

УДК 336.7

***СОВРЕМЕННЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РЕГИОНЕ***

Земскова Д.С.,

Студентка,

*Национальный исследовательский Мордовский государственный университет
имени Н.П.Огарева,*

г. Саранск

Аннотация. В статье рассматриваются теоретические аспекты банковского обслуживания физических лиц: система их комплексного обслуживания, универсальные модели организации обслуживания клиентов, перспективные направления развития банковского обслуживания.

Ключевые слова: банк, банковское обслуживание, вклады, кредитные операции, пластиковая карта.

**MODERN DIRECTIONS OF BANKING SERVICES TO
INDIVIDUALS IN THE REGION**

Zemskova D.S.,

Student,

National Research Mordovia State University,

Saransk

Abstract. The article deals with the theoretical aspects of banking services to individuals: a system of integrated services, universal model of customer service organization, promising areas of banking development.

Keywords: bank, banking service, deposits, credit operations, plastic card.

Банки работают с разными категориями клиентов – физическими лицами, крупными корпорациями, малым и средним бизнесом,

предпринимателями. Объем предоставляемых услуг зачастую зависит от того, насколько велики возможности финансового учреждения и какое положение банк занимает на рынке. Практически каждый банк, как крупный, так и мелкий, предлагает свои услуги физическим лицам. Для некоторых финансовых структур эта деятельность является основной.

Банковское обслуживание физических лиц имеет повышенное значение в развитии банковской системы. Отечественная банковская система делает все возможное по расширению услуг розничного бизнеса (депозиты, кредиты, пластиковые карты, денежные переводы и платежи). Доходная база коммерческих банков в 2013 - 2015 году расширялась за счет средств своих клиентов – физических лиц [1, С. 105].

В современных кризисных условиях развития экономики особую значимость приобретают задачи оптимизации финансового обеспечения населения. Исходя из этого, направления разумного образования и использования финансовых ресурсов, законы их развития являются по большей части основными в условиях доминирования кредитно – денежных отношений и процессов глобализации [4, С. 79].

Современные направления банковского обслуживания физических лиц рассмотрим с позиции трех уровней: Российской Федерации, Республики Мордовия и одного из ведущих банков регионального уровня ОАО АККСБ «КСБанк». Основными операциями, которым будет дана сравнительная характеристика, являются операции по обслуживанию вкладов физических лиц, кредитные операции и операции с пластиковыми картами. Итак, формирование финансовых ресурсов российских банков обусловлено большей частью вкладов физических лиц. Операции физических лиц по вкладам номинально выросли за 2015 год на 25,2% (за 2014 год – на 9,4%), до 23,2 трлн. руб., если исключить влияние фактора изменения валютного курса, то прирост операций по вкладам составил 16,8%. При этом удельный вес вкладов в валюте вырос с 26,1% до 29,4%, т. е. эта доля сократилась до 24,3% (рисунок 1).

