

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

**Кафедра финансов, инвестиций и инноваций**

**РАЗВИТИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**Магистерская диссертация студентки**

**заочной формы обучения  
направления подготовки 380408 Финансы и кредит  
магистерская программа Банки и банковская деятельность  
3 курса группы 06001471  
Стрельниковой Елены Олеговны**

Научный руководитель  
профессор кафедры  
финансов, инвестиций и инноваций  
Титов А.Б.

Рецензент  
д.э.н., профессор кафедры учета,  
анализа и аудита  
Усатова Л.В.

**БЕЛГОРОД2017**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	8
1.1. Теоретические подходы к понятию «банковское обслуживание».....	8
1.2. Особенности работы коммерческого банка в сфере обслуживания физических лиц.....	16
1.3. Организационно-правовые проблемы развития сферы банковского обслуживания физических лиц.....	22
ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ	29
2.1. Современное состояние рынка розничных банковских услуг.....	29
2.2. Анализ банковских продуктов для физических лиц.....	34
2.3. Оценка эффективности банковского обслуживания физических лиц в России.....	47
ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ	59
3.1. Тенденции развития рынка розничных банковских услуг.....	59
3.2. Пути улучшения качества банковского обслуживания физических лиц.....	65
3.3. Инновационные технологии банковского обслуживания физических лиц.....	71
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	82
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	87

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В современных условиях развитие банковского сектора во многом осуществляется за счет увеличения доли услуг, предоставляемых коммерческими банками физическим лицам, или иными словами – розничных банковских услуг.

Стремительный рост рынка розничных банковских услуг, наблюдающийся в настоящее время, обостряет межбанковскую конкуренцию, что требует от банков все большей ориентации на потребителей.

Банковское обслуживание - процесс взаимодействия банка и клиента, подразумевающий совершение банковских операций с использованием различных банковских инструментов.

Сегодняшние условия банковского обслуживания клиентов выделяют обязательность оптимизации самого процесса предоставления услуг банками населению. Главным образом, речь должна идти о полноте и общепонятности информации о необходимой банковской услуге.

Рынок розничных банковских услуг постоянно развивается, все больше делая акцент на розничном банковском обслуживании. Наиболее популярными банковскими продуктами для физических лиц являются: пластиковые карты, потребительское кредитование и вклады (депозиты).

В условиях кризисных явлений мировой финансовой системы для России актуальной задачей становится поиск внутренних источников финансирования. А для банков важнейшим из таких источников является привлечение сбережений населения. Более того, диверсификация банковской деятельности путем расширения розничных услуг позволяет в целом снизить банковские риски.

Совершенствование банковского обслуживания физических лиц является одним из наиважнейших направлений в политике любого банка,

рынок банковских продуктов при всем своем разнообразии достаточно ограничен, так как банковский бизнес считается одним из самых «зарегулированных» со стороны Центрального банка, что усложняет проявление гибкости в отношениях с клиентами.

В настоящее время во многих банках получила широкое распространение система комплексного обслуживания. Под такой системой понимается совокупность элементов, находящаяся в отношениях и связях друг с другом на коммерческой основе, и обеспечивающая полное и / или частичное удовлетворение потребностей клиентов банка (физических лиц) в предоставлении банковских продуктов и услуг посредством единой информационной, нормативной и правовой системы.

Следовательно, исследование проблем, касающихся сущности, роли и особенностей банковского обслуживания населения, выявление его специфики, а также содержания и особенностей функционирования банка на рынке розничных услуг являются актуальными для современной России.

**Степень научной разработанности проблемы.** Вопросы управления банком и обслуживания клиентов в России были затронуты следующими отечественными авторами: Турбанов А.В., Тавасиев А.М., Жуков Е.Ф., Лаврушин О.И., Тютюнник А.В., Максюттов А.А., Козловой А.С.

Проблемы качества в банковском деле рассмотрены в работах Жуковой В.В., Исаева Р.А., Ковалева С.М., Ковалева В.М., Марданова Р.Х., Милюкова А.И., Радченко Т.В., Супрягина М.С., Янбековой А.В. и др.

Тем не менее, понятие банковского обслуживания затрагивают только несколько авторов: С.И. Ожегов и Н.Ю. Шведова, Н.А. Баринов, Н.В. Сирик.

Изучение мнений различных специалистов позволило сформулировать следующее определение исследуемой категории: обслуживание - это некая деятельность, действия, направленные на определенный результат (извлечение прибыли, продажу, удовлетворение нужд клиента и обеспечение лояльности).

**Целью** диссертационного исследования является определение направлений развития розничного банковского обслуживания в современных экономических условиях, совершенствование методических, инструментальных и организационных подходов к понятию банковского обслуживания физических лиц, на основе анализа современных технологий банковского обслуживания физических лиц

Необходимость достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- дать характеристику современному состоянию рынка розничных банковских услуг;
- исследовать основные банковские продукты для физических лиц;
- дать оценку эффективности банковского обслуживания физических лиц в России;
- проанализировать тенденции развития рынка розничных банковских услуг;
- рассмотреть инновационные технологии банковского обслуживания физических лиц;
- разработать пути улучшения качества банковского обслуживания физических лиц.

**Объектом исследования** являются современные технологии банковского обслуживания клиентов на рынке розничных услуг.

**Предметом исследования** выступают финансово-экономические отношения, формирующиеся между субъектами рынка розничных банковских продуктов в процессе их получения.

В процессе работы применялись общенаучные **методы** и приемы: научной абстракции, моделирования, анализа и синтеза, сравнения, системный и ситуационный подходы к анализу предмета исследования и др.

**Область исследования** - проблемы, решенные в диссертации, соответствуют проблематике направления подготовки 38.04.08 – Финансы и кредит.

**Теоретико-методическая основа** и информационная база исследования состоит из научных положений, содержащихся в работах отечественных и иностранных ученых и специалистов, посвященных различным аспектам управления банковским обслуживанием, выделить недостатки в управлении качеством российского банковского обслуживания и предложить свой путь улучшения банковского обслуживания физических лиц; законодательные и нормативные акты, в которых определяются параметры и требования банковского обслуживания, управлению качеством обслуживания и процедурам его оценки.

**Информационной базой** исследования послужили также статистические и другие данные Банка России и российских коммерческих банков, данные исследований, проводимых с целью определения уровня банковского обслуживания физических лиц.

**Научная новизна** диссертационного исследования заключается в комплексной разработке теоретических и практических подходов к формированию системы управления банковского обслуживания физических лиц, разработке путей повышения качества обслуживания физических лиц в российских банках на современном этапе и возможности поддержания его на высоком уровне с помощью создания или совершенствования существующей системы обслуживания.

**Теоретическая значимость** заключается в развитии теоретических положений розничного банковского обслуживания и особенности работы коммерческого банка в сфере обслуживания физических лиц.

**Практическая значимость** заключается в возможности применения коммерческими банками рекомендаций по улучшению и оптимизации банковского обслуживания на рынке розничных банковских услуг.

Достоверность научных результатов основана в первую очередь на использовании качественной методологической основы и достоверной и актуальной информационной базы исследования. В диссертации использованы концепции и положения, содержащиеся в работах и практических разработках ведущих отечественных ученых по управлению качеством банковского обслуживания. Кроме того, в работе широко использовались законодательная база РФ, нормативные и иные документы Банка России. Информационной базой исследования послужили актуальные статистические материалы Банка России, рейтинговых агентств, а также информация, опубликованная в открытых СМИ.

**Объем и структура диссертации.** Диссертация состоит из введения, 3 глав, заключения, списка литературы, включающего 101 наименование. Общий объем диссертации (без приложений) составляет 96 страниц, включает 11 графиков и 15 таблиц.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

### 1.1. Теоретические подходы к понятию «банковское обслуживание»

С древнейших времен потребности общественной жизни заставляли людей заниматься посреднической деятельностью в обменных платежах, связанных с обращением монет, различных по весу и содержанию драгоценных металлов. Корни российских банков уходят в эпоху Великого Новгорода (12-15 вв.). Уже в то время осуществлялись банковские операции, принимались денежные вклады, выдавались кредиты под залог и т. д. [13, с. 43].

В современном мире значение банков вышло за рамки собственно денежных и кредитных отношений. Банки выступают в роли института, стоящего наравне с государством и рынком. Без них не мыслима нормальная, рациональная организация хозяйственной деятельности в общественном масштабе. Мощные социально ответственные банки способны превратить рыночную стихию в орудие эффективной политики государства. Слабые банки – фактор неизбежного ослабления государства и деградации экономики.

Федеральный закон «Об банках и банковской деятельности» дает определение банка как кредитной организации, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение вкладов денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытия и ведение банковских счетов физических и юридических лиц [1, с. 7].

Совокупность всех банковских операций, продуктов и услуг представляет собой банковское обслуживание.

Авторы электронной энциклопедии социологии дают следующее определение обслуживанию: «Обслуживание –

...совокупность видов деятельности непроизводственного характера, направленной на удовлетворение ряда личныи общественных потребностей».

Существует множество подходов к определению понятия «обслуживание». Сравнительная характеристика различных точек зрения представлена в таблице 1.

1.

Таблица 1.1.

Сравнительная характеристика точек зрения различных специалистов на определение категории «обслуживание»

Авторы	Определение	Особенность
С.И.Ожегов и Н.Ю.Шведова	Работа по удовлетворению чьих-либо бытовых, текущих или постоянных нужд	Работа по удовлетворению нужд
Н.А.Барин ов	Область деятельности людей, где производятся услуги и осуществляется их доведение до потребителя в целях удовлетворения материальных и духовных потребностей граждан	Область деятельности производства услуг
Н.В.Сирик	Является собирательной категорией, использующейся для характеристики деятельности, направленной на удовлетворение различных потребностей граждан	Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей
Электронный словарь Википедия	Любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению прав собственности, на что бы то ни было. Обслуживание может быть, а может и не быть связанным с физическим продуктом	Действие нематериального характера

Изучение мнений различных специалистов позволило сформулировать следующее определение исследуемой категории: обслуживание – это некая деятельность, действия, направленные на определенный результат (извлечение прибыли, продажу, удовлетворение нужд клиента и обеспечение лояльности).

Данные определения, а также множество иных определений достаточно абстрактно выражают смысл понятия «обслуживание», следовательно, для более глубокого осмысления понятия «обслуживание» целесообразно рассмотреть его характерные черты [22, с.124].

Неосвязаемость означает, что его невозможно ощутить материально, увидеть и оценить до момента получения его клиентом. Таким образом, полученную клиентом пользу можно рассматривать как ключевой фактор, который определяет каче

ствообслуживания. Следовательно, из-за неосвязаемости услуг компании очень сложно понять, как клиенты относятся к услугам и оценивают качество обслуживания.

Неотделимость обслуживания от квалификации персонала означает, что сотрудники должны знать не только технологию предоставления услуги, но и правил поведения и общения с клиентами. Неоднородность обслуживания говорит о необходимости введения механизма выравнивания спроса и предложения. Например, в периоды повышенного спроса необходимо предпринимать соответствующие меры: привлечение дополнительного персонала, управление скоростью обслуживания (очереди, время ответа клиенту и др.) [15, с. 167].

Банковское обслуживание – процесс взаимодействия банка и клиента, подразумевающий совершение банковских операций с использованием наличных и безналичных платежей, перечислений, займов, приходно-расходных операций, сохранения и преумножения капиталов посредством депозитов и иначе.

Банковский розничный бизнес — деятельность по предоставлению финансовых услуг населению сегодня является динамично развивающимся направлением работы коммерческих банков. Буквально десять лет назад обслуживание частных лиц не рассматривалось банками как перспективный и выгодный бизнес. Однако из-за обострения конкуренции на банковском рынке, снижения рентабельности операций по обслуживанию корпоративной клиентуры и необходимости постоянной диверсификации банковских рисков российские банки стали активно осваивать новый для них рыночный сегмент. Работа на нем крайне непривлекательна для банков в силу зрения как повышения доходности банковской деятельности, так и расширения клиентской базы и усиления известности банка, но в местечке требует значительных первоначальных и текущих затрат, что связано с особенностями удовлетворения потребностей в финансовых услугах физических лиц [18, с. 89].

Данное противоречие предопределяет необходимость четкого определения места и значения деятельности банка по обслуживанию розничного сегмента среди всех других направлений его работы и разработки стратегии по обслуживанию банка клиентов — физических лиц.

Несмотря на то, что предоставление услуг для населения банками занимается достаточно давно, такие понятия, как «банковские розничные услуги» и «розничный бизнес банков», появились лишь недавно. Необходимость их выделения была обусловлена высоким темпом роста объемов предоставленных потребительским кредитов, остатков средств в банковских депозитах населения, количества выпущенных для населения банковских карт и объемов операций, проведенных с их использованием, а также других показателей, характеризующих работу банков с частными лицами.

Банковское обслуживание частных лиц серьезно отличается от обслуживания корпоративных клиентов. Ключевые различия при предоставлении розничных банковских услуг следующие:

1. Взаимодействие банка с розничными клиентами основано не просто на оказании услуг; оно часто сопровождается социальным взаимодействием и базируется на межличностных технологиях продаж, которые маскируют и защищают компьютерных систем приема и обработки информации и проведения банковских операций.

2. В системе розничного банковского обслуживания многократно повторяются продажи услуг на небольшие суммы, тогда как при предоставлении услуг корпоративным клиентам суммы сделок намного больше, а услуги могут предоставляться реже.

3. Розничные банки стремятся обеспечить удобное местоположение точек сбыта, системы оплаты и схемы предоставления кредита, широкий ассортимент предоставляемых услуг, консультирование и т. д.

4. Розничные банки предлагают на реализацию уже отобранный ассортимент —

тот ассортимент услуг, который соответствует целевому рынку и позволяет предоставлять специальные возможности выбора для клиентов.

5. Бизнес розничных банков осуществляется для широкой публики, тогда как оптовые продавцы вправе вводить ограничения, не позволяющие представителю широких масс населения приобретать их услуги.

6. Нарозничные услуги, как правило, устанавливаются более высокие цены за единицу, чем на услуги для бизнеса.

7. Ценовая политика розничного банка, как правило, более простая, чем у оптового, в ней в меньшей степени задействованы системы скидок.

8. Банки, работающие в розничной сфере, принимают на себя специфические риски, отличные от рисков банков, обслуживающих только предприятия и организации [24, с.419].

Указанные различия определяют особые требования, предъявляемые к банковской розничной стратегии. Ориентируясь на охват значительного количества клиентов, банк должен развивать филиальную сеть, проводить агрессивную рекламную кампанию, постоянно следить за всеми нововведениями на банковском рынке и предлагать необходимый уровень разнообразия оказываемых услуг.

Немаловажное значение имеет также тот факт, что следует обеспечивать высокий уровень квалификации персонала, работающего с клиентами – физическими лицами и постоянно поддерживать имидж банка, стремиться к узнаваемости банковского бренда, к формированию доброжелательного отношения к нему со стороны широких слоев общественности. Все это обеспечит банку стабильно рыночное положение и позволит буквально каждому клиенту найти интересующую именно его услугу, отвечающую его личным потребностям. Очевидно, что построение розничного банковского бизнеса требует значительных денежных затрат, а также трудовых и организационных усилий [26, с.210].

В то же время физически лица чаще всего неспособны обеспечить банку получение доходов, которые позволили бы купить дорогостоящий индивидуальный характер обслуживания. Исключение составляет лишь обслуживание наиболее об

еспеченных групп клиентов. Окупить серьезные затраты на построение развитой филиальной сети, на постоянное совершенствование и расширение продуктового ряда, проведение крупных рекламных кампаний можно, лишь постоянно увеличивая свою клиентскую базу и наращивая массу получаемой прибыли. При этом технологии и привлечения, главное, удержания клиентов – предприятий и организаций – не всегда оказываются действенными при обслуживании физических лиц.

Соответственно, при работе с физическими лицами банк должен применять специфические формы и методы работы, которые будут отличаться от форм и методов, применяемых при обслуживании корпоративных клиентов и даже при обслуживании мелких и индивидуальных предпринимателей. Их разработка, внедрение и реализация проводятся сегодня большинством банков, ориентированных на розничный сегмент [34, с. 143].

Таким образом, розница способна приносить банкам значительный доход, но в свою очередь требует крупных затрат и обладает определенными особенностями. Именно поэтому серьезное отношение к рознице, рассмотрение ее как важнейшей и неотъемлемой составной части банковского бизнеса требуют разработки самостоятельной стратегии обслуживания розничных клиентов. Или же, по крайней мере, включения в общую стратегию обслуживания клиентов самостоятельного и законного раздела, касающегося обслуживания только частных лиц, учета присущей ей специфике и выделения особых приемов работы.

В настоящее время российские банки реализовали два основных способа выхода на рынок розничных банковских услуг. Первый способ предполагает построение собственного розничного бизнеса на основе имеющихся у банка ресурсов и мощностей. Его использовала большая часть отечественных банков. Некоторые постепенно завоевывали позиции на розничном рынке, начав со оказания расчетных, валютных и депозитных услуг сначала в 1990-х гг. и расширив их спектр в 2000-е гг., в первую очередь за счет сейфинга, инвестиций, пластиковых карт, а в последние 2-3 года – активно работая в сегменте потребительского и ипотечного кредитования. Другие

предприняли активные шаги по освоению рынка только тогда, когда он стал действительным выгодным, т.е. уже в 2000-

е гг. Использование собственных сил позволило в определенной мере сократить затраты, но все же время потребовало больше времени на освоение рынка [30, с. 678].

Второй способ получил определенное распространение в последние годы, когда отдельные банки провели с помощью слияний и поглощений приобретение определенного бизнеса другого банка. Выбор этого варианта развития –

приобретения готовой розничной сети —

оправдан при необходимости быстрого выхода на рынок и при наличии соответствующих финансовых возможностей [39, с. 14].

Постепенное наращивание платежеспособного спроса населения на банковские услуги и повышение требований к их качеству заставили банки расширять продуктовый ряд и диверсифицировать клиентскую базу, что нашло выражение в стратегии универсализации. Она предполагает предоставление всем группам клиентов абсолютно большинства присутствующих на рынке банковских услуг посредными рыночными ценами, как минимум, среднего рыночного качества. Стратегия, безусловно, беспроигрышная, однако она применяется только крупнейшими банками. Сегодня банки, входящие в первые несколько сотен, реализуют, или, по крайней мере, пытаются реализовать именно эту стратегию. Она, с одной стороны, обеспечивает диверсификацию риска, а следовательно – увеличение доходов, но, с другой стороны, требует огромных затрат. Каждое отдельное направление работы банка, по сути, развивается как самостоятельный бизнес и предполагает постоянно расширение внутренних инвестиций, срок окупаемости которых может оказаться весьма большим [43, с. 450].

Таким образом, розничная стратегия в коммерческом банке должна выступать, с одной стороны, составной и неотъемлемой частью общей банковской стратегии. С другой стороны, розничная стратегия должна представлять собой относительно самостоятельный документ, отделенный от стратегии обслуживания корпоративных клиентов.

На первый взгляд, основные услуги «розничного» и «оптового» банковского хозяйства сопоставимы, но вместе с тем у них имеются определенные различия, которые становятся особенно очевидными именно тогда, когда банк начинает активно развивать розничный бизнес. Так, розничный банковский бизнес ориентирован скорее на национальный финансовый рынок, закономерности и особенности его развития, а также на массовость и стандартность обслуживания клиентов. Оптовый – более глобален и ориентирован на банковский продукт и его модификации в соответствии с индивидуальными потребностями клиентов. Кроме того, очевидны различия в потребностях клиентов – физических лиц и предприятий в масштабах потребляемых ими услуг. Разная ориентация банковского бизнеса предопределяет необходимость формулирования двух разных стратегий [49, с. 243].

На основе анализа основных подходов к оценке банка качества обслуживания физических лиц сгруппированы типовые критерии комплексной оценки качества банковского обслуживания, что позволяет раскрыть проблему с позиции как клиента, так и банка, поскольку с точки зрения автора недостаточно оснований взять за образец, так как каждый из существующих отражает лишь отдельные позиции.

## 1.2. Особенности работы коммерческого банка в сфере обслуживания физических лиц

Рынок банковских услуг, выступая важнейшей составляющей современной рыночной экономики, предъявляет свои требования ко всем его участникам. Поэтому в настоящее время возрастает интерес к различным аспектам управления банковской деятельностью с позиции принципов закономерностей развития данного рынка. В этой связи становится все более важным правильное понимание процесса его функционирования и связанных с ним действий банков. Вместе с тем понят

но, что расширение и развитие банковских услуг в значительной степени определяются внешним окружением производителя банковских услуг, составом и содержанием макросреды [63, с. 143].

Рынок банковских услуг постоянно развивается: клиенты (компании и граждане) предъявляют спрос на целый ряд услуг депозитного и кредитного характера: ведение бухгалтерского учета и составление отчетности, факторинг, планирование инвестиций, лизинг, хранение ценностей, страхование от валютных рисков (хеджирование), инкассовые операции, выплата заработной платы, консультирование. Для оказания этих услуг существует огромное число различных специализированных организаций и фирм: бухгалтерские, консультационные фирмы, туристические и торговые компании, ломбарды.

