ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

Юрина Мария Юрьевна *
магистрант
yurinamaria1999@yandex.ru

* ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева»,
г. Саранск, Россия

Аннотация:
В работе рассматриваются основные направления банковского обслуживания физических лиц. Поднимается вопрос о том, какой сегмент является основным источником ресурсов коммерческого банка. Анализируются категории основных и дополнительных операций в коммерческих банках по обслуживанию физических лиц.

Ключевые слова: Депозитные операции, банковские карты, кредитные операции, дистанционное обслуживание, расчетно-кассовые операции.

УДК 336.717
DOI: 10.24411/2658-6932-2023-11-

Для цитирования: Юрина М. Ю. Основные направления банковского обслуживания физических лиц на современном этапе развития экономических отношений / М. Ю. Юрина // Контентус. – 2023. – №11. – С. 34 – 42

В настоящее время для коммерческих банков развитие обслуживания физических лиц выступает стратегически важным аспектом деятельности, так, как именно этот сегмент становится основой деятельности банка.

Данный сегмент является основным источником ресурсов коммерческого банка на сегодняшний день, потребителем его кредитных продуктов, а также активно использует разнообразные банковские продукты и услуги.

Помимо проведения общепринятых операций банка, таких как привлечение депозитов, кредитование и осуществление расчетных операций, банки также предлагают своим клиентам широкий спектр маркетинговых исследований. Они специализируются на услугах по заказу клиентов, предоставляют доверительное управление средствами, информационно-справочные услуги, консультации в финансовом планировании, а также фондовые услуги и другие.

Банковское обслуживание физических лиц представляет собой широкий спектр услуг для клиентов [2]. В свою очередь, данные услуги дифференцируются на главные части, изображенные ниже, основываясь на их характере и используемых ресурсах.

Основные операции в коммерческих банках представляют собой основу и суть всех процессов, в то время как дополнительные операции – дополняют и расширяют их возможности (рисунок 1).

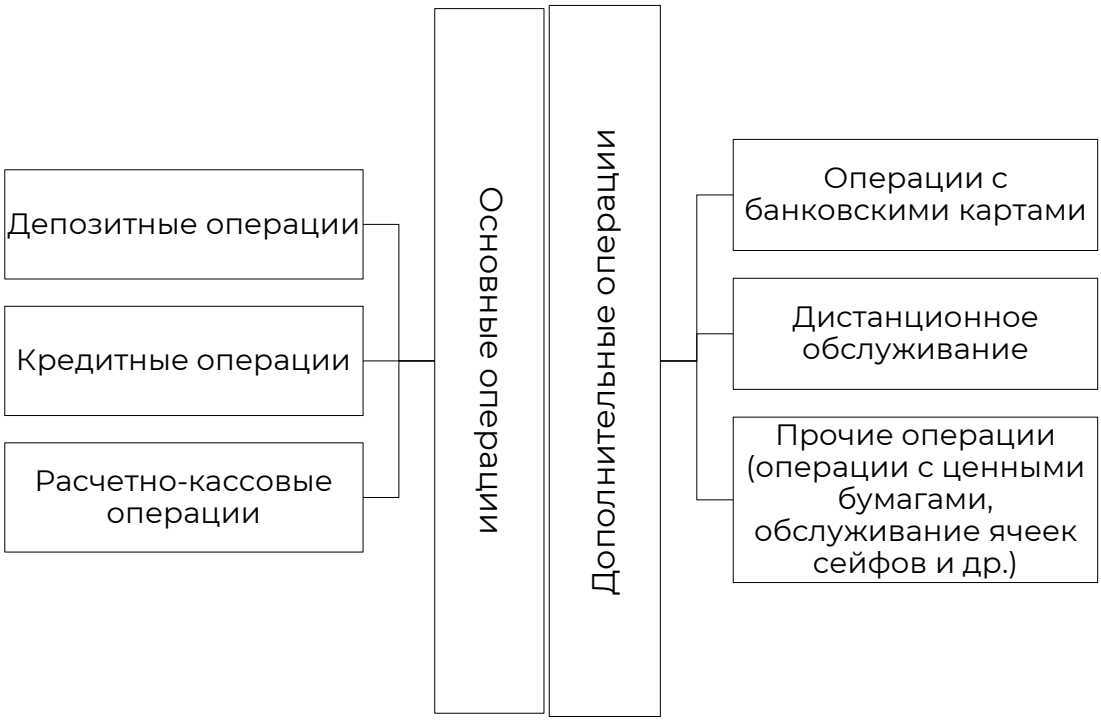

Рисунок 1 – Операции в коммерческих банках по обслуживанию физических лиц

Физическое лицо, заинтересованное в получении банковского продукта, обращается в коммерческий банк, который выполняет ее и посредством услуги реализуют физическому лицу на условиях платности, которое становится клиентом банка.

