

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого  
Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли  
Высшая инженерно-экономическая школа

Директор Высшей инженерно-  
экономической школы  
д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ Д.Г. Родионов

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА  
СОСТОЯНИЕ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ:  
ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

по направлению 38.03.01 Экономика  
по образовательной программе 38.03.01\_04 Финансы и кредит

Выполнил студент гр. 3437331/0430 \_\_\_\_\_ Д.А. Годиев

Руководитель,  
к.э.н., доцент, доцент \_\_\_\_\_ Е.А Иванова

Консультант по нормоконтролю,  
к.э.н., доцент, доцент \_\_\_\_\_ Ю.Ю. Купоров

Санкт-Петербург 2018

Peter the Great St.Petersburg Polytechnic University  
Institute of Industrial Management, Economics and Trade  
Graduate School of Industrial Economics

Director of Graduate School of Industrial Economics  
Doctor of economic science,  
Professor

\_\_\_\_\_ D.G. Rodionov

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ yr.

**GRADUATION QUALIFICATION THESIS OF THE BACHELOR  
STATE OF THE RETAIL BANKING MARKET:  
TRENDS AND PROSPECTS**

On direction 38.03.01 Economics  
On the educational program 38.03.01\_04 Finance and credit

Student gr. 3437331/0430

\_\_\_\_\_ D.A. Godiev

Supervision,  
Ph. D., associate professor

\_\_\_\_\_ E.A. Ivanova

Consultant on normative control,  
Ph. D., associate professor

\_\_\_\_\_ U.U. Kuporov

Saint Petersburg 2018

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» Ин-  
ститут промышленного менеджмента, экономики и торговли  
Высшая инженерно-экономическая школа

УДК: 336.71

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВИЭШ,  
д.э.н., профессор  
\_\_\_\_\_ Д.Г. Родионов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**ЗАДАНИЕ**

на выполнение выпускной квалификационной работы студента (работы бака-  
лавра)

студенту гр. № 3437331/0430 Годиеву Даниилу Артёмовичу

1. Тема выпускной квалификационной работы: «Состояние рынка розничных банковских услуг: тенденции и перспективы»
2. Срок сдачи студентом законченной выпускной квалификационной работы « 8 » июня 2018 г.
3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Законодательные, методические, инструктивные материалы по теме. Материалы производственной практики. Монографии, учебники, справочники по теме. Статьи и другие периодические издания. Материалы INTERNET – публикаций.
4. Содержание расчётно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов): Введение. Обзор законодательных и нормативных документов.
  1. Теоретические аспекты исследования рынка розничных банковских услуг
    - 1.1. Рынок розничных банковских услуг: сущность и тенденции его развития.
    - 1.2. Система факторов влияния на развитие рынка розничных банковских услуг.

1.3. Проблемы формирования российского рынка розничных банковских услуг.

2. Основные направления деятельности коммерческих банков по оказанию розничных услуг.

2.1 Депозитные услуги российских банков и условия их предоставления.

2.2 Банковское кредитование населения и перспективы его развития.

2.3. Зарубежный опыт банковского обслуживания населения

2.4. Современные формы банковского обслуживания населения в России.

3. Развитие розничных услуг коммерческих банков.

3.1 Формирование продуктовой стратегии банка в сфере розничных банковских услуг коммерческого банка

3.2. Повышение качества и продвижение розничных банковских услуг.

Заключение.

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных иллюстраций):

Рейтинг российских банков по вкладам физических лиц за 2017 г. в млрд. рублей; Динамика доли кредитов, выданных банковским сектором физическим лицам, в общей доле размещенных средств коммерческими банками в России; Структура использования денежных доходов населения (%); Динамика ВВП и реальных располагаемых доходов населения; Объемы розничных услуг в банковском секторе РФ

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (если имеются)

7. Дата выдачи задания «15» марта 2018 г.

Руководитель,

Иванова Е.А.

доц., к.э.н.

\_\_\_\_\_

*подпись*

( \_\_\_\_\_ )

*расшифровка*

Задание принял к исполнению «15» марта 2018 г.

Студент

Годиев Д.А.

\_\_\_\_\_

*подпись*

( \_\_\_\_\_ )

*расшифровка*

## РЕФЕРАТ

64 с., 14 рис., 13 табл., 29 источников

### КОММЕРЧЕСКИЕ БАНКИ, БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ, РОЗНИЧНЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ, ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ, ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ, ПРОДУКТОВАЯ СТРАТЕГИЯ

Объектом исследования являются экономические отношения, связанные с функционированием банковской системы России в процессе взаимоотношений с клиентами.

Целью выпускной квалификационной работы является обоснование теоретических основ организации рынка розничных банковских услуг и предоставление практических рекомендаций по вопросам совершенствования деятельности банков по обслуживанию клиентов – физических лиц.

Рассмотрены теоретические основы, сущность и условия предоставления банковских розничных услуг в России. Выявлены и охарактеризованы факторы влияния на развитие рынка розничных банковских услуг и систематизированы проблемы его развития. Исследован зарубежный опыт и сделаны выводы о возможных тенденциях и направлениях развития российского рынка розничных банковских услуг.

Проведен анализ направлений совершенствования деятельности коммерческих банков по оказанию розничных услуг. На примере коммерческого банка ПАО «Росбанк» изучена текущая ситуация предоставления розничных услуг, сформулированы проблемы и пути развития продуктовой стратегии банка.

## ESSAY

64 pp., 14 pic., 13 tables, 29 sources

### COMMERCIAL MARKETS, BANKING SERVICES, RETAIL-BANKING SERVICES, FACTORS OF INFLUENCE, BASIC DEVELOPMENT DIRECTIONS, PRODUCTION STRATEGY

The subject of the research are economic relations connected with the functioning of the banking system of Russia in the process of relations with customers.

The purpose of the final qualification work is to explain the theoretical foundations of the organization of the retail banking services market and to provide practical recommendations on improving the activities of banks in servicing clients-individuals.

The theoretical foundations, the essence and conditions for the provision of retail banking services in Russia are considered. Identified and characterized the factors influencing the development of the retail banking services market and systematized the problems of its development. The foreign experience is studied and conclusions are made about the possible trend and directions for the development of the Russian retail banking market.

The analysis of directions concerning the perfection of commercial banks activity of retail services rendering is carried out. The current situation of provision of retail services was studied, problems were identified and ways of development of the bank's product strategy were determined on the example of PJSC "Rosbank".

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА.....	11
РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	11
1.1 Рынок розничных банковских услуг: сущность и тенденции его развития .....	11
1.2 Система факторов влияния на развитие рынка розничных банковских услуг .....	17
1.3 Проблемы формирования российского рынка розничных банковских услуг .....	21
2 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ ПО ОКАЗАНИЮ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ.....	25
2.1 Депозитные услуги российских банков и условия их предоставления.....	25
2.2 Банковское кредитование населения и перспективы его развития	27
2.3. Зарубежный опыт банковского обслуживания населения .....	43
2.4. Современные формы банковского обслуживания населения в России .....	45
3 РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «РОСБАНК».....	49
3.1 Краткое описание деятельности ПАО «Росбанк» .....	49
3.2 Формирование продуктовой стратегии банка в сфере розничных банковских услуг на примере ПАО «Росбанк» .....	53
3.3 Повышение качества и продвижение розничных банковских услуг на примере ПАО «Росбанк».....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	61
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	64

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования обусловлена тем, что в современных условиях существенно возрастает роль банковской системы, поскольку она становится важной составляющей рыночного и государственного регулирования экономики, обеспечивая стабильность функционирования и ликвидность в системе рыночных отношений.

Одним из важнейших элементов рыночной экономики является банковский сектор. Сегодня банковский сектор – это неотъемлемая часть национального хозяйства любого государства. Без развитой и эффективной банковской системы невозможны действия финансовых и товарных рынков в стране. Коммерческие банки управляют системами расчетов и платежей, государство осуществляет большую часть коммерческих сделок с помощью кредитных операций и инвестиций. Для населения и организаций банки осуществляют деятельность на рынке банковских услуг. Рынок банковских услуг предоставляет клиентам банков возможность сбережение и приумножение временно свободных денежных средств. Также банки участвуют в обороте ресурсов между государством, физическими и юридическими лицами и способствуют непрерывности процесса производства. Они являются центрами финансовой и экономической жизни государства, связывают воедино различные отрасли и рынки.

Коммерческие банки непрерывно ведут работу по созданию и улучшению предоставляемых услуг, разрабатывают новые продукты, совершают механизм проведения существующих операций, тем самым добиваясь конкурентного положения на рынке банковских услуг. Рынок банковских услуг динамично развивается, предоставляет своим клиентам всё больше возможностей для выбора подходящих им продуктов. Именно поэтому деятельность банка на рынке розничных банковских услуг в условиях жесткой конкуренции является важной интересной темой для изучения. Тематика обуславливается актуальностью данной темы. Сегодня экономическая и политическая ситуация в России не отличается стабильностью, что позволяет наблюдать за действиями коммерческих банков в условиях кризиса и в посткризисный период.

С теоретической точки зрения рынок розничных банковских услуг представляет интерес как сложно, но постоянно растущая структура.

С практической точки зрения важно рассмотреть стратегии банков в условиях изменчивости рынка банковских услуг.



Исследования различных аспектов деятельности коммерческих банков привлекают внимание многих отечественных и зарубежных ученых и практиков, что объясняется расширением спектра, обновлением и модернизацией банковской деятельности. Теоретическим и методологическим проблемам изучения места и роли банков на рынке, а также эффективности обслуживания банками различных групп клиентов посвящены работы ведущих ученых в области экономической теории, банковского дела, финансового менеджмента, маркетинга. Отечественными авторами этих исследований являются такие ученые: Е. М. Ашмарина, Т.В. Борисова, В.В. Иванов, Ф. К. Гизатуллин, Н.В. Коротаева, О.И. Лаврушина, Г. Ф. Ручкина, Б.И. Соколов, Е.Б. Стародубцева и др.

Хотя научные наработки в теории банковского дела являются весьма значительными, однако вопросы формирования и функционирования как рынка банковских услуг в целом, так и его розничного сегмента в частности остаются недостаточно разработанными как в теоретическом, так и в практическом аспектах. Деятельность коммерческих банков в основном рассматривается пооперационно, в основном только по обслуживанию юридических лиц, недостаточно внимание при этом отводится изучению институциональной структуры и механизма функционирования рынка розничных банковских услуг.

Таким образом, комплексное теоретическое обоснование основных направлений становления и развития рынка розничных банковских услуг, исследование механизма реализации основных видов указанных услуг и перспектив их совершенствования следует считать особенно актуальным направлением исследования, широкое применение результатов которого позволит повысить эффективность банковской деятельности в целом. Указанные моменты определяют актуальность темы дипломной работы.

Целью выпускной квалификационной работы является обоснование теоретических основ организации рынка розничных банковских услуг и предоставление практических рекомендаций по вопросам совершенствования деятельности банков по обслуживанию клиентов – физических лиц.

Согласно поставленной цели определена совокупность основных задач, направленных на ее достижение:

- а) описать сущность и тенденции развития рынка розничных банковских услуг;
- б) обозначить систему факторов влияния на развитие рынка розничных банковских услуг;

в) охарактеризовать проблемы формирования российского рынка розничных банковских услуг;

г) провести анализ банковских услуг, оказываемых физическим лицам, в целом по Российской Федерации и на примере конкретного банка;

д) выявить проблемы в продуктовой стратегии банка;

е) разработать предложения по изменению продуктовой стратегии и мероприятия по развитию розничных банковских услуг.

Объектом исследования являются экономические отношения, связанные с функционированием банковской системы России в процессе взаимоотношений с клиентами.

Предметом исследования является организационно-экономический механизм функционирования рынка розничных банковских услуг.

Методы исследования. Основу выпускной квалификационной работы образуют общенаучные приемы и методы исследований: метод анализа и синтеза, метод группировки, сравнения и обобщения экономических показателей для исследования особенностей и тенденций организации обслуживания коммерческими банками физических лиц.