Исходя из общепринятой систематизации банковских операций, построенной по принципу назначения операции и определения в балансе, выделим группы банковских услуг, необходимых потребителям — физическим лицам [73, с. 196]:

1. Сберегательные услуги. Имеются в виду услуги по накоплению, сбережению и хранению денежных средств в различных валютах на счетах физических лиц и операции с долговыми инструментами с физическими лицами, например с сберегательными сертификатами.

2. Кредитование. Прежде всего, потребительское и ипотечное, а также нецелое розничное кредитование физических лиц.

3. Расчеты и инкассовые операции. Все виды расчетов для физических лиц как с открытием, так и без открытия счетов. Продажа, выкуп и инкассо дорожных и коммерческих чеков, иных расчетных инструментов для физических и юридических лиц.

4. Валютный обмен. Услуги по личным и безналичным конверсионным операциям для физических лиц. Часто этот вид бизнеса функционально и организационно совмещен с межбанковскими банковскими операциями.

5. Хранение и перевозка ценностей. Предоставление в аренду сейфов, ответственное хранение ценностей и всевозможные сопутствующие услуги, например переводы и проверка банкнот, доставка наличности и т. д.

Учитывая современную банковскую практику, основанную на качественно новых условиях развития общества, различные услуги в России претерпели значительные изменения (модифицировались), а во многих случаях были внедрены совершенно новые для отечественного потребительского рынка банковские услуги.

Рассмотрим наиболее востребованные розничные банковские услуги на рынке банковского обслуживания.

-

Предоставление пластиковых карт: прием коммунальных платежей, расчеты за услуги мобильной и электрической связи, интернет-провайдеров, телевизионных каналов и др. через банкоматы, информационные киоски, платежные терминалы, мобильные телефоны и др.;

-

Накопительные счета, вклады: срочные вклады, счета по востребованию, сберегательные сертификаты;

-

Кредиты и кредитное обслуживание: потребительские, образовательные, автомобильные кредиты, кредиты с использованием банковских пластиковых карт (экспресс-кредиты), кредиты на приобретение (реконструкцию) недвижимости, овердрафтное кредитование с использованием банковских пластиковых карт и пр.;

-

Расчетное и кассовое обслуживание в банке: все виды расчетов для физических лиц как с открытием, так и без открытия счетов (в том числе денежные переводы, прием платежей); продажа, выкуп и инкассо дорожных и коммерческих чеков, иных расчетных инструментов для физических и юридических лиц; услуги по наличным без

наличным конверсионным операциям для физических лиц, пересчет и проверка по длине банкнот и т. д.;

- **Пакетное обслуживание (private banking):** расчетно-кассовое и дистанционное банковское обслуживание, а также дополнительные услуги и привилегии от партнеров банка и др. В России рассматривается в основном как предоставление услуг в режиме максимального удобства для клиента по тарифам, отличающимся от стандартных в лучшую сторону. Пакетное обслуживание — это прежде всего (западный опыт) доверительное управление денежными средствами, ценными бумагами и прочими активами клиента, например недвижимостью, куда входят консультационные услуги, услуги финансового инжиниринга и т. п. В эту категорию в отечественной банковской практике принято также относить VIP-обслуживание, сговоркой, что оперируемая клиентом сумма будет представлять интерес для обслуживания. Обычно такие суммы начинаются от 100 тыс. долл. Обслуживание ведется в «ручном» режиме;

-

**Операции с ценными бумагами:** брокерское обслуживание, депозитарные услуги, сделки РЕПО, вексельное обслуживание, облигационные займы;

-

**Операции с валютой и драгоценными металлами:** конверсионные операции (купля-продажа валюты, обмен, размен), операции покупки-продажи мерных слитков золота, серебра и платины, памятных и инвестиционных монет из драгоценных металлов, открытие обезличенных металлических счетов;

-

**Хранение ценностей:** предоставление банковских сейфов для хранения различных ценностей (документов и ценных бумаг, ювелирных изделий, предметов искусства и др.), установленных в специально оборудованном хранилище. Индивидуальные сейфы могут предоставляться клиентам банка для расчетов наличными деньгами и по сделкам с недвижимостью, а также для осуществления расчетов между клиент

ами. По желанию клиента за дополнительную плату для пересчета и проверки подлинности денежных купюр предоставляется банковская техника;

- Информационные услуги: используются в основном call-центры, специализирующиеся на обслуживании клиентов по телефону. По информации банков, центры укомплектованы подготовленными высококвалифицированными операторами банка, которые предоставляют клиенту необходимую информацию по различным вопросам банковского обслуживания: справочную информацию, консультации по оформлению всех видов кредитов для физических лиц, информацию по депозитам, по порядку открытия счетов, переводам, а также перечень совершаемых банком операций;

-  
Банковский перевод: срочные переводы, в том числе через международные частные платежные системы: Western Union, MoneyGram, Migom, PrivatMoney, BLIZKO, БЛИЦ, Золотая Корона, Contact, Анелик, Юнистрим;

-  
Посреднические услуги: страховые услуги, реализация билетов различных видов лотерей, страховых продуктов, агентские услуги по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов;

-  
Эквайринг: обеспечение безналичных расчетов при приеме ко платежей платежных карт в торговой сети предполагает взаимодействие с клиентами — юридическими лицами для организации обслуживания карт держателей, желающих безналично оплатить покупку в магазине, или обслуживания на сервисных предприятиях [75, с. 10].

Проанализировав мнения различных специалистов, авторы считают целесообразным производить деление операций, предоставляемых физическим лицам, по времени возникновения, степени важности, и по характеру операций. Предложенная классификация представлена в таблице 1.2.

Таблица 1.2

### Классификация операций, предоставляемых физическим лицам

Основание	Группировка	Характеристика
Постепенная важности	Основные	Наиболее значимые для банка операции
	Дополнительные	Операции, позволяющие привлечь новых клиентов; могут отсутствовать в перечне осуществляемых банком операций
Повременное возникновение	Традиционные	Изначально осуществляемые банком операции
	Современные	Операции, возникающие в результате совершенствования обслуживания клиентов, развитию которых во многом послужил научно-технический прогресс
Характер операций	Кредитные	Операции банка по размещению денежных средств
	Депозитные	Операции банка по привлечению денежных средств
	Расчетно-кассовые	Совокупность расчетных и кассовых операций, в том числе валютных
	Прочие	Операции, не являющиеся для банка основными, позволяющие получить дополнительную прибыль

Повременное возникновение операции банков, предоставляемые физическим лицам, делят на традиционные и современные. К традиционным относятся операции, которые банк осуществляет изначально: кредитные, депозитные, расчетно-кассовые. Современные операции банка – это результат совершенствования обслуживания клиентов, развитию которых во многом послужил научно-технический прогресс.

Постепенная важности операции банка, предоставляемые физическим лицам, разделяют на основные и дополнительные. К основным относятся наиболее значимые для банка операции, которые, по сути, являются традиционными. К ним можно отнести кредитные, депозитные и расчетно-кассовые операции. Дополнительные операции позволяют привлечь новых клиентов, могут отсутствовать в перечне осуществляемых банком операций. Эти операции являются современными, так как их появление обусловлено развитием обслужи-

вания физических лиц. Примером современной дополнительной операцией можно считать дистанционное банковское обслуживание физических лиц [77, с. 105].

В зависимости от характера операций выделяют кредитные, депозитные, расчетно-кассовые и прочие. Кредитные операции – это операции банка по размещению денежных средств среди физических лиц. Депозитные операции – это операции по привлечению денежных средств населения. Расчетно-кассовые операции включают расчетные операции, кассовые операции, в том числе валютные. Кроме того, в ходе проведения кредитных, депозитных, расчетно-кассовых операций банк может осуществлять операции с пластиковыми картами. При проведении кредитных операций банк может предоставить в пользование клиенту кредитную карту или бокарту, предназначенную для погашения кредита. В случае осуществления депозитных операций банк может выдать карту для пользования депозитным счетом: пополнение и снятие денежных средств вклада. При расчетном обслуживании банк выдает клиенту пластиковую карту для расчетов в торговых-сервисных центрах и банкоматах [90, с. 451].

Прочие операции не являются для банка основными, позволяют получить дополнительную прибыль. К ним относится, например, дистанционное банковское обслуживание.

Таким образом, розничная стратегия в коммерческом банке должна выступать, с одной стороны, составной и неотъемлемой частью общей банковской стратегии. С другой стороны, розничная стратегия должна представлять собой относительно самостоятельный документ, отделенный от стратегии обслуживания корпоративных клиентов.

### 1.3. Организационно-

правовые проблемы развития сферы банковского обслуживания физических лиц

НасегодняшнийденьвРоссиисуществуютрядпроблем,связанныхскризисомвэкономике,основнымифакторамикоторогоявляютсясанкции,касающиесявобластииограниченияимпортанекоторыхтоваров,атакжепадениеценнафть,проеобладающаяинфляциявстране,интенсивныйросткурсадоллараиснижениерублянамеждународномрынке.Входевсехсобытийпострадалароссийскаябанковскаясистема.Онабылапрактическиотрезанаотзападныхрынковкапитала,адоступныеисточникизаимствованийсталидороже.

Вусловияхрыночнойинфраструктурыбанкзанимаютважноеместо,таккакуправляюткредитно-денежнымиотношениямиифинансамивцелом,засчётчегоподдерживаютактивностьистабильностьэкономикивцелом[71, с.251].

Банковскаясистема–этосовокупностьразличныхвидовнациональныхбанковикредитныхучреждений,действующихврамкахобщегоденежно-кредитногомеханизма.ОнавключаетвсебяЦентральныйБанкикоммерческиеорганизации[52, с.156].

ТеперьрассмотримосновныепроблемыбанковскойсистемыивозможныепутиихрешениявРоссии.

Главнойпроблемойдляроссийскихбанковявляетсяналичиевысокойконкуренциисдругимибанками,обладающиебольшойдолейиностранногокапиталаиимеющиевполнестабильноеположениеирепутациюнамировомрынкебанковскихуслуг,темсамым,этопозволяетимдиктоватьсвоиусловияипредложениявизменениебанковскойдеятельностивсвоихинтересах.

Длятогочтобырешитьданнуюпроблемунашемугосударствунеобходимоповлиятьнасозданиенновыхбанковилиусовершенствоватьужеимеющиесядлявыгодныхусловийнашейстраны,атакжеограничитьдеятельностьиностранныхконкурентов,которыемешаютразвиватьсяроссийскойбанковскойсистеме,диктуясвоиусловияненапользунашим.

Следующая немаловажная проблема отечественных банков связана со всевозможными банковскими рисками. Сюда вошлв первую очередь кредитный риск и, по которым происходит снижение платежеспособности, так как заёмщики не справляются с высокой ставкой по кредитам и средства возвращаются в виде имущества, с розыском которого тоже является проблематичной. Это связано с временем, так как для изъятия имущества необходимо получить решение суда, а потом его надо ещё реализовать. И, опять же, возникают трудности, связанные с судебными издержками, а также на оплату услуг коллекторских компаний и реализацию [59, с.167].

В России существует проблемы, связанные с снижением возможности оплачивать кредиты и это касается как населения, так и компаний, так как инфляция растёт намного быстрее, чем номинальные доходы. Преобладает, так сказать, долларизация экономики, связанная с снижением уровня доверия к национальному финансовому сектору и сокращением сбережений. В этом случае уменьшение доходов экономических агентов приведут к замедлению притока денежных средств юридических и физических лиц страны вклады и банковские счета. Состороны государства сокращается бюджет страны и параллельно повышается «запрос» на бюджетные денежные средства состороны различных сфер экономики.

К наиболее общим проблемам банков в России относится низкая капитализация банковской системы. В решении данной проблемы нужно, чтобы государством деловое внимание на проведение новых реформ в области управления банками и модернизировало уже имеющихся. Законодательное регулирование должно быть направлено на упрощение выпуска банковских ценных бумаг, предоставление льгот в налогооблагаемой сфере и высвобождение части прибыли для роста собственного банковского капитала. Так же немаловажным источником денежных средств банков являются вклады физических и юридических лиц, поэтому необходимо реформировать условия для этой ситуации, делая их как можно более выгодными, чтобы привлечь внимание к доступности вкладов на выгодных условиях для обеих сторон [68, с.543].

Остаётся проблема ипо краткосрочности финансовых ресурсов. Для решения этой проблемы нужно уделить внимание рефинансированию, а именно ставок рефинансирования, то есть уменьшению процентов по кредитам, которые коммерческие банки выплачивают Центральному Банку за предоставленные им кредиты. На данный момент ставка рефинансирования в России составляет 11% и за период 2013–2015 гг. колебания процентной ставки были незначительными.

Для нахождения путей решения различного рода проблем в банковской системе нужно опираться как на государственную помощь, так и на внутренние ресурсы по борьбе с самими банками. Нужно научиться оценивать ситуацию в России и оказывать давление на отечественную экономику другими странами, чтобы вовремя предотвратить разлад в различных сферах общественной деятельности путем реформирования, изменения нормативно-правовых актов. А для того, чтобы наша экономика была на «плыву» нужно ещё повысить значимость отечественных кредитных учреждений на мировом рынке банковских услуг и не поддаваться влиянию извне.

В целом, в 2016 г. ситуация в банковской сфере РФ выглядит достаточно стабильной и предсказуемой, в меру волатильной и в целом устойчивой. Однако риски в той или иной степени всегда присутствуют в любой отрасли.

В международном рейтинговом агентстве Fitch сформулировали основные проблемы банковской системы России.

К числу первоочередных вызовов эксперты отнесли:

1. Недостаточная развитость и высокая рискованность розничного кредитования.

В Fitch отмечают сконцентрированность банков РФ на кредитных продуктах, характеризующихся не только высокой доходностью, но и высокой степенью риска.

При этом другие сегменты развиты слабо.

Например, доля ипотеки составляет всего 8% от общего объема кредитного портф

еля. А ее развитие сдерживается высокими ставками и низкой доступностью жилья

Справедливости ради следует отметить, что преобладание потребительского кредитования присуще не только отечественным, но также и банкам государств Ближнего Зарубежья.

2. Наличие большого числа малых банков, имеющих слабый финансовый профиль.

Роль таких кредитных учреждений ограничена и не всегда ясна. Наподобные банки (не входящие в Топ-200) приходится не более 3% активов всего сектора.

3. Эффективность банковской поддержки [40, с. 12].

По оценке агентства Fitch, в 2013-2015 гг. объемы «чистки» и поддержки отечественного банковского сектора достигли 3,36 триллионов рублей. Это – около 4% ВВП России в 2015 году.

Почти половина указанной суммы была направлена на рекапитализацию действующих банков, остальные средства – на спасение обанкротившихся кредитных организаций, а также на выплаты вкладчикам.

4. Проблемы, возникающие при осуществлении банковского надзора.

Он во многом связан с искажением информации, раскрываемой и предоставляемой конкретными финансовыми учреждениями банковской системы РФ.

5. Отсутствие у российских банков достаточных источников т.н. «длинных» денег.

6. Высокие процентные ставки.

7. Ограниченность возможностей для роста.

Основными препятствиями здесь являются (по мнению экспертов Fitch) – капитал и низкий уровень спроса со стороны качественных платежеспособных заемщиков.

Представители Центрального Банка РФ указывают на три главные проблемы российских банков — кредитование своих же собственников, завышение стоимости активов и фиктивная капитализация. В целях создания видимости качества и востребованности неликвидных ценных бумаг банкиры применяют схемы по манипулированию ценами. Их суть заключается в совершении биржевых сделок с этими бумагами с определенным кругом лиц по предварительному усговору. Также проблемой является фиктивная капитализация банков, когда источником расширения собственного капитала, например, при оплате дополнительных взносов в уставный фонд, служат средства самого кредитного учреждения [4, с. 2].

Главная причина, вызывающая беспокойство российских банкиров, — рост просроченной задолженности по кредитам, что автоматически требует создания дополнительных резервов. Первым в эту сложность этой проблемы почувствовали на себе розничные банки, специализирующиеся на потребительском кредитовании. Вплоть до 2014 года их бизнес рос на 20-40% в год, что в итоге и сыграло с ними злую шутку. С одной стороны, сектор начал планомерно регулировать Центральный банк, недовольный слишком высокими темпами его роста. Чтобы замедлить динамику потребительского кредитования, регулятор ввел ограничения по максимальной ставке потребительского кредита, повысил нормы резервирования по необеспеченным ссудам и коэффициенты риска по ссудам с высокими ставками.

С другой стороны, за последний год резко ухудшились макроэкономические условия: девальвация рубля, падение доходов потребителей, рост ключевой ставки и. Такое сочетание обстоятельств привело к тому, что часть клиентов просто перестала обслуживать полученные ранее займы из-за недостатка доходов и невозможности перекредитоваться.

Практически все розничные банки закончили 2015 год убытками, аналогичная тенденция продолжилась и в 2016 году. Также стоит отметить, что практически все розничные банки в течение 2015-

2016 годов были очень близки к пограничному уровню норматива достаточности капитала, что говорит о том, что даже небольшое резервирование может привести к нарушению норматива.

Но главное – проблемы банковской системы России не носят критического характера.

Подводя итог вышесказанному, следует еще раз подчеркнуть, что банки являются основным финансовым посредником в экономике. Банковское обслуживание –

процесс взаимодействия банка и клиента, подразумевающий совершение банковских операций с использованием различных банковских инструментов.

Рынок розничных банковских услуг постоянно развивается, все больше делается акцент на розничном банковском обслуживании. Наиболее популярными банковскими продуктами для физических лиц являются: пластиковые карты, потребительское кредитование и вклады (депозиты).

Следует отметить, что на данном этапе банковская система не идеальна и имеет ряд проблем: кредитование своих же собственников, завышение стоимости активов и фиктивная капитализация.

## ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

### 2.1. Современное состояние рынка розничных банковских услуг

В настоящее время рынок розничных банковских услуг претерпел значительные изменения. Для малых и средних банков как на развитых, так и развивающихся рынках глобализация, функционирование самого рынка, его усиливающиеся регуляторные действия, повышение ожиданий клиентов и возрастающая конкуренция представляют сложные условия для развития розничного банковского бизнеса.

Кроме того, если 20 лет назад банки предлагали своим клиентам в среднем 3—5 розничных услуг, то в настоящее время их количество составляет более 300. Банки имеют свои подразделения в каждом сегменте рынка розничных банковских услуг. Это затрагивает все аспекты банковских операций, в том числе ипотеку, персональное кредитование, кредитные карты, сберегательные и чековые счета. Возрастающий объем проводимых операций требует соответствующей операционной эффективности, которую не в состоянии предоставить используемые в настоящее время технологии, ориентированные в большинстве банков на традиционные услуги. Вследствие этого многие банки не в состоянии отреагировать на спрос, формирующий среду [10, с. 43].

При работе с десятками и сотнями тысяч клиентов и проведении множества ежедневных сделок любой малый или средний банк должен постоянно анализировать свой рынок и потребительские требования, перераспределять задачи и ресурсы, оптимизировать услуги и бизнес-процессы, чтобы удовлетворять новые требования рынка розничных банковских услуг. Динамикой рынка розничных банковских услуг, капиталовложениями в оборудование, стоимостью и ротацией персонала можно управлять посредством гибкой организации бизнеса и распределения нагрузки, а также профессионального управления бизнес-

процессами. Повышение объема продаж, оптимизация клиентского сервиса, повышение операционной эффективности и получение более высокой прибыли представляют для малых и средних банков очень серьезную задачу. Современный розничный банковский бизнес —

это проведение банковских операций в массовом объеме непосредственно клиентами — физическими лицами.

Типовыми розничными банковскими услугами являются сберегательные и текущие счета, проведение расчетов физических лиц за товары и услуги, ипотека, персональные кредиты, дебетовые и кредитные карты и т. д. Основой массового розничного банковского бизнеса выступают: закон больших чисел и вероятностное моделирование [31, с. 268].

Розничный банковский бизнес, долгое время остававшийся рынком продавца, в настоящее время стал рынком покупателя. К основным базовым факторам, влияющим на успешность розничного банковского бизнеса в современных условиях, относятся:

- дистрибуция: филиалы и отделения и альтернативные каналы продаж;
- банковский бренд и его позиционирование, дифференциация;
- перекрестные и дополнительные продажи;
- сопровождение клиентов (клиентский сервис);
- себестоимость услуг: затраты на ведение счета, проведение операции;
- ценообразование;
- риск-менеджмент [46, с. 243].

Таким образом, современный розничный банковский бизнес основывается на трех основных составляющих: продажи и продвижение услуг на рынок, управление затратами и ценообразованием и снижением рисков. Управление продажами подразумевает комплексное управление каналами дистрибуции, клиентским сервисом, позиционированием и продвижением услуг банка, дифференцированных по отношению к конкурентам.

