

УДК 336.71

Горина Алла Петровна, доктор экономических наук, профессор кафедры экономики и организации производства экономического факультета,

ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва», г.Саранск

Гусева Светлана Владимировна, магистрант 1 курса экономического факультета, направление подготовки 38.04.01 «Экономика», профиль «Государственные и муниципальные финансы»,

ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва», г.Саранск

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация. В статье исследуются вопросы, связанные с тенденциями в российском банковском секторе: обосновывается актуальность обозначенной темы, идентифицируются проблемные аспекты процесса развития сферы банковских услуг. Значительное внимание в статье уделяется рассмотрению существующих на рынке банковских услуг России проблем и недоработок. Рассмотрены перспективы дальнейших процессов развития банковского сектора в Российской Федерации. В статье излагаются взгляды о разграничении понятий «банковский продукт» и «банковская услуга». Обосновывается мысль о том, что в ближайшем будущем текущий тренд на замедление роста банковской системы продолжится.

Ключевые слова: банковская услуга, банковский продукт, проблемы и перспективы развития.

Annotation. The article examines the issues associated with trends in the Russian banking sector: the relevance of the designated theme is substantiated, problematic aspects of the process of development of sphere of Bank services are identified. Considerable attention in the article is paid to the consideration of available problems and flaws in the market of banking services of Russia. The prospects for further processes of development of the banking sector in the Russian Federation are examined. The article presents the views on the delimitation of the concepts of "banking product" and "banking service". There is the idea that substantiates the fact that in the nearest future the current trend to a slowdown of the banking system will be continued.

Keywords: banking service, banking product, the problems and prospects of development.

Происходящие в последние годы изменения в банковском секторе России способствовали развитию сферы предоставления банковских услуг на основе инновационных технологий, современных методов и моделей управления банковским бизнесом, направленных на повышение конкурентоспособности кредитных организаций. В настоящее время услуги, предоставляемые банками, не могут в полной мере удовлетворить потребности клиента. Таким образом, в современных условиях возникает необходимость внедрения новых банковских услуг и, соответственно, в проработке методов их предоставления.

Следует различать понятия «банковский продукт» и «банковская услуга». В реальной действительности банковский продукт и услугу сложно отделить друг от друга, поскольку многие банковские операции (услуги) так же, как и приобретение банковского продукта, заканчиваются определённым документом.

Банковский продукт представляет собой любое документально оформленное в виде регламента подмножество банковских функций. В ходе декомпозиции банковской деятельности на отдельные процессы следующим по уровню погружения понятием оказывается «банковская услуга». Под услугой понимается формально отделимый от соседних этап технологического процесса, завершающийся получением некоего логически осмысленного результата. Например, для банковского продукта «вклад до востребования» примерами услуг выступают «открытие вклада наличными деньгами», «регистрация представителей вкладчика», «получение процентов», «пополнение вклада» и т. д.

Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли. Однако в большинстве случаев банковский продукт носит первичный характер, а банковская услуга – вторичный. В то же время в ряде работ банковский продукт и операции по предоставлению услуг клиентам называются одним термином – банковская услуга [1].

На рынке банковских услуг России существует множество проблем и недоработок.

Во-первых, недоступность банковских услуг. Банки, открывая отделения, конкурируют друг с другом. В основном это происходит в больших городах. Жители небольших городов (и особенно села), которые составляют большинство населения страны, часто не имеют возможность внести вклад или запросить кредит, арендовать сейфовую ячейку или получить пластиковую карту, поэтому эта часть населения в виде потенциальных клиентов остаётся не задействованной.

Для уменьшения воздействия данной проблемы необходимо увеличение числа банков и филиалов во всех регионах страны, а привлечение новых клиентов позволит увеличить прибыль.

Во-вторых, некачественный маркетинг. Отсутствие опыта, методических разработок, квалифицированных специалистов, информационной среды являются следствием возможных потерь и убытков при недостаточном изучении рынка банковских услуг.