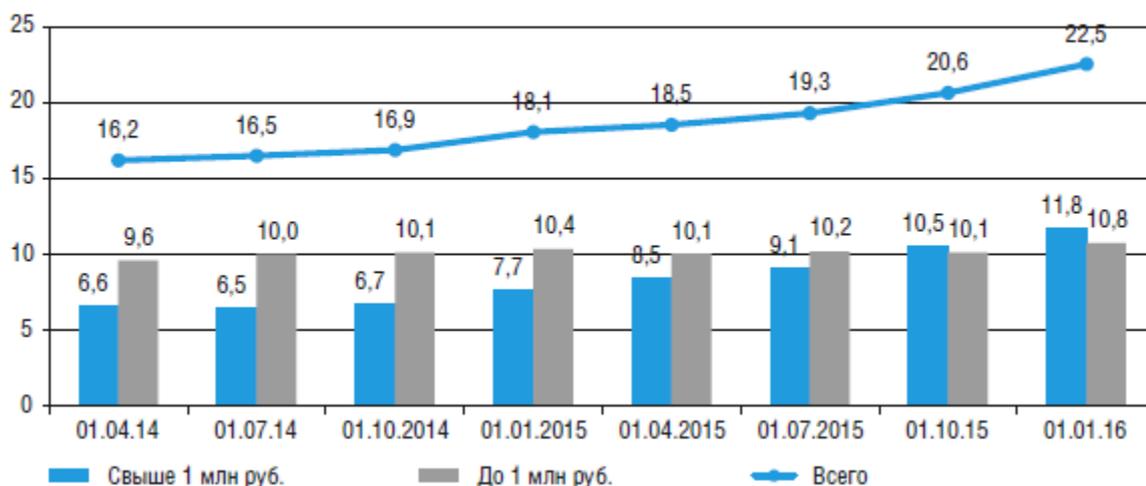


Рисунок 1- Динамика вкладов физических лиц в России, трлн.руб. [2]

На операции по вкладам физических лиц приходится в 2015 году около 28% (в 2014 году – 23,9%). Вклады свыше 1 млн.руб. увеличились за 2015 год на 53,2% и составили 11,8 трлн.руб. при всеобщем росте вкладов на 4,5 трлн.руб. Также можно отметить увеличение вкладов до 1 млн.руб. на 0,7 трлн.руб. Данная тенденция сохранялась на протяжении 2013 – 2015 гг несмотря на снижение процентных ставок по вкладам населению. Максимальная ставка по вкладам физическим лицам за 2013 – 2015 гг по статистике 10 крупнейших банков сократилась с 10,1 до 9,8%. Кроме того, коммерческие банки снижают доходность вкладов физических лиц в преддверии будущего снижения Банком России ключевой ставки.

Сравнивая региональный уровень, а именно рынок депозитов Республики Мордовия, необходимо отметить то, что не менее важным для поддержания социально – экономического развития региона являются вклады физических лиц (рисунок 2).

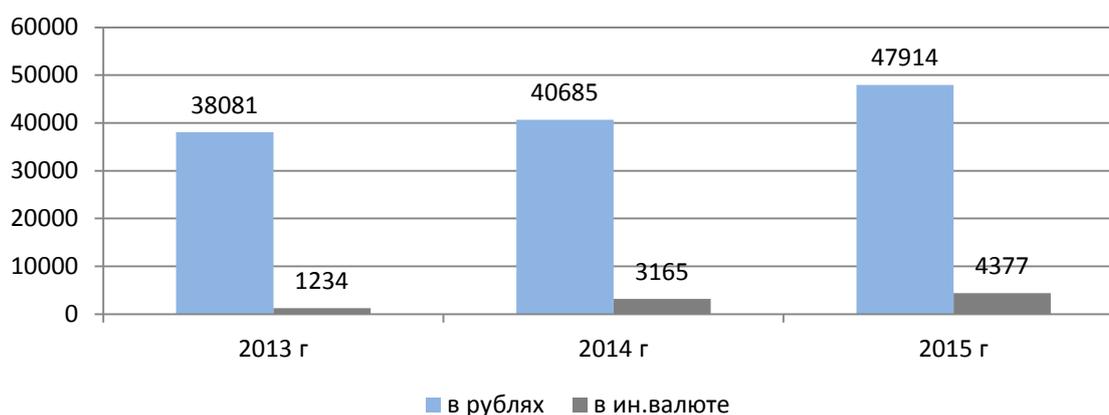


Рисунок 2 – Динамика вкладов физических лиц в Республике Мордовия, тыс.руб. [7]

Государственные банки сохранили ведущие позиции на рынке розничных вкладов. Так удельный вес ПАО «Сбербанк России» вырос в 2015 году с 45,0 до 46,0%. В качестве характерной особенности местного рынка банковских вкладов выделю чрезвычайно низкую долю валютных вкладов в Мордовии в целом, и в местных банках в частности – всего лишь 8,4% в 2015 году (против 18,4% в целом по России).