Процессы, проходящие на рынке розничных банковских услуг в наиболее развитых странах, показывают, что частные клиенты все больше используют альтернативные каналы, такие как интернет-сайты и мобильные телефоны, в коммуникациях с банками. Это объясняется не только развитием технологий, но и изменениями в демографической ситуации в различных странах.

Результаты анализа, проведенного компанией Cisco, показывают, что возрастающая доля более молодых клиентов банков оказывает и будет в дальнейшем оказывать существенное влияние на развитие розничного банковского бизнеса, представляя новую возможность для роста прибыли.

Более молодые клиенты нуждаются в помощи. «Поколение Y» (потребители, родившиеся между 1980 и 1992 гг.) и «Поколение X» (потребители, родившиеся приблизительно между 1960 и 1979 гг.) являются особым объектом финансовых проблем. Обе группы нуждаются в советах, хотя и хотят получить соответствующие их запросам рекомендации о том, как управлять их ежедневными финансами, такими как оплата долгов и экономия средств для будущего (см. табл. 2.1.).

Таблица 2.1.

#### Распределение населения США по поколениям, %

Категория	2010г.	2015г.	2020г.	Изменение за 2010-2020гг.
Поколение Y (1980—1992г.р.)	21	30	37	+16
Поколение X (1960—1979г.р.)	34	33	32	-2
Бэби-бумеры (род. до 1960г.)	45	37	29	-16

Это, прежде всего, определяет персональные финансовые потребности клиентов и является главным фактором, выявления возможностей развития деятельности банков. Более молодые клиенты изначально доверяют банкам и открыты для помощи, несмотря на проблемы, вызванные экономическими кризисами. Представители «Поколения Y» и «Поколения X» хотя и видят в лице банков своих реальных советников и помощников. Для того чтобы построить отношения с более молодыми клиентами

нтами, необходим новый подход к организации розничного банковского бизнеса. Более молодые клиенты хотят общаться с банками при помощи тех инструментов, к которым они уже привыкли — мобильные устройства, видео- и социальные сети — и они готовы сотрудничать с теми банками, которые используют эти технологии [6, с. 143].

Характерным признаком современного рынка банковских продуктов является ориентация на преимущественное обслуживание физических лиц по сравнению с юридическими. Эта тенденция отчетливо наблюдается в России, доказывая, что основой отечественной модели рынка банковских продуктов заложена европейская модель, целью которой является получение быстрой прибыли путем ведения высоко рискованной деятельности.

Основным источником ресурсов, направляемых банками на финансирование, инвестирование и кредитование субъектов экономики, являются депозиты (вклады).

Кроме того, произошел довольно сильный отток вкладов из мелких банков в Топ-10. Это тоже вполне естественный процесс. Процесс реформы банковского сектора со стороны населения может восприниматься не только как оздоровление сектора и борьба с какими-то нелегальными операциями, но и как выживание маленьких банков. В такой ситуации, даже когда вклады застрахованы, гораздо приятнее, чтобы деньги находились в каком-то достаточно крупном банке, где вероятность его разорения, отзыва лицензии или санации достаточно низкая.

Основную цель на рынке банковских услуг можно формулировать как краткосрочное кредитование отраслей с быстрой окупаемостью. За последние три года темпы роста кредитования физических лиц значительно превышают темпы роста кредитования юридических лиц. Однако ориентация банков, следовательно, на банковских продуктов на индивидуальных клиентов и приоритет потребностей послед

них выше потребностей экономики в целом нецелесообразны для устойчивого развития банковского рынка.

Банки играют важную роль в экономике страны и являются главными институтами перераспределения денежных средств, поэтому, выполняя свою регулирующую функцию, они должны влиять на развитие экономики, увеличивая финансирование той или иной отрасли. На современном этапе банки утратили свои функции перераспределения денежных средств [66, с. 137].

Анализ рынка банковских продуктов показал, что банки предпочитают работать с физическими лицами.

Во-первых, их привлечение и обслуживание обходится банку дешевле, чем обслуживанию юридических лиц.

Во-вторых, суммы депозитов и кредитов (за исключением ипотеки) у физических лиц значительно меньше, и, следовательно, в случае единичных досрочных отзых вкладов у банка нет серьезных проблем ликвидностью, а в случае единичной просрочки платежа по кредиту банк покрывает расходы за счет созданных резервов.

В-третьих, процедура взыскания залога физических лиц проще, чем у юридических.

В-четвертых, отношения банк – физическое лицо носят преимущественно краткосрочный характер, что позволяет кредитному учреждению получить прибыль в короткие сроки и решает главную проблему – привлечение долгосрочных вкладов.

Таким образом, анализ российского рынка банковских продуктов показал, что банки используют традиционный набор продуктов, сформированный из базовых банковских продуктов путем модернизации, и неспособны создавать инновационные продукты, стимулировать не только развитие банка, но и экономики страны в целом.

## 2.2. Анализ банковских продуктов для физических лиц.

Самыми популярными и проверенными в течение времени банковскими продуктами и, предлагаемыми для физических лиц, являются пластиковые карты, вклады и кредиты. Однако, что касается распространения современных банковских продуктов, то здесь, наибольшей популярностью среди клиентов банков пользуются пластиковые карты. Но, в то же время, получают распространение и такие банковские услуги, ориентированные на потенциальных клиентов – физических лиц, такие как предложение по покупке монет из драгоценных металлов, открытие обезличенного металлического счета и брокерское обслуживание.

Пластиковые карты, имитируемые банками, представлены тремя видами – дебетовыми, кредитовыми и картами для оплаты различных товаров и услуг в сети Интернет. В Российской Федерации пластиковые карты представлены двумя крупнейшими платежными системами: Visa и MasterCard. Дебетовые и кредитовые карты Visa представлены следующими видами [60, с. 68]:

Пластиковые карты MasterCard на территории Российской Федерации представлены шестью типами, по своему функционалу аналогичны картами Visa, соответствующих категорий: MasterCard Standard; Gold MasterCard; Platinum MasterCard; World MasterCard; World MasterCard Black Edition и World Elite MasterCard [2].

Таблица 2.2

### Пластиковые карты, имитируемые банками

Visa Electron	самая простая карта, применяется в основном для расчетов в магазинах или снятия на личных
Visa Classic	самая распространенная карта для безналичных расчетов и снятия денежных средств через банкоматы и POS терминалы, а также для оплаты товаров и услуг. Карта принята во всем мире
Visa Gold	премиальная карта, которая подчеркивает статус владельца, обладающая всеми возможностями Visa Classic и имеет ряд дополнительных привилегий, доступных повсюду
Visa Platinum	аналогична Visa Gold с более широким спектром привилегий
Visa Signature	довольно редкие встречающиеся карты, так как они имеют особый уровень привилегий

nature и Visa Infinite	для своих держателей, обслуживание данных карт достаточно дорого, поэтому такие карты доступны только для узкого круга потребителей и не используются особым спросом
------------------------	--

Пластиковые карты Visa и MasterCard имеют абсолютное равное значение, они повсеместно распространены для граждан Российской Федерации и не имеют значения, какой картой пользоваться на территории страны.

Однако, при въезде, например, в Европу выгоднее взять с собой MasterCard, так как для взаимозачетов в системе MasterCard используется евро, а для карт Visa в долларах США, следовательно, карту Visa выгоднее взять с собой в Америку и Латинскую Америку [82, с.413].

Владельцам премиальных карт Visa и MasterCard доступно премиальное обслуживание в банке эмитенте, оно включает в себя персональное обслуживание, круглосуточный консьерж-сервис, priority pass – неограниченный доступ в VIP залы аэропортов по всему миру и приоритетная посадка в самолет, бесплатный страховой полис при выезде за рубеж, круглосуточная юридическая поддержка, экономия в компаниях-партнерах банка эмитента пластиковой карты.

Пластиковые карты, эмитируемые кредитными организациями, представлены расчетными (дебетовыми) и кредитными картами, которые предназначены для оплаты различных товаров и услуг. Более 75% отечественного рынка пластиковых карт приходится на международные платежные системы Visa и MasterCard [84, с.154].

Представим изменение количества платежных карт, эмитированных кредитными организациями России по типам на рисунке 2.1.

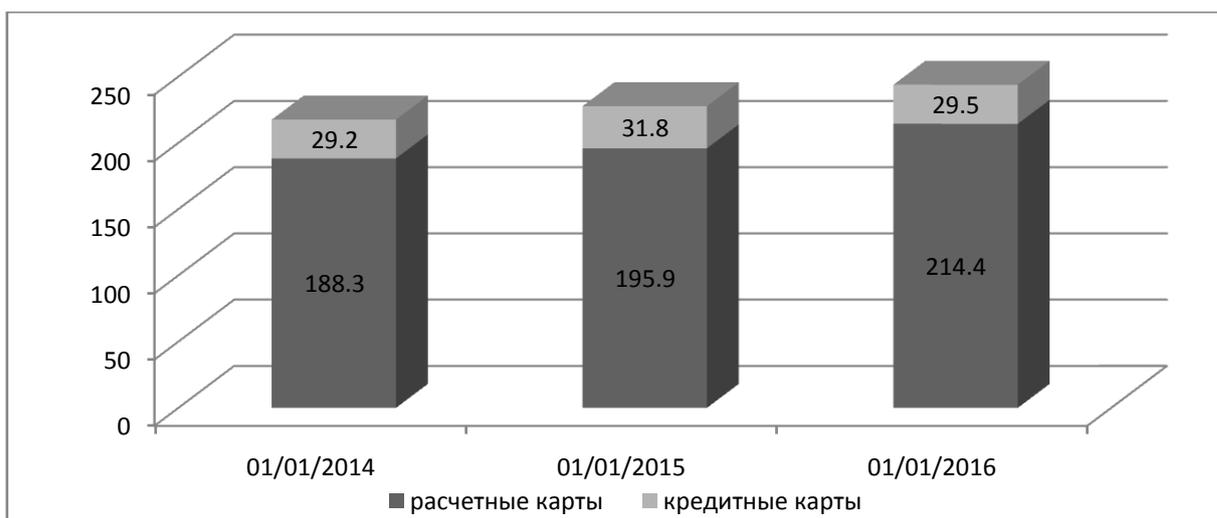


Рис.2.1. Динамика количества платежных карт, эмитированных кредитными организациями России по типам за 2013-2015 гг., млн. шт.

Согласно статистическим данным, за 2015 год российские банки выпустили на 7,0% пластиковых карт больше чем в 2014 году (до 243,9 млн. штук). Большую часть из них составили дебетовые карты —

214,4 миллиона карт, и 29,5 миллиона пришлось на кредитные карты. В течение первого полугодия 2016-

года использование платежных карт на территории России и за ее пределами было совершено 8,2 миллиарда операций на 23,4 триллиона рублей. Основными пользователями карт в России традиционно остаются физические лица.

Еще один из популярных банковских продуктов для физических лиц — потребительское кредитование.

Кредитование населения банками как один из видов банковского кредитования играет значительную роль: способствует повышению благосостояния населения. Его роль значительно возрастает в России в современных условиях, в том числе под влиянием финансовой глобализации и макроэкономической ситуации [93, с.433].

Объективную необходимость кредитования населения обуславливают два взаимосвязанных факта: потребность населения в приобретении тех или иных товаров и услуг часто опережает возможности их денежного обеспечения, т.е. существу

етразрывмеждуразмерамитекущихденежныхдоходовнаселенияиотносительно высокимиценаминаимуществодлительногопользованияилидорогостоящимиуслугами; субъекты, владеющие свободными денежными ресурсами, благодаря их передаче заемщику на условиях срочности, платности, возвратности имеют возможность получить дополнительные доходы. Существует много форм кредитов, предоставляемых населению, каждый из них имеет свою специфику. Но во всех их объединяет социальная ориентация. Они связаны с инвестированием в человека.

Обратим внимание на динамику основных показателей потребительского кредитования в России с 2010 года по 2015 год. Данные представлены на рисунке 2.2.

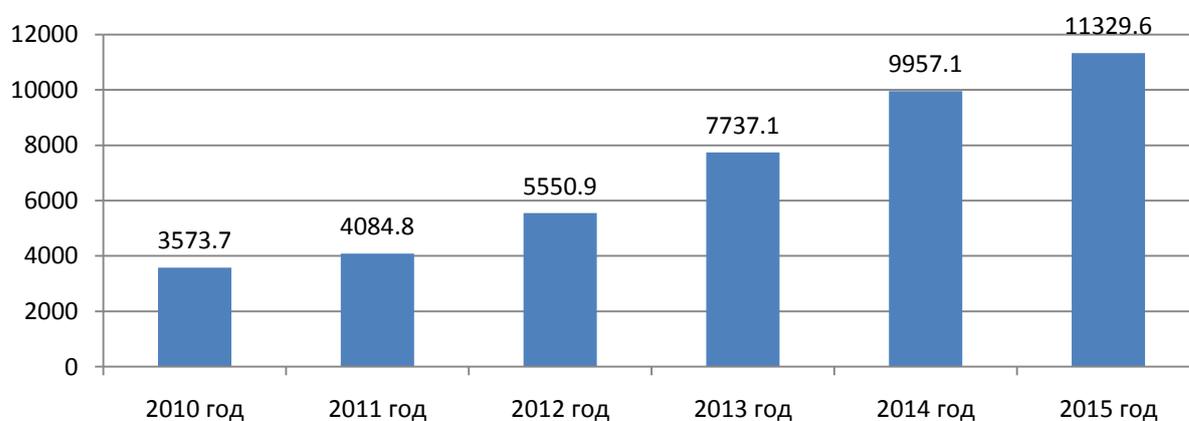


Рис. 2.2. Динамика объемов потребительского кредитования в России в 2010–2015 гг., млрд. руб.

Таким образом, по данным рис. 2.2 видно, что с 2010 года наблюдается рост потребительского кредитования. С каждым годом показатель имеет тенденцию к увеличению. В 2011 году сумма потребительского кредитования увеличилась на 511,1 млрд. руб. В 2012 году показатель достиг отметки 5550,9 млрд. руб., что на 1466,1 млрд. руб. больше чем в 2011 году.

В 2013 году увеличение произошло на 1,4 раза по сравнению с предыдущим годом. На 2220 млрд. руб. увеличился показатель в 2014 году. В 2015 году сумма потребительского кредитования составила 11329,6 млрд. руб., что на 1372,5 больше чем в 2014 году.

В целом, в 2015 году по сравнению с 2010 годом сумма потребительского кредитования возросла на 7752,9 млрд. руб., или в 3,1 раз.

Проанализируем показатели потребительского кредитования. Представим данные в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Основные показатели потребительского кредитования в России в 2010-2015

гг.

Год	Абсолютное значение, млрд.руб					Темп роста к предыдущему году, %		
	всего	В том числе				всего	В том числе	
		В рублях	Уд.вес	Вин.вал.	Уд.вес		В рублях	Вин.вал.
2010	3573,7	3169,9	88,7	403,8	11,3	...	...	...
2011	4084,8	3725,2	91,2	359,6	8,8	114,3	117,52	89,05
2012	5550,9	5227,3	94,2	323,6	5,8	135,89	140,32	89,99
2013	7737,1	7492,7	96,8	244,4	3,2	139,38	143,34	102,15
2014	9957,1	9719,9	97,6	237,2	2,4	128,69	129,72	95,02
2015	11329,6	11028,8	97,3	300,8	2,7	113,78	113,47	87,47

Таким образом, по данным таблицы видно, что с 2010 года наблюдается рост потребительского кредитования. С каждым годом показатель имеет тенденцию к увеличению. В 2011 году сумма потребительского кредитования увеличилась на 511,1 млрд.руб. В 2012 году показатель достиг отметки 5550,9 млрд.руб., что на 1466,1 млрд.руб. больше чем в 2011 году.

В 2013 году увеличение произошло на 1,4 раза по сравнению с предыдущим годом. На 2220 млрд.руб. увеличился показатель в 2014 году. В 2015 году сумма потребительского кредитования составила 11329,6 млрд.руб., что на 1372,5 больше чем в 2014 году.

В целом, в 2015 году по сравнению с 2010 годом сумма потребительского кредитования возросла на 7752,9 млрд.руб., или в 3,1 раз.

В структуре потребительского кредитования в России с 2012 года явно проявляется тенденция значительного сокращения кредитов в иностранной валюте и преобладание кредитования в российских рублях (до 97,6% от общего объема потребительских кредитов на 01.01.2016 год.) (см. рис. 2.3).

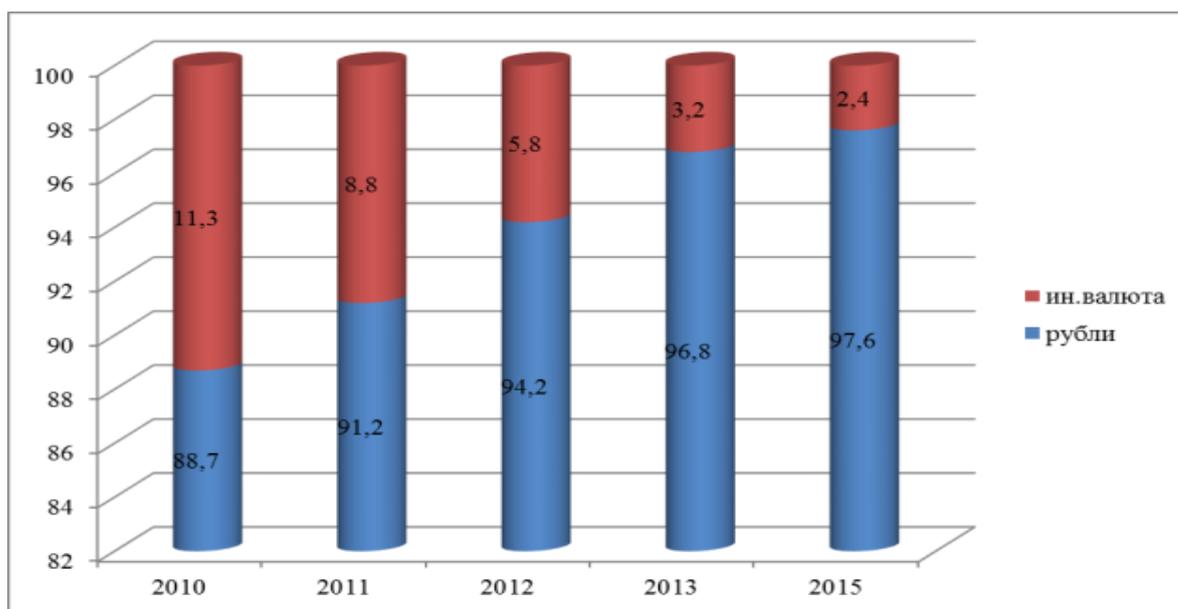


Рис.2.3. Структура потребительского кредитования в России в 2010–2015 гг. в разрезе видов валют, %

Итак, в 2010 году объем кредитов, предоставленных физическим лицам, уменьшился как в рублях, так и в иностранной валюте. Темп роста к предыдущему году составил соответственно 89,62% и 84,13%. В 2011 году объем предоставляемых кредитов в рублях увеличился, а в иностранной валюте продолжает снижаться. При этом темп роста составил соответственно 117,52% и 89,05%.

Постепенное восстановление на рынке труда, рост доходов населения и снижение ставок по потребительским кредитам привели к значительному росту в рублях и иностранной валюте в 2012 и 2013 гг. В 2012 году наблюдалось увеличение темпа роста в рублях, и в иностранной валюте, который составил соответственно 140,32% и 89,99%. 2013 год характеризуется увеличением объема кредитования в рублях, но уменьшения в иностранной валюте.

Темп роста при этом увеличивается в обоих случаях и составляет соответственно 143,34% и 102,15%. В 2014 году наблюдается увеличение предоставляемых кредитов в рублях и уменьшение в иностранной валюте. Темп роста к предыдущему году уменьшился по сравнению с 2013 годом, в рублях он составляет теперь 129,72%, а в иностранной валюте —

95,02%. В 2015 году объем кредитов, предоставляемых физическим лицам, умень-

шился. Темп роста предыдущему году в рублях составил 113,47%; в иностранной валюте — 87,47% (см. таблицу 2.3.).

Рост показателей потребительских кредитов в России показывает, что число граждан, желающих обзавестись товарами длительного пользования или существенно расширить свою покупательскую способность, продолжает расти. Все это происходит на фоне ужесточения требований со стороны коммерческих банков, рост аставки процента и общей макроэкономической нестабильности.

В состав наиболее популярных розничных кредитов входят: кредиты на покупку потребительских товаров; кредитные карты; автокредиты; ипотека.