Информационную базу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных экономистов по теории банковского дела; научные и практические исследования по вопросам осуществления банковских операций, банковского маркетинга и менеджмента; законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность коммерческих банков в России; отчетные данные о деятельности отечественных банков; официальные статистические данные; инструктивные материалы Национального банка РФ; научно-методическая литература; материалы периодических изданий.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, в котором обозначена актуальность, цель и задачи исследования, основной части из трех глав, заключения, в котором сосредоточены основные результаты дипломного исследования, списка использованной литературы из 29 наименований.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

## 1.1 Рынок розничных банковских услуг: сущность и тенденции его развития

Особой функцией, которую выполняют коммерческие банки в рыночной экономике является функция финансового посредничества, успешная реализация которой в большей степени определяется кругом банковских услуг, которые они предлагают своим клиентам. Коммерческий банк является сложным системным образованием, которое способно оказывать сотни нужных хозяйству услуг, а его посредническая роль именно определяется продуктивным характером банковской деятельности.

Функционирование банковских учреждений, как и других субъектов хозяйствования, в рыночных условиях имеет производственный характер. И хотя результаты этой деятельности не приобретают непосредственно материального воплощения в традиционном понимании (как продукция промышленности), они имеют свою стоимость, обусловленную общественными расходами. Результаты банковской деятельности имеют четко выраженный продуктовый характер. Банковский продукт, следует трактовать не как синоним банковской услуги, а как обобщающий результат деятельности банков, что охватывает совокупность предоставленных клиентам различных видов услуг.

Особенность функционирования банков определяется специфической сферой экономических отношений, где они действуют – денежной. Эта специфика определяет и содержание производственной деятельности банков, и тот результат, который при этом получается.

Характерной чертой, отличающей банковский продукт среди других продуктов – это его нематериальный и денежный характер.

Банковская услуга в отличие от банковского продукта отражает конкретный результат банка и, соответственно банковские учреждения могут реализовать на рынке различные услуги, количество которых может быть также различной.

Банковский же продукт – это обобщенный и единственный результат деятельности банка.

Действуя в интересах участников финансовых взаимоотношений, банк удовлетворяет их потребности, основными из которых считаются:

- Потребности в увеличении ресурсов.

– Потребности в получении (мобилизации) дополнительных ресурсов.

– Потребности в осуществлении расчетов и платежей.

– Потребности в сохранении денежных средств и ценностей.

– Потребности в получении информации, консультации [1].

Удовлетворение указанных потребностей и образует содержание банковской услуги.

Банковская услуга, в свою очередь, выступает как форма выражения взаимоотношений между клиентами и банком. Ей присущи следующие параметры: цель, сумма, доходность, срок действия, надежность, соответствие законодательной базе, налогообложению.

Банковские услуги, как и другие экономические категории подлежат классификации. Коммерческие банки, выполняя функцию финансового посредничества, реализуют ее через базовые три группы операций, то есть депозитные, кредитные и расчетные. Депозитные операции связаны с привлечением денежных средств клиентов на вклады. Кредитные операции определяют передачу банками средств клиентам во временное пользование за плату в виде процента [2].

Расчетные операции осуществляются банками по поручению клиентов в наличной и безналичной форме в порядке обслуживания платежного денежного оборота. Перечисленные операции образуют группу базовых услуг, которые и приносят банку основную часть прибыли. Поскольку банки в системе рыночных отношений постоянно находятся в развитии, в конкурентной борьбе за клиента они вынуждены расширять круг услуг, предлагая клиентам новые, дополнительные услуги. Банковские услуги классифицируются в соответствии по функциональному содержанию деятельности банков на основные (депозитные, кредитные, расчетные) и дополнительные, которые являются производными и дополнительными к основным [2]. К группам дополнительных услуг относятся информационные, консультационные, агентские, трастовые и другие услуги.

Указанная классификация банковских услуг охватывает весь спектр деятельности банков на рынке банковских услуг.

В зависимости от субъекта, на которого рассчитаны услуги, выделяют услуги физическим лицам, корпорациям, фирмам, государственным учреждениям, банкам. Всех клиентов банка, которые со своей стороны создают спрос на эти услуги, разделяют на две основные группы: корпоративные и розничные клиенты. Первая группа включает в себя юридических лиц, второй – физических. Указанное разделение клиентов на такие группы является целесообразным ввиду того, что услуги, которые предлагаются банками, в конечном результате

имеют разный механизм воздействия на экономический рост, а также различны и их потребности. Согласно такому разделению клиентов банка услуги, которые им предлагаются, следует разграничить на две группы – розничные и корпоративные[2].

Розничные банковские услуги – это банковские услуги, наделенные высокой степенью персонификации, направленные на оптимальное удовлетворение потребностей клиентов - физических лиц, не занимающихся предпринимательской деятельностью и реализуются на рынке с целью получения прибыли.

В соответствии со статьей 492 Гражданского Кодекса объектом розничной торговли могут быть только товары и услуги, предназначенные для личного, семейного, домашнего и иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью[3]. Однако данная статья не содержит явного указания на то, кто будет являться потребителем розничных услуг. Поэтому следует учитывать, что розничная банковская услуга может быть предоставлена и юридическим лицам при условии, что ее конечным потребителем будет являться физическое лицо. Примером может послужить внедрение зарплатных карточных проектов для работников предприятия.

Розничным банковским услугам присущи высокий уровень стандартизации, простоты, возможность рациональной обработки запросов клиентов, что обеспечивает увеличение количества клиентов.

Поскольку потребителями розничных банковских услуг являются физические лица, целесообразно в структуре этих услуг выделить такие элементы:

- а) восприятие;
- б) коммуникативная связь;
- в) выполнения требований;
- г) отдача.

Прежде чем обратиться в банк за услугой, розничный клиент должен ее принять. Таким образом, создается предварительное представление клиента, его отношение к банку, к конкретному виду услуг. Факторами, которые влияют на данный элемент, является: репутация банка, рекламная компания конкретного вида услуг, личные симпатии клиента.

Важным элементом розничной услуги является коммуникативная связь, поскольку в процессе общения с менеджером клиент делает выводы и формирует свое первоначальное мнение о ней. На данный элемент влияют такие факторы как информирование и предложение.

Поскольку депозитные и кредитные услуги, наравне с комиссионно-посредническими, составляют основу банковской деятельно-

сти в классическом понимании – как результат, направленный на конечного потребителя – клиента банка, то, соответственно, и пакет услуг для физических лиц, то есть розничных банковских услуг, условно можно классифицировать в разрезе этих услуг (табл. 1.1).

Таблица 1.1 – Классификация базовых банковских услуг и их розничных видов[4]

Базовые банковские услуги	Розничные банковские услуги
Депозитные услуги	Открытие и ведение счетов для физических лиц: - вклады до востребования; - срочные вклады; - сберегательные вклады.
Кредитные услуги	Кредитование физических лиц: - потребительское кредитование; - ипотечное кредитование; - кредитование по кредитным картам.
Расчетные услуги	Перевод вкладов физических лиц: - прием и перечисление на счет юридических лиц платежей физ. лиц; - прием коммунальных платежей; - зачисление на счет взносов физических лиц наличными; - операции с дорожными чеками. Выпуск банковских карт: - зарплатные проекты; - выпуск и обслуживание банковских карт

Розничные банковские услуги в зависимости от источника финансирования классифицируются на:

- Услуги, которые осуществляются за счет собственных средств клиента.
- Услуги, которые осуществляются за счет кредитных ресурсов банка.
- Услуги, которые осуществляются на комбинированной основе.

В зависимости от места осуществления розничные банковские услуги можно разделить на такие, которые производятся на внутреннем рынке и на международном рынке. Так, например, на внутреннем рынке в основном осуществляются операции по обмену валюты через сеть обменных пунктов и ведения валютных счетов физических лиц. Подавляющее же большинство розничных банковских услуг в иностранной валюте (переводы средств, операции с дорожными чеками) проводятся на международных рынках.

В зависимости от механизма регулирования розничные банковские услуги можно разделить на:

- Услуги, которые регулируются законами РФ и нормативными актами ЦБ.
- Услуги, которые регулируются международными соглашениями.
- Услуги, которые регулируются смешанным образом[4].

Необходимость активного развития рынка розничных банковских услуг как важного сегмента совокупных банковских услуг вызвана обострением конкурентной борьбы между банками и поиском дополнительных источников привлечения финансовых ресурсов. Указанные обстоятельства и объясняют формирование того сегмента рынка банковских услуг, который направлен на удовлетворение потребительских нужд населения. Последние играют важную роль в развитии экономики страны, особенно на микроуровне: удовлетворение потребностей розничных клиентов банков (физических лиц и частных предпринимателей, что к ним приравниваются), повышение их жизненного уровня за счет предоставления потребительских кредитов, влияние на развитие малого бизнеса.

Банковские учреждения предоставляют розничным клиентам разнообразие услуг, разрабатывают новые и распространяют их на рынке, также поддерживают уже имеющиеся продукты банка. Определенную деятельность банков объединяет рынок розничных банковских услуг. Исходя из определения понятия рынка банковских услуг, мы можем сформулировать понятие розничного рынка банковских услуг, поскольку он является его составной частью.

Розничный рынок банковских услуг – система экономических взаимоотношений, что складывается между его субъектами, и обеспечивает реализацию спроса на различные услуги со стороны клиентов – физических лиц и предложение этих услуг банковскими учреждениями.

Под розничным рынком в банковской деятельности можно считать рынок, обслуживающий физических лиц и частных предпринимателей, которые к ним приравниваются. Его участниками являются:

- Продавцы услуг (коммерческие банки и другие небанковские учреждения).
- Потребители услуг (физические лица и частные предприниматели).
- Посредники.
- Органы государственной власти.
- Гаранты и поручители.

Розничный, как и оптовый является сегментом рынка банковских услуг, и также делится на отдельные рынки: кредитный, депозитный, расчетный, валютный, ипотечный, рынок ценных бумаг и другие.

Розничные банковские услуги коммерческих банков по своей экономической природе очень похожи оптовых, однако они направлены на частных покупателей. К ним можно отнести: депозитные, кредитные, инвестиционные, расчетно-кассовые, валютные, доверительные, информационно-консультационные, гарантийные и другие.

Этапы развития и формирования розничного банковского бизнеса в России представлены в таблице А.1 (Приложение А).

Анализируя таблицу А.1 вероятно отметить, то что, постиндустриальный период, который отображает современное положение мирохозяйственных взаимоотношений, настал в Российской Федерации с запозданием в отличие от глобального хозяйства. Данное возможно наглядно увидеть в развитии банковской системы, а кроме того основных её направлений при сравнении с зарубежной системой обслуживания банковских клиентов, ростом банковского капитала и другими признаками

На формировании современного рынка розничных банковских услуг в Российской Федерации повлияли следующие изменения:

а) Интернационализация финансовых процессов в мире, что сопровождается проникновением банков на иностранные рынки и их конкурентной борьбой с местными банками.

б) Диверсификация самой банковской индустрии. Увеличение диапазона услуг, оказываемых банками, и формирование небанковских методов заимствования денежных средств.

в) Изменение финансовой и социальной жизни и уклада общества в целом.

г) Появление и глобальное формирование числа небанковских кредитных учреждений – реальных и потенциальных конкурентов банков.

д) Изменение потребительского поведения частных лиц, повышение потребности в кредитовании и денежных переводах, персональном обслуживании.

е) Растущая либерализация движения денежных средств и глобальный рост финансовых услуг.

Соответственно, базовыми задачами развития отечественного банковского розничного бизнеса становятся:

а) Увеличение защиты интересов вкладчиков банков.

б) Повышение качества оказываемой банковским сектором деятельности по аккумулированию денежных средств и организаций и их изменение в кредиты и инвестиции.

в) Увеличение конкурентоспособности и качества предоставляемых банковских услуг.



г) Предупреждение применения кредитных организаций для реализации недобросовестных коммерческих деяний, а также в противоправных целях (прежде всего таких, как финансирование терроризма и легализация доходов, полученных преступным путем).

д) Увеличение доверия к российскому банковскому сектору со стороны инвесторов, кредиторов и вкладчиков [5].

Подводя итоги проведенного исследования, подчеркнем, во-первых, что рынок розничных банковских услуг динамично развивается и каждый год предлагает населению новые лучшие и доступные услуги. Во-вторых, по экономической природе розничные услуги коммерческих банков очень похожи в оптовых, но они направлены на частных покупателей. В-третьих, сегментация позволяет сформировать основные потребности клиентов по качественным признакам банковских услуг (географическими, демографическими, психологическими, поведенческими). Поэтому рынок розничных банковских услуг состоит из различных за поведением и потребностями потребителей, и не все банковские услуги удовлетворяют клиентов в равной степени.