Для удовлетворения возникающих потребностей необходимо лучше изучить рынок. Для решения данной проблемы необходимо использование зарубежного опыта, повышение квалификации, что, в свою очередь, требует больших затрат.

В-третьих, отставание в развитии компьютерных технологий. Следствием плохой развитости технологий и компьютеризации является замедление операций, а также очереди в банках. Из-за этого невозможно предоставление услуг, требующих развитые компьютерные системы. В связи с этим банкам следует развивать технологии и распространять их не только в больших городах, что даст возможность для создания новых услуг.

В-четвёртых, финансовая неграмотность населения. Большинство населения неграмотны относительно банков и предоставляемых услуг, нет достаточного доверия к банкам, поэтому часть населения в виде потенциальных клиентов не задействованы. Банкам необходимо предоставлять больше информации, стать более открытыми. Так, если люди будут больше знать о предоставляемых банком

услугах и смогут найти для себя оптимальный вариант услуг, то они станут клиентами этого банка.

В-пятых, высокая комиссия за предоставляемые услуги. Вознаграждение в виде комиссии за выполнение банком услуг в большинстве случаев оказывается довольно высоким и населению не выгодно пользоваться банковскими услугами. Это ведёт к потере клиентов. Увеличение числа пользователей данных услуг может быть достигнуто банками за счёт снижения комиссии, увеличения числа бесплатных услуг, введения дополнительных услуг и льготных услуг.

Таким образом, проблема обобщения опыта деятельности банков в России и определения наиболее важных составляющих их успеха, основываясь на системном подходе и учитывая российскую действительность, представляется достаточно актуальной [2]. В современных условиях банкам необходимо улучшать качество обслуживания, вводить дополнительные услуги, льготы, использовать зарубежный опыт и свои преимущества, так как улучшение качества банковских услуг и увеличение доверия поспособствуют привлечению новых клиентов.

В последнее время учёными и практиками обсуждаются перспективы развития финансовых, в том числе и банковских, услуг в России.

В России много кредитных организаций. Поэтому возникает достаточно жёсткая конкуренция. И, чтобы не просто функционировать, а приносить прибыль, в этих условиях надо не только предоставлять качественную услугу и хорошо зарекомендовать себя на рынке, необходимо также креативно действовать, постоянно предлагая клиентам новые банковские продукты. Банки справляются с этим достаточно результативно [6].

Рассмотрим текущую динамику и предпосылки развития банковского сектора.

В апреле-мае 2015 года отмечается резкое замедление роста банковского сектора. Во многом это объясняется валютной переоценкой, связанной с укреплением рубля в данный период. Вместе с тем, есть основания полагать, что текущее снижение темпов роста носит структурный характер и связано с двумя важными факторами:

1) угасание эффекта, связанного с закрытием внешних финансовых рынков из-за санкций и острой потребностью в получении фондирования от российских банков;

2) снижение инвестиций российских компании в производственные мощности с начала 2014 г. Предприятиям не нужны кредиты на развитие.

Таким образом, в ближайшем будущем текущий тренд на замедление роста банковской системы продолжится. Более того, вероятнее всего, анемичный рост ожидает российские банки и в среднесрочной перспективе.

Базовый сценарий развития банковского сектора в 2015 – 2019 гг. основан на следующих предпосылках в отношении ключевых факторов:

– динамика основных макропеременных соответствует базовому сценарию макропрогноза;

– отзыв лицензий у российских банков продолжается текущими темпами в течение 2015 – 2016 гг. и начинает последовательно замедляться с 2017 г.;

– постепенная отмена финансовых санкций ЕС и США против российских банков и предприятий начинается не ранее 2017 г.

В 2015 году наблюдается снижение темпа прироста активов банков. После достижения минимума (около +6%) в начале 2016 г. рост восстановится, но будет оставаться на невысоком уровне вплоть до конца 2019 г. Проникновение банковских услуг к ВВП на горизонте планирования увеличится до 120% [4].