Исследуя динамику вкладов отметим влияние валютной переоценки: за 2014 – 2015 гг курс доллара к рублю снизился на 7,3%, евро – 3,9%, что может говорить о стагнации рынка вкладов, а не о его сокращении. Если же рассматривать рынок вкладов физических лиц Республики Мордовия, то здесь также отмечено активное увеличение депозитов рублями на 25,8%; в валюте на 254,7%. Особую распространенность приобретают долгосрочные вклады населения. В секторе краткосрочных вкладов наблюдается другая тенденция, а именно краткосрочные рублевые вклады имели небольшой рост, а в иностранной валюте сократились. Нестабильная динамика на региональном рынке вкладов физических лиц Республики Мордовия обусловлена снижением реальных доходов населения региона и роста безработицы, снижения способности сбережения. К тому же, на региональном рынке как и на общероссийском наблюдается дефицит банковской ликвидности, что обуславливает снижение заинтересованности банков в привлечении денежных средств от физических лиц по высоким ставкам.

Так как АККСБ «КС Банк» (ПАО) является одним из ведущих банков Республики Мордовия по розничному обслуживанию населения, то исследование операций по вкладам физических лиц является наиболее значимым для дальнейшего развития социально – экономического развития общества региона. На протяжении анализируемого периода большое внимание со стороны банков уделялось качеству обслуживания розничных клиентов. Так, за 2013 – 2015 гг в условиях нестабильности экономической и

финансовой системы и снижения ликвидности банковского сектора, АККСБ «КС Банк» (ПАО) не прекращал стремительного наращивая розницы за счет продвижения конкурентоспособных услуг для населения региона.

В линейке банка АККСБ «КС Банк» (ПАО) представлено 15 видов депозитных программ. Клиент может выбрать оптимальный для себя вариант из множества продуктов, различных по срокам, ставке и валюте. Анализируемый банк имеет в своем распоряжении более 4 тысяч счетов юридических лиц и 452 тысячи счетов для населения. В 2015 году портфель банковских вкладов АККСБ «КС Банк» (ПАО) при условии планомерного снижения процентных ставок вырос с 6 986 425 тыс. руб. на 01.01.2015 года до 8 561 478 тыс.руб. на 01.01.2016 года. На 01.01.2015 года доля вкладов физических лиц в пассивах Банка составляет 81,8%.

Таблица 1 – Операции АККСБ «КС Банк» (ПАО) по размещению вкладов физических лиц в 2013 – 2015 гг, тыс.руб. [9]

Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
Текущие/расчетные счета	547 941	587 678	661 168

Продолжение таблицы 1.

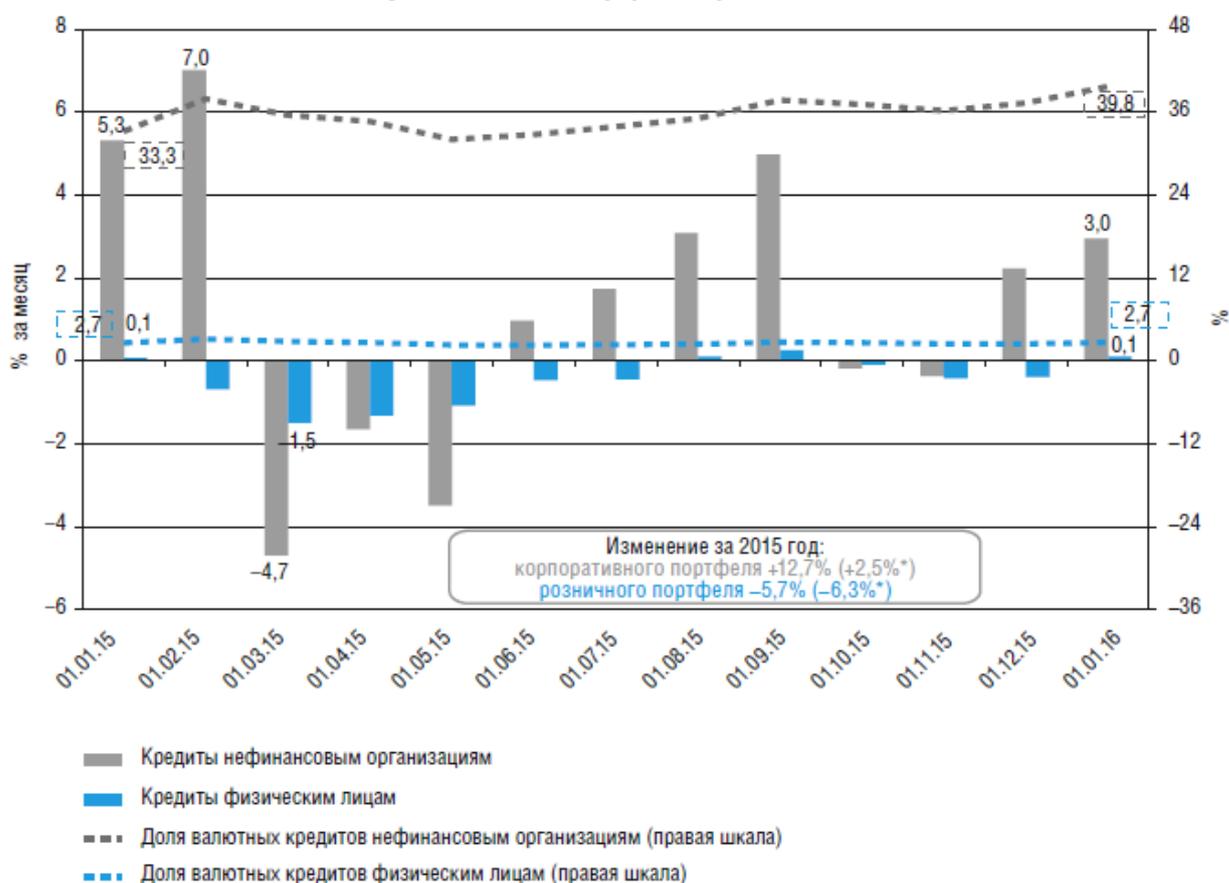
Показатель	2013 г	2014 г	2015 г
Срочные счета	6 293 614	5 554 671	8 564 199
Итого средств клиентов	8 064 622	7 309 757	10 462 913