## **1.2 Система факторов влияния на развитие рынка розничных банковских услуг**

Учеными исследовались, в основном, факторы, влияющие на отдельные аспекты банковской деятельности. В частности, О.И. Лаврушина среди факторов, которые формируют банковскую сферу выделяет следующие: наличие и характер потребителей региона, политические условия, экономико-географическое положение региона, развитие средств коммуникации и связей, доступность высококвалифицированных банковских кадров. Как видим в составе данных факторов преобладают в основном территориальные и отраслевые и не учитываются рыночные [6].

В таблице 1.2 представлены факторы влияния на развитие рынка розничных банковских услуг, предложенных различными авторами.

Таблица 1.2 – Факторы влияния на развитие рынка розничных банковских услуг [7;8;9]

Автор	Название фактора	Краткое описание
Б.И. Соколов, В.В. Иванов	Территориальные	местоположение, величина, положение региона

Продолжение таблицы 1.2

	Экономические	отраслевая структура, доходы населения
	Факторы рыночной конъюнктуры	спрос, предложение, цена, конкуренция
		численность населения, миграционные процессы, высококвалифицированные кадры
	Политико-правовые	политическая ситуация, правовое законодательство
Е. С. Дремова	Экономические	экономическая ситуация в стране, уровень доходов населения, уровень экономического образования в стране
	Социально-психологические	убежденность большинства населения в точности проводимых экономических преобразований, в устойчивости налогового, таможенного и валютного законодательства, в оптимальных перспективах для развития экономики в целом и ее отдельных отраслей
	Правовые	законодательная и нормативная база
	Маркетинговые	наличие развитой банковской инфраструктуры и конкуренции
Н.В. Коротаева, Т.В. Борисова	Факторы влияния на спрос	показатели экономического и социального состояния, денежные доходы и расходы населения, темпы роста денежных доходов, структура доходов и затрат, индексы потребительских цен, состояние рынка труда, процентные ставки банков по операциям, информированность потребителей относительно спектра банковских услуг, качество обслуживания
	Факторы влияния на предложение	показатели экономического и социального состояния, состояние межбанковского кредитного рынка, структура депозитного рынка, процентные ставки рефинансирования НБУ, структура наличности, правовое обеспечения банковской деятельности

Все перечисленные в таблице факторы авторами Б.И. Соколовым и В.В. Ивановым учитывают территориальные, отраслевые и рыночные аспекты, но при этом объектом исследования выступает влияние указанных факторов на территориальную организацию банковской системы регионов.

Как видим, ученый Е. С. Дремова охватывает территориальный, отраслевой и рыночный аспекты, но характеризует их влияние на макроуровень и не описывает их действие на мезоуровень.

Учеными Н.В. Коротаевой и Т.В. Борисовой характеризованы только рыночный и отраслевой аспекты, что говорит об отсутствии в научных доработках данных ученых территориального аспекта.

Другим вариантом выделения факторов влияния данных ученых является разделение на глобальную составляющую (экономическая политика государства), макроэкономическую составляющую (состояние реального сектора экономики), отраслевую составляющую (финансово-экономическое состояние банковской системы). Данный подход акцентирует внимание на факторах отраслевых приоритетов и нивелирует территориальность и рыночность.

Итак, приходим к выводу, что систему факторов влияния на развитие рынка розничных банковских услуг обуславливают географические, экономические, социально-демографические, политические, правовые факторы. Все приведенные выше факторы бесспорно оказывают влияние на развитие рынков банковских услуг.

Присутствие данных факторов проявляет неоднозначное, а многоплановое влияние на весь банковский сектор экономики.

Так, увеличение или снижение реальных доходов населения приводит или к сокращению, или к увеличению сбережений. Рост сбережений населения оказывает значительное влияние на расширение и повышение кредитования физических и юридических лиц, что в свою очередь оказывает стимулирующее влияние на формирование розничных банковских услуг.

Конкурентная борьба является одним из основных факторов, который оказывает значимое воздействие на формирование розничных банковских услуг. За счет присутствия конкурентной борьбы происходит развитие качества предоставляемых услуг.

На российском рынке банковских услуг конкурентная борьба фактически отсутствует.

В главном этот фактор сопряжен с неравностью прав и возможностями, которые предоставляются банкам.

Однако конкурентная борьба в её подлинном варианте способствует формированию прогресса на розничном рынке банковских услуг, заставляя банки к усовершенствованию и развитию предлагаемых банковских услуг.

Информация так же считается одним из основных факторов, оказывающим воздействие на оказание и развитие отдельных банковских услуг на российском рынке. Так как наличие информации отображает уровень и степень прозрачности предоставляемых банковских услуг.

Чем больше информации, чем выше уровень прозрачности информации, тем больше возможностей у клиентов на приобретение необходимой информации о деятельности банков[10].

Что же касается российского рынка банковских услуг, то наличие информации по деятельности банков ограничена, по этой причине клиенты не могут верно расценить ситуацию.

Наличие научно-технического прогресса оказывает очень сильное воздействие на развитие банковского сектора экономики. Развитие информационных технологий помогает усовершенствованию и разработке новых современных розничных банковских услуг.

На настоящий период времени предоставление электронных банковских услуг осуществляется через следующие каналы: Интернет, телефон, интерактивное обслуживание, Интернет-банкинг и т.д.

Как бы не улучшались оказываемые банковские услуги, основной частью формирования всего банковского сектора – это наличие и функционирование нормативно-правовой базы. Отсутствие потребных правовых норм, их несоответствие или противоречие замедляет развитие банковской системы, а, значит, и развитие оказываемых банками розничных услуг.

Таким образом, на развитие розничного банковского бизнеса влияют микро- и макроэкономические факторы.

К микроэкономическим факторам следует отнести:

- Уровень менеджмента и степень надежности банка.
- Качество предоставляемых услуг.
- Уровень маркетинга.

К макроэкономическим факторам от которых зависит развитие розничного банковского бизнеса нельзя не отметить:

- Уровень доходов населения.
- Уровень развития экономики.
- Инфляция.
- Уровень безработицы.
- Степень развития малого бизнеса.

Розничный бизнес должен иметь собственные планы развития, которые только в общих чертах корреспондируются с корпоративным развитием банка, имея при этом свои собственные приоритеты и планы развития.

Таким образом, развитие рынка розничных банковских услуг обуславливается влиянием разнообразных факторов, создающие трудности и создавая проблемы на его функционирование, идентифицируя которые, создается возможность для анализа их влияния на развитие рынка розничных банковских услуг.

### 1.3 Проблемы формирования российского рынка розничных банковских услуг

На современном этапе, в условиях экономического кризиса важное значение приобретает розничный банковский бизнес, так как его развитие может содействовать росту устойчивости банковской системы и экономики страны в целом.

Исчерпав возможности увеличения в корпоративном секторе, отечественные банки сконцентрировали пристальное внимание на рынок розничных услуг. Крупные корпоративные клиенты ранее охвачены банковскими услугами, и конкурентная борьба в секторе корпоративных услуг сформировалась жесткая. В свою очередь, рынок розничных банковских услуг только лишь формируется и содержит огромный потенциал подъема. Банки наращивают предложение как депозитов, так и кредитов. Фундаментом для исследования розничных продуктов считается стандартный набор банковских услуг: депозиты, кредиты, карточки, переводные и валютные операции, любая из которых содержит в себе ряд услуг, направленных на конкретный сегмент клиентов.

Лидирующие позиции по депозитам и кредитам физическим лицам занимают ПАО «Сбербанк России» и ПАО «ВТБ 24». Крупными игроками по предоставлению данных розничных услуг также являются «Альфа-банк», «Газпромбанк» и «Россельхозбанк» (рис. 1.1).

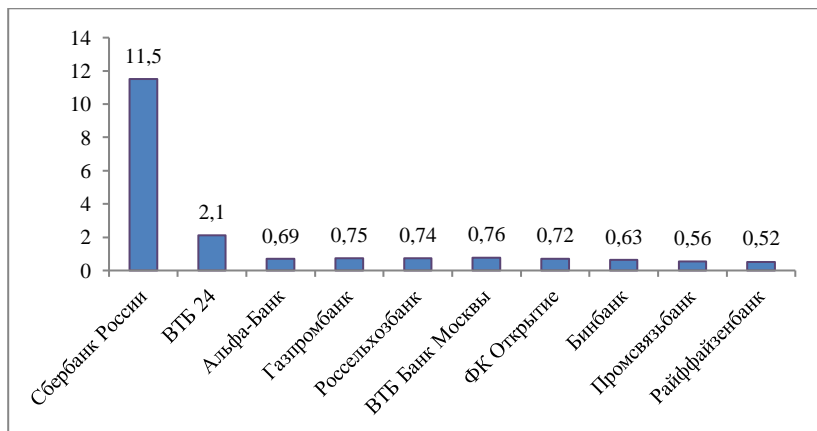


Рисунок 1.1 – Рейтинг российских банков по вкладам физических лиц за 2017 г. в млрд. рублей[11]

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[12]. 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.

На рынке банковских услуг России существует множество проблем и недоработок.

Во-первых, слабая доступность 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 возможности внести вклад или запросить кредит, получить пластиковую карту, поэтому эта часть населения в виде потенциальных клиентов остаётся не задействованной.

Во-вторых, отставание в развитии компьютерных технологий. Следствием недостаточной развитости технологий и компьютеризации является медленное обслуживание клиентов и появление очередей в банках.

В связи с этим банкам следует развивать технологии и распространять их не только в больших городах, что даст возможность для создания новых услуг. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым технологиям, банки, в первую очередь, достигнут удешевления и ускорения своей работы и, как следствие, лидерства на банковском рынке[13].

В-третьих, слабая финансовая грамотность населения.

Население не доверяет банкам, так как большинство жителей нашей страны слабо представляют себе структуру предоставляемых услуг. Если население будет лучше проинформировано о оказываемых банком услугах, смогут подобрать для себя наилучший вариант услуг, то они станут клиентами этого банка.

В-четвертых, большая комиссия за предоставляемые услуги. В связи с тем, что в большинстве случаев у банков присутствует высокая комиссия за выполнение услуг населению не выгодно ими пользоваться, что так же приводит к сокращению потенциальных клиентов

Как и во всех секторах экономики, розничный сектор банковских услуг нуждается в корректировке и модернизации. Основной задачей должен быть переход от экстенсивной модели развития банковского сектора к преимущественно интенсивной, которая должна стать приоритетной как для российского Правительства и Банка России, так и для кредитных организаций [14].

Таким образом, возможно представить основные проблемы рынка розничных банковских услуг в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Связь проблем формирования российского рынка розничных банковских услуг с факторами оказывающие воздействие на его развитие

Проблема	Факторы влияния	Описание проблемы
Недоступность банковских услуг	Территориальные, экономические факторы	Население маленьких городов, а в особенности сел в основном не имеют возможности произвести вклад или оформить кредит, такая часть населения страны не может быть потенциальными клиентами
Некачественный маркетинг	Маркетинговые факторы	Каждая кредитная организация самостоятельно изучает маркетинговые коммуникации в отсутствии опыта и квалифицированных специалистов по информационной среде, что приводит к потерям и убыткам при недостаточном изучении рынка банковских услуг
Высокая комиссия	Экономические	В связи с тем, что в большинстве случаев у банков присутствует высокая комиссия за выполнение услуг населению не выгодно ими пользоваться, что так же приводит к сокращению потенциальных клиентов
Недостаточное развитие компьютерных технологий	Факторы рыночной конъюнктуры и социально-демографические	Данное обстоятельство затрудняет предоставление розничных банковских услуг, которые требуют развития компьютерных систем
Финансовая неграмотность населения	Социально-психологические	Из-за неграмотности по отношению банковской системы, у населения снижается доверие к банкам, поэтому снижается доля потенциальных клиентов

Возможности формирования эффективной банковской сферы характеризуются наличием внутренних и внешних факторов.

Внутренними условиями считаются: разрешение обозначенных выше проблем, а внешними факторами являются: ситуация на финансовых рынках мирового масштаба, что во многом определяет состояние банковского сектора РФ.

Решение вышеперечисленных проблем возможно при условии внедрения и использования передовых тенденций развития розничного сектора банковских услуг за счет:

- Повышения производительности аккумулирования сбережений и направления их во вложение инвестиций банковским сектором.
- Поиск механизмов увеличения роли розничных банковских услуг.
- Модернизация и корректировка количества кредитных организаций Российской Федерации[15].