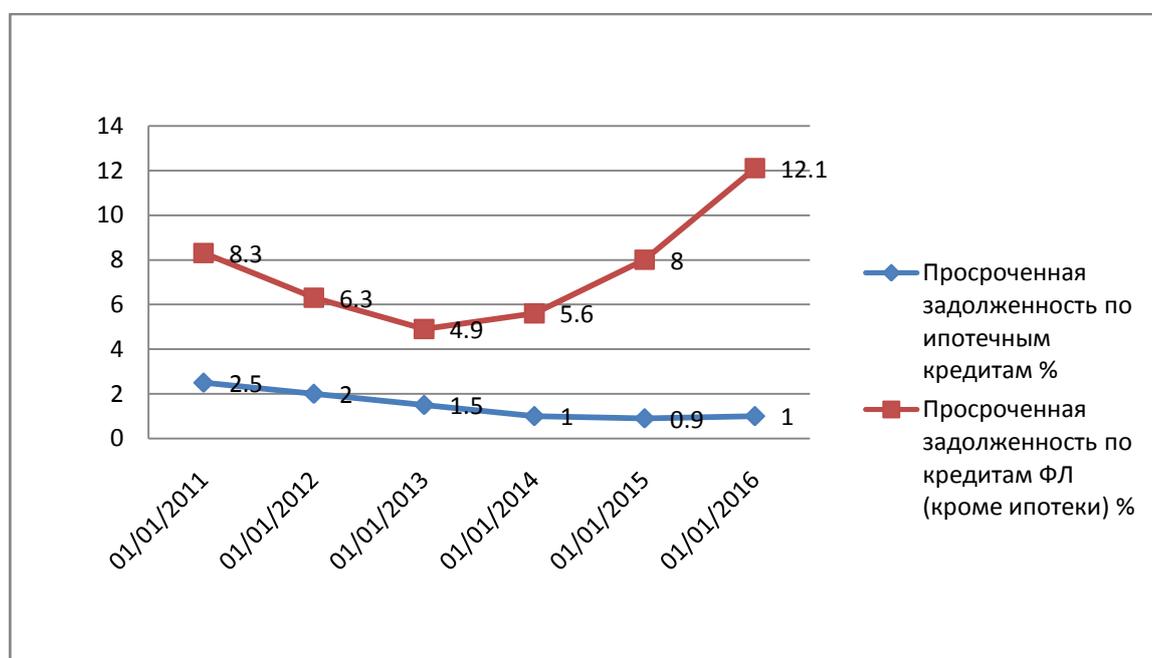


Рис. 2.4. Уровень просроченной задолженности по кредитам физическим лицам в 2010-2015 гг., %

Таким образом, следует обратить внимание на рост просроченной задолженности по кредитам физических лиц, начиная с 2009 года, этот показатель увеличивается. За последние 5 лет, процент просроченной задолженности увеличился в три раза и составил 12,1%. По прогнозам специалистов, это не предел, к 2018 году увеличение произойдет еще на 2,9%.

Что же касается просрочки по ипотечным кредитам, то здесь следует отметить незначительный рост. Резкий скачок произошел в 2010 году, увеличение произошло сразу на 1,7%, затем после 2012 года показатель стал уменьшаться. К 2015 году он составил 1%, а по состоянию на 01.01.2017 года 1,1%. По прогнозам Центрального Банка к 2018 году показатель просроченной задолженности по ипотечным кредитам составит около 1,2%, что на 0,1% больше чем в предыдущем исследуемом периоде.

Рассмотрим еще один банковский продукт, который пользуется популярностью у физических лиц – вклад (депозит). Условно вклады в банках можно разделить на 2 вида: срочные вклады и вклады до востребования.

Вклады до востребования представляют собой бессрочный вклад, т.е. без указания даты окончания вклада. Преимуществом вклада до востребования является возможность снятия средств в любое время без каких-либо ограничений. Основной целью данного вклада является именно возможность обналичивания собственных средств, но никак не преумножение капитала.

На основе данных Центрального Банка Российской Федерации проследим динамику объемов привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц (рис. 2.5.).

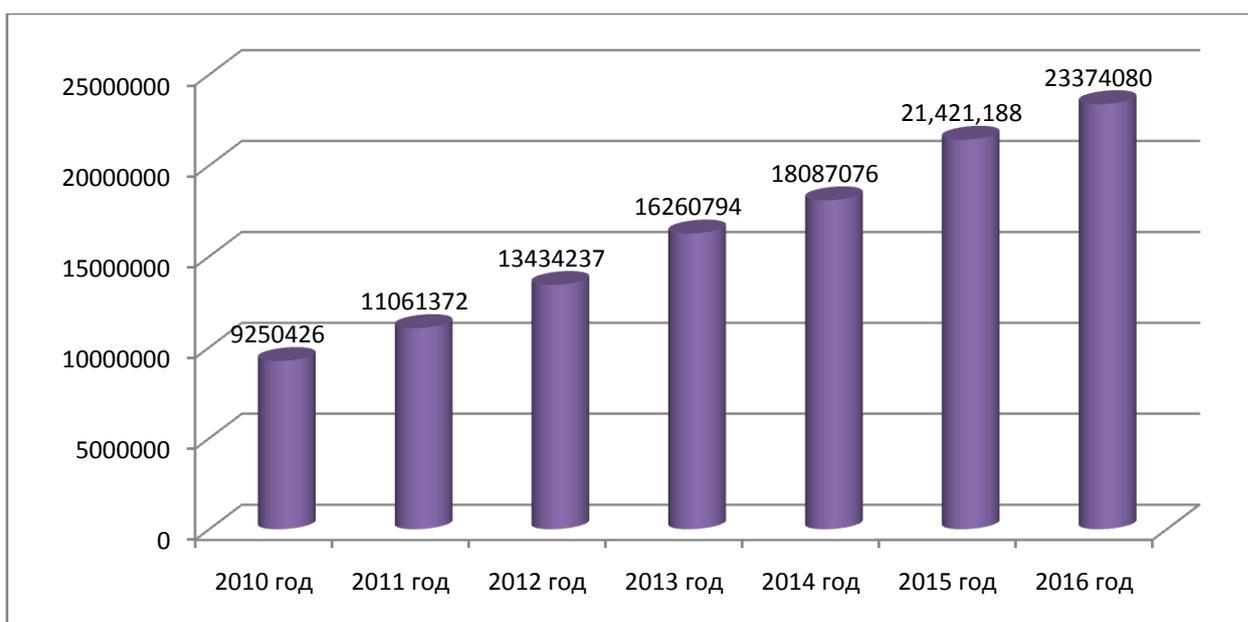


Рис.2.5. Динамика объемов привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц в России за 2010-2016 гг., млрд.руб.

Анализируя показатели, представленные графически, следует отметить рост объема привлеченных вкладов. С каждым годом показатель имел положительную динамику. Так, в 2011 году объем вкладов увеличился на 1810946 млрд.руб. В 2012 году по сравнению с 2011 годом, показатель увеличился еще на 2372865 млрд.руб. Рост объема привлеченных вкладов демонстрирует и 2013 год, показатель в этом году составил 16260794 млрд.руб., что на 2826557 млрд.руб больше чем в 2012 году.

В 2015 году объем привлеченных кредитными организациями вкладов (депозитов) физических лиц составил 21421188 млрд.руб., увеличение составило 3334112 млрд.руб. На 1952892 млрд.руб. увеличился объем в 2016 году.

Объем привлеченных денежных средств можно считать показателем качества банковских продуктов в соответствии с их потребностями клиента. Анализируя структуру вкладов (депозитов) привлеченных кредитными организациями средств, стоит заметить, что наиболее востребованы среди юридических и физических лиц рублевые депозитные продукты (рис.2.6).

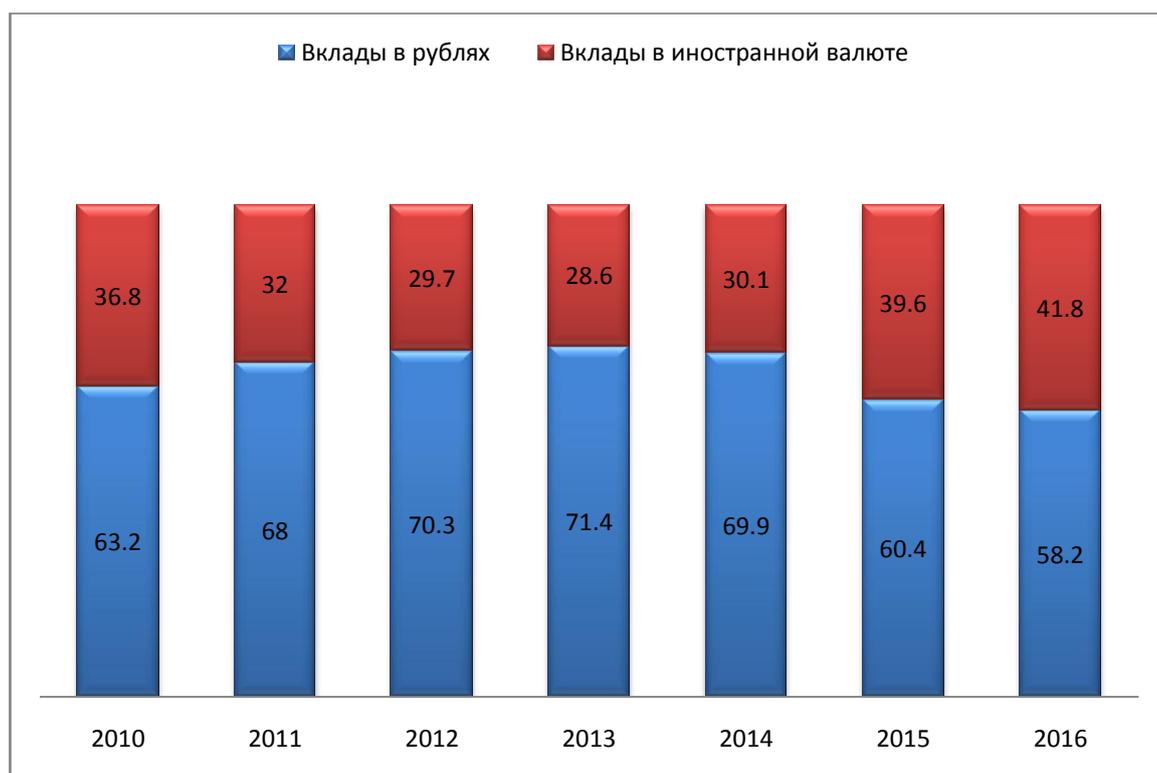


Рис.2.6. Структура вкладов (депозитов), привлеченных кредитными организациями в РФ в 2010–2016 гг., %

По данным рисунка

видно, что среди клиентов банка наибольшей популярностью пользуются вклады в национальной валюте – в рублях. В 2010 году разница между показателями в иностранной валюте и рублях составила 26,4%. Это значит, что вкладов в рублях было на 26,4% больше, чем в иностранной валюте. Показатели 2011 года также говорят о том, что наиболее приоритетными являются вклады в рублях, и в исследуемом 2011 году вклады в рублях увеличились на 4,8% и составили 68,0% от общей суммы.

В 2012 году депозиты в иностранной валюте сократились еще на 2,3% и составили 29,7%, а рублевые вклады продолжают увеличиваться. Процент рублевых вкладов в этом году составил 70,3%.

На 1,1% депозитов в рублях увеличился показатель в 2013 году, отметка поднялась до 71,4%. Вклады в иностранной валюте, наоборот, уменьшились по сравнению с 2012 годом на 1,1%.

Что же касается 2014 года, то здесь отмечается обратная тенденция, если в 2010 году по 2013 году рублевые вклады набирали оборот, а в иностранной валюте объем вкладов снижался от года к году, то в 2014 году вклады в рублях сократились на 1,5%, а в иностранной валюте наоборот, увеличились на 1,5%.

Такая же динамика показывает 2015 год. Объем рублевых вкладов сократился сразу на 9,5% по сравнению с 2014 годом. А вклады в иностранной валюте увеличились на 9,5% и составили 39,6% от общей массы.

В 2016 году не наблюдалось резких скачков показателей, но, тем не менее, рублевые вклады сократились еще на 2,2% и составили 58,2%. На 2,2% увеличился показатель вкладов в иностранной валюте.

В целом, пик роста рублевых вкладов пришелся на 2012 и 2013 года.

Можно предположить, что клиенты банка предпочитают российский рубль иностранной валюте из-за резких колебаний курсов иностранных валют.

Анализ данных позволило определить преобладание вкладов в рублях над вкладом в иностранной валюте, что расширяет возможности банка в области вложений в предприятия внутристрановой ориентации и финансирования в национальной валюте.

Важным показателем уровня доверия населения к банковской системе России являются также сроки вложения свободных средств. Традиционно в нашей стране самый распространенный срок вкладов – от одного года до трех лет (см. рис. 2.7.).

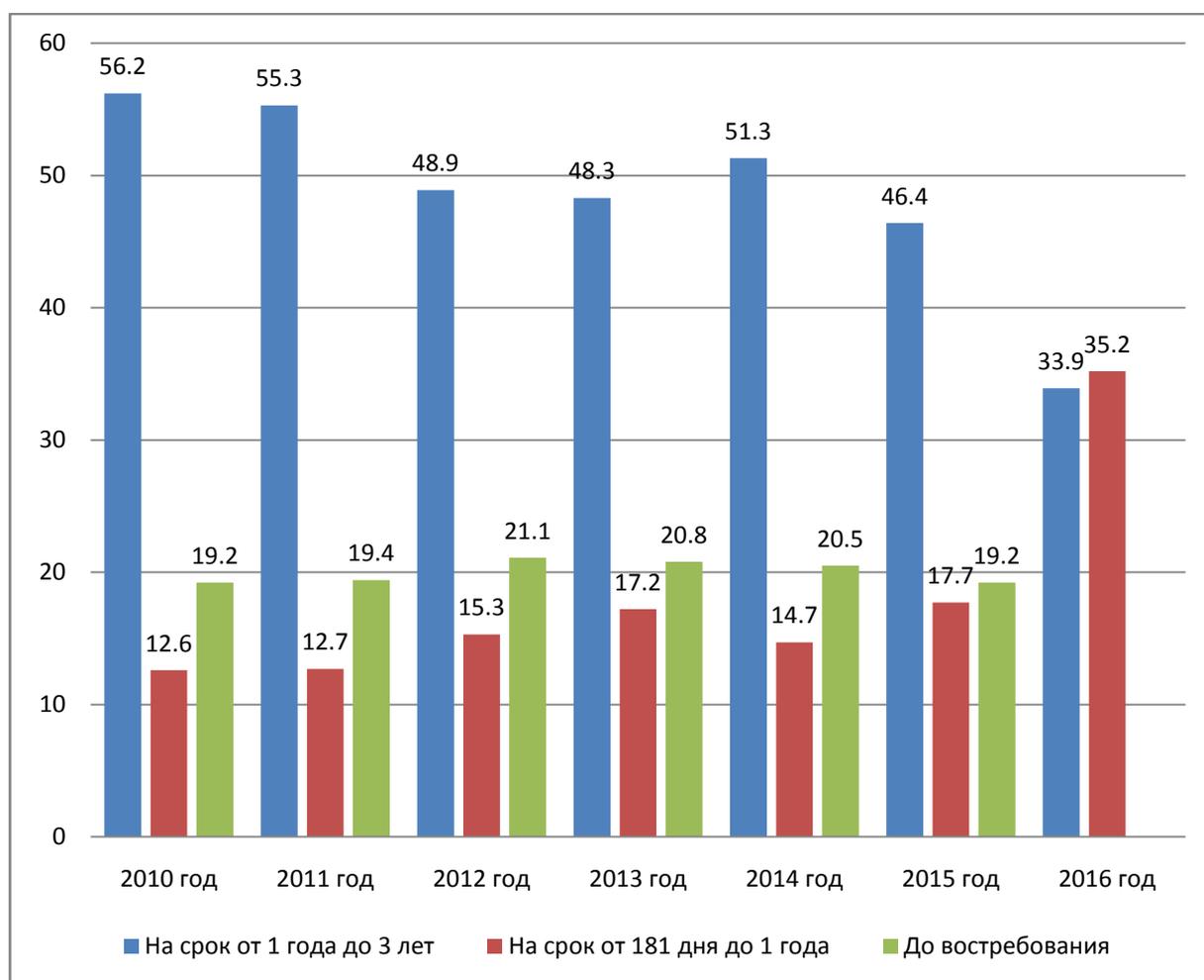


Рис. 2.7. Структура вкладов (депозитов) физических лиц в рублях по срокам и влечения за 200-2016 гг., %

Поданным рисунка

2.7 видно, что наиболее популярными среди населения являются вклады на срок от 1 года до 3 лет, так как их процентная доля в общем составе наиболее высокая.

В 2011 году по сравнению с 2010 годом, этот показатель незначительно сократился на 0,9% и составил 55,3%. В 2012 году этот показатель продолжает уменьшаться и составил 48,9%, что на 6,4% меньше чем в 2011 году.

В 2012-

2013 гг. происходят небольшие изменения, количество вкладов до 3 лет сокращается до 48,3%. Зато в 2014 году объем увеличивается сразу на 3% и составляет 51,3% от всей доли.

Сразу на 5% в 2015 году уменьшается количество вкладов от года до трех лет, и продолжает уменьшаться в 2016 году, процент составляет 33,9 в общей структуре.

Что же касается вкладов сроком от 1 до 3 лет, здесь можно наблюдать волнообразную динамику. В 2010 и 2011 годах данный показатель имел отметку 12,6-

12,7%. Затем, к 2012 году он увеличился на 2,6%, а в 2013 году уменьшен на 2% и составил 17,2%.

В 2016 году вклады до трех лет и вклады до года практически занимают одну позицию, с разницей в 1,3%.

Обратив внимание на вклады до востребования, можно сказать, что их процентная доля на протяжении шести исследуемых лет всегда была выше доли вкладов сроком до 1 года. Положительная динамика наблюдалась лишь в 2011 году (увеличение на 0,2%) и в 2012 году (увеличение на 1,7%). Начиная с 2013 года, количество вкладов до востребования сокращалось. Так, в 2014 году доля составила 20,87, что на 1,3% ниже, чем в 2013 году. В 2015 году доля данных вкладов также сократилась на 1,3%, и составила 19,2%

Причиной этому могут стать: снижение благосостояния населения, валютные колебания, переоценка рубля. Даже такое сезонное явление, как приближающи

есяногодние праздники, то же могло попасть в статистику. Все хотят дарить подарки—и все снимают деньги.

Таким образом, рынок банковских продуктов для физических лиц достаточно разнообразен. Самыми популярными и проверенными в течение времени банковскими продуктами, предлагаемыми для физических лиц, являются вклады, потребительское кредитование и пластиковые карты.

### 2.3. Оценка эффективности банковского обслуживания физических лиц в России

Банковское обслуживание физических лиц является одним из направлений деятельности коммерческого банка, направлено на удовлетворение потребностей клиента на условиях платности, соблюдения банковского законодательства и играет значимую роль в современных социально-экономических системах. Рынок индивидуального банковского обслуживания достаточно широк, а формы деятельности на нем так многообразны, что перед банковскими специалистами открывается простор для использования любых финансовых стратегий [97, с. 443].

Развитие розничного банковского бизнеса является важнейшим направлением деятельности любого коммерческого банка, поскольку банковские услуги населению являются эффективным инструментом решения экономических и социальных задач: с одной стороны, они формируют платежеспособный спрос, с другой стороны, стимулируют развитие отраслей потребительского сектора экономики. Проблемы развития розничного банковского бизнеса в экономической литературе до сих пор редко становились объектом самостоятельного исследования, многие аспекты данной проблематики не нашли должного отражения в исследованиях авторов, не в полной мере раскрыты роль розничных и универсальных банков в развитии данного сегмента банковского рынка. Разделяя понятия розничного и универсального банка, авторы, тем не менее, недостаточно четко трактовали их позиции на российском

комбанковском рынке, не в полной мере учитывали влияние на его развитие институциональной структуры банковского сектора.

Термин «розничный банк» достаточно часто встречается в экономический литературе, имея наиболее широкий круг определений, более точные из которых акцентируются на ориентации розничного банка на работу с физическими лицами. Если говорить о разделении розничного и универсального банка, то наиболее существенное значение имеет формализация специализации на розничных операциях, и в первую очередь при формировании активов. Поэтому можно сделать вывод, что розничным является тот коммерческий банк, что позиционирует себя в качестве такового, оказывает услуги частным лицам, осуществляет мероприятия по предложению и продвижению услуг частными клиентами формирует большую долю своих активов и пассивов за счет розничных операций [101, с.105]. Дифференциация клиентских сегментов: розничный бизнес, корпоративный бизнес, VIP-клиенты, уходящие клиенты, лояльные клиенты [68, с.70].

Можно выделить три универсальных модели организации обслуживания клиентов, которые могут легко модифицироваться и адаптироваться под специфические условия работы банка: персональное обслуживание, управление целевыми компаниями, реагирующая модель [45, с.15].