Ситуация на рынке банковских вкладов, сложившаяся в конце 2014 года во многом определила общие результаты работы АККСБ «КС Банк» (ПАО) 2015 году. Высокие процентные ставки по вкладам населения, установленные банком в 2014 года, привели к увеличению стоимости вкладов. В 2015 году по мере стабилизации ситуации на банковском рынке банк проводил планомерную политику снижения стоимости пассивов. В 2015 году портфель банковских вкладов при условии планомерного снижения процентных ставок вырос с 6 986 425 тыс. руб. на 01.01.2015 года до 8 561 478 тыс.руб. на 01.01.2016 года. На 01.01.2015 года доля вкладов физических лиц в пассивах

Банка составляет 81,8%. Наиболее популярными сроками размещения ресурсов является период от 91 дня до полугода, однако в последнее время компании охотнее размещают средства на срок от года до полутора лет.

Резюмируя результаты исследования операций по размещению средств физических лиц на счетах банков, можно сделать следующий вывод. Вклады физических лиц номинально выросли как в целом по России, Республики Мордовия, так и в АККСБ «КС Банк» (ПАО). При этом значительно выросла доля валютных вкладов в общем их объеме.

Далее перейдем к исследованию кредитных операций для физических лиц. Изучая рынок кредитов населения в России, нужно заметить, что выдача кредитов для данной группы потребителей кредитных услуг сократилась за 2015 год на 5,7%, хотя в 2014 году был отмечен положительный рост на 13,8%. Данная тенденция обусловлена ростом необеспеченного кредитования физических лиц на потребительские цели (рисунок 3).



* В скобках приводятся показатели, рассчитанные с поправкой на валютную переоценку.

Рисунок 3 – Динамика изменения кредитования физических лиц в России, трлн. руб. [2]

Удельный вес портфеля кредитования населения в активных операциях банков за 2015 год уменьшились на 1,7%, а в общем объеме кредитных операций – на 3,2%. Физическим лицам удобнее брать кредиты в рублях (97,3%) - рисунок 4.