Возможность группировки и расширение предоставляемых банковских услуг населению и предприятиям. В частности, лицам, проживающим в отдаленных районах, где наблюдается высокая неразвитость предоставления розничных банковских услуг.

Использование всеми кредитными организациями, которые предоставляют розничные банковские услуги, всей отчетной информации о деятельности учреждения с целью доказательства прозрачности.

Обеспечение тесного взаимодействия ЦБ РФ с налоговыми, таможенными и правоохранительными органами для получения о клиентах более точной и полной информации.

Реализация данных мер станет способствовать целесообразному улучшению состояния розничных банковских услуг, и сможет гарантировать наличие крепкой основы сбалансированного роста и устойчивого развития российской экономики.

Подводя итог, следует сделать вывод, что, сектор розничных банковских услуг Российской Федерации хоть и отстает по показателям от зарубежных, но, тем не менее, стремиться стать конкурентоспособней и приблизиться к мировым стандартам.



## **2 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ ПО ОКАЗАНИЮ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ**

### **2.1 Депозитные услуги российских банков и условия их предоставления**

Объём средств населения в банках в 2017 году увеличился на 1787,1 млрд руб. (в 2016 году – на 981,2 млрд руб.) до 25 987,4 млрд руб. В относительном выражении рост вкладов составил 7,4%, без валютной переоценки – 8,6% (в 2016 году – 4,2 и 9,2% соответственно).

Вложения в незастрахованные сберегательные сертификаты на предъявителя, снижались в течение всего года. В результате объём средств, размещённых в такие сертификаты в 2017 году, уменьшился на 97,6 млрд руб. (на 20,1%) до 387,7 млрд руб. Доля сертификатов на предъявителя в общем объёме вкладов также снизилась, составив 1,5%.

Объём средств индивидуальных предпринимателей в банках на 1 января 2018 г. составил 459,5 млрд руб. (1,8% общей суммы вкладов физических лиц), увеличившись с начала года на 36,2%. Размер страховой ответственности по ним оценивается в 265,1 млрд руб. или 57,7% общей суммы средств индивидуальных предпринимателей, что сопоставимо со структурой вкладов физических лиц [16].

В целом объём застрахованных средств населения в банках (с учётом средств индивидуальных предпринимателей) в 2017 году увеличился на 2 012,4 млрд руб. (в 2016 году – на 1 130,7 млрд руб.). В относительном выражении он вырос на 8,4% до 26 033,0 млрд руб. (в 2016 году – на 4,9%).

Динамика ежедневных приростов вкладов в 2017 году была следующей. Рост вкладов в январе–ноябре 2017 года в среднем составлял 2,4 млрд руб. в день, а без валютной переоценки – 3,0 млрд руб. в день (в январе – ноябре 2016 года – 1,4 млрд руб. в день, без валютной переоценки – 3,8 млрд руб. в день). В конце 2017 года традиционно в связи с предновогодними выплатами премий и иных дополнительных вознаграждений был отмечен большой прирост вкладов населения. За декабрь 2017 г. вклады физических лиц выросли на 990,5 млрд руб. (в среднем на 32 млрд руб. в день), что за вычетом валютной переоценки немного превышает предновогодние поступления 2016 г.

В 2017 году наиболее активно росли вклады вблизи максимального размера страхового возмещения. Так, вклады от 1 млн до 1,4 млн руб. увеличились на 21,1% по сумме и на 20,9% по количеству счетов, а вклады от 1,4 млн руб. до 3 млн руб. – на 23,2% по сумме и

на 22,9% по количеству. Депозиты размером от 3 млн руб. до 5 млн руб. выросли на 9,9% по сумме и на 9,1% по количеству счетов. Вклады свыше 5 млн руб. выросли на 2,2% по сумме и на 8,0% по количеству счетов.

Вклады от 100 тыс. до 700 тыс. руб. и от 700 тыс. до 1 млн руб. увеличилась на 6,5 и 7,3% по сумме и на 6,6 и 7,2% по количеству счетов соответственно.

По итогам 2017 года доля вкладов от 700 тыс. руб. до 1,4 млн руб. увеличилась с 19,5 до 20,7%, а доли вкладов от 100 тыс. до 700 тыс. руб. и свыше 1,4 млн руб. снизились с 29,5 до 29,0 и с 41,6 до 41,1% общей суммы депозитов соответственно. Удельный вес вкладов менее 100 тыс. руб. изменился незначительно.

Средний размер вклада по банковской системе (без учёта счетов менее 1 тыс. руб.) составил 159,1 тыс. руб.

Проводимый АСВ мониторинг процентных ставок, предлагаемых 100 крупнейшими розничными банками, показал, что большинство (72 из 100 банков) по итогам 2017 года снизило ставки по вкладам. В 13 банках ставки повысились, в 15 остались без изменений. При этом основное снижение ставок по вкладам пришлось на первое полугодие 2017 г.

Средний уровень ставок (взвешенных по объему вкладов) на 1 января 2018 г. по рублевым годовым вкладам на сумму 1 млн руб. снизился на 1,0 п.п. – с 7,4 до 6,4% годовых. Средние (невзвешенные) ставки по аналогичным вкладам снизились на 1,2 п.п. – с 8,5 до 7,3% годовых.

По оценкам АСВ, небольшое снижение процентных ставок по вкладам продолжится в текущем году. При этом реальная доходность вкладов (по отношению к уровню инфляции) будет оставаться положительной.

По итогам 2017 года доля депозитов в иностранной валюте снизилась с 23,7 до 20,6%. Снижение этой доли произошло как в результате укрепления курса рубля, так и вследствие низких процентных ставок по вкладам в иностранной валюте.

В связи с более высоким уровнем ставок по краткосрочным вкладам (сроком до 1 года) их доля незначительно увеличилась – с 35,2 до 37,8%. Одновременно произошёл рост доли вкладов до востребования с 18,3 до 21,0%. При этом доля долгосрочных вкладов (сроком свыше 1 года) снизилась с 46,5 до 41,2%.

Банки-лидеры по объемам вкладов физических лиц представлены в таблице 2.1. Первые места занимают Сбербанк России, Банк ВТБ, Россельхозбанк.

Таблица 2.1 – Банки-лидеры по объемам вкладов физических лиц по вкладам в 2018 году

Место	Банк	Депозиты физ.лиц, тыс. руб. на 01-04-2018	Депозиты физ.лиц, тыс. руб. на 01-03-2018	Изменение тыс. руб	Изменение %
1	Сбербанк России	11 805 938 848	11 784 781 446	+21 157 402	+0.18
2	Банк ВТБ	3 301 205 112	3 124 834 727	+176 370 385	+5.64
3	Россельхозбанк	874 867 891	864 064 042	+10 803 849	+1.25
4+1	Альфа-Банк	795 365 234	778 931 610	+16 433 624	+2.11
5-1	Газпромбанк	789 502 543	800 192 821	-10 690 278	-1.34
6	Бинбанк	512 450 689	509 588 224	+2 862 465	+0.56
7	Банк Открытие	442 697 365	439 245 796	+3 451 569	+0.79
8	Райффайзенбанк	393 763 983	387 507 961	+6 256 022	+1.61
9	Промсвязьбанк	374 146 716	370 267 246	+3 879 470	+1.05
10	Совкомбанк	301 864 081	301 588 423	+275 658	+0.09

Доля 30 крупнейших по объёму вкладов банков в 2017 году увеличилась с 85,2 до 87,0%, при том, что доля ПАО Сбербанк уменьшилась с 46,5 до 46,1%. Постепенный рост доли крупнейших банков продолжается с конца 2013 года – общее увеличение за указанный период составило более 10 п.п.

Таким образом, депозитная политика российских банков показала положительный сдвиг в сторону роста.

В целом объём застрахованных средств населения в банках (с учётом средств индивидуальных предпринимателей) в 2017 году увеличился на 2 012,4 млрд руб. (в 2016 году – на 1 130,7 млрд руб.). В относительном выражении он вырос на 8,4% до 26 033,0 млрд руб. (в 2016 году – на 4,9%).

## 2.2 Банковское кредитование населения и перспективы его развития

Объём кредитов физическим лицам – актуальный показатель банковской деятельности, определяющий всю величину спроса потребителей на данную банковскую услугу, образовавшуюся за определенный интервал времени. В состоянии экономического спада снижение количества взятых кредитов очевидно [17, с.174]. Для того чтобы подтвердить предположение о тенденции к уменьшению спроса, данный показатель был проанализирован по данным Центрального Банка Российской Федерации за период с 01.01.2014 г. по 01.01.2017г., а результаты исследования приведены в таблице 2.2.

Таблица 2.2 - Динамика потребительских кредитов, млн. руб.

	На 01.01.2014	На 01.01.2015	На 01.01.2016	На 01.01.2017
Потребительские кредиты в рублях	9 719 936	11 028 783	10 395 828	10 643 612
Потребительские кредиты в иностранной валюте	237 158	300 766	288 503	160 330
Итого потребительских кредитов	9 957 094	11 329 549	10 684 331	10 803 942
Пророст в млн. руб.		1 372 455	-645 218	119 611
Прирост в %	-	13,78%	-5,7%	1,12%

Представленные статистические данные позволяют прийти к выводу, что падение спроса на кредиты физическим лицам началось в начале 2015 года у нескольких рейтинговых банков и окончательно усилилось к концу этого года. За 2016 год наблюдается тенденция к небольшому росту на 1,12% объема потребительского кредитования. Значительно снизилась сумма полученных кредитов физическими лицами в иностранной валюте, практически в 1,5 раза [18, с.116].

Такая тенденция обоснована в виду не устойчивого курса рубля к доллару США на протяжении 2015 - 2016 годов.

На графике колебания сумм предоставленных кредитов частному сектору нашей страны представлен на рисунке 2.1.

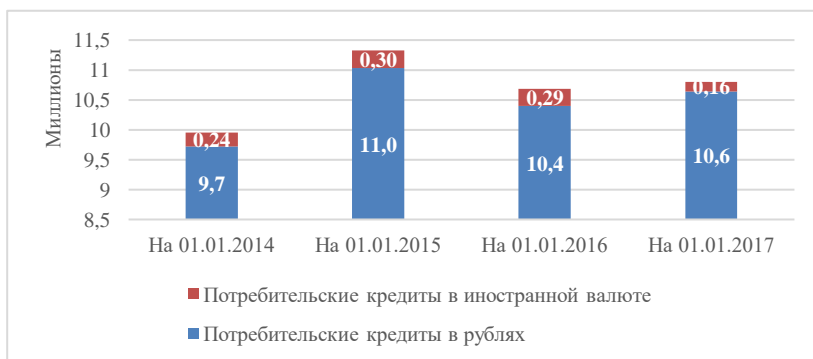


Рисунок 2.1 – Динамика потребительских кредитов

Банки-лидеры по объемам кредитов физическим лиц представлены в таблице 2.3. Первые места, как и по вкладам, занимают Сбербанк России, Банк ВТБ.

Таблица 2.3 – Банки-лидеры по объемам кредитов физическим лиц в 2018 году

Место	Банк	Кредиты физ.лиц, тыс. руб. на 01-04-2018	Кредиты физ.лиц, тыс. руб. на 01-03-2018	Изменение, тыс. рублей	Изменение, %
1	Сбербанк России	5 148 226 177	5 053 906 671	94 319 506	+1,87
2	ВТБ	2 137 363 452	2 107 382 687	29 980 765	+1,42
3	Газпромбанк	386 454 721	374 819 019	11 635 702	+3,1
4	Россельхозбанк	376 403 126	367 154 958	9 248 168	+2,52
5	Альфа-Банк	316 808 919	306 244 323	10 564 596	+3,45
6	Райффайзенбанк	234 177 511	227 526 388	6 651 123	+2,92
7	Почта Банк	219 968 651	211 208 248	8 760 403	+4,15
8	Хоум Кредит Банк	182 915 760	180 659 150	2 256 610	+1,25
9	Тинькофф Банк	163 634 507	159 825 643	3 808 864	+2,38
10	ДельтаКредит	143 845 768	141 833 591	2 012 177	+1,42

Сбербанк России и банк ВТБ занимают существенную долю на рынке розничного кредитования. В ТОП-10 банков по кредитам вошли 6 банков из ТОП-10 банков по вкладам физических лиц (таблица 2.1).