С помощью приобретения банковской услуги клиент потребляет банковский продукт, созданный банком. Таким образом, конечная цель

банковского обслуживания заключается в удовлетворении потребности клиента в банковских продуктах и услугах.

Далее рассмотрим данные операции более детально. Если говорить о депозитных операциях, то стоит отметить, что и здесь идет конкуренция банка за клиентов, так как именно они решают, кому и сколько отдать свои средства.

Конечной платой клиентам по размещению их средств служит процентная ставка. Поэтому коммерческие банки и заинтересованы по привлечению этих средств, так как они служат хорошей основой для осуществления операций банка, повышая его устойчивость в области кредитных ресурсов.

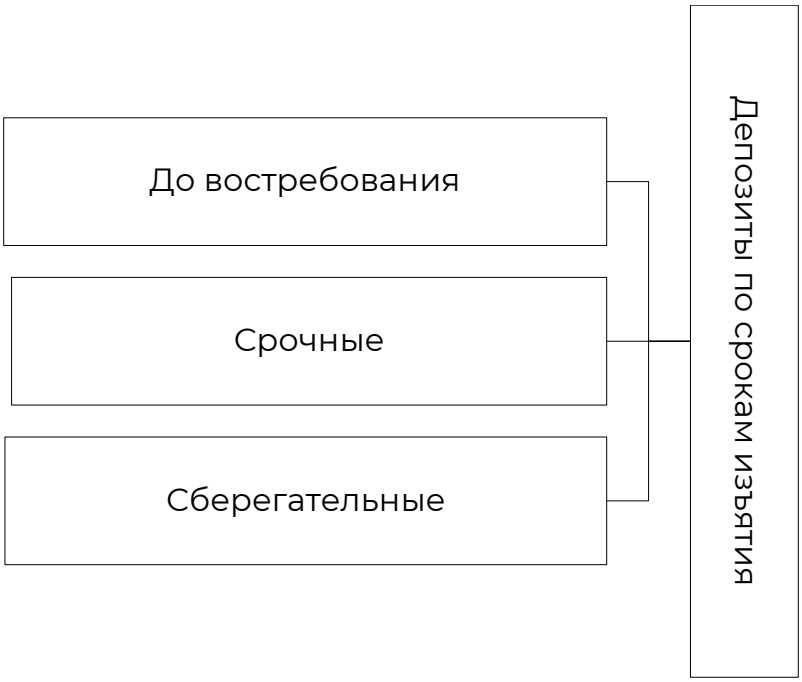

Рисунок 2 – Классификация депозитов в коммерческом банке по срокам изъятия

Депозиты до востребования. Клиентам, решившим оформить вклад «до востребования», в любой момент обеспечивается доступ к сбережениям, которые они могут выводить без потери начисленного дохода. Срок действия такой программы не ограничивается.

Срочные депозиты. Они размещаются в банке на определенный срок, указываемый в договоре, в течение которого банк может использовать эти средства в активных операциях. Данные вклады не могут использоваться клиентами для осуществления текущих платежей.

Сберегательными вкладами являются, как правило, депозиты, не имеющие фиксированного срока храпения денежных средств. В российской банковской практике сберегательные счета открываются лишь физическим липам. На практике известно, что этот вклад можно пополнять.

Выгода сберегательных вкладов состоит в их долгосрочном характере, так как они могут служить источниками долгосрочных вложений.

Сегодняшнее банковское обслуживание по сравнению с прошлыми годами сильно изменилось и улучшилось. Постоянно растущая конкуренция, новые требования клиентов заставляют банки регулярно вносить коррективы в свою работу [1].

Современные банки активно используют цифровые технологии для обслуживания клиентов, тем самым обеспечивая оперативность и доступность услуг. Клиенты могут получить доступ к своим счетам с помощью мобильных приложений, интернет-банкинга, а также через банкоматы и терминалы.

Современное банковское обслуживание также предполагает широкие возможности по онлайн-коммуникации с банковскими специалистами для получения консультаций и ответов на вопросы. Банки предлагают широкий спектр финансовых продуктов и услуг, от кредитов и ипотек до инвестиционных продуктов, внутри и международных переводов.