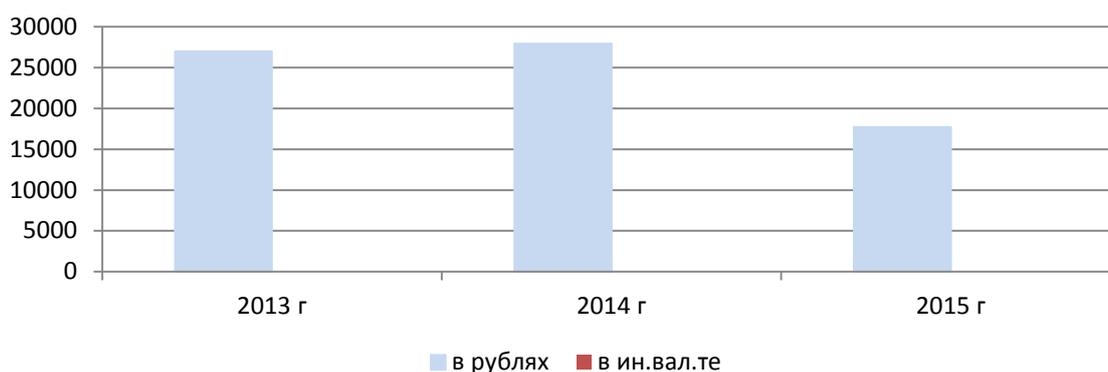


Рисунок 4 – Динамика кредитов физическим лицам в Республике Мордовия, млн.руб. [8]

Правительство Российской Федерации и Республики Мордовия поддерживают активно банковское обслуживание розничных клиентов, при этом создается необходимая законодательная база и инфраструктура регулирования. Положительно на банковскую розницу оказывает реализация системы страхования вкладов, когда при возникновении финансовых затруднений банков, вкладчики могут не переживать за свои сбережения и накопления. Условия предоставления кредитов в Республике Мордовия не характеризуются лучшей ситуацией. Изменение кредитных операций с населением региона наблюдается на фоне снижения ключевой ставки ЦБ РФ, что в последствии привело к изменению ставок по кредитам коммерческих банков (с 31 октября 2014 г. - 9,5 %, с 11 декабря 2014 г. - 10,5 %, с 16 декабря 2014 г. - 17 %, со 2 февраля 2015 г. - 15 %, с 16 марта 2015 г. - 14 %, с 5 мая 2015 г. - 12,5 %, с 16 июня 2015 г. - 11,5 %, с 29 апреля 2016 г. – 11,0 %). Ставки по кредитам для физических лиц на региональном уровне были

достаточно высоки (в пределах 25-35%). К концу 2015 года процентные ставки оказались в диапазоне от 12,0 % до 24,9 % в зависимости от вида кредита и наличия поручителей.

Если рассматривать кредитование физических лиц с позиции АККСБ «КС Банк» (ПАО), то здесь необходимо отметить, что среди основных приоритетных направлений деятельности Банка является максимально полное обеспечение потребностей клиентов, создание универсального набора кредитных продуктов в полном соответствии с их индивидуальными интересами, запросами и возможностями (рисунок 5).

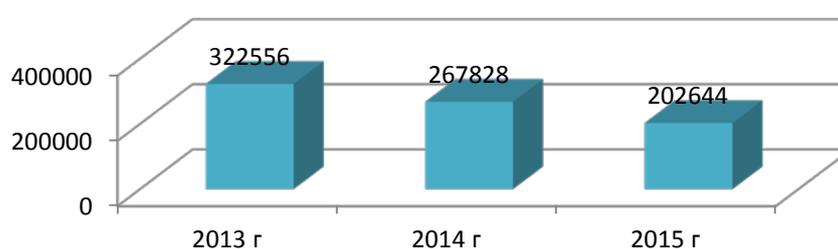


Рисунок 5 – Динамика портфеля кредитов физическим лицам в АККСБ «КС Банк» (ПАО), тыс.руб. [9]

При изучении кредитов физическим лицам в АККСБ «КС Банк» (ПАО) отмечено, что в кредитном портфеле банка данные операции составляют 26,4% (в 2014 году – 25,9%). Абсолютное изменение кредитного портфеля по кредитам физических лиц составило – 170088 тыс.руб., т. е. снижение на 37,2%. Данное изменение связано с тем, что произошло увеличение просроченной задолженности в кредитном портфеле физических лиц.