Предполагается, что в 2015 – 2019 гг. российским банкам удастся поддерживать уровень достаточности основного капитала на уровне 12%. Кроме того, по мере стабилизации ситуации в экономике аппетит банков к риску постепенно начнёт расти, и к началу 2017 г. отношение активов, взвешенных по риску, к общим активам вернётся к докризисным значениям.

Портфель розничных кредитов начнёт снижаться во второй половине 2015 г. и вряд ли выйдет на положительные темпы роста ранее II кв. 2016 г. Тренды в розничном кредитовании на среднесрочном горизонте:

– наибольший потенциал роста сохраняется у обеспеченных кредитов – ипотека и автокредиты (насыщенность в обоих сегментах рынка низкая, потребители продолжают предъявлять спрос на недвижимость и автомобили);

– в сегменте необеспеченного потребительского кредитования уже сейчас заметно перенасыщение рынка, в будущем этот сегмент вряд ли сможет расти быстрыми темпами;

– отношение Банка России к необеспеченному потребительскому кредитованию негативное, поэтому мы можем ожидать дальнейшего «закручивания гаек» в регулировании этого вида кредитов в пользу кредитных карт, которые являются более цивилизованным видом розничных кредитов.

Динамика вкладов населения после некоторого замедления в 2015 г. вернётся к средним долгосрочным темпам роста на уровне около 14-15% [5].

Подводя итог выше сказанному, следует отметить, что главной задачей в банковской сфере на сегодняшний день является повышение качества и доступности банковских услуг, обеспечение растущих потребностей экономики и населения в кредитных ресурсах. Поэтому в современных условиях консолидация усилий органов власти, надзорных органов и банковского сообщества будет направлена на решение важнейших задач:

– повышение качества и доступности банковских услуг: формирование на кредитно-депозитном рынке приемлемой процентной политики, стимулирующей кредитную и сберегательную активность;

– динамичное развитие кредитного рынка: наращивание объёмов кредитования реального сектора экономики, в том числе расширение кредитной поддержки малого и среднего бизнеса, повышение качества потребительского кредитования, развитие ипотечного рынка, включая кредитование индивидуального жилищного строительства;

– повышение роли банков в инвестиционном процессе страны и стимулировании устойчивых темпов экономического развития РФ;

– повышение социальной ответственности банковского бизнеса и ответственности потребителей банковских услуг, исключение предпосылок для споров;

– повышение финансовой грамотности и информированности населения, в том числе представителей малого и среднего бизнеса, в сфере банковских услуг, повышение открытости и прозрачности кредитных организаций;

– обеспечение реализации прав и законных интересов потребителей банковских услуг на территории РФ;

– расширение сети банковских услуг в субъектах РФ.

Организация подобных мероприятий позволяет вести конструктивный диалог между органами власти и банковским сообществом в целях реализации прав и законных интересов потребителей банковских услуг [3].

Что же касается динамики, то, в целом, рост банковской системы в среднесрочном периоде можно разделить на два этапа:

1) период торможения или спада в 2015 – 2016 гг.;

2) возобновление роста в 2017 – 2019 гг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Горелая Н.В., Карминский А.М. Основы банковского дела : учебное пособие / Н.В. Горелая, А.М. Карминский / под ред. А.М. Карминского. – М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2013. – 272 с.

2 Жуков Е.Ф., Стародубцева Е.Б., Маркова О.М. Банковское законодательство: Учебник. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Вузовский учебник, 2014. – 240 с.

3 Информационное агентство «Финмаркет»: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.finmarket.ru/> (дата обращения: 27.11.2015).

4 Информационно-дискуссионный портал Newsland: [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://newsland.com/> (дата обращения: 25.11.2015).

5 Официальный сайт ЦБ РФ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения: 27.11.2015)

6 Финансовый информационный портал «Банки.ру» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.banki.ru/> (дата обращения: 25.11.2015).