Кредитная операция – это цикличность поэтапных операций, их суть заключается в предоставлении некого набора услуг. В конечном итоге, этот процесс можно описать, как "производство-продажа-потребление".

Они достаточно многообразны, чтобы их классифицировать по множеству критериев (рисунок 3).

Рисунок 3 – Классификация кредитов коммерческих банков

Еще одним видом обслуживания в коммерческих банках, который предлагается физическим лицам является расчетно-кассовое их обслуживание. Расчетно-кассовым обслуживанием (РКО) называется система наличных и безналичных расчетов, осуществляющие банков по поручению клиентов с открытого счета. Для этого физическим лицам открывается банком текущий счет.

Так к расчетным операциям надо отнести перевод, в наличной, и в безналичной форме средств другому лицу или организации. Но причем

переводы возможны в национальной валюте или в иностранной. Все данные операции проводятся лишь по поручению клиента, для которого открыт счет.

Можно сказать, что кассовое обслуживание в коммерческих банках включает зачисление на текущий счет клиента денежных средств, при его обращении в кассы банка или выдачи наличных.

Деятельность банковского института по выпуску, а также сопровождению пластиковых карт является наиболее прогрессивным направлением в розничном банковском бизнесе в наше время. Банки предлагают для клиентов большой перечень услуг пластиковых карт.

При осуществлении их эмиссии, банк организует широкую деятельность для выпуска карт в обращение, открытию различных счетов, расчетное и кассовое обслуживание на основе использования данных банковских карт

Немаловажным достижением цифровизации экономики в финансовой сфере является постоянная доступность сервисов услуг и продуктов банка [4]. Информационные технологии активно применяются во всех сегментах финансового рынка. В последнее время банковские организации готовы предоставлять свои продукты и услуги в любое удобное для клиента время. Благодаря этому организации не теряют своих клиентов и получают наибольшую прибыль [3].

Не стоит забывать, что на сегодняшний день происходит акцентирование внимания коммерческих банков на банковском обслуживании физических лиц. Под ним следует понимать деятельность коммерческого банка, осуществляемую посредством предоставления физическим лицам различных банковских продуктов, услуг и связанных с ними потребностей.

Характеристики качества обслуживания в Интернете/онлайн-банкинге, которые имеют решающее значение для повышения удовлетворенности клиентов, такие как скорость загрузки; контент; дизайн; интерактивность, навигация и безопасность должны постоянно улучшаться [5].

Физическое лицо, заинтересованное в получении банковского продукта, обращается в коммерческий банк, который выполняет ее и посредством услуги реализуют физическому лицу на условиях платности, которое становится клиентом банка.

Посредством приобретения банковской услуги клиент потребляет банковский продукт, созданный коммерческим банком. Таким образом, конечная цель банковского обслуживания заключается в удовлетворении потребности клиента в банковских продуктах и услугах.

Список использованных источников

1. **Есаулова А. В.** Оценка качества банковского обслуживания физических лиц с применением онлайн сервиса / А.В. Есаулова, О.В. Беляева // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2022. – № 1 (88). – С. 39 – 45.

2. **Майданова Г. А.** Проблемы банковского обслуживания физических лиц и направления их решения / Г.А. Майданова // Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. – 2018. – С. 131 – 136.

3. **Соколинская Н. Э., Зиновьева Е. А.** Траектория цифрового развития: банковский продукт, классификация и принципы его диверсификации / Н. Э. Соколинская, Е. А. Зиновьева // Финансовые рынки и банки. – 2021. – № 6.

4. **Юрина М. Ю.** Инновации, обеспечивающие цифровой банкинг будущего / М. Ю. Юрина // Контентус. – 2022. – № 6. – С. 54 – 63

5. **Talib F**. Qureshi MN Impact of Total Quality Management and Service Quality in the Banking Sector / F. Talib – Text : electronic // Telecommunication System & Management. – URL: https://www.omicsonline.org/open-access/impact-of-total-quality-management-and-service-quality-in-the-banking-sector-2167-0919.1000102.pdf (date of request: 16.10.2023).

CASH AND SETTLEMENT SERVICES FOR INDIVIDUALS

Yurina Maria Yuryevna *
master's student
yurinamaria1999@yandex.ru

**National Research Mordovia State University,
Saransk, Russia

Abstract:
The paper considers the main directions of banking services to individuals. The question of what segment is the main source of resources of a commercial bank is raised. The categories of basic and additional operations in commercial banks for servicing individuals are analyzed.

Key words:
Deposit operations, bank cards, credit operations, remote service, cash and settlement operations.