Итак, что рассматривая кредитование физических лиц с позиции трех уровней банковской системы можно отметить, что в настоящее время низкая платежеспособность населения выступает самой острой проблемой современного кредитования в России и Мордовии. Рост просроченной задолженности АККСБ «КС Банк» (ПАО) связан, в первую очередь, со снижением реальных доходов населения, ростом уровня инфляция (по итогам 2015 года инфляция составила более 8 %, рост зарплат около 4-5 %) и повышением уровня безработицы. Вследствие высокой неплатежеспособности

населения, крайне ограниченных финансовых возможностей граждан, деятельность в данном секторе банковского кредитования имеет большое количество рисков.

Рассматривая еще один из видов банковского обслуживания физических лиц отметим актуальность такого направления обслуживания как операции с банковскими картами. Так в 2015 году в РФ было выпущено 243,9 млн. платежных карт, при этом годовой прирост данных операций увеличился на 6,4% (в 2014 году – 227,7 млн. карт). Из общего количества карт 214,4 млн. карт – дебетовые (расчетные) карты, а 29,5 млн. карт – кредитные. При этом наблюдается стабильная динамика роста платежных карт и снижение кредитных карт.

Таблица 2 - Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями Российской Федерации, тыс. карт

Год	Всего банковских карт	в том числе:		
		расчетные карты	из них:	кредитные карты
			расчетные карты с «овердрафтом»	
2013 г	217 463	188 275	39 463	29 189

Продолжение таблицы 2.

Год	Всего банковских карт	в том числе:		
		расчетные карты	из них:	кредитные карты
			расчетные карты с «овердрафтом»	
2014 г	227 666	195 904	39 726	31 761
2015 г	243 907	214 443	37 621	29 464

Основными эмитентами пластиковых карт являются ПАО «Сбербанк России», ПАО «ВТБ 24», ПАО «Россельхозбанк», ПАО «УралСиб» и прочие. Среди всех коммерческих банков ПАО «Сбербанк России» является лидером рынка пластиковых карт.

Итак, рассмотрев в общем виде состояние российского рынка пластиковых карт, можно говорить и о Мордовии. Коммерческие банки, действующие на региональном рынке Мордовии, эмитируют и принимают на

эквайринг пластиковые карты основных международных платежных систем и ряда российских (таблица 3).

Таблица 3 –Операции, совершаемые держателями пластиковых карт, эмитированных кредитными организациями Республики Мордовия за 2013-2015 гг.

Год	Держатели карт						
	Количество карт, ед.	Всего операций (включая операции за рубежом)		в том числе:			
				по получению наличных денег		по оплате товаров и услуг	
		количество, тыс. ед.	объем, млн. руб.	количество, тыс. ед.	объем, млн. руб.	количество, тыс. ед.	объем, млн. руб.
2013	589523	17598,4	56711,35	10901,1	52956,36	6697,3	3754,99
2014	613437	21911,9	70007,14	11762,3	63256,25	10149,6	6750,89
2015	656536	6829,3	17777,79	2982,7	15538,30	3846,6	2239,49

Данные, представленные в таблице 3, свидетельствуют о динамичном увеличении количества пластиковых карт в обращении на территории Республики Мордовия. Наиболее резкий скачек произошёл с 2014 по 2015 г. – в 4 раза. При этом в 2015 г. уменьшаются объёмы операций в денежном выражении (за 1-е полугодие совершено только 62 % от операций 2014 г., а по сумме это лишь 50 %), что может быть связано с кризисной ситуацией в экономике. Данные также свидетельствуют о ничтожных долях оплаты товаров и услуг по карте в республике, что свидетельствует о низкой финансовой грамотности населения, ограниченном количестве соответствующих терминалов и недоверии населения российской банковской и финансовой системе.

ОАО АККСБ «КСБанк» являясь аффилированным членом международной платежной системы MasterCardWorldWide, предоставляет частным и корпоративным клиентам комплекс услуг с использованием карт. В пользование клиентам предоставляются банковские карты ведущих международных платежных систем MasterCard WW и VisaInc. от электронных Maestro до премиальных Gold и Platinum. Проанализируем динамику эмиссионных операций по картам и их видам (таблица 4).