Практика крупных зарубежных банков Западной Европы и США показывает, что с точки зрения организационной структуры операционная поддержка расчетно-информационных услуг (CashManagementService) обычно объединена с централизованной сервисной службой осуществления платежей. Это и понятно: информационная насыщенность нового сервиса – основная составляющая его сути – напрямую зависит от процессов обработки платежей. Другими словами, именно в централизованной службе операционной поддержки сосредоточены необходимые технологии и ресурсы для их развития.

Вопрос удобства и безопасности пользования услуг неоднозначен и многогранен. Здесь можно оценивать комфортность и эффективность коммуникаций «клиент- сотрудник банка», и удобство посещения офисов банка, их уюта и гибкости графика рабочих часов, компетентности и высококвалифицированности персонала, а также скорости и комплексности обслуживания, и т.д. Рассмотрим вопросы скорости обслуживания и уверенности в сохранности собственных средств.

Для клиентов уверенность в сохранности собственных средств формируется как фактом, входит ли банк в систему страхования вкладов, если речь идет о депозитных операциях, так и наличием сильного программного обеспечения, способного уберечь сбережения клиентов от хищения, если речь идет о банковском обслуживании в целом. Так одним из самых востребованных и перспективных способов реализации банковских услуг является онлайн и мобильный банк, которые собственно и экономят время клиентов. И здесь на первую роль выходят банковские разработки программного обеспечения, существенно влияющего на уровень качества обслуживания клиентов. Интернет банкинг является одним из способов повышения уровня скорости и качества предоставления банковских услуг. «За рубежом есть такой вид банков как online-банки. В России пока не найдены чистые online-банки. Те банки, которые заявляют о своей готовности работать исключительно online, на самом деле таковыми не являются и виноваты в этом далеко не банкиры. Дело в том, что российское законодательство только в последние годы повернулось лицом к новым технологиям: появились закон об электронно-цифровой подписи и ряд внутренних приказов ЦБ, позволяющих совершать основную часть банковских операций онлайн посредством Интернета» [33, с.98].

Для ведения эффективного банковского бизнеса нужно совершенно точно понимать кто, когда и по какой цене купит ту услугу, которую банк предложит, и предложить соответствующий статусу каждого клиента сервис.

Банк ориентируется не на случайного клиента, не на разовую услугу, а на долгосрочное сотрудничество по всему спектру банковского обслуживания, которое только может заинтересовать клиента. Постоянные физические клиенты не только регулярно пользуются банковскими услугами, но и привлекают юридических лиц на обслуживание, чем увеличивает коммерческие результаты банковского бизнеса и его устойчивость.

В данный момент многие коммерческие банки создают и активно развивают такой вид обслуживания физических лиц, как «privatebanking». Для VIP клиентов, или ОВК (очень важный клиент), созданы не только более комфортное и доверительное обслуживание, но и созданы более выгодные и индивидуальные условия обслуживания. VIP клиенты, будучи физическими лицами, как правило, являются и юридическими лицами, не просто открывающими счета в банке, но поддерживающими большие обороты и остатки денежных средств на счетах, чем создают хорошие пассивы для банка.

Но прежде чем выбрать банк для вашего обслуживания, необходимо узнать подробную информацию об этом банке: тарифы, услуги, сервис. Конечно, тарифы и услуги могут со временем измениться, но обслуживание клиентов должно всегда быть на высшем уровне.

Существуют критерии, отличающие «хороший» банк от «плохого». Выделяют три категории критериев:

1. Внешние атрибуты:

- наружное оформление;
- расположение в городе;
- график работы.

2. Внутренние атрибуты:

2.1. Обустройство и интерьер офиса:

- общее оформление и отделка, план офиса;
- зона ожидания и зона обслуживания для клиентов;

–информационные стенды и материалы;– современные информационные технологии;

– безопасность и охрана офиса.

## 2.2. Организация работы офиса и прочие атрибуты:

–наличие очередей;

– чистота, тишина и порядок в офисе;

– работа кассы, терминалов и банкоматов.

## 3. Персонал офиса:

–внешний вид;

– манера общения с клиентами;

– профессионализм сотрудников;

– время обслуживания одного клиента.

Список таких критериев можно продолжать дополнять до бесконечности. Но рассмотрим более подробно самые важные из них.

Во-первых, это профессионализм и отношение сотрудников к клиентам, которые способствуют быстрому и качественному сервису. Сотрудники должны знать все основы банковского дела, услуги и тарифы, предоставляемые банком. Все это необходимо для наилучшего обслуживания, так как у одного клиента возникает проблема с банковской картой, а другому необходимо получить кредит. Эти знания и навыки помогают менеджеру быстро сориентироваться в подобных ситуациях.

Поэтому сотрудники обязаны владеть данными знаниями, ведь они работают в банковской системе. Успешный банк – это, конечно же, вежливое и правильное отношение к клиентам. Недопустимо, если менеджер будет грубо выражаться, отвлекаться или без причины, просто встанет и уйдет во время обслуживания клиента. И еще одно немаловажное требование – внешний вид, который должен соответствовать должности сотрудника и месту его работы. Именно поэтому, от всех вышеперечисленных требований будет зависеть, захочет ли клиент обслуживаться дальше в данном банке.

Второй критерий – это время, потраченное на одного клиента. Какое время является оптимальным для обслуживания одного клиента, никто сказать не может. На западе, например, на одного клиента отводится максимум пятнадцать минут. Но иногда за это время можно принять не одного клиента, а двух или даже трех, если их вопросы оказались легки в решении, а иногда и одного часа не хватит, чтобы довести всю необходимую информацию до клиента. Именно поэтому каждый сотрудник решает сам, сколько ему времени потратить на клиента. Другое дело, если руководство устанавливает нормативы по времени обслуживания. Тогда менеджеру необходимо уложиться в это время, и о качестве обслуживания не приходится говорить, так как сотрудник не будет глубоко внедряться в проблему, а лишь рассмотрит ее поверхностно.

От скорости обработки операций зависит количество клиентов. Согласитесь, неприятно, когда долго сидишь в ожидании своей очереди. Здесь можно подумать и о профессионализме сотрудников, в котором клиент начнет сомневаться, и о внутрибанковской системе, в которой качество обслуживания возможно слишком низкое. Но если наоборот, очередь будет двигаться быстро, и все будет совершаться в считанные минуты, то такой сервис можно назвать качественным, где клиент будет всегда удовлетворен [91, с.348].

Третьим критерием является работа кассы, терминалов и банкоматов. Хорошо, когда нет очереди к кассе и банкоматам. Причинами могут послужить непрофессионализм кассиров, которые допускают элементарные ошибки, или неисправная и медленная работа банковской сети, когда информация обрабатывается не мгновенно, или недостаточное количество рабочего штата, обслуживающего клиентов. Да и возле банкоматов и терминалов возникают очереди, особенно если пожилые люди нуждаются в их пользовании. Для устранения этой проблемы необходимо поставить

консультанта возле каждого терминала и банкомата, или хотя бы, чтобы консультант присутствовал в зале.

В идеале пространство зала в банке должно быть визуально разделено на несколько рабочих зон. Например, в одной зоне работает сотрудник, выдающий кредиты, в другой – сотрудник, работающий с банковскими картами, третий менеджер проводит операции с денежными переводами. Так работа будет продвигаться намного быстрее и эффективнее, и соответственно увеличится количество клиентов. Немаловажную роль играет и атмосфера в офисе и в коллективе. Когда заходишь в банк, сразу чувствуется, какая атмосфера присутствует в нем, доброжелательная или негативная. Поэтому приходя на работу, все негативные мысли надо оставить за дверями своей работы и излучать лишь позитивные эмоции [85, с. 92].

Это самые важные критерии банковского обслуживания. И чтобы они всегда оставались на высоком уровне, проводят мониторинг сервиса.

С помощью мониторинга сервиса решаются следующие задачи:

- надлежащее исполнение сотрудниками стандартов и требований;
- выявление несоответствия качества обслуживания установленным– требованиям;
- проведения обучающих тренингов, семинаров для сотрудников.

Данные задачи необходимо проводить для поддержания качества банковского обслуживания, которое может снижаться из-за частой смены руководства, уменьшения численности рабочего штата и их квалификации. Эти признаки следует воспринимать как предпосылки упадка сервиса. И при их появлении следует немедленно принимать меры по предотвращению негативных последствий. Такими мерами могут быть: мотивация персонала, внутренние и внешние проверки, опросы клиентов и сотрудников.

Мотивация персонала возможна путем: размещения фото на «Доске почета», присвоения звания «Лучший сотрудник месяца», повышения в должности, получения премии, вознаграждения.

Для достижения наилучшего эффекта проверки должны осуществляться как самим банком (внутренние проверки), так и сторонними, независимыми проверяющими (внешние проверки).

С помощью опросов определяется уровень качества обслуживания, удовлетворен ли клиент посещением банка, какие качества обслуживания оцениваются выше, а какие ниже, что необходимо усовершенствовать.

Был проведен опрос в коммерческом банке. Предметом исследования являются мнения клиентов и их отношение к обслуживанию. В опросе участвовали 300 человек в возрасте от 20 до 60 лет, а также 100 сотрудников данного банка. Участники были разделены на четыре сегмента: студенты – 40 человек (13,3 %), пенсионеры – 48 человек (16 %), коммерческие клиенты – 64 человека (21,3 %) и массовые клиенты – 148 человек (49,4 %).

Таблица 2.4.

#### Ранжирование показателей качества обслуживания клиентов

Показатели качества обслуживания	Общая выборка		Студенты	Пенсионеры	Коммерческие клиенты	Массовые клиенты
	средний ранг	ранг				
Отсутствие очередей	1,0	1	1	1	1	1
Профессионализм персонала	2,3	2	2	3	2	2
Доброжелательное отношение сотрудников	3,0	3	3	2	4	3
Удобный режим работы	4,3	4	5		3	4
Скорость обслуживания	4,5	5	4	4	5	5
Подробная консультация	6,3	6	7	6	6	6
Комфортные условия	6,8	7	6	7	7	7
Наличие рекламно-информационного материала	8,0	8	8	8	8	8
Внутренний интерьер помещения и внешний вид сотрудников	9,0	9	9	9	9	9

К массовым клиентам относятся: специалисты с высшим и средним образованием и частные предприниматели с личным доходом ниже 15000 рублей, рабочие, водители, домохозяйки, военнослужащие. К коммерческим клиентам были отнесены: директора, руководители высшего и среднего звена, специалисты с высшим образованием и частные предприниматели с личным доходом выше 15000 рублей [67, с.131-137].

На основе полученных результатов можно сделать следующие выводы. Наиболее значимыми параметрами качественного обслуживания, по мнению клиентов, являются: «отсутствие очередей» (1,0), «профессионализм персонала» (2,3), а также «доброжелательное отношение сотрудников» (3,0). Параметры средней значимости: «удобный режим работы» (4,3), «скорость обслуживания» (4,5), «подробная консультация» (6,3), «комфортные условия» (6,8). Наименее значимыми параметрами клиенты считают: «наличие рекламно-информационного материала» (8,0), «внутренний интерьер помещения и внешний вид сотрудников» (9,0) [16, с. 133].

Во главе «хорошего» банка всегда должен стоять качественный сервис. Качественный сервис – это ключ к успеху деятельности любой организации, а также это увеличение клиентской базы, повышение прибыли банка, конкурентных преимуществ, высокий статус банка и удовлетворенность потребителей. Сколько бы банк не тратил денег на рекламу, все это пропадет впустую при грубом и безразличном отношении к клиентам. Для каждого успешного банка важным является соблюдение золотого правила: «Довольный клиент – это счастливый клиент, а счастливый клиент приведет еще одного клиента, а недовольный клиент – может увести с собой еще десять, таких как он, людей». Именно поэтому руководство должно уделять много внимания работе с людьми.

Крупнейшими универсальными банками в РФ считаются: Сбербанк, Альфа - Банк, ЮниКредитБанк, Райффайзенбанк, Промсвязьбанк; крупнейшими рознич

ными банками-

Русский стандарт, Связной, Ренессанс Кредит, Хоум Кредит, Совкомбанк, Тинькофф.

Таблица 2.5

Основные банки-лидеры по выданным кредитам для физических лиц,  
тыс. руб.

№	Название банка	Кредиты физ. лицам	
		Данные на 01.01.2016 г.	Данные на 01.01. 2017 г
1.	Сбербанк России	4134132939	4336331349
2.	ВТБ24	1390664752	1584159190
3.	Россельхозбанк	292500802	325147850
4.	Газпромбанк	289610169	307978586
5.	ВТБ Банк Москвы	171766	230316493
6.	Альфа-Банк	243337418	230163089
7.	Райффайзенбанк	175227915	181140931
8.	Хоум Кредит Банк	170762199	151620542
9.	Русский Стандарт	171562148	142421074
10.	Росбанк	182093441	142132663

Исходя из данных таблицы, можно сказать, что лидирующим банком является Сбербанк России. Выданные им кредиты по состоянию на январь 2017 года составили 4336331349 тыс.руб., увеличение произошло на 4,89% по сравнению с прошлым годом.

На втором месте по выданным кредитам стоит ВТБ 24, сумма выданных им кредитов составила 1584159190, что на 1584159190 тыс.руб. больше чем в 2016 году.

Третье место занимает Россельхозбанк, показатель выданных им кредитов увеличился на 32647048 тыс.руб. или на 11,6%.

Следует отметить ВТБ Банк Москвы, в предыдущем рейтинге он был на 437 месте, увеличив сумму выданных кредитов на 230144727, данный банк занимает 5 место в рейтинге Топ-10.

Таблица 2.6

Банки-лидеры по привлеченным вкладам физических лиц, тыс. руб.

№	Название банка	Вклады физических лиц	
		Данные 01.01.2016 г.	Данные на 01.01. 2017 г
1.	Сбербанк России	10673461214	11278285260
2.	ВТБ24	2009847184	2103517870
3.	Альфа-Банк	613431208	662135206
4.	Газпромбанк	627009366	644320450
5.	Россельхозбанк	478506101	599942449
6.	Бинбанк	281856763	543101326
7.	ВТБ Банк Москвы	39321813	534108111
8.	ФКО открытие	247750714	512514468
9.	Промсвязьбанк	262578576	384624871
10.	Райффайзенбанк	359305743	349329063

Из данных таблицы видно, что лидером в Топ-10 является Сбербанк России. Вклады физических лиц по состоянию на январь 2017 года составляют 11278285260, это на 9174767390 тыс. руб. больше чем в ВТБ 24, который занимает второе место в рейтинге.

Вклады Альфа-Банка составляют 662135206 это на 7,94% больше чем в предыдущем году. Отметим Россельхозбанк, он занимает пятое место в Топ-10, доходы от вкладов составили 599942449 тыс. руб., что на 121436348 тыс. руб. больше чем в 2016 году.

ВТБ Банк Москвы прибавил 52 строчки и занимает 7 место, вклады от физических лиц составили 534108111 тыс.руб., что на 494786298 больше чем по состоянию на январь 2016 года.

Рост показателей потребительских кредитов в России показывает, что число граждан, желающих обзавестись товарами длительного пользования или существ

енно расширить свою покупательскую способность, продолжает расти. Все это происходит на фоне ужесточения требований со стороны коммерческих банков, рост аставки процента и общей макроэкономической нестабильности.

Важной особенностью российского банковского сектора является доминирующее положение банков с государственным участием, которые и формируют основную объем операций с физическими лицами, и прежде всего кредитование и привлечение вкладов и депозитов (см. таблицу 2.6.).

Таблица 2.7

#### Распределение кредитов и вкладов физических лиц по группам банков

Группа банков	Доля кредитов физическим лицам, %		Доля вкладов физических лиц, %	
	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2014	01.01.2015
Банки, контролируемые государством	53,0	57,4	60,8	60,4
Банки с участием иностранного капитала	17,2	15,5	6,7	6,6
Крупные частные банки	26,1	24,1	27,0	28,2
Средние и малые банки	3,6	3,0	5,5	4,8

Приведенные в таблице данные показывают, что банки с государственным участием не только занимают более половины рынка кредитования физических лиц, но их доля в анализируемом периоде возросла до 57,4% за счет сокращения долей в остальных группах кредитных организаций российского банковского сектора. Основные позиции на рынке розничного кредитования занимают универсальные банки, контролируемые государством и крупные частные банки. Так, на долю ПАО "Сбербанк России" приходится более 4 трлн. руб., или 35,9% кредитов физическим лицам, а удельный вес крупнейшего российского розничного банка ПАО "ВТБ24" составил 12,7% рынка розничного кредитования.

## ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ЭКО НОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ

### 3.1. Тенденции развития рынка розничных банковских услуг

Фондирование как определяющий фактор 2017 года. Продолжающаяся экономическая рецессия ведет к предсказуемому слабому восстановлению розничного кредитования и менее благоприятным в сравнении с ожиданиями цифрам по корпоративному кредитованию (корпоративный кредитный портфель последнего месяца сокращался) [78, с. 6].

Плохо то, что рост депозитов может ослабнуть в 2017 г. – наособенно беспокоит негативный эффект, который может оказать заморозка бюджетных расходов на рынок корпоративного фондирования. При сценарии истощения средств Резервного фонда в 2017 г. Минфин будет вынужден изъять 2 трлн руб. депозитов, обычно хранящихся на счетах российских банков. Ухудшение ситуации с фондированием может усложнить для ЦБ задачу понижения ставки, следовательно, негативно повлияет на перспективу роста.

Новая модель консолидации банковского сектора: ЦБ продолжает консолидацию банковского сектора – общее число российских банков снизилось до 600 на 1 октября 2016 г (см. рис. 3.1.).

Предыдущая чистка банков оказалась очень дорогостоящей и привела к тому, что ЦБ направил Агентству по страхованию вкладов кредиты в размере 1,3 трлн руб.

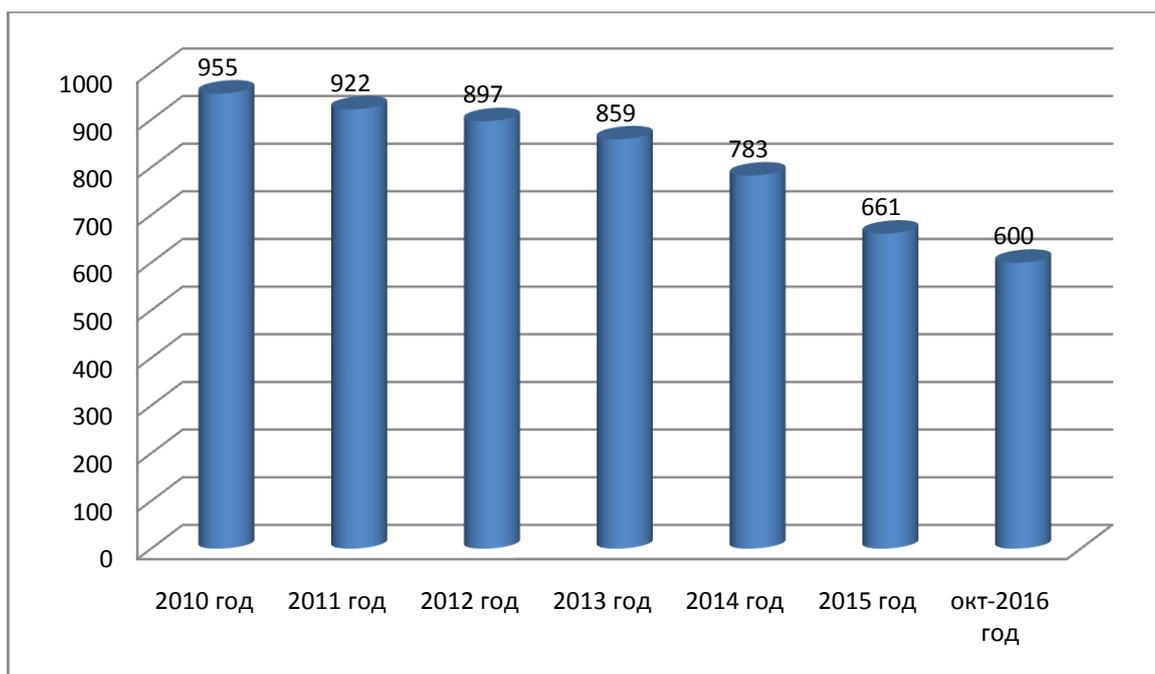


Рис.3.1.Динамика количества кредитных организаций России за 2010-2016 гг., ед.

Розничное кредитование –

медленное восстановление соответствует ожиданиям: Хотя усилия ЦБ РФ сократить количество банков вполне очевидны, консолидация банковского сектора расфундаментальной точки зрения неизбежна из-за очень медленного роста рынка (рисунок 3.2.).