Объем предоставленных населению кредитов, впервые с начала периода спада доходов населения увеличившийся в августе 2016 года, в 2017 году не показывает устойчивой восстановительной динамики. Совокупная стоимость предоставленных физическим лицам кредитов в ценах начала 2012 года на начало января 2017 года сократилась по отношению к предшествующему месяцу на 0,3%, на начало февраля – на 1%, на начало марта – на 0,1%, а затем на начало апреля – выросла на 0,6%, а на начало мая – на 0,7% (Рисунок 2.2). В номинальном выражении общий объем кредитов, предоставленный физическим лицам на начало мая 2017 года, составил 10 978,3 млрд рублей, общий объем задолженности – 10 948,6 млрд рублей.

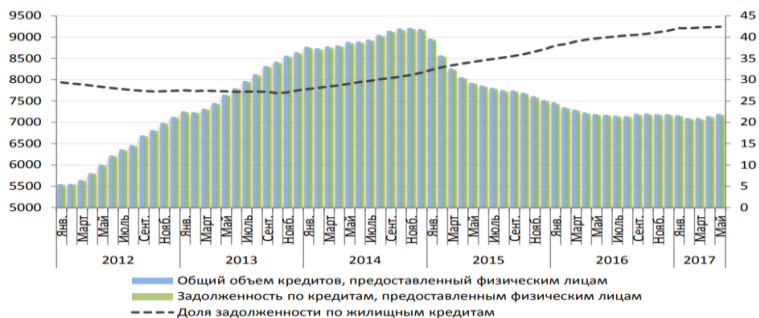


Рисунок 2.2 – Динамика общего объема предоставленных кредитов и задолженности физических лиц по ним в реальном выражении в ценах начала 2012 года (на начало месяца, млрд руб.) и доля задолженности по жилищным кредитам в ней [16]

Доля задолженности по жилищным кредитам в структуре общей задолженности физических лиц в 2017 году увеличивалась, но незначительно: с 42,1% в январе до 42,5% в мае (рисунок 2.2). В связи с этим можно предположить, что наблюдаемые колебания в объеме предоставленных кредитов связаны, в том числе, с постепенным оживлением сектора потребительского кредитования.

В 2017 г. потребительское кредитование после его резкого сокращения в предыдущие годы начало восстанавливаться. В рамках осторожной финансовой политики коммерческих организаций и их клиентов рост объемов потребительского кредитования не создавал инфляционного давления на товарный рынок и был сбалансированным.

За минувшие 10 лет рынок необеспеченного потребительского кредитования кардинально изменился. Стремительный рост в начале 2010-х годов (в середине 2012 г. годовой прирост данного сегмента рынка превысил 50%) был сопряжен с мягким отбором возможных заемщиков, вызванным конкурентной борьбой среди банков за долю рынка [19, с.242]. С целью излишнего роста накопленных рисков в банковском секторе, Банк России с 2012 г. стал использовать макропруденциальные мероприятия с целью сдерживания потребительского кредитования. Некое замедление кредитной активности способствовало раскрытию проблемных кредитов, которые прежде невозможно было найти в массе только что выданных ссуд. Переоценивание банками рисков, сопряженных с потребительским кредитованием, и новые макропруденциальные мероприятия Банка России привели к замедлению роста данного сектора рынка (рисунок 2.3).

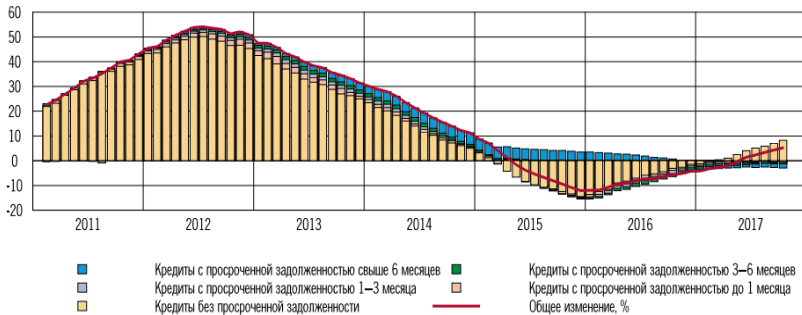


Рисунок 2.3 – Структура годового изменения портфеля потребительских кредитов (на начало месяца, п.п.) [16]

В обстоятельствах экономической неустойчивости в 2014–2016 гг. способности заемщиков по выполнению собственных обязательств уменьшились (доля просроченной задолженности в общем объеме таких кредитов выросла с 13,7 до 20,1%, в том числе более проблемных – со сроком просроченной задолженности, превышающим полгода, – с 6,2 до 15,0%). С учетом роста неопределенности и понижения склонности банков и их клиентов к риску данное действие привело к обвалу рынка потребительского кредитования в начале 2015 г..

По мере улучшения ситуации в экономике к 2017 г. обозначилась и активизация на рынке потребительского кредитования. Со стороны спроса данному поспособствовало возобновление уверенности населения в собственных доходах в будущем (и, таким образом, возможности регулировать свои обязательства), а также отложенный спросом предыдущих лет. Со стороны предложения восстановлению активности в данном секторе кредитного рынка содействовали стабилизация качества кредитного портфеля, рост доверия банков к возможности заемщиков выполнять собственные обязательства и возобновившаяся конкуренция за заемщиков. Конкретное вложение в восстановление потребительского кредитования могло внести кроме того как развитие инфраструктуры оценки качества заемщиков банками (равно как за счет привлечения дополнительных источников данных, так и за счет совершенствования алгоритмов их обработки) [20, с.26].

Однако в отличие от этапа активного роста потребительского кредитования в начале нынешнего десятилетия соперничество между банками в 2017 г. шло в первую очередь за надежных заемщиков, платежеспособность которых не порождала сомнения. Главной формой конкурентной борьбы между банками на данной стадии было привлечение части клиентов других банков, а не поиск новых клиентов. Не-

сколько крупных банков предложили программы рефинансирования потребительских кредитов, которые были выданы другими коммерческими банками. В следствии, увеличения операций по пролонгированию и рефинансированию выданных ранее кредитов за апрель-август банки заключили новых кредитных договоров на 2,3 трлн руб., но кредитный портфель населения за этот период увеличился только на 0,6 трлн рублей.

Небольшой рост размера потребительского кредитования может объясняться рядом факторов. Во-первых, за минувшие годы значительно выросла финансовая грамотность населения. Это останавливает увеличение потребительского кредитования, особенно в условиях сокращения доходов, наблюдавшегося в минувшие годы. Во-вторых, увеличение финансовой грамотности населения совместно с программами господдержки и развитием рыночной инфраструктуры поспособствовал замещению потребительского кредитования ипотечным (рис. 2.4).

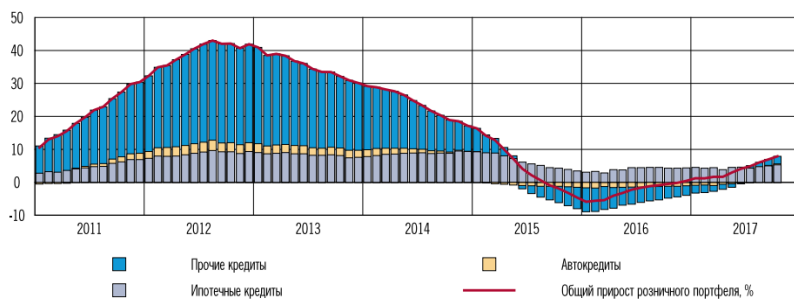


Рисунок 2.4 - Вклад отдельных элементов в годовой прирост розничного кредитного портфеля (на начало месяца, п.п.) [16]

Доля ипотечных кредитов в розничном кредитном портфеле увеличилась с 28% в начале 2014 г. вплоть до 42% в середине 2017 года. В-третьих, продолжали действовать макропруденциальные меры Банка России, нацеленные на подавление экономически неоправданного увеличения потребительского кредитования: включались новейшие меры и изменялись старые, снижая привлекательность наиболее рискованных направлений потребительского кредитования для кредитных организаций [21, с.111]. В конечном итоге, как отмечалось выше, после периода неустойчивости банки по-прежнему придерживались аккуратной политики выбора заемщиков. Восстановление потребительской активности, обозначенное в 2017 г., происходило в основном за счет собственных, а не заемных средств.



Наметившееся восстановление активности на рынке потребительских кредитов не порождает и инфляционных рисков. Прежде всего, поступление на товарный рынок денежных средств за счет наращивания потребительского кредитования сопоставимо с процентными платежами по портфелю потребительских кредитов населения (то есть средствами, которые не поступают на товарный рынок вследствие совершенных ранее операций по привлечению потребительских кредитов). Кроме того, средства, поступающие в экономику по каналу прироста кредитования, в значительной мере замещают средства, которые ранее поступали за счет бюджетных операций, поэтому риска избыточного роста денежного предложения не возникает. Сохранение сложившихся темпов роста потребительского кредитования не препятствует закреплению инфляции вблизи 4%.

По мнению аналитического издания «Эксперт РА» в 2018 году розничные ссуды останутся двигателем рынка кредитования. Это станет возможным благодаря восстановлению положительной динамики реальных располагаемых доходов населения (рисунок 2.5).



Рисунок 2.5 – Прогноз роста розничного кредитного портфеля в 2018 году

Рост портфеля необеспеченных потребительских кредитов физических лиц прогнозируется равным 10% против 6% в 2017 году за счет более высокой маржинальности для банков. Сдерживать рост розничного кредитования будет увеличение резервирования в рамках МСФО 9 и экстраполяции Банком России результатов выборки при оценке резервирования однородных ссуд физических лиц, а также инициатива регулятора по ограничению долговой нагрузки населения. Наибольший прирост покажет ипотечный кредитный портфель (16% против 14% в 2017 году, рисунок 2.6) за счет запуска ипотечной фабрики АИЖК и госпрограммы субсидирования

ставки для многодетных семей, а также снижения коэффициентов давления секьюритизации на капитал.

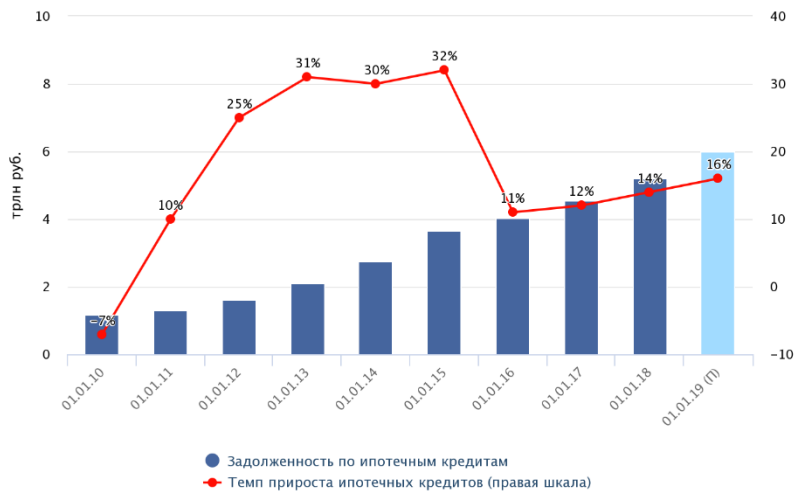


Рисунок 2.6 – Рост ипотечных кредитов в 2018 году

По состоянию на конец 2017 г. в государственный реестр микрофинансовых организаций включены 2462 юридических лица, тогда как по состоянию на конец 2015 г. насчитывалось 3688 зарегистрированных микрофинансовых организации, что отражено на рис. 2.7.

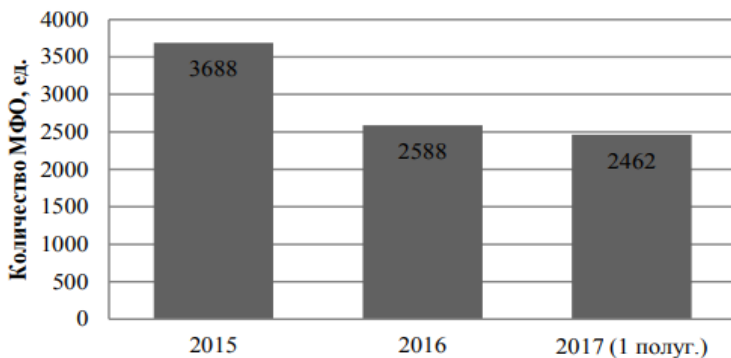


Рисунок 2.7 – Динамика числа микрофинансовых организаций, функционирующих на территории России в 2015-2017 гг. [16]

Всего за прошлый год из реестра были исключены сведения о 1715 участниках, что больше, чем в 2015 и 2014 годах (1681 и 1329 соответственно). Причем отметим, что несмотря на тенденцию к снижению числа микрофинансовых организаций, наблюдаемую в течение анализируемого периода, в 2017 г. количество микрофинансовых организаций превзошло даже количество банковских организаций : 2462 зарегистрированных микрофинансовых организации против 875 коммерческих банков, но среди них 343 банка, у которых отозвана или аннулирована лицензия на осуществление банковских операций и которые пока не исключены из Книги государственной регистрации кредитных организаций.