Таблица 4 - Объем эмиссии пластиковых карт ОАО АККСБ «КСБанк» для физических лиц

Название карты	Выпуск, шт.			Отклонение			
				2015/2013 гг.		2015/2014гг.	
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	(+), (-)	%	(+), (-)	%
VisaElectron	180005	190563	205301	10558	5,9	14738	7,7
VisaClassic	83560	100120	110216	16560	19,8	10096	10,1
VISA Gold	55503	55035	63767	-468	-0,8	8732	15,9
MasterCardMa ss (Standard)	37504	37262	39257	-242	-0,6	1995	5,4
MasterCardGo ld	23570	25889	30544	2319	9,8	4655	18,0

Из таблицы 4 видно, что объем эмиссии пластиковых карт практически всех видов увеличивается, что можно объяснить растущим спросом на данный банковский продукт. Самой распространенной и пользующейся спросом картой является VisaElectron. В 2013 году эмиссия пластиковых карт этого вида составила 180005 шт., в 2014 году она увеличилась на 5,9 %, а к 2015 году – возросла на 7,7% или 14738 шт. и составила 205301 карт.

ОАО АККСБ «КСБанк» имеет в своем распоряжении огромный спектр возможностей по обслуживанию пластиковых карт, в том числе: большая сеть банкоматов и терминалов, эффективная система защиты, контроль средств за поступлением и расходованием средств на карте. Оптимизируя банковские операции по обслуживанию банковских карт для физических лиц банк стремится улучшать качество обслуживания данной категории потребителей банковской услуги.

Итак, в ходе проведенного исследования банковского обслуживания физических лиц можно резюмировать, что в банковском секторе как современной России, Республики Мордовия и одного из региональных банков АККСБ «КС Банк» (ПАО) весьма яркопрслеживаются ряд устойчивых тенденций. Такие тенденции, как инфляция, неплатежеспособность населения, препятствуют развитию услугпо обслуживанию операций с физическими лицами в банковском секторе. В то же времянаблюдается глобализация посредством увеличения присутствия дочерних структуриностранных банков,

что, несомненно, благоприятно сказывается на уровне конкуренции данного сектора. В сложившихся условиях основная задача государства заключается в грамотном принятии мер, способствующих развитию здоровой поддержке банковского обслуживания физических лиц во всей отрасли и повышении конкурентоспособности её отдельных услуг для населения.

Библиографический список

- 1 Глушкова Н. Б. Особенности потребительского кредитования в РФ в условиях финансового кризиса / Н. Б. Глушкова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: экономика и управление. - 2016. - № 1. - С. 105-113.
- 2 Годовой отчет банка России за 2015 года. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: - http://www.cbr.ru/publ/God/ar_2015.pdf
- 3 Кривенко О. С. Современное состояние потребительского кредитования в России / О. С. Кривенко, А. В. Махова // InSitu. - 2016. - № 4. - С. 48–52.
- 4 Левчаев П.А. Менеджмент финансовых ресурсов хозяйствующих субъектов // Международный журнал экспериментального образования. 2011. - № 12. - С. 79-80.
- 5 Левчаев П.А. Сущностная характеристика экономической категории «финансовые ресурсы» // Вестн. Оренбург. гос. ун-та.– 2006. – № 9 (59). –С. 206-214.
- 6 Османов О. А. Проблемы потребительского кредитования на современном этапе / О. А. Османов, А. М. Исаев // Юридический вестник ДГУ. - 2016. - № 1. - С. 74–77.
- 7 Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора. 2015. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/publ/archive/root_get_blob.aspx?doc_id=9883
- 8 Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

9 Раскрытие информации о АККСБ «КС Банк» (АО)- [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.e-disclosure.ru/portal/company.aspx?id=203>

10 Филичкина, Ю. Ю. Актуальные проблемы формирования и исполнения бюджетов субъектов Российской Федерации / Ю. Ю. Филичкина, К. А. Каючкина // Современные гуманитарные исследования. - 2014. - № 3 (58). - с. 37-41.