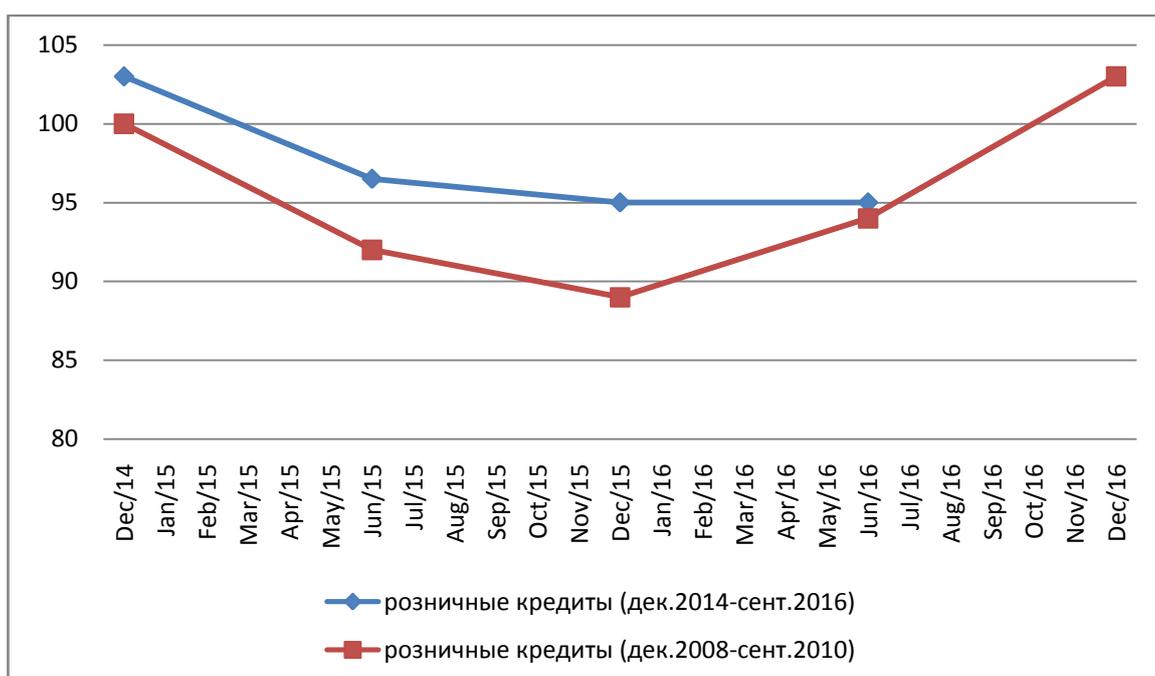


Рис.3.2. Рынок розничных кредитов в 2014-2016 гг. по сравнению

с 2008-10 гг.

На август 2016 г. розничное кредитование не изменилось в годовом сопоставлении, хотя ипотечные кредиты выросли на 12,5% г/г, а неипотечные, достигнув дна в июле, снизились на 8% г/г. Хорошая новость заключается в том, что проблемная задолженность перестала расти, достигнув максимума 923 млрд. руб., или 8,6% розничного кредитного портфеля. Однако, неипотечное кредитование растет всего на 0,2% м/м с середины лета и восстанавливается очень медленными темпами. Хотя слобое восстановление розничного кредитования в этом году не стало сюрпризом.

Слабый рост кредитов отвлек внимание банков от фондирования. Рост розничных депозитов был очень сильным в этом году – они выросли на 10% г/г за 2016 г, в том числе на 15% г/г в рублях (см. рис. 3.3.).

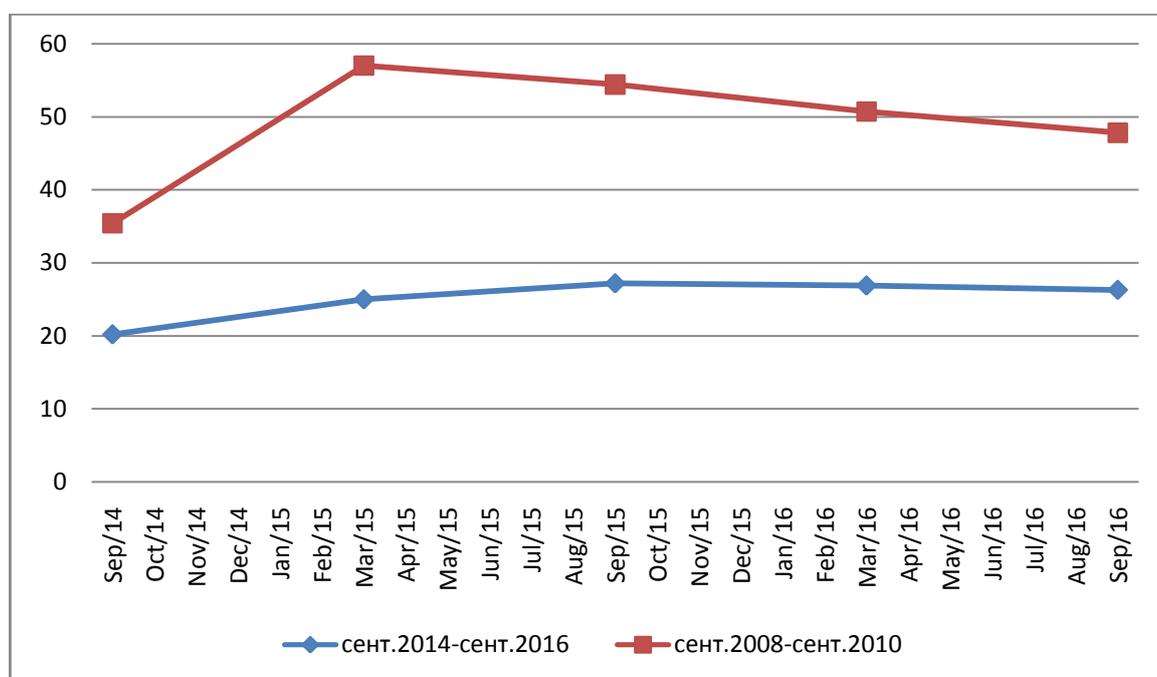


Рис.3.3.Изменение доли розничных депозитов в валюте в сравнении 2008-2010 гг. и 2014-2016 гг.

В то же время доля валютных вкладов остается высокой – 26% – и пока не снизилась. Тем не менее, исходя из опыта кризиса 2008-2010 гг. доля валютных вкладов должна составлять сейчас примерно 20%. Мы связываем большую склонность к долларизации и нестабильность курса и репатриацией капитала в Россию благодаря деофшоризации. С другой стороны, процесс деоф

шоризации, который проходил в 2016 г., с 2017 года уже не будет оказывать поддержку курсу стурозничных вкладов.

Учитывая осторожный прогноз части депозитов банковского сектора, идея избытка ликвидности, из которой исходят представители официальных ведомств, представляется слишком оптимистичной.

Помимо всего прочего, правительство подтвердило свой план по повышению внутреннего долга примерно на 1,0-1,5 трлн руб. (самые большие годовые чистые заимствования за последние 10 лет), но пока это никак не учтено рынком. Сочетание возможного замедления роста депозитов, окончательное изъятие депозитов Минфина (2 трлн руб.) из банковского сектора и увеличение госдолга, судя по всему, будут поворотной точкой для банковского сектора в 2017 г. Любое ускорение кредитной активности, если таковое произойдет, только усилит этот процесс. В целом это указывает на повышательное давление на локальные процентные ставки и может усложнить для ЦБ принятие решения по снижению ставок в 2017 г.

В условиях стабильности экономики страны, как минимум, отсутствия ухудшения текущего ее состояния, можно предположить, что в 2017 году:

- Банк России понизит ключевую ставку до уровня 8,5%-9,0%, при соответствии макроэкономических показателей прогнозам регулятора и Минфина;

- Продолжится сокращение количества кредитных организаций (в основном, за счет небольших банков). Ключевой причиной отзывов будет оставаться размещение средств в активы низкого качества и неадекватная оценка рисков. Вероятным выглядит снижение темпов отзывов лицензий относительно 2015 и 2016 годов;

- Продолжится постепенный рост концентрации активов и рисков банковского сектора на его крупнейших участниках (и, соответственно, на ЦФО) за счет 17

www.ra-national.ru 15 Обзор банковского сектора за III квартал 2016 г. слияний и поглощений

й(втомчисле,банков,находящихсясейчасвпроцессесанации),атакжеиз-засокращенияколичестванебольшихисреднихбанков;

- Будетреализованасанациячерезмеханизм«bail-in».ЭтотможетпроизоитиужевIVкварталетекущегогодасМ2МПрайветБанкоми/илибанком«Пересвет»;

- Несколькобанковбудутотправленына«пробную»санациювовторомполугодиипоновымправилам,приусловииреализацииреформысистемыфинансовогооздоровления(санации)истартаработыФондаконсолидациибанковского сектора,призванногоускоритьиудешевитьпроцессыфинансовогооздоровлениябанков;

- Продолжитсяснижениепроцентныхставокповкладамиз-засниженияключевойставки(втомчислеипотенциального),отсутствиядинамикикредитованияисохраненияизбыточнойликвидности,атакжеиз-заувеличениястоимостивкладовдлябанковпопричинеростаотчисленийбанковвфондстрахованиявкладовинормативовобязательногорезервирования(НОР);

- Слабыйростприотсутствиипонятнойипопулярнойальтернативыдлябережениясредствпокажетобъемпривлекаемыхбанкамивкладовиз-занепривлекательностипредлагаемыхставокподепозитамисниженияреальныхдоходовнаселения;

- Будетзаметеннезначительныйвобщейденежноймассеростпопулярностиальтернативныхвкладамспособоввложениясредств«продвинутых»(немассовых)вкладчиков»(накопительноестрахованиежизни,структурныеинвестиционныепродукты,вложениявценныебумагиидр.);

- Ставкипокредитамтожепродолжатснижаться(ивтекущемгоду),номаржамеждупривлечениемиразмещениемсредствбудетоставатьсявысокой;

- Высокавероятностьроста ставокпоипотечнымкредитамвIквартале/полугодиииз-зазавершениягоспрограммыпосубсидированию ставокпоипотекенапервичномрынке.Соответственно,постепеннобудетрастидолявыдачипотечныхкредитовв

авторичную недвижимостью. Но ипотечное кредитование останется одним из драйверов рынка розничного кредитования, несмотря на снижение объемов и количества выданных ссуд по сравнению с текущим годом;

– Одним из драйверов рынка кредитования могут стать сегмент кредитных карт за счет увеличения кредитных лимитов, сокращенных в предыдущие годы, меньших рисков для большинства банков при оценке заемщиков («зарплатные» клиенты, клиенты с подтвержденным доходом, хорошей кредитной историей), сравнительно высоких процентных ставок и стабильного комиссионного дохода;

– Ликвидность банковского сектора в целом будет демонстрировать стабильность за счет крупнейших банков, имеющих больше источников притока, в возможности и влияния на общерыночные показатели. Вероятно сохранение избыточной ликвидности по сектору при стагнации кредитного рынка;

– Рост резервирования будет продолжать оказывать влияние на рентабельность отдельных игроков сектора в целом, но в меньшей степени, чем в текущем году. Существенное влияние на прибыль также будут оказывать доходы операций с ценными бумагами, сохранение высокой маржи, и комиссионные доходы [78, с. 6-7].

Суммируя все сказанное выше, можно сделать вывод, что такая ситуация может появиться только в случае продолжающегося сжатия кредитной активности. Период быстрого роста депозитов, который помог российским банкам сократить свой доступ к фондированию ЦБ в 2014-2015 гг., вероятно, завершен. Более того, сейчас российским банкам оказывают поддержку депозиты Минфина на сумму 2 трлн руб., которые постоянно находятся в банковской системе за исключением начала и конца каждого года, когда финансируются огромные расходы федерального бюджета (бюджетные расходы в декабре в среднем составляли 15% годовых бюджетных расходов в 2010-2016 гг.). Тем не менее, как ожидается, средства Резервного фонда будут исчерпаны во 2 квартале 2017 г., что предполагает исчезновение регулярной поддержки банковского сектора.

### 3.2. Пути улучшения качества банковского обслуживания физических лиц

Совершенствование банковского обслуживания физических лиц является одним из наиболее важных направлений в политике любого банка, рынок банковских продуктов при всем своем разнообразии достаточно ограничен, так как банковский бизнес считается одним из самых «зарегулированных» со стороны Центрального банка, что усложняет проявление гибкости в отношениях с клиентами.

Учитывая проблемы в области качества обслуживания российских банков, и недостатки и проблемы развития сферы банковского обслуживания физических лиц, описанные в первой главе диссертационной работы, и анализ исследований на тему банковского обслуживания физических лиц позволил сделать следующие выводы:

- современный этап характеризуется тем, что кредитные организации, работающие на рынке банковских услуг, имеют достаточно накопленный опыт работы на различных сегментах финансового рынка, активно развивая потребительское кредитование, расширяя сферу применения банковских карт, активно используя информационно-

- программные комплексы формирования кредитных историй клиентов, участвуя в развитии системы страхования банковских вкладов физических лиц, внедряя новые технологии и создавая необходимую инфраструктуру для работы с населением;

- положительная динамика показателей, характеризующих банковское обслуживание физических лиц, объясняется, прежде всего, возрастанием доверия населения к банковскому сектору; ростом реальных располагаемых доходов населения; увеличением количества предоставляемых банковских услуг для населения со стороны кредитных организаций;

- развитие отечественного банковского сектора характеризуется высокими темпами роста, усилением конкуренции между коммерческими банками, активизацией коммерческих банков в сфере банковского обслуживания физических лиц;

- опыт комплексного банковского обслуживания клиентов в индустриально развитых странах постепенно внедряется отечественными коммерческими банками, которые начинают предоставлять новые услуги, удовлетворяя все более сложные потребности клиентов, что повышает их конкурентоспособность в привлечении кредитных ресурсов и новых клиентов.

Рассмотрим следующие пути повышения качества обслуживания физических лиц в российских банках на современном этапе:

- внедрение СМК банка в случае его отсутствия;
- совершенствование или обзор существующей при ее наличии.

Так, целью разрабатываемой СМК служит улучшение качества обслуживания клиентов, а также достижение их удовлетворенности уровнем предоставляемого сервиса за счет реализации действий, направленных на формирование, развитие и совершенствование системы мониторинга и контроля качества обслуживания клиентов, предупреждения и устранения возможных негативных последствий, а также улучшение процессов работы с жалобами клиентов.

В обслуживании банками физических лиц важную роль играют следующие факторы, представленные в таблице 3.1.

Таблица 3.1.

Факторы, оказывающие влияние на возможность комплексного банковского обслуживания физических лиц

Фактор	Описание
--------	----------

финансовые	конкурентоспособность ценовых условий по предоставляемым банковским продуктам/услугам; уровень банковской маржи по продукту/услуге, позволяющей сделать предоставление экономически эффективным для кредитной организации
правовые	наличие у кредитной организации лицензий и разрешений на проведение операций с физическими лицами; наличие/отсутствие законодательно установленных ограничений на проведение отдельных операций с физическими лицами; ограничения на валютные операции и операции межстранового движения капитала
Организацион-ные	наличие широкой сети точек продаж; удобство расположения точек продаж банка для клиентов банка; уровень технологий и автоматизации бизнес-процессов в области обслуживания клиентов
имиджевые	положительная деловая репутация кредитной организации; наличие различных маркетинговых мероприятий, направленных на продвижение банковского продукта/услуги целевой аудитории

Для привлечения клиентов очень важно правильно сегментировать клиентскую базу. Ключевые критерии, по которым может быть сегментирована клиентская база кредитной организации, отражены в таблице 3.2.

При работе с клиентами-физическими лицами любой банк неизбежно несет различный риск.

Таблица 3.2.

Классификация физических лиц при комплексном банковском обслуживании

и

Классификационный признак	Вид клиента-физического лица
1. В зависимости от степени и	1.1. Клиенты, осуществляющие разовые операции

интересованности физического лица в банковском обслуживании	1.2. Клиенты, регулярно использующие определенный стандартный набор банковских продуктов
	1.3. Клиенты, регулярно использующие стандартный набор банковских продуктов, постоянно предпринимающие шаги по оптимизации собственных финансовых потоков
	1.4. Клиенты категории V.I.P.
2. В зависимости от уровня доходов физического лица	2.1. Нижний сегмент. Уровень доходов данных клиентов в практическом объеме используется на текущее потребление
	2.2. Средний сегмент. Уровень доходов данных клиентов позволяет делать сбережения и осуществлять инвестиции с привлечением кредитных средств банка
	2.3. Верхний сегмент. Клиенты с высоким уровнем доходов

Ниже приведена классификация банковских рисков при комплексном банковском обслуживании физических лиц по отношению к деятельности банка на внешние и внутренние, а также выделены основные факторы, влияющие на уровень рисков при комплексном банковском обслуживании физических лиц (табл. 3.3).

В настоящее время во многих банках получила широкое распространение система комплексного обслуживания. Под такой системой понимается совокупность элементов, находящаяся в отношениях и связях друг с другом на коммерческой основе, и обеспечивающая полное и/или частичное удовлетворение потребностей клиентов банка (физических лиц) в предоставлении банковских продуктов и услуг посредством единой информационной, нормативной и правовой системы.

Таблица 3.3.

Факторы, оказывающие влияние на уровень рисков при комплексном банковском обслуживании физических лиц

Факторы	Описание
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ	Уровень динамики инфляции Уровень доходов населения Уровень динамики безработицы

	<p>Динамика и волатильность курса национальной валюты по отношению к мировым резервным валютам</p> <p>Уровень динамики международных резервов страны</p> <p>Система аналогового обложения доходов физических лиц доходов от операций с физическими лицами</p> <p>Степень охвата населения банковскими услугами</p>
ПОЛИТИЧЕСКИЕ	<p>Геополитическое положение страны в мировой экономике</p> <p>Принципы денежно-кредитной, бюджетной, социальной политики государства</p> <p>Степень поддержки государством банковской системы и основных отраслей экономики</p> <p>Наличие ограничений на валютные операции и трансграничное движение капитала</p>
ПРАВОВЫЕ	<p>Актуальность законодательной базы в области операций с физическими лицами текущим экономическим реалиям</p> <p>Наличие институтов, призванных обеспечивать стабильность банковской системы в рамках операций с физическими лицами (система страхования вкладов, бюро кредитных историй)</p> <p>Степень жесткости норм законодательства, связанных с противодействием легализации доходов, полученных преступным путем и финансированием терроризма</p>
СОЦИАЛЬНЫЕ	<p>Уровень финансовой грамотности населения</p> <p>Степень дифференциации доходов населения</p> <p>Степень склонности к потреблению/сбережению</p> <p>Степень доверия населения к банковской системе страны</p> <p>Степень доверия населения к национальной валюте</p> <p>Степень доверия населения к правящей элите страны</p>

На развитие системы комплексного банковского обслуживания физических лиц в Российской Федерации оказывают влияние факторы, которые в работе можно группировать на внешние и внутренние (табл. 3.4.);

Таблица 3.4.

Факторы, оказывающие влияние на развитие системы комплексного банковского обслуживания физических лиц

	Благоприятные	Неблагоприятные
Внутренние	<p>- накопление опыта комплексного банковского обслуживания физ. лиц</p> <p>- разработка и реализация новых банковских продуктов и услуг для физ.</p>	<p>- высокие процентные ставки по банковским кредитам</p> <p>- недостаточно высокие процентные ставки по банковским депозитам</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>лиц</li> <li>- разработках современных методов управления рисками при комплексном обслуживании физ.лиц</li> <li>- возрастание интереса банков к новым банковским продуктам</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- высокий уровень кредитных рисков</li> <li>- недостаточная развитость инфраструктуры рынка банковского обслуживания физ.лиц</li> <li>- низкий уровень информационной прозрачности рынка банковского обслуживания физ.лиц</li> <li>- дефицит квалифицированных специалистов</li> <li>- дефицит «длинных денег»</li> </ul>
Внешние	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание системы страхования вкладов граждан</li> <li>- создание системы бюро кредитных историй</li> <li>- функционирование и развитие инфраструктуры рынка банковских кредитов</li> <li>- стабильность экономического развития</li> <li>- быстрота и адекватность реакции на изменение спроса на банковские услуги со стороны банков</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- высокая стоимость кредитных ресурсов</li> <li>- несовершенство системы нормативно-правового регулирования рынка банковского обслуживания физ.лиц</li> <li>- недостаточная развитость системы бюро кредитных историй</li> <li>- отсутствие возможности страхования кредитного риска</li> <li>- жесткие требования со стороны Центрального банка РФ по отношению к выполнению экономических нормативов</li> <li>- недостаточный высокий уровень развития банковской системы</li> <li>- высокие темпы инфляции</li> </ul>

Средствами улучшения качества обслуживания клиентов могут служить мероприятия, которые осуществляются на всех уровнях и подразделениях по управлению качеством банковского обслуживания, контроля за исполнением стандартов качества и его улучшению:

- 1) краткосрочный и долгосрочный план улучшения качества обслуживания и контроля выполнения соответствующих действий;
- 2) краткосрочный и долгосрочный план улучшения качества работы с жалобами клиентов, их предотвращения;
- 3) внутреннее распоряжение, закрепляющее порядок проведения проверки критерии оценки;

- 4) формы оценки уровня качества обслуживания;
- 5) регулярная отчетность по результатам проведенных мероприятий.