В течение анализируемого периода развитие отечественного микрофинансового сектора осуществлялось по двум направлениям: развитие сети филиалов и подразделений зрелыми организациями и уход с рынка молодых, неустойчивых организаций микрофинансирования [18, с.116]. Совокупный портфель займов российских микрофинансовых организаций в 2015 г. составил 139,9 млрд.руб., в 2016г. - 195,1 млрд. руб. Национальный рынок микрофинансирования можно разделить на 3 основных сегмента, различающихся как по целевой аудитории, так и по объемам, срокам и эффективным ставкам – это кредиты до зарплаты, потребительские займы для физических лиц и микрозаймы для малого и среднего бизнеса (рис. 2.8).

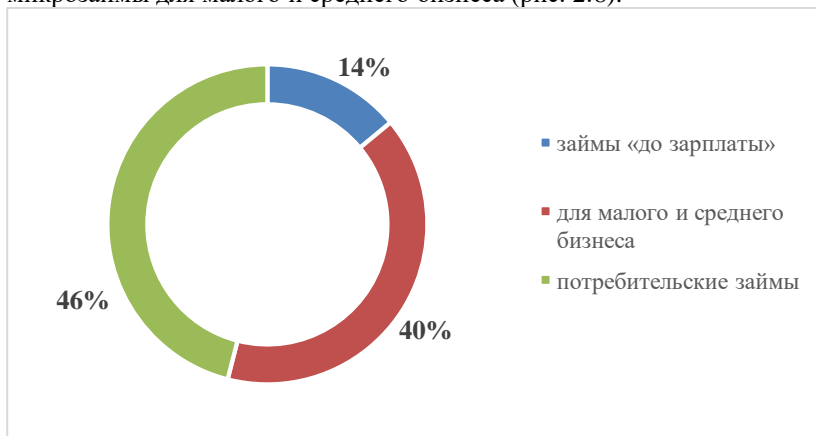


Рисунок 2.8 – Национальный рынок микрофинансирования [16]

В группу «Микрозаймы «до зарплаты» попадает лишь 14,0% общего портфеля займов рынка микрофинансирования, именно этой

группе рынок обязан своим негативным имиджем. Для получения такого займа требуется минимум документов, сроки займа, как правило, не превышают 30 дней, а эффективные ставки достигают 599,3 %. Такие займы предназначены для наиболее бедных и финансово неграмотных слоев населения, а значительный процент ожидаемых невозвратов по таким займам должен компенсироваться гигантскими ставками и короткими сроками оборачиваемости средств.

Кредитный портфель микрофинансовых организаций такого сегмента, как «потребительские микрозаймы» занимает 46,0% общего рынка. Типичное предложение данного сегмента – заем на 10-50 тыс. руб. сроком на 6-12 месяцев. Ставка займа обычно в несколько раз выше, чем у подобных продуктов от коммерческих банков. Основная целевая аудитория сегмента – это относительно благонадежные физические лица, по каким-либо критериям выпадающие из фокуса коммерческих банков (например, имеющие постоянную регистрацию в регионе проживания менее 5 лет или не имеющие постоянного источника доходов).

За 2017 год рынок онлайн-кредитования вырос в 2,5 раза, что в денежном выражении составило 22 млрд руб. Столь активный рост произошел благодаря увеличению доли не банковских кредитов.

Микрофинансовые организации и кредитно-потребительские кредиты, не стесненные ограничениями банковского сектора и не подпадающие под правовое регулирование банковской деятельности, активно набирают обороты. Не банковские кредиты становятся популярными благодаря широкой доступности и простым условиям получения наличных. Пакет документов, необходимый для получения небанковского займа, является минимальным.

Благодаря широкой доступности и оперативности выдаче займов за 2017 год количество выданных кредитов увеличилось в два раза. Рынок растет и за счёт увеличения средней суммы займа на сегодняшний день она составила 12 230 руб. это на 10% больше, чем в 2016. Финансовые организации готовы повышать сумму займа, предоставляемую без дополнительных проверок благодаря снижению доли просроченной задолженности. Заемщики стали более добросовестно относиться к выплате долга за 2017 год показатель просроченной задолженности снизился на 2%.

Федеральный округ	Десять месяцев 2017 года	%, к десяти месяцам 2016 года
Центральный ФО	6 405	233
Приволжский ФО	3 275	219
Сибирский ФО	2 415	224
Северо-Западный ФО	2 220	251
Уральский ФО	1 955	280
Южный ФО	1 655	271
Дальневосточный ФО	1 000	305
Северо-Кавказский ФО	675	320
<b>Общий итог</b>	<b>22 100</b>	<b>263</b>

Рисунок 2.9 – Рейтинг федеральных округов по объему выданных микрозаймов [16]

Уменьшение доли просроченной задолженности произошло в результате повышения финансовой грамотности клиентов. Заемщики более ответственно подходят к оценке собственного финансового состояния и грамотно планируют семейный бюджет. Это происходит благодаря эффективным действиям небанковских организаций по взысканию задолженности.

Банки зачастую простили заемщикам незначительные для них суммы до 100 тыс. руб., не обращаясь в суд и не прибегая к помощи коллекторов до тех пор, пока сумма не будет существенной. Это привело к тому, что у значительной части заемщиков отсутствовала какая-либо мотивация возвращать долг. Такие клиенты просто ждали истечения срока исковой давности.

Микрофинансовые организации готовы бороться за каждый рубль, и предпринимают активные действия, даже если сумма долга менее 100 тыс. руб. Это стало существенным дисциплинирующим фактором, создавая активную мотивацию для заемщиков своевременно выплачивать задолженность.

Простота получения микрозайма обеспечивается за счёт применения интернет технологий. Для заемщика намного проще отправить заявку онлайн, чем ехать в офис банка. При этом клиент освобождается от обязанности собирать документы до того, как узнал, что его заявка одобрена. Применение цифровых технологий позволяет

охватить максимально большую аудиторию, в то же время, сохраняя возможность таргетировать рекламу на заинтересованных клиентов.

Для современного развития и становления рыночной экономики необходима соответствующая инфраструктура, то есть система взаимосвязанных специализированных организаций, обслуживающих товарно-денежный оборот, поток услуг, ценных бумаг и рабочей силы.

Инфраструктура потребительского кредитования как комплекс финансовых институтов, конечной целью деятельности которых является как финансово-кредитное обеспечение экономики, так и предоставление финансово-кредитных услуг.

Отличительная особенность институциональной инфраструктуры состоит в том, что она не выступает как самостоятельная отрасль или под отрасль. Она обслуживает другие отрасли в роли управляющей подсистемы. По уровню выполняемых управленческих функций в системе общественного воспроизводства являясь институциональной инфраструктурой разных уровней: предоставление информационных технологий, разнообразные услуги по кредитам, обеспечение безопасности (страхование), благоприятные условия по предоставлению финансовых услуг и т.д. В целом институциональная инфраструктура представляет собой сложную систему разнородных, но тесно связанных между собой элементов.

Следует, однако, отметить, что такое разделение институциональной инфраструктуры является достаточно условным, поскольку в каждой из названных подгрупп присутствуют элементы других. (рисунок 2.10)

В основе формирования инфраструктуры кредитных отношений лежат объективные экономические потребности развития кредитных отношений. В частности, развитие зарождавшихся кредитных отношений сдерживалось рядом проблем:

- кредиторы и заемщики зачастую не знали о наличии друг друга;
- недостаток информации о заемщике;
- экономические интересы кредиторов и заемщиков, их права и обязательства в кредитных сделках не были закреплены законодательно.

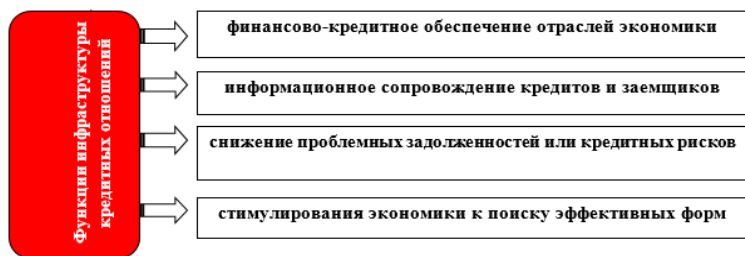


Рисунок 2.10 – Функции инфраструктуры

Важную роль в повышении эффективности потребительского кредитования играет состав институтов инфраструктуры потребительского кредитования, которые способствуют улучшению работы финансовых отделений и привлечению клиентов – физических лиц.



Рисунок 2.11 – Инфраструктура потребительского кредитования как часть системы кредитования

Инфраструктура кредитных отношений потребительского кредитования является жизнеобеспечивающим звеном кредитной системы, от ее эволюции будет зависеть эффективность работы всей системы.

Учитывая интенсивное развитие потребительского кредитования в России, высокую доходность данного сектора банковских услуг и, как следствие, появление на нем все большего количества серьезных игроков, взаимодействие и тесное сотрудничество с инфраструктурными организациями обеспечивает высокую конкурентоспособность

банка. При этом рынок потребительского кредитования в России имеет значительный потенциал: если в странах с наиболее развитым уровнем экономики объёмы потребительского кредитования по отношению к ВВП составляют свыше 50%, то в России этот показатель не превышает и 10%. Поэтому на современном этапе развития инфраструктура потребительского кредитования становится неотъемлемой составляющей как инфраструктуры самого процесса кредитования, так и банковской инфраструктуры национального хозяйства любого развитого государства в целом.



Рисунок 2.12 – Инфраструктура кредитных отношений в системе потребительского кредитования

Инфраструктура кредитных отношений в системе потребительского кредитования является совокупностью взаимосвязанных участников кредитного рынка, который включает (рисунок 2.12):

- а) непрофессиональных участников (к которым относятся население);
- б) профессиональных участников:
- в) кредитные организации – Банк России, коммерческие банки и небанковские кредитно-финансовые организации (страховые



компании, паевые инвестиционные фонды, пенсионные фонды, инвестиционные компании, ломбарды, благотворительные фонды);

г) некредитные (специализированные) организации (бюро кредитных историй, коллекторские агентства, агентство по страхованию вкладов);

д) органы регулирования;

е) государственные органы власти;

ж) Центральный банк.

Каждый из непрофессиональных и профессиональных участников кредитного рынка может выступать в роли кредитора или заемщика, причем в разные периоды времени или одновременно, что делает их взаимосвязанными и подтверждает правильность их отражения в инфраструктуре кредитных отношений. Специализированные организации могут в случае необходимости выступать в роли заемщиков. Однако без их участия развитие кредитных отношений невозможно, и они вступают во взаимодействие со многими другими участниками кредитных отношений.

Развитие организации потребительского кредитования в современных условиях является важной проблемой, решение которой позволит повысить платежеспособный спрос, сделать данный вид банковской услуги доступным для большей части населения страны и снизить кредитные риски [22, с.17].

Как известно, инфраструктура является жизнеобеспечивающим звеном кредитной системы. Ряд специалистов определяет инфраструктуру в виде совокупности разнообразных кредиторов населения, предоставляющих ссуды физическим лицам в денежной форме на потребительские нужды, а также различных организаций и ведомств, осуществляющих консультирование, поддержку, регулирование и контроль процесса потребительского кредитования.

Инфраструктура рынка потребительского кредитования предполагает государственное регулирование отношений, возникающих в процессе кредитования физических лиц. Однако инфраструктуру рынка потребительского кредитования только начинают развиваться либо играют незначительную роль. В связи с этим, кредитные организации нацелены на создание и развитие собственных внутрихолдинговых подразделений, ответственных за продвижение своих кредитных розничных продуктов, внедрение новых технологий кредитования, внутреннюю инфраструктуру, поиску и подготовке персонала [20, с.26].

В последние годы растет количество ломбардов, ссужающих деньги под залог движимого и недвижимого имущества. Современные ломбарды – это высокотехнологичные учреждения, оборудованные

специализированной техникой, стремящиеся ни в чем не уступать банкам в сфере обслуживания клиентов.

