг. Учитывая возможности и масштабы банка, основной клиентской базой на данный момент являются субъекты малого бизнеса. Благодаря гибкости клиентской политике, обслуживание в банке предпочли также несколько крупных корпоративных клиентов. Необходимо также отметить, что ОАКБ «Samarqand» имеет специфическую филиальную политику – в качестве альтернативы созданию многочисленных офисов банк раздвинул географические границы взаимодействия с клиентами благодаря дистанционному банковскому обслуживанию (ДБО). Несмотря на стремительное развитие ДБО во многих странах мира, именно команде нашего банка выпала честь проложить начальный путь интернет-банкинга в молодом Узбекистане. С учетом преимуществ и большого потенциала электронной коммерции таргет-аудиторией онлайн-обслуживания мы считаем физических лиц. Широкое освещение продуктов ДБО, предложенных банком под торговой маркой «SAM.online», представлено на корпоративных сайтах www.samarqandbank.uz, www.samonline.uz.

Открытое общение и обратная связь с клиентами обеспечивается путем проведения регулярных (10 числа каждого месяца) онлайн-форумов на сайте банка с участием менеджмента банка. С недавнего времени заведены контакт-группы ОАКБ «Samarqand» в социальных сетях «Facebook», «Twitter».

Для эффективности клиентоориентированной политики, ОАКБ «Samarqand», в отличие от других банков, в формате реального общения с клиентами выявляет факторы, которые не привлекают, а, наоборот, отталкивают клиентов в банковском обслуживании.

Итак, перечислим ряд факторов, которые больше всего огорчают клиентов.

Клиентам не нравится:

1. Тратить время на посещение офиса банка.
2. Стоять в очереди в операционных залах банков.
3. То, что любая, даже самая простая, но нестандартная (нетипичная) операция не может быть решена операционистом и требует согласования с руководством, тем самым затягивая время получения банковских услуг.
4. Гадать, проведен ли платежный документ с банковского счета.
5. Гадать, поступили ли денежные средства на банковский счет.

6. Когда при звонке в офис банка звучит гудок «занято», или же отвечающее лицо не может ответить на общие вопросы либо соединить с нужным специалистом.

7. Когда договор с банком заключается без предварительного изучения.

8. Когда банк не оказывает содействие в решении проблем, возникших у клиентов.

Таким образом, все усилия нашей команды сосредоточены на решении вышеуказанных проблем. Очевидно, услуга

позволяет через мобильный телефон пользователя:

- просматривать информацию о движениях и об остатках денежных средств на своих счетах;
- переводить денежные средства другим клиентам «SAM.online» и между своими счетами;
- получать информацию о курсах валют, установленных Центральным банком Республики Узбекистан;
- осуществлять экспресс-оплату сотовой связи, Интернета, коммунальных услуг;

банка по телефону (+99897) 793 0968. Приятный женский голос предоставит общую консультативную информацию или соединит клиентов с необходимыми специалистами банка.

Важную роль в выборе клиентами банка играют тарифы на расчетно-кассовое обслуживание. Учитывая различные потребности, банк предлагает корпоративным клиентам четыре тарифных плана обслуживания: «Samarqand», «Tashkent», «Oddiy» и «Partner». В целях привлечения в банк на обслуживание клиентами своих пар-

Основным требованием является платежеспособность клиентов и хорошее залоговое обеспечение.

Бывают случаи, когда банк ввиду экономических нормативов не может профинансировать клиента на необходимую сумму или в определенной отрасли, но мы не оставляем своих клиентов в беде. Зачастую для решения проблем клиентов мы привлекаем банки-партнеров. Не остается безучастным банк и в решении вопросов клиентов с налоговыми и другими государственными органами.

Взаимная выгода нашего сотрудничества с клиентами прослеживается также при размещении свободных денежных средств населения и предприятий на срочные и сберегательные депозиты банка. Усло-



В текущем году проведена большая работа по ремонту здания Головного офиса банка.



– просматривать выписки о 10 последних операций по банковскому счету.