Основной задачей методических указаний по улучшению качества обслуживания физических лиц является обеспечение ответственными должностными лицами реализации и внедрения соответствующих процессов, стандартов и обеспечение их исполнения всеми сотрудниками всех подразделений банка [89, с.298].

### 3.3.

#### Инновационные технологии банковского обслуживания физических лиц

Инновации в банковском секторе – это разнообразные (экономические, организационно-управленческие, финансовые, информационно-технологические) нововведения во всех сферах функционирования банка [2, с.12]. Результаты таких нововведений могут проявляться в расширении клиентской базы банка и его филиальной сети, увеличении доли рынка, сокращении транзакционных издержек проведения банковских операций, в обеспечении устойчивости функционирования банка в долгосрочной перспективе. В условиях растущей конкуренции на рынках банковских услуг банковские инновации в основном направлены на привлечение новых и удержание существующих клиентов, а также на расширение спектра предоставляемых услуг и совершенствование технологий их предоставления клиентам.

Направлениями инноваций в банковском секторе являются:

- разработку новых финансовых продуктов, новых видов услуг или новых модификаций существующих услуг и продуктов;
- внедрение инновационных методов продаж, внешних характеристик продукта;
- разработку инновационных маркетинговых стратегий;

- технологические инновации, связанные с изменением технологического обеспечения внутрибанковских процессов, оказания услуг клиентам;
- структурные инновации и преобразование организационной структуры банка или его отдельных структурных подразделений для увеличения эффективности функционирования.

В настоящее время во многих развитых странах происходит переход от классической филиальной модели к модели дистанционного банковского обслуживания, и все больше операций проводится клиентами без визита в банк. В связи с переносом центра тяжести на дистанционное обслуживание функции существующей розничной сети постепенно сужаются и филиалы все более напоминают специализированные сервис-центры [74, с. 147].

Обращает на себя внимание использование зон самообслуживания, что позволяет резко снизить нагрузку на специалистов операционно-кассового зала банка и, соответственно, сократить количество операционистов и ассистентов, выполняющих рутинные операции, и увеличить число менеджеров, занимающихся учетно-ссудными, консалтинговыми и другими видами услуг.

Большую роль при этом играют банкоматы (Automated Teller Machine, АТМ). Это многофункциональные автоматы, так называемые автобанки, управляемые последним поколением пластиковых карточек. Их ценность для потребителя заключается в том, что они расширяют временные и пространственные рамки, в которых клиент может осуществить банковские операции. При этом клиент осуществляется самостоятельную работу со своими счетами (текущим, сберегательным, карточным и т. д.), а именно: оплату коммунальных услуг, телефонных переговоров и т. д.; перевод денежных средств со счета на счет; осуществление безналичных денежных переводов; получение выписок за необходимый период времени и др.

Банком же выполняются такие операции и услуги, как обслуживание карт различных платежных систем; операции по приему денежной наличности с зачислением денежных средств на счет клиента в реальном режиме времени; операции по выдаче денежной наличности с снятием денежных средств со счета клиента; круглос

уточный доступ клиентов к индивидуальным ячейкам для хранения ценностей; автоматическая инкассация с зачислением денежных средств на счет клиента в реальном режиме времени; круглосуточная выдача с помощью VIP-абонентских ящиков требуемых клиенту документов, подготовленных сотрудниками банка; получение справочной информации об услугах, предоставляемых банком, и персонале, отвечающем за различные виды деятельности, с возможностью записи на встречу с конкретным сотрудником [64, с. 169].

Для банка банкомат является эффективным средством, которое позволяет сокращать персонал отделения и получать прибыль, а также сохранять свои позиции на потребительском рынке.

Создаются полностью автоматизированные филиалы банка, которые представляют собой помещение, оснащенное специальным банковским оборудованием. Автоматизированный банк (в зависимости от количества оборудования) может размещаться на площади 10–50 м<sup>2</sup> в жилых зданиях, зданиях магазинов, промышленных объектов, станций метро, вокзалов, аэропортов и т. д., может быть как встроенным, так и отдельным стояком. Оно оказывает услуги в автоматическом режиме 24 часа в сутки.

Для определения вида и количества услуг автоматизированного банка в городской территории условно делят на зоны: жилые кварталы, производственные и промышленные предприятия, торговые предприятия, транспортные зоны, зоны отдыха. Каждая из них обладает своими особенностями и недостатками, и их обязательно надо учитывать при открытии автоматизированного банка (см. таблицу 3.5.).

Таблица 3.5

#### Характеристика территориальных зон банковского самообслуживания

Тип зоны	Услуга
Жилые кварталы	Для физических лиц: вкладные операции, получение наличных денег, пополнение карт, точного счета, оплата коммунальных услуг, аренда депозитных сейфов. Для юридических лиц: инкассация или депозитные операции (для клиентов банка – с автоматическим зачислением на счет), осуществление безналичных операций, получение наличных денег, аренда депозитных сейфов, предоставление ночного сейфа для

	обеспечения сохранности денежных средств, полученных в ночное время
Производственные и промышленные предприятия	Для физических лиц: вкладные операции, получение наличных денег, пополнение карточного счета, аренда депозитных сейфов. Для юридических лиц: инкассация или депозитные операции (для клиентов банка – автоматическим зачислением на счет), осуществление безналичных операций, получение наличных денег, аренда депозитных сейфов
Торговые предприятия	Для физических лиц: получение наличных денег. Для юридических лиц: инкассация или депозитные операции (для клиентов банка – автоматическим зачислением на счет), осуществление безналичных операций, получение наличных денег, аренда депозитных сейфов, предоставление ночного сейфа (при круглосуточной работе торгового предприятия)
Транспортные зоны	Для физических лиц: получение наличных денег, пополнение карточного счета, аренда депозитных сейфов. Для юридических лиц: инкассация или депозитные операции (для клиентов банка – автоматическим зачислением на счет), осуществление безналичных операций, получение наличных денег, аренда депозитных сейфов, предоставление ночного сейфа
Зоны отдыха	Для физических лиц: получение наличных денег, пополнение карточного счета. Для юридических лиц: инкассация или депозитные операции (для клиентов банка – автоматическим зачислением на счет), осуществление безналичных операций, получение наличных денег.

С помощью изучения инновационного процесса предполагается преодолеть отмечаемый теоретиками-эволюционистами недостаток современной экономической теории, заключающийся в отсутствии адекватной концепции динамических технологических изменений и адаптации хозяйственной системы к изменениям внешней среды.

Современная ситуация на российском рынке банковских услуг такова, что со стороны его участники все еще вынуждены преодолевать последствия мирового экономического кризиса и отягощены жесткими рамками финансовых санкций со стороны Европы и США, а с другой стороны непрерывно развитие информационных технологий стимулирует банки в этих непростых условиях работать на постоянном внедрении различных банковских инноваций.

Согласно теории Й. Шумпетера «Фирмы, способные осуществлять нововведения и адаптироваться, растут или выживают, а другие оттесняются и устраняются». Очевидна прямо пропорциональная закономерность, определяющая объем инвестиций, которые вкладывают банки в развитие систем дистанционного банковс

кого обслуживания (ДБО) физических лиц степень лояльности клиентской базы. Степень влияния развития ДБО остановится одним из определяющих факторов, объясняющих, почему топ различных банковских рейтингов последних лет занимают банки-

новаторы, предлагающие своим клиентам самые технологичные сервисы. Лидерами рейтинга банков топ-

10 по объему чистого комиссионного дохода за I полугодие 2014 года являются банки-лидеры в сфере услуг ДБО – ОАО «Сбербанк России», ОАО «Альфа-банк», ВТБ-24 (ЗАО).

Степень влияния технологических инноваций на результативность современного банковского бизнеса проявляется, прежде всего, в обеспечении источника стабильного дохода, который может превысить объем процентных доходов, традиционно занимающих доминирующую позицию в структуре доходов отечественных банков. Необходимо также учитывать тот фактор, что клиенты, пользующиеся дистанционным банкингом, для удобства расчетов чаще оставляют определенную сумму средств на своих счетах без немедленного их использования. Это формирует базу дешевых ресурсов банка, некоторая часть которых при определенных условиях применения соответствующего аналитического инструментария может быть переведена на стабильную часть текущих пассивов банка. Согласно статистике Центрального Банка РФ, за 9 месяцев 2015 года количество платежей, поступивших от клиентов-

физических лиц через Интернет составило 34,4% от их общего числа. Посредством мобильного банкинга банки получили только 4,04% платежных поручений.

В настоящее время клиенты могут получать банковские розничные услуги по следующим каналам: телефонный банкинг, мобильный банкинг, интернет-банкинг, а также обслуживание через банкоматы. Телефонный банкинг является самым ранним способом дистанционного обслуживания клиентов и представляет собой управление счетом с помощью телефона в стационарном набором. Отправка поручений и получение необходимой информации по телефону возможны и через

бщении оператором банка, или через услугу интерактивного речевого взаимодействия. Первый вариант оказания услуги осуществляется посредством колл-центра – организованного места, в котором операторы используют программно-аппаратный комплекс для приема и обработки большой массы одновременных телефонных звонков. Его значимость бесспорна, особенно в больших городах, где поток телефонных звонков от клиентов невозможно принять с использованием лишь многоканальных телефонов. Мобильный банкинг предоставляет клиентам банковские услуги через их мобильные телефоны, планшетные компьютеры или смартфоны. Для пользования им необходимо загрузить специальное приложение, а также иметь доступ в Интернет, поэтому на современном этапе мобильный банкинг на практике представляет собой интернет-банкинг с ограниченным функционалом. В дальнейшем же планируется, что мобильные устройства будут способны создавать шаблоны платежей с использованием камеры телефона, а также проводить голосовую идентификацию клиента [61, с. 218-220].

Мобильный банкинг является одним из наиболее быстрорастущих сегментов дистанционного банковского обслуживания, формирующим новые модели пользовательского поведения. Банковское мобильное приложение является эффективным каналом продвижения банковских услуг. По результатам исследования самых популярных банковских инноваций 2015 года (проведенное Ассоциацией EFMА – European Financial Management Association), обращают на себя внимание ряд направлений с использованием мобильного банкинга:

-Персонализация-

банк, основываясь на данных аналитики и используя современные облачные платформы, может предоставить каждому клиенту услуги именно той форме, в которой они будут востребованы (например, курьер доставит документы, вызванные через мобильное приложение);

-  
Круглосуточнаяиомниканальнаяработабанков,когдаоникруглосуточноготовыкконтактунапримерчерезсобственныемобильныеприложения;

-  
Удобныеипонятныесообщенияоттранзакцияхчерезмобильноеприложениеидр. ВнедрениеипопуляризациямобильногобанкингаисистемДБОвцеломдаетвозможностьбанкам-новаторамадаптироватьсякнепростымусловиямдинамичнойсредысовременногофинансовогорынка.СфераДБОотноситсякнеценовымметодамборьбызаклиентаинесетвсебеважнуюресурснуюсоставляющую,посколькудаетбанкуочевидныеконкурентныепреимуществаирасширениересурсногопотенциала.

Интернет-банкингподразумеваетуправлениебанковскимисчетамичерезИнтернет.Вслучаеоказаниябанкомрозничныхплатежныхуслугтрадиционноиспользуетсятехнология«тонкогоклиента»,котораянетребуетустановкиспециальногопрограммнообеспечениянакомпьютерепользователя.

Современнаяпрактикаразвитияроссийскогорынкадистанционногобанковскогообслуживанияпоказывает,чтоонразвиваетсястремительнымитемпами,удаленныерозничныеуслугипостепенноперестаютбытьдляроссийскихбанкови ихклиентоввновинку.Практическивовсехотечественныхбанкахдавноужеустановленысистемыдистанционногобанковскогообслуживания,которыеделаютболееудобнымивозможныеаспектывзаимодействиясклиентами.Дистанционныеуслугикорпоративнымклиентампредоставляютпочти100%российскихбанков;банков,использующихсистемыдляработысфизическимилицами,вРоссиинапорядокменьше,ноэтатенденцияпостоянноменяетсявсторонурастаколичестваиспользуемыхсистем(таблица3.6).

Таблица3.6

Количествосчетовсдистанционнымдоступом,открытыхвкредитныхорганизациях в 2010-2015 гг.

По состоянию на	Общее количество	в том числе открытых клиентам:				
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них: доступом через сеть Интернет	физическим лицам, всего	из них: доступом через сеть Интернет	доступом посредством сообщений и использования абонентских устройств мобильной связи
01.01.2012	87992,1	2657,7	2190,8	85334,4	24236,0	22187,5
01.01.2013	102872,9	2938,2	2563,2	99934,7	38209,8	28811,9
01.01.2014	110791,5	3292,2	2936,7	107499,2	66462,7	51370,8
01.01.2015	147801,6	3875,3	3567,6	143926,3	122341,9	104951,5
01.01.2016	137632,8	3749,1	3555,1	133883,7	113848,8	101568,8

По данным таблицы видна положительная динамика. С каждым годом количество счетов, открытых с помощью дистанционного банковского обслуживания растет. С доступом посредством сообщений и использования абонентских устройств мобильной связи в 2013 году по сравнению с 2012 годом этот показатель увеличился на 6624,5 тыс. единиц. Начиная с 2014 года, открытие счетов дистанционным доступом увеличивается почти в два раза. Исключение составляет лишь 2016 год, в этом году показатель стал ниже на 3382,7 тыс. ед. по сравнению с 2015 годом.

Положительную динамику показывает такой критерий ДБО как доступ через сеть Интернет. С помощью сети Интернет, начиная с 2012 года, открытие счетов стало расти почти в два раза. Так, в 2014 году этот показатель увеличился на 28252,9 ед. В 2015 году по сравнению с 2014 увеличился на 1,8 раз. Незначительное снижение показателя произошло в прошлом 2016 году, он снизился почти на 10 тыс. ед.

Однако, несмотря на значительный потенциал в сфере дистанционного банковского обслуживания, среди крупнейших российских банков, в настоящее время лишь несколько ведут активное продвижение услуг дистанционного обслуживания. Из них можно выделить ВТБ24, Альфа-Банк, Росбанк, Сбербанк, Ситибанк.

Наряду с многочисленными преимуществами использования дистанционного банковского обслуживания не лишено и недостатков. Основным фактором проблемы, которая сдерживает развитие дистанционного банковского обслуживания

иявляется низкая квалификация клиентов и недостаток доверия со стороны клиентов к дистанционным операциям, особенно это свойственно людям проживающим в больших регионах России, причем это обусловлено такими проблемами, как низкий уровень материального благополучия основной массы российского населения, что соответственно определяет низкую степень востребованности банковских услуг дистанционного характера; неразвитость информационной инфраструктуры, а также, недостаточно понимание достоинств дистанционного банкинга и недоверие к работе в виртуальном пространстве.

Самым серьезным препятствием является недостаток доверия со стороны клиентов к дистанционным операциям. Особенно если учесть тот факт, что в последние времена участились попытки неправомерного получения персональной информации пользователей систем дистанционного банковского обслуживания и одно из главных условий для того, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями – это обеспечение клиенту максимального удобства при оплате с помощью дистанционного банковского обслуживания. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа [56, с.225].

И как было отмечено ранее, движущей силой развития данного сегмента рынка среди банков выступает конкуренция, которая заставляет коммерческие банки постоянно работать над улучшением качества обслуживания клиентов и внедрением новых видов услуг. Исходя из причин, влияющих на недостаток доверия со стороны клиентов, выделяют еще один немаловажный фактор – это информационная безопасность. Проблема обеспечения безопасности и защиты информации при использовании удаленных сервисов далеко не всегда уделяется должное внимание и в следствие этого, возникают мошенничества, связанные с несанкционированным переводом денежных средств со счетов клиентов, пользующихся дистанционными банковскими услугами, например, через канал Интернет. О

тсюда, следующим фактором, сдерживающим развитие дистанционного банковского обслуживания, являются клиентские и банковские риски [76, с. 74].

Причем при дистанционном банковском обслуживании имеют место во многом клиентские риски, связанные именно с тем, что банк не предусмотрел эффективной технологии защиты информации. Авторой вид рисков при дистанционном банковском обслуживании – банковские риски – возникают в случае, когда утечка информации происходит на этапе передачи данных в кредитную организацию, но сейчас такие случаи очень редки, поскольку финансовые учреждения располагают достаточными ресурсами для того, чтобы защитить информационные системы. Если работа, которая ведется банком в данном направлении, выстроена грамотно, такие риски минимальны. Но, все-таки, недостатки, существующие при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, устранимы в той или иной степени различными организационными и техническими способами [67, с. 252].

Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания – это отличное средство для экономии времени и ресурсов организации, а значит, для движения вперед и приближения будущих успехов. И какую бы систему дистанционного банковского обслуживания не выбрал банк, это в любом случае становится для него некими виртуальными воротами к новым возможностям.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современном мире значение банков вышло за рамки собственно денежных и кредитных отношений. Банки выступают в роли института, стоящего наравне с государством и рынком. Без них немислима нормальная, рациональная организация хозяйственной деятельности в общественном масштабе. Мощные социально ответственные банки способны превратить рыночную стихию в орудие эффективной политики государства. Слабые банки - фактор неизбежного ослабления государства и деградации экономики.

Совокупность всех банковских операций, продуктов и услуг представляет собой банковское обслуживание.

Банковское обслуживание - процесс взаимодействия банка и клиента, подразумевающий совершение банковских операций с использованием наличных и безналичных платежей, перечислений, займов, приходно-расходных операций, сохранения и преумножения капиталов посредством депозита и иначе.

На основе анализа основных подходов к оценке банками качества обслуживания физических лиц сгруппированы типовые критерии комплексной оценки качества банковского обслуживания, что позволяет раскрыть проблему с позиции как клиента, так и банка, поскольку с точки зрения автора не достаточно оснований взять какие-либо за образец, так как каждые из существующих отражают лишь отдельные позиции.

Рынок розничных банковских услуг постоянно развивается, все больше делая акцент на розничном банковском обслуживании. Наиболее популярными банковскими продуктами для физических лиц являются: пластиковые карты, потребительское кредитование и вклады (депозиты).

Следует отметить, что на данном этапе банковская система не идеальна и имеет ряд проблем: кредитование своих же собственников, завышение стоимости активов и фиктивная капитализация.

Анализ рынка банковских продуктов показал, что банки предпочитают работать с физическими лицами.

Во-первых, их привлечение и обслуживание обходится банку дешевле, чем обслуживание юридических лиц.

Во-вторых, суммы депозитов и кредитов (за исключением ипотеки) у физических лиц значительно меньше, и, следовательно, в случаях единичных досрочных отзывов вкладов у банка нет серьезных проблем с ликвидностью, а в случае единичной просрочки платежа по кредиту банк покрывает расходы за счет созданных резервов.

В-третьих, процедура взыскания залога физических лиц проще, чем у юридических.

В-четвертых, отношения банк – физическое лицо носят преимущественно краткосрочный характер, что позволяет кредитному учреждению получить прибыль в короткие сроки и решает главную проблему – привлечение долгосрочных вкладов.

Таким образом, анализ российского рынка банковских продуктов показал, что банки используют традиционный набор продуктов, сформированный из базовых банковских продуктов путем модернизации, и не способны создавать инновационные продукты, стимулировать не только развитие банка, но и экономики страны в целом.

Самыми популярными и проверенными временем банковскими продуктами, предлагаемыми для физических лиц, являются вклады и

потребительское кредитование. Однако, что касается распространения современных банковских продуктов, то здесь,наибольшей популярностью среди клиентов банков пользуются пластиковые карты. Но, в то же время, получают распространение и такие банковские услуги, ориентированные на потенциальных клиентов – физических лиц, такие как предложение покупки монет издрагоценных металлов, открытие обезличенного металлического счета и брокерское обслуживание.

Совершенствование банковского обслуживания физических лиц является одним из наиважнейших направлений в политике любого банка, рынок банковских продуктов при всем своем разнообразии достаточно ограничен, так как банковский бизнес считается одним из самых «зарегулированных» со стоны Центрального банка, что усложняет проявление гибкости в отношениях с клиентами.

Учитывая проблемы в области качества обслуживания российских банков, недостатки и проблемы развития сферы банковского обслуживания физических лиц, описанные в первой главе диссертационной работы, и анализ исследований на тему банковского обслуживания физических лиц во второй главе, позволил сделать следующие выводы:

- современный этап характеризуется тем, что кредитные организации, работающие на рынке банковских услуг, имеют достаточно накопленный опыт работы на различных сегментах финансового рынка, активно развивая потребительское кредитование, расширяя сферу применения банковских карт, активно используя информационно-программные комплексы формирования кредитных историй клиентов, участвуя в развитии системы страхования банковских вкладов физических лиц, внедряя новые технологии и создавая необходимую инфраструктуру для работы с населением;

- положительная динамика показателей, характеризующих банковское обслуживание физических лиц, объясняется, прежде всего, возрастанием доверия населения к банковскому сектору; ростом реальных располагаемых

доходов населения; увеличением количества предоставляемых банковских услуг для населения со стороны кредитных организаций;

- развитие отечественного банковского сектора характеризуется высокими темпами роста, усилением конкуренции между коммерческими банками, активизацией коммерческих банков в сфере банковского обслуживания физических лиц;

- опыт комплексного банковского обслуживания клиентов индустриально развитых стран постепенно внедряется отечественными коммерческими банками, которые начинают предоставлять новые услуги, удовлетворяя все более сложные потребности клиентов, что повышает их конкурентоспособность в привлечении кредитных ресурсов и новых клиентов.