Ломбарды могут быть по форме собственности как государственными, так и частными.

Процентные ставки по кредитам ломбардов очень высоки – от 6 до 20% в месяц в зависимости от оценочной стоимости имущества и срока хранения залога.

Поскольку такого рода кредит не носит целевого характера и выдается под обеспечение имущества, предоставляемого в залог и имеющего реальную рыночную стоимость, процедура его оформления и выдачи занимает довольно мало времени. Условия, на которых ломбарды предоставляют ссуды населению, весьма обременительны. Данный кредит носит в основном вынужденный характер.

К инфраструктуре потребительского кредитования могут быть отнесены и новые, так называемые инвестиционные, агентства, экономическая роль которых близка к консультационным бюро, но отличается более узкой направленностью. Примером является группа компаний «Кредитный и финансовый консультант», которая предлагает агентские услуги.

«Кредитный и финансовый консультант» для физических лиц предлагает подбор оптимальной программы, сбор документов и оформление ипотечной сделки, что значительно ускоряет процесс и снижает вероятность ошибки при выборе банка. Кроме того, компания проводит специальную программу снижения платежей по кредитам.

Таким образом, подводя итог, можно сделать следующий вывод. В решении проблем развития инфраструктуры потребительского кредитования нужно обратить внимание на следующие моменты:

- во-первых, возрастающий спрос на услуги ломбардов показывающий текущее состояние рынка, но не может являться целям для повышения банковских ставок, так как сами ломбарды до сих пор активно кредитовались в банках. Население, которое пользуется их услугами, в большинстве своем неплатежеспособно и не может рассчитывать на банковский кредит. Если кризисные явления в экономике будут развиваться, то приток населения в столичные ломбарды возрастет, но сами ломбарды не смогут выдавать новые займы и начнут работать только на возврат денежных средств;

- во-вторых, в настоящее время инфраструктура рынка потребительского кредитования развита слабо. Кредитование физических лиц осуществляют, как правило, коммерческие банки. Вместе с тем есть основания полагать, что роль консультационных бюро в сфе-

ре потребительского кредитования должна быть повышена, особенно на рынке недвижимости.

### **2.3. Зарубежный опыт банковского обслуживания населения**

Современный период развития мировой банковской системы проходит в обстоятельствах обострения конкурентной борьбы и кризисных явлений на финансовых рынках. Одни из ключевых условий успешного развития банковской деятельности выступает стратегия постоянных нововведений. На сегодняшний день инновации являются основным условием устойчивости, конкурентоспособности и стабильного экономического роста банков [23, с.24].

Наиболее значимым для каждого банка является повышение конкурентоспособности, расширение клиентской базы, улучшение деловой репутации, получение дополнительного дохода, и, в итоге, стабилизация финансового состояния.

Вводимые кредитные продукты должны отвечать следующим критериям: минимальный риск, наибольшая прибыльность. В случае эффективной реализации проекта банк имеет возможность привлечь новых клиентов, увеличить эффективность использования активов, сбалансировать финансовое состояние, повысить конкурентоспособность.

Проанализируем опыт американских банков. В частности, обратимся к продуктовой линейке банка SunTrust, одного из крупнейших банков США. Остановимся на новых для российского рынка особенностях кредитных продуктов. Начнем с особенностей выплат основного долга и процентов.

Модель выплат buy-down - вариация плавающей процентной ставки. Имеются две формы buy-down - «постоянная» (используется редко) и «временная». При «постоянном» buy-down предусмотрено наличие «судных очков» (набираемых путем уплаты наличности), за которые снижается процентная ставка по кредиту. При более распространенной «временной» форме buydown в обмен на такой же единовременный дополнительный платеж клиент получает снижение кредитной ставки на ограниченный период времени.

Модель выплат split loans - техника, согласно которой клиенту предлагается разделить кредит на два новых кредита: один с фиксированной процентной ставкой, другой с переменной. Новый кредит с фиксированной ставкой дает «душевный покой», поскольку клиент точно знает, сколько ему предстоит выплачивать каждый месяц. По

второму кредиту устанавливается гибкая систем платежей сверх обязательного минимального значения, так что в доходные месяцы можно будет погасить больше, а в менее доходные - меньше.

В комбинации с вышеперечисленными схемами платежа используются программы: bi-weekly payment program и skip a payment.

Bi-weekly payment program предназначена для снижения процентного бремени кредитов (в основном ипотечных): дважды в год выплачивается не полная ежемесячная процентная ставка по кредиту, а 1,5 ставки. Две лишние половинки используются для погашения основной суммы кредита (principal), что и приводит со временем к снижению ежемесячных платежей.

Skip a payment - банк разрешает клиентам периодически «пропускать» ежемесячные платежи, однако подобные пропуски автоматически создают ситуацию interest short - недостачи средств на кредитном счете для погашения текущей процентной задолженности, которая автоматически запускает механизм начисления штрафных пени.

Если говорить об ипотечных продуктах банка SunTrust, интересным является широкий выбор жилищных программ, связанных с поддержкой государства и некоммерческих жилищных фондов. Например, в рамках ипотечного продукта «Доступное жилье» SunTrust активно сотрудничает с некоммерческими жилищными фондами, в том числе сельскохозяйственными.

Потребительское кредитование в банке SunTrust интересно разнообразием целевых программ кредитования:

- на образование (кредит выдается на срок до 10 лет, минимальный ежемесячный платеж составляет 50 долл. США);
- на покупку нового или подержанного автомобиля (процентные ставки фиксированные или плавающие, различаются по штатам. Примерно 4-5%);
- на покупку нового или подержанного жилого автофургона (сумм кредита от 50 тыс. до 1,5 млн. долл. США, процентные ставки от 6,37-6,62%).

Важным аспектом кредитования физических лиц на рынке США являются кредитные карты. Банк SunTrust предлагает пластиковые карты та любой вкус, при этом при их использовании начисляются бонусные баллы, на которые можно получить подарки. Такие карты имеют возможность накопления бонусных баллов. Подарками являются: путешествия; компенсация за потерянный багаж; подарочные карты; вино и продукты питания; наличные деньги; бытовая техника; спортивные товары; предметы интерьера и т.д.

Если говорить о кредитных картах, также можно выделить следующие нововведения: Bank of America предлагает кредитную карту, которая использует в основе радиочастотный чип. Ее не нужно вставлять в автомат, чтобы сделать транзакцию. Провести картой перед специально оборудованным считывающим устройством достаточно, чтобы автомат выдал желаемый товар. Зарубежные кредитные продукты представлены в гораздо большем ассортименте и являются более клиентоориентированными, что выражается и в размере процентных ставок, и в способах погашения задолженности, условиях предоставления кредитных продуктов и т.д.

Лидерами по финансовым вложениям в разработку новых технологий являются в основном американские банки, такие как Goldman Sachs, Citibank, JP Morgan, Morgan Stanley, а также швейцарский Credit Suisse. Совокупно эти банки за период 2013 - 2017 годов вложили в развитие инновационных технологий около 95 млрд. долларов США.

Таким образом, использование инновационных технологий клиентами в мире растет ускоренными темпами, что показывает индекс использования клиентами продуктов и услуг, созданных с помощью инновационных технологий, в том числе финтех, в 2017 году в разных странах: Китай – 69 %, Индия – 52 %, Великобритания – 42 %, Бразилия – 40 %, Австралия – 37 %, Россия – 44 %. Говоря об областях банковского обслуживания, в которых наиболее сильно видны изменения, следует выделить следующие: проведение платежей, кредитование, управление собственными банковскими счетами.

#### **2.4. Современные формы банковского обслуживания населения в России**

Выделяют следующие основные виды дистанционного банковского обслуживания:

«Банк-Клиент» - на компьютере пользователя устанавливается программа, которая хранит тут же все свои данные (выписки по счетам, платежные документы).

Интернет-банкинг – это система, которая работает через обычный Интернет-браузер. Данная система позволяет осуществлять все те же действия, только здесь не требуется установка специальной программы на компьютер.

Мобильный банкинг – это оказание услуг дистанционного банковского обслуживания с использованием телефонной связи и с использованием мобильных приложений.

Сейчас наиболее востребованными системами среди населения являются это Интернет-банкинг и мобильный банкинг.

В марте-апреле 2017 года аналитическое агентство Markswebb Rank&Report провело исследование по созданию рейтинга эффективности интернет-банкинга российских банков. (Таблица 2.4).

Таблица 2.4 – Рейтинг эффективности использования интернет-банкинга российских банков

Место	Банк
1.	Сбербанк
2.	Тинькофф Банк
3.	Промсвязьбанк
4.	Альфа-Банк
5.	ВТБ

Также аналитическое агентство Markswebb Rank&Report провело исследование в июле-августе 2017 года по использованию мобильного банкинга. (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Рейтинг эффективности использования мобильного банкинга российских банков

Место	Мобильный банк для iPhone	Мобильный банк для смартфонов Android
1.	Тинькофф Банк	Тинькофф Банк
2.	Бинбанк	Бинбанк
3.	Почта Банк	Альфа-Банк
4.	Альфа-Банк	Почта Банк
5.	Банк Русский Стандарт	Сбербанк

Несмотря на то, что в России лидирующее положение в денежных платежах и переводах продолжают удерживать традиционные банки, такие крупные компании как Яндекс Деньги, CloudPayments, PAYQR, Копилка и другие, использующие инновационные технологии, начинают постепенно увеличивать свою долю в проводимых платежах. Всего же по данным на начало 2017 года в России существовало около 30 небанковских компаний, использующих инновационные технологии для проведения платежей.

Одной из важнейших технологий является проведение различных финансовых операций при помощи мобильных приложений, что безусловно увеличивает скорость обращения денежных средств. В настоящее время только около 40 российских банков (7 % от общего количества банков в России) имеют собственные мобильные приложе-

ния, обладающие полным функционалом по проведению банковских операций.

Вместе с тем, по последним данным в России существует около 250 компаний, предоставляющих различные банковские операции и услуги с использованием инновационных технологий в следующих областях: управление личными финансами, сравнение финансовых продуктов, кредитование, P2P кредитование, управление капиталом и инвестирование, проведение операций с различными валютами, в том числе и с криптовалютами и т.д.

Банкам и финансовым организациям нужно будет принимать во внимание новые факторы, связанные с развитием инновационных технологий. Клиенты все чаще требуют от банков предоставления продуктов и услуг в более простой и понятной форме, в том числе использования более понятных цифровых технологий.

Подводя итог, следует сказать, что банки должны будут разрабатывать или внедрять такие продукты и платформы их предоставления, которые будут радикально упрощать их получение и администрирование и при этом повышать их эффективность, качество и скорость предоставления для клиента. При этом следует учитывать тот факт, что процедура смены обслуживающего банка для физических лиц за последние несколько лет упростилась и теперь клиент может выбирать наиболее удобный для него банк. При этом, как показывают исследования, банк начинает получать прибыль от взаимодействия с клиентом в среднем после двух лет сотрудничества с ним.

Основными технологиями, оказывающими серьезное влияние на развитие розничного обслуживания в России и зарубежом, уже являются такие технологии как блокчейн (blockchain), биометрические системы идентификации и аутентификации, аналитика «больших данных». На очереди такие технологии как Reg Tech, голосовое управление операциями и платежами и открытые банки.

Таким образом, розничные услуги можно разделить на три большие группы: депозитные, кредитные и расчетные услуги. Благодаря улучшению экономической ситуации, законодательными мерами, проводимыми Банком России, повышению лояльности клиентов, наглядно виден рост этих услуг.

Ниже приведены основные преимущества и недостатки, тенденции развития и лидеры ключевых банковских услуг, оказываемых физическим лицам (таблица 2.6).