Независимо от подключения к интернет-банкингу, все клиенты банка – физические и юридические лица – имеют возможность пользоваться услугой SMS-оповещения. Актуальность и удобство SMS-оповещения подтверждают и клиенты банка, т.к. имеют возможность получать SMS-сообщения о балансе счетов, о поступлениях и списаниях со-

тнеров по бизнесу, решено не удерживать комиссионное вознаграждение за внутрибанковские платежи, которые, благодаря «SAM.online», можно проводить 7 дней в неделю 24 часа в сутки. Тарифы разработаны с учетом масштабов и нужд бизнеса клиентов. Однако данные тарифные планы не являются жесткими и могут быть изменены в рамках взаимовыгодного сотрудничества с отдельными клиентами.

Оперативное и качественное обслуживание клиентов достигается благодаря высококвалифицированным операционистам, которым делегированы широкие полномочия для решения различных проблем клиентов.

Особенно удобным для клиентов является возможность ознакомления с деталями договоров и условий банковского обслуживания на корпоративном сайте банка.

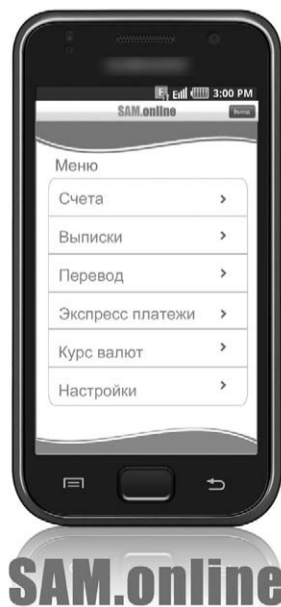
Нельзя оставить без внимания и проблему получения кредитов. Для физических лиц банк может предложить образовательные, потребительские и ипотечные кредиты. Приятно отметить, что активные пользователи интернет-банкинга «SAM.online» регулярно погашают свои кредиты, не выходя из дома. Специалисты банка консультируют население о порядке пользования налоговыми льготами, предоставленными по образовательным, ипотечным и потребительским кредитам. Финансирование юридических лиц осуществляется в индивидуальном порядке.

депозитов для юридических лиц являются также довольно гибкими. А для физических лиц предложены стандартизированные продукты – срочные депозиты «Aktiv», «Renessans», «Istiqbol», «Favorit», «Sharqona» и «E-Depozit» с высокими процентными ставками. Хотелось бы остановиться на электронном депозите «E-Depozit», на который клиенты могут самостоятельно размещать денежные средства на срок от 3 до 400 дней в режиме реального времени. Это возможно благодаря услуге интернет-банкинга «SAM.online».

Банк заинтересован в успешном развитии бизнеса своих клиентов, поэтому с каждым отдельным корпоративным клиентом, будь то крупный бизнес, небольшая компания или индивидуальный предприниматель, мы готовы обсудить предложения и максимально удовлетворить потребности. Готовность к диалогу подтверждается и открытостью. На сайте банка www.samarqandbank.uz представлена полная информация о банке, размещена финансовая отчетность банка, а на форумах проходит постоянное обсуждение новых банковских продуктов и услуг, что позволяет работникам банка всегда держать ориентир на интересы клиентов.

Пресс-центр ОАКБ
«Samarqand»

На правах рекламы



SAM.online

В целях привлечения в банк на обслуживание клиентами своих партнеров по бизнесу, решено не удерживать комиссионное вознаграждение за внутрибанковские платежи, которые, благодаря «SAM.online», можно проводить 7 дней в неделю 24 часа в сутки. Тарифы разработаны с учетом масштабов и нужд бизнеса клиентов

интернет-банкинга позволяет решить большинство из них.

Более того, для обеспечения мобильности круглосуточного доступа к банковским услугам наших клиентов – физических лиц недавно была запущена услуга «Mobile-banking», кото-

счета, зачислении процентов по депозитам, списании комиссий банка, об истечении срока действия электронно-цифровой подписи и другую полезную информацию.

Для удобства клиентов налажена работа контакт-центра