В третьей главе диссертационной работы были рассмотрены так же инновационные технологии банковского обслуживания физических лиц, среди которых можно выделить:

- разработка новых финансовых продуктов, новых видов услуг или новых модификаций существующих услуг и продуктов;

- внедрение инновационных методов продаж, внешних характеристик продукта;

- разработка инновационных маркетинговых стратегий;

- технологические инновации, связанные с изменением технологического обеспечения внутрибанковских процессов, оказания услуг клиентам;

- структурные инновации преобразование организационной структуры банка или его отдельных структурных подразделений для увеличения эффективности их функционирования.

Дистанционное банковское обслуживание в настоящее время имеет следующие общие черты:экстерриториальность и непрерывность работы системы; общедоступность; множественность каналов доступа;

интерактивность обслуживания; проведение операций в режиме реального времени в тех случаях, когда это возможно; минимизация ручной обработки операций. Технология должна быть организована так, чтобы по возможности исключить или сократить стадии, требующие ручной обработки.

Однако, несмотря на значительный потенциал в сфере дистанционного банковского обслуживания, среди крупнейших российских банков, в настоящее время лишь несколько ведут активное продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания. Из них можно выделить ВТБ24, Альфа-Банк, Росбанк, Сбербанк, Ситибанк.

Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания – это отличное средство для экономии времени и ресурсов организации, а значит, для движения вперед и приближения будущих успехов. И какую бы систему дистанционного банковского обслуживания не выбирал банк, это в любом случае становится для него некими виртуальными воротами к новым возможностям

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 02.12.90 г. № 395-1. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
2. О несостоятельности (банкротстве) [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 26.10.2002 № 127-ФЗ. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
3. О потребительском кредите (займе) [Электронный ресурс]: федеральный закон от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
4. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федеральный закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
5. Об оценке экономического положения банков [Электронный ресурс]: указание Центрального банка РФ от 30.04.2008 г. № 2005-У. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
6. Об обязательных нормативах банков [Электронный ресурс]: инструкция Банка России от 93.12.2012 г. № 139-И. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
7. Положение о методике определения величины собственных средств (капитала) кредитных организаций («Базель III») [Электронный ресурс]: положение Банка России от 28.12.2012 № 395-П. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

8. О порядке расчета кредитными организациями величины рыночного риска [Электронный ресурс]: положение Банка России от 28.09.2012 г. № 387-П. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
9. О порядке принятия Банком России решения о государственной регистрации кредитных организаций и выдаче лицензий на осуществление банковских операций [Электронный ресурс]: инструкция ЦБ РФ от 02.04.2010 № 135-И. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
10. Андрюшин, С.А. Кредитная активность и капитал банка: международные требования и российская реальность [Текст] / С.А. Андрюшин // Банковское дело. - 2015. - № 5. - С. 16-25.
11. Астрелина, В. В. Управление ликвидностью в российском коммерческом банке [Текст]: учеб. пособие / В. В. Астрелина, П. К. Бондарчук, П. С. Шальнов. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2012. – 175 с.
12. Банковские риски [Текст]: учебник / под ред. О. И. Лаврушина, Н. И. Валенцовой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС, 2013. – 292 с.
13. Банковское дело [Текст]: учеб. для бакалавров / под ред. Е. Ф. Жукова, Ю. А. Соколова. – М. : Юрайт, 2012. – 590 с.
14. Банковское право Российской Федерации [Текст]: учеб. пособие / отв. ред. Е. Ю. Грачева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : НОРМА : ИНФРА-М, 2013. – 399 с.
15. Банковское право: учебник для магистров. - 3-е изд., перераб. и доп. / под ред. Д.Г. Алексеевой, С.В. Пыхтина. – М.: Юрайт, 2012. - 1055с.
16. Банковское дело. Управление и технологии [Текст]: Учебник / Под ред. А.М. Тавасиева. - М.: ЮНИТИ, 2012. - 671 с.
17. Банковское дело. Управление и технологии [Текст]: Учебник / Под ред. А.М. Тавасиева. - М.: ЮНИТИ, 2014. - 671 с.
18. Банковское дело [Текст]: Учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова, Н.Д. Эриашвили. - М.: ЮНИТИ, 2012. - 687 с.

19. Банковское дело [Текст]: учеб. / Под ред. Г.Г. Коробова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Магистр, 2015. — 590 с.
20. Банковское законодательство [Текст]: учеб.пособие для вузов. / Под.ред. Е.Ф. Жукова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 303 с.
21. Батракова, Л.Г.Экономический анализ деятельности коммерческого банка [Текст]: учеб.пособие / Л.Г. Батракова. – М.: Логос, 2014. – 366 с.
22. Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Банковское дело организация деятельности коммерческого банка[Текст]. Учебник для вузов. — М.:ИздательствоЮрайт, 2011 г. — 422 с.
23. Белозеров, С.А. Банковское дело[Текст]: Учебник / С.А. Белозеров, О.В. Мотовилов. - М.: Проспект, 2015. - 408 с.
24. Бондаренко Т.Н., Скоробогатова А.А. Роль маркетинговых стратегий в организации работы коммерческого банка с клиентами[Текст] // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 3-3. – С. 419–423.
25. Буздалов, И.Н. Научные основы и направления модернизационной стратегии политики коммерческого банка [Текст] / И.Н. Буздалов // Экономика, труд, управление в сельском хозяйстве. – 2014.– №3. – С. 2-8.
26. Букин С. Безопасность банковской деятельности[Текст]: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2011 г. 288 с.
27. Булатова А.И., Богаманова Н.Ф., Мухаметзянова Л.Р. Альтернатива современной банковской системе[Текст] // Научная дискуссия: вопросы экономики и управления: материалы XXII Межд. заоч. науч.-практ. конф. 2014. С. 183-187.
28. Бурдина, А.А. Банковское дело[Текст] / А.А. Бурдина. - М.: МАИ, 2014. - 96 с.

29. Бусов, В. И. Оценка стоимости предприятия (бизнеса) [Текст]: учеб. для бакалавров / В. И. Бусов, О. А. Землянский, А. П. Поляков ; под ред. В. И. Бусова. – М. :Юрайт, 2013. – 430 с.
30. Валенцева, Н.И. Банковское дело[Текст]: Учебник / О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева; Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: КноРус, 2013. - 800 с.
31. Веселова М. Ю. Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга» [Текст]/М.Ю. Веселова // Молодой ученый. — 2013. — №12. — С. 268-271.
32. Власов, А.В. Деньги, кредит, банки [Текст]: учеб.пособие / А.В. Власов. — М.: Феникс, 2013. — 158 с.
33. Волошин, И.В. Оценка банковских рисков: новые подходы [Текст]: учеб.пособие / И.В. Волошин. — К.: Эльга, Ника-Центр, 2011. — 213 с.
34. Горелая, Н. В. Организация кредитования в коммерческом банке[Текст] : учеб. пособие / Н. В. Горелая. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2012. – 207 с.
35. Губина, О.В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности [Текст] / О.В. Губина. — М.: Инфра-М, 2012. — 192 с.
36. Гулько, А.А. Развитие банковского кредитования образовательных услуг в контексте государственной программы поддержки предоставления образовательного кредита [Текст]: монография / А.А. Гулько, К.Ю. Афанасьева. - Белгород : КОНСТАНТА, 2013. – 112 с.
37. Гулько, А.А. К вопросу об управлении рисками банковского кредитования отечественного малого бизнеса в современных условиях [Текст] / А.А. Гулько, Н.И. Карайченцева// Проблемы анализа риска.- 2011.- том 8, № 2.- С. 80-86.
38. Дашков, Л. П. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технология торговли[Текст] / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 911 с.

39. Дзансолова Б.С. Новые банковские продукты и проблемы их внедрения на Российском рынке [Текст]// Актуальные проблемы теории и практики.–2012. – №2. – С. 14 – 16.
40. Доля физических и юридических лиц с доступом в интернет-банк [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.banki.ru/news/research/?id=6473844>.
41. Дяченко О. Проблемы рынка систем ДБО [Электронный ресурс] / Оксана Дяченко // Национальный банковский журнал.- Режим доступа: <http://www.klerk.ru/bank/articles/279582/>
42. Ермоленко, О.М. Банковский сектор России: реалии и перспективы дальнейшего развития [Текст] / О.М. Ермоленко // Экономика и предпринимательство. – 2015. – №11-3. – С. 87-91.
43. Ефимова, О.В. Финансовый анализ [Текст]: учеб. / О.В. Ефимова. — М.: ИНФРА-М, 2013. — 630 с.
44. Ефремова, М.М. Организация управления капиталом коммерческого банка [Текст] /М.М. Ефремова /Экономика и социум. -2015. -№ 2-2 (15).- С. 338-345
45. Жилияков, Д. И. Финансово-экономический анализ (предприятие, банк, страховая компания) : учеб.пособие / Д. И. Жилияков, В. Г. Зарецкая. – М.: КНОРУС, 2012. – 368 с.
46. Жуков, Е.Ф. Банковское дело: Учебник / Е.Ф. Жуков. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 591 с.
47. Жукова В.В., Конвисарова Е.В. Проблемы и перспективы развития и рынка пластиковых карт в России [Текст] / В.В. Жукова, Е.В. Конвисарова// Современные научные исследования и инновации. – 2014. –№ 11-2 (43). – С. 39–44.
48. Заернюк В.М. Анализ зависимости между индикаторами социально-экономических показателей и кредитной активностью в российских

- регионах [Текст]/ В.М. Заернюк// Региональные финансы. 2013. № 21 (300). С. 46-52.
49. Звонова, Е.А. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учеб. / Е.А. Звонова. — М.: ИНФРА-М, 2015. — 632 с.
50. Иванова, И.В. Собственный капитал банка и способы его формирования.[Текст] /И.В.Иванова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2015. -№ 8-3.- С. 537-540.
51. Иванова, Т.Ю. Банковское дело. Управление в современном банке[Текст] / Т.Ю. Иванова. - М.: КноРус, 2012. - 304 с.
52. Кабушкин, Н.И. Банковское дело. Экспресс-курс[Текст] / Н.И. Кабушкин. - М.: КноРус, 2012. - 352 с.
53. Киреев, В.Л. Банковское дело[Текст]: Учебник / В.Л. Киреев, О.Л. Козлова. - М.: КноРус, 2012. - 240 с.
54. Когденко, В. Г. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика[Текст] : учеб. пособие для вузов / В. Г. Когденко, М. В. Мельник, И. Л. Быковников. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 471 с.
55. Козлова К.А., Матханова Н.А. - Банковский маркетинг и проблемы его совершенствования[Текст]/ К.А. Козлова, Н.А. Махнатова // Вестник АнГТУ. - 2015. - .№ 9. - с.268-271
56. Козлова А.С. Российские особенности частного банковского обслуживания клиентов [Текст]/ А.С. Козлова //Молодой ученый. – 2012. – № 12. – С. 224–226.
57. Колпакова, Г. М. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб.пособие для бакалавров [Текст]/ Г. М. Колпакова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2012. – 538 с.
58. Костерина, Т.М. Банковское дело[Текст]: Учебник для бакалавров / Т.М. Костерина. - М.: Юрайт, 2013. - 332 с.

59. Костерина, Т.М. Банковское дело[Текст]: Учебник для академического бакалавриата / Т.М. Костерина. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 332 с.
60. Красавина, Л.Н. Денежно кредитная и валютная политика: научные основы и практика [Текст] / Л.Н. Красавина // Деньги и кредит. – 2014. – №6. – С. 68-76.
61. Кривошапова С.В., Литвин Е.А. Актуальные проблемы и перспективы развития расчетно - кассовых операций клиентов кредитными организациями РФ [Текст]/С.В. Кривошапова, Е.А. Литвин// Современные научные исследования и инновации. – 2014. – № 11 - 2 (43). – С. 218–220.
62. Курбатов А.Я. Банковское право России 2-е изд[Текст]. Учебник для вузов. — М.:ИздательствоЮрайт, 2011 г. — 525 с.
63. Курбатов А.Я. Банковское право России:[Текст] учебник для магистров.– М.: Юрайт, 2012.- 525с.
64. Курсов, В. Н. Бухгалтерский учет в коммерческом банке: новые типовые бухгалтерские проводки операций банка [Текст]: учеб.пособие / В. Н. Курсов, Г. А. Яковлев. – 15-е изд., испр. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 364 с.
65. Лаврушин, О.И. Банковское дело: современная система кредитования: Учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева. - М.: КноРус, 2013. - 360 с.
66. Ларина, О.И. Банковское дело. практикум[Текст]: Учебное пособие для академического бакалавриата / О.И. Ларина. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 251 с.
67. Масленченков, Ю.С. Финансовый менеджмент банка [Текст]: учеб.пособие. / Ю.С. Масленченков. — М.: изд. Юнити-Дана, 2012. — 400 с.

68. Моисеев, С.Р. Денежно-кредитная политика[Текст]: теория и практика [Текст]: учеб.пособие. / С.Р. Моисеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. — 784 с.
69. Мотовилов, О.В. Банковское дело[Текст]: Учебник / О.В. Мотовилов, С.А. Белозеров. - М.: Проспект, 2013. - 408 с.
70. Олейникова, И.Н. Деньги. Кредит. Банки [Текст]: учеб.пособие для вузов / И.Н. Олейникова. — М.: Магистр, 2014. — 512 с.
71. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке[Текст]: Учебное пособие / Р.Г. Ольхова. - М.: КноРус, 2012. - 304 с.
72. Осипов Д.В., Вешняков В.А. Интернет-банкинг новый вид банковского сервиса[Текст]/ Д.В. Осипов, В.А. Вешняков //Банковские услуги.– 2012.-№7.- С. 19-21
73. Перетятыко, Н.М. Банковское дело. Управление в современном банке: Учебное пособие / Н.М. Перетятыко, А.А. Рождествина. - М.: КноРус, 2013. - 304 с.
74. Петрова, Ю.В. Банковские пластиковые карты: эволюция и тенденции в развитии [Текст] : монография / Ю.В. Петрова. – Белгород: КОНСТАНТА, 2010. – 156 с.
75. Платонова, Ю. Ю. Современные аспекты удержания клиентов в банке [Текст]/ Ю. Ю. Платонова // Научный журнал КубГАУ. – 2012. – № 76 (02). – С. 10–12.
76. Попов А.Ю., Яковлев Е.И. Тенденции развития электронного банковского обслуживания в России[Текст]/ А.Ю. Попов, Е.И. Яковлев//Банковские технологии.- 2013.-№ 7-8.-С. 74-77
77. Попова А.А. Розничный банковский бизнес и его место в деятельности универсального банка [Текст]/ А.А. Попова// Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара, 2007. № 1 (27). С. 104-106.

78. Портал «Банки.ру» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bankir.ru>, свободный.
79. Разу, М.Л. Банковское дело. Современная система кредитования (Бакалавриат и Магистратура) / М.Л. Разу. - М.: КноРус, 2013. - 360 с.
80. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования[Текст]: монография / под ред. О. И. Лаврушина. – М. : КНОРУС, 2012. – 267 с.
81. Рябина Е.В. Развитие ДБО в России: тенденции и перспективы[Текст]/ Е.В. Рябина // Банковское дело.-2016. – № 2.- С.54-57.
82. Самойлова Т. Банки и банковские продукты[Текст]/ Т. Самойлова // Популярные финансы. – 2014. - № 3. - С.23– 26.
83. Сафрончук, М.В. Банковское дело. Розничный бизнес[Текст]: Учебное пособие / М.В. Сафрончук. - М.: КноРус, 2013. - 416 с.
84. Селезнева, Д.Н. Проблемы банковского кредитования в условиях экономической нестабильности [Текст] / Д.Н. Селезнева // Сборник научных трудов студентов и магистрантов кафедры "финансы и банковское дело". – 2016. – №1. – С. 154– 162.
85. Селиванова, Т.А. Тенденции и проблемы розничного банковского кредитования в современной России [Текст] / ТА. Селиванова // Инновационная наука. – 2016. – №2-2 (14). – С. 92– 98.
86. Семибратова, О.И. Банковское дело[Текст]: Учеб.для учащихся нач. проф. образования / О.И. Семибратова. - М.: ИЦ Академия, 2012. – 224 с.
87. Семенюта О.Г., Данченко Е.А., Панченко Н.О. Рынок банковских услуг как фактор устойчивости банковской системы [Текст]/ О.Г. Семенюта, Е.А. Данченко, Н.О. Панченко // Финансы и кредит. -2014. -№ 2. -С. 2– 9.

88. Стародубцева, Е.Б. Банковское дело[Текст]: Учебник для бакалавров / Е.Ф. Жуков, Ю.А. Соколов, Е.Б. Стародубцева; Под ред. Е.Ф. Жукова. - М.: Юрайт, 2012. - 591 с.
89. Тавасиев, А.М. Банковское дело[Текст]: Учебник для бакалавров / А.М. Тавасиев. - М.: Юрайт, 2013. – 647 с.
90. Тавасиев, А.М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями [Текст]/ А.М. Тавасиев, Н.К. Алексеев. - М.: Дашков и К, 2012. – 656 с.
91. Тавасиев, А.М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями[Текст] / А.М. Тавасиев, Н.К. Алексеев. - М.: Дашков и К, 2015. - 656 с.
92. Управление финансами. Финансы предприятий[Текст]: учебник / под ред. А. А. Володина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 509 с.
93. Фаронов, В.В. Банковское дело (для бакалавров)(изд:10) [Текст]/ В.В. Фаронов. - М.: КноРус, 2013. – 800 с.
94. Фёдорова, Н.В. Банковское дело. Задачи и тесты (для бакалавров): [Текст]:Учебное пособие / Н.В. Фёдорова, О.Ю. Минченкова. - М.: КноРус, 2014. – 328 с.
95. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст]: учеб.для бакалавров / под ред. Л. А. Чалдаевой. – М.: Юрайт, 2012. – 540 с.
96. Хакимова, Е. А. Анализ качества обслуживания клиентов в коммерческом банке [Текст]/ Е. А. Хакимова // Вестник Челябинского государственного университета. – 2011. – № 6 (221). – С. 131–137.
97. Хлебович, Д. И. Сфера услуг: маркетинг[Текст]:учебное пособие / Д. И. Хлебович; Под ред.Т. Д. Бурменко. М. : КН ОРУС, 2015.– 546 с.
98. Чхутиашвили, Л.В. Банковский сектор[Текст]/ ЛВ. Чхутиашвили // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2011. № 25 (67).

99. Шапкин, А. С. Экономические и финансовые риски: оценка, управление, портфель инвестиций : [учеб.пособие] / А. С. Шапкин, В. А. Шапкин. – 9-е изд. – М. : Дашков и К, 2013. – 543 с. – 5 экз.
100. Швецов, Ю.Г. Капитал банка и проблемы экономической оценки его стоимости [Текст] / Ю.Г. Швецов Ю.Г., В.Г. Корешков //Банковское дело. -2015.- № 9. - С. 57-61.
101. Эриашвили, Н. Банковский менеджмент [Текст]: учебник / Н. Эриашвили, Е.Кузнецова, Г. Васильев. - М.: Юнити, 2012. – 319 с.
102. Vaganova, O.V., Vladyka, M.V., Kucheryanenko, S.A., Sivtsova, N.F. Modeling of the integrated interaction of the innovation process subjects and estimate of efficiency of its results // International Business Management. – 2015. – Т. 9. – № 6. – С. 1069-1073.
103. Balabanova, T.V., Vladyka, M.V., Vaganova, O.V., Tsiguleva, S.N., Kucheryavenko, S.A. SPECIAL Features of auditing in the application of separate stages of the bankruptcy procedure in the Russian Federation // International Business Management. – 2015. – Т. 9. – № 7. – С. 1629-1633.
104. Vaganova, O.V., Vladyka, M.V., Balabanova, V., Kucheryavenko, S.A., Galtsev, A.V. Management of innovative process in the economy at the regional level // International Business Management. – 2016. – № 10. – С. 3443.
105. Vaganova O.V., Kucheryavenko S.A., Выканова N.I., Stenyushkina S.G. The analysis of indicators of social development in the macroregion (on the example of the central federal district) // Научныйрезультат. Серия: Экономическиеисследования. – 2016. – Т. 2. – № 3. – С. 29-37.