Таблица 2.6 – Сравнение розничных банковских услуг

Вид услуги	Преимущества	Недостатки	Тенденции развития	Лидеры по видам обслуживания на 01.04.18
Депозитные услуги	Малая вероятность досрочного изъятия средств со счета; низкий процент (займ у населения дешевле, чем у юр.лиц и банков)	Небольшие суммы вкладов; необходимость иметь оперативный резерв для поддержания ликвидности	Рост объема вкладов в банках	Сбербанк России Банк ВТБ Россельхозбанк Альфа-Банк Газпромбанк
Кредитные услуги	Развитие клиентской базы; доход банка; программы поддержки со стороны государства	Высокие кредитные риски (риск невозврата займа); потеря прибыли при досрочном погашении займа; сложность взыскания задолженности по кредитам	Рост объема кредитов в банках	Сбербанк России Банк ВТБ Газпромбанк Россельхозбанк Альфа-Банк
Расчетные услуги	Доход банка от комиссий и обслуживания карт и зарплатных проектов; снижение рисков по оценке платежеспособности заемщика; развитие клиентской базы	Риск мошенничества при использовании банковскими картами (расходы для банка)	Рост объема расчетных услуг в банках	Сбербанк России Банк ВТБ

Объем денежных средств населения, размещенных в банках, вырос на 7,4% к уровню прошлого года. При этом объем незастрахованных сберегательных сертификатов снизился. Средний уровень процентных ставок по вкладам снизился в связи с изменением ключевой ставки Банка России. Доля вкладов в крупнейших банках имеет тенденцию к росту, что объясняется стремлением к минимизации рисков населения.

Объем кредитования физических лиц также имеет тенденцию к росту. При этом банки стали больше уделять внимание платежеспособности потенциальных клиентов. Основная доля розничного кредитного портфеля приходится на ипотечные кредиты.

У рынка розничного кредитования есть большой потенциал для развития в России. Это будет возможно через формирование качественной инфраструктуры кредитования, внедрению информационных технологий в бизнес-процессы кредитных и некредитных организаций, а также повышению финансовой грамотности населения.



## 3 РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «РОСБАНК»

### 3.1 Краткое описание деятельности ПАО «Росбанк»

ПАО «Росбанк» является одним из крупнейших универсальных банков России и является частью международной финансовой группы Societe Generale, в состав которой также входят Русфинанс Банк и ДельтаКредит. Филиалы этого банка охватывает всю страну (более 700 отделений и 9000 точек продаж в 70 регионах РФ). В ежегодном рейтинге журнала Forbes Росбанк занял лидирующую позицию по надежности[24].

Банк осуществляет полный комплекс банковских услуг для юридических и физических лиц. С точки зрения розничных услуг банк предлагает следующие услуги:

- дебетовые и кредитные банковские карты;
- вклады и сберегательные счета;
- кредиты: потребительские («кредиты наличными»), рефинансирование, автокредиты, ипотечные;
- страхование (жизни и здоровья, недвижимости и др.).

В качестве дополнительных сервисов банк предлагает премиальное обслуживание, использования мобильного приложения и Интернет-банка.

На 31 марта 2018 года по данным промежуточной финансовой отчетности ссуды, предоставленные физическим лицам, составили 417 125 млн.руб., что на 2,2% выше итогов 2017 года (на 31.12.2017 г.) [25;26]. На 31 декабря 2017 года данный показатель составлял 408 079 млн.руб.. Структура розничного портфеля на конец 2017 года представлена на рисунке 3.1.

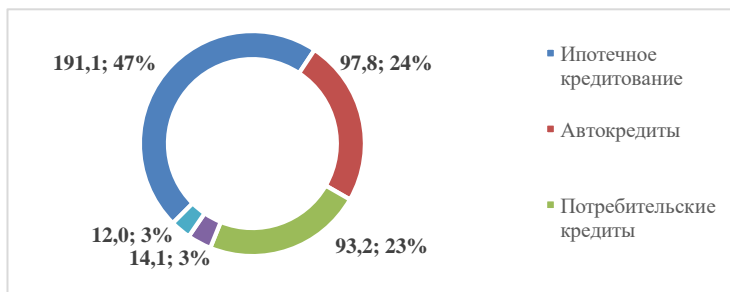


Рисунок 3.1 – Структура розничного кредитного портфеля ПАО «Росбанк» на 31.12.2017 г. (млрд.руб., %)

В Росбанке основная доля кредитов для физических лиц приходится на ипотеку (46,8% от общего объема розничного кредитного портфеля). По сравнению с 2016 годом банк начал активную политику в области потребительского кредитования. В общей структуре розничного портфеля доля потребительских кредитов на конец 2017 года увеличилась с 20,3% до 22,8% до 93,16 млрд.руб. В состав прочих розничных кредитов вошли экспресс-кредиты, кредиты, выданные VIP-клиентам и сотрудникам, а также индивидуальным предпринимателям.

Средства клиентов физических лиц имеют тенденцию к увеличению. Так, на 31 марта 2018 года их объем составил 253,8 млрд.руб. (прирост +0,7% к уровню конца 2017 года, +21% к уровню конца 2016 года). Структура розничных депозитных услуг изменяется в сторону увеличения депозитов до востребования, тогда как доля срочных депозитов постепенно снижается. На 31 марта 2018 года доля срочных депозитов составила 57,6%, депозитов до востребования соответственно 42,4% от общего объема депозитов физическим лицам.

На конец мая 2018 года клиент ПАО «Росбанк» может оформить потребительский кредит на стандартных условиях от 50 тыс. руб. до 3 млн. руб. на срок от 1 до 5 лет под 13,5-20,5%. Автокредит на текущий момент в банке взять не получится, так как на данном направлении специализируется Русфинанс Банк, входящий в состав финансовой группы Росбанка. Спектр ипотечных кредитов широк: на квартиру, на долю квартиры, на комнату в первичном и вторичном рынках недвижимости, на строительство дома или приобретение земельного участка под него. Процентная ставка по таким кредитам составляет от 8,25% годовых. На рефинансирование ипотечного кредита ставки начинаются от 10% годовых.

Кредитные карты платежных систем Visa International или Mastercard можно оформить на сумму от 30 тыс. руб. до 1 млн. руб. под процент от 26,9 % годовых с грейс-периодом до 62 дней. В некоторых тарифах предусмотрена возможность возврата потраченных средств обратно на счет (cashback до 7 % на тарифе «Сверхкарта+», до 5 % на АЗС, платных дорогах, парковках и автомойках на тарифе «Автокарта»), накапливать мили или бонусы РЖД для льготных путешествий и т.д.

Дебетовые карты также предлагают различные бонусы. Карты представлены преимущественно платежными системами Visa International или Mastercard. Два вида карт представлены национальной платежной системой «МИР». Обслуживание карт «МИР» для клиента бесплатное, по картам других платежных систем – в соответствии с тарифами банка.

Клиент также может открыть вклад на сумму от 15 тыс. руб. до 300 млн. руб. под 4,5-5,6% годовых. Для новых клиентов банка действует акция «Вклад под 6,8% годовых» на сумму от 0,5 – 300 млн. руб. на срок 7 месяцев[27].

Ниже представлен сравнительный анализ конкурентных преимуществ розничных банковских услуг со стороны их потребителя (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Сравнение розничных банковских услуг в ПАО «Росбанк»

Вид услуги	Преимущества	Недостатки	Тенденции развития
Депозитные услуги	Надежность банка Выгодный вклад для новых клиентов (6,8%)	Низкий процент по вкладам по сравнению с другими банками	Рост объема вкладов
Кредитные услуги	Надежность банка Широкий спектр услуг	Высокие проценты по кредитам по сравнению с другими банками Отсутствует автокредитование физ.лиц	Рост объема кредитов
Расчетные услуги	Надежность банка Для карточных продуктов предусмотрены cashback и другие бонусы с высокими процентами Существуют карточные продукты с грейс-периодом	Сложная для восприятия тарификация услуг	Рост объема расчетных услуг

Таким образом, позиционируя себя как надежный банк Росбанк предлагает не самые выгодные процентные ставки. При этом он находит свою целевую аудиторию в клиентах, стремящихся к минимизации рисков. Бонусы и дополнительные привилегии также сглаживают недостатки.

Сегментация физических лиц, обсуживающихся в банке, представлена в таблица 3.2.

Таблица 3.2 – Классификация физических лиц для комплексного банковского обслуживания

Классификация	Тип клиента
В зависимости от степени заинтересованности физического лица в банковском обслуживании	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществляют разовые операции;</li> <li>- регулярно используют конкретный стандартный набор банковских продуктов;</li> <li>- регулярно используют стандартные банковские услуги и оптимизируют личные финансовые потоки;</li> <li>- VIP-клиенты</li> </ul>
В зависимости от уровня доходов физического лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Нижний сегмент. Уровень доходов примерно равен текущему потреблению.</li> <li>- Средний сегмент. Имеют сбережения, осуществляют инвестирование.</li> <li>- Верхний сегмент. Клиенты с высоким уровнем доходов.</li> </ul>

На развитие системы банковского обслуживания Росбанка влияют следующие факторы, представленные в таблице 3.3.

Таблица 3.3 – Факторы, отражающие развитие системы банковского обслуживания физических лиц, и их влияние на ПАО «Росбанк»

Вид фактора	Описание фактора	Влияние на ПАО «Росбанк»
Благоприятный/ Внутренний	<p>Накопленный опыт комплексного банковского обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка и реализация новых банковских продуктов и услуг;</li> <li>- разработка современных методов управления рискам при комплексном обслуживании</li> </ul>	<p>Банк существует на рынке с 1998 года, накоплен опыт работы на рынке РФ и в европейских странах. Регулярно внедряются новые банковские продукты.</p> <p>Надежность банка подтверждает грамотную риск-стратегию.</p>
Благоприятные/ Внешние	<p>Наличие системы страхования вкладов граждан;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стабильность экономического развития в стране;</li> <li>- быстрота и адекватность реакции на изменение спроса на банковские услуги</li> </ul>	<p>Росбанк – участник системы страхования банковских вкладов физических лиц в РФ.</p> <p>В стране положительная ситуация для развития розничного банковского обслуживания.</p> <p>Уровень инфляции снижается. Ключевая ставка за последний год существенно снизилась.</p>

Продолжение таблицы 3.3

Неблагоприятные/ внутренние	Высокие процентные ставки по банковским кредитам; Недостаточно высокие процентные ставки по банковским депозитам	Первые два фактора действительно сдерживают приток новых клиентов. Инфраструктура банковского обслуживания развита.
Неблагоприятные/ внешние	Недостаточная развитость системы бюро кредитных историй Отсутствие возможности страхования кредитного риска Недостаточно высокий уровень развития банковской системы	Недостаточная развитость системы БКИ компенсируется наличием собственной риск-службы

Из анализа таблицы 3.3 видно, что в целом у ПАО «Росбанк» благоприятная ситуация для развития розничного банковского обслуживания: надежность, многолетний опыт. В стране налаживается экономическая ситуация: ключевая ставка ЦБ РФ и темы инфляции снижаются.

### **3.2 Формирование продуктовой стратегии банка в сфере розничных банковских услуг на примере ПАО «Росбанк»**

Из года в год Росбанк стремится к установлению долговременных деловых взаимоотношений. Для этого банк должен прогнозировать развитие потребностей своих клиентов, рекомендовать и создавать полный диапазон банковских продуктов и услуг.

Повышение производительности продаж массовых продуктов и услуг подразумевает: унификацию и стандартизацию уже существующих продуктов, где включен комплекс информационных, организационных и финансовых услуг, для снижения затрат и повышения качества обслуживания; проведение тарифной политики массовых продаж финансовых продуктов и услуг; управление продуктовым рядом, включающий замена малоэффективных продуктов, не пользующихся спросом, базовых товаров и услуг.

Банк должен научиться интегрировать свои банковские операции и выводить предложения своим клиентам, которые позволили бы им учитывать весь комплекс индивидуальных человеческих потребностей. Увеличение продаж пакетов банковских услуг сможет увеличить объемы доходов банка при росте продаж. Уменьшение стоимости комплексного продукта в сравнении с розничной ценой на конкретные продукты и услуги сможет способствовать интеграции клиента в тесное сотрудничество с банком.

Банку следует создавать собственные подходы к рекламной политике, чтобы она выступала оптимальным инструментом наращивания клиентской базы. Каждое конкурентное превосходство банка, любые новые продажи, должны быть понятны и известны, легко сравнимы и отличающиеся от предложений конкурентов. Банк также должен расширять сотрудничество со СМИ по распространению сведений о нем.

Перспективным направлением в продуктовой стратегии может стать развитие кредитных и дебетовых платежных карт «МИР». Дебетовые карты «МИР» представлены в двух форматах: классическом и премиальном. Существует возможность выпуска кобейджинговых карт, то есть выпуск совместных карт платежной системы «МИР» с международными платежными системами MasterCard, JCB и UnionPay: «Мир»-Maestro, «Мир»-JCB и «Мир»-UnionPay. Такