

М-р Марија Ефремова,  
Директор на Сектор за работа со физички лица  
Еуростандард банка АД Скопје

Трендот кон кој банките во иднина ќе се стремат

# КРЕИРАЊЕ НА ИНДИВИДУАЛНИ ПОНУДИ НА ПРОИЗВОДИ И УСЛУГИ СОГЛАСНО ПОТРЕБИТЕ НА КЛИЕНТИТЕ



Предизвик за банките е да се најде баланс помеѓу трендовите што ги наметнува развојот на технологијата и класичниот начин на комуникација со клиентите

Не треба да се занемари фактот дека клиентот, пред сè, сака да стекне доверба во својата банка, што е исклучиво остварливо преку директен контакт на вработените со клиентите, па оттука е и оправданоста на постоењето на развиена мрежа на експозитури

**Р**итејл-банкарството го става во фокусот индивидуалниот корисник на производи и услуги на банката. Современите услови на работење на финансиските институции се детерминирани најмногу од брзиот развој на технологијата, во овој сегмент вклучувајќи го можеби најмногу сегментот на работа со физички лица. Имено, сè повеќе се соочуваме со недостиг на време, барајќи начини за поедноставување на начинот на кој ги извршуваме секојдневни потреби и активности. Секако, тука

спаѓаат и потребите на клиентите за многубројните банкарски производи и услуги, почнувајќи од отворање сметки, користење на разни депозитни и кредитни производи, картички, електронско банкарство и сл. Со оглед на опстојувањето на повеќе банки во Република Македонија, ограничениот пазар на кој функционираат банките наметнува типизација на производите и услугите што ги нудат банките, како во делот на депозити, така и во делот на кредитирање и картично работење. Развојот на технологијата

во банкарскиот сектор ја наметнува потребата од сè поголема дигитализација во работењето преку воведување на мобилни апликации и унапредување на апликациите за електронско банкарство преку кои банката станува достапна за клиентот во секое време. Освен што има можност да ги следи состојбите на своите сметки и да врши плаќања во секое време, понатамошното развивање на овие апликации да ва можност клиентот да се регистрира во банката, електронски да пополнува апликации за различни производи, па дури и да избере соодветен депозитен производ во банката. Сепак, не треба да се занемари фактот дека клиентот, пред сè, сака да стекне доверба во својата банка, што е исклучиво остварливо преку директен контакт на вработените со клиентите, па оттука е и оправданоста на постоењето на развиена мрежа на експозитури. Предизвик за банките е да се најде баланс помеѓу трендовите што ги наметнува развојот на технологијата и класичниот начин на комуникација со клиентите. Трендот кон кој банките во иднина ќе се стремат е креирање на индивидуални понуди на производи и услуги согласно потребите на клиентите.

Во своето 15-годишно постоење Еуростандард банка АД Скопје постепено го зголемува своето учество во банкарскиот сектор и од 2014 година банката влезе во рангот на средни банки во РМ. Трендот на пораст на банката беше придружен со зголемување на производите и на услугите што ги нуди банката во делот на работа со физички лица. Следствено, бруто-кредитите на физички лица во септември 2016 година се со пораст од 20% во однос на декември 2015 година. Се работи за квалитетно портфолио на што укажува и учеството на сомнителни и спорни побарувања во делот на физички лица, што од вкупното портфолио во декември 2015 година е значително намалено во септември 2016 година. Порастот се должи на поволните услови за потрошувачки кредити



Во своето 15-годишно постоење Еуростандард банка АД Скопје постепено го зголемува своето учество во банкарскиот сектор и од 2014 година банката влезе во рангот на средни банки во РМ.

што банката ги нуди за клиентите кои своите примања ги насочиле во Еуростандард банка АД Скопје, како и од приспособување на условите за станбени кредити и кредити обезбедени со хипотека на ниво на пазарните трендови во РМ. Сепак, не е занемарлив и бројот на пензионерски кредити што банката ги нуди за своите клиенти пензионери, при што максималниот рок на отплата на кредитот е до 84 месеци или до 73-годишна возраст.

Во делот на картичното работење, кај кредитните картички од брендот „Мастеркард“ за клиентите е примамлив минималниот месечен износ за отплата од 3% од вкупно направениот долг на картичката. Првата година од издавање на картичката, банката не наплатува членарина, првото подигнување готовина со кредитните картички на банкомати на Еуростандард банка АД Скопје е без провизија и следува бесплатна услуга за СМС-банкарство за сите трансакции на клиентот. Треба да се спомене и актуелниот производ Gift-картичка или кар-

тичка за подарок, што клиентите за минимална провизија можат да ја добијат во неколку изработени дизајни, соодветно спакувана за подарок за разни пригоди, како што е роденден, празник, принова во семејството, свадба и сл.

Во делот на депозитите на физички лица Еуростандард банка АД Скопје има стабилен тренд на пораст, при што учеството на денарските депозити изнесува 84% од вкупната депозитна база, а другите се депозити во девизи. Причина за ваквиот подолготраен тренд е повисоката каматна стапка што клиентите ја добиваат за орочување во денари во однос на каматната стапка што ја добиваат за орочување во девизи. Како најатрактивен депозитен производ за физички лица се издвојува производот „ДЕНАР ПЛУС“, што е флексибилен депозит со скалести каматни стапки во зависност од износот на депозитот. Флексибилен производ на депозит од ист тип е достапен за клиентите и за орочување во евра.

Заради безбедност на вредни лични работи, клиентите можат да изнајмат различни големини на сефови во Централата на банката со намален износ на надоместок на годишно ниво. Банката нуди можност за клиенти кои имаат депозити над 400 илјади денари на производот „ДЕНАР ПЛУС“ и бесплатно користење сеф.

Следната година банката ќе се стави акцент на воведување новини за корисниците во електронското банкарство на кои интензивно се работи изминатиов период, а кои многу ќе им ја олеснат комуникацијата со банката, воведување апликација за мобилно банкарство, нови производи или модификација на постојните согласно потребите на клиентите. Исто така, поради соработката на Еуростандард банка со Македонска пошта АД Скопје, ќе настојуваме поголем дел од производите на банката да се лесно достапни и преку единиците на Македонска пошта АД Скопје, што имаат широко распространета мрежа низ Република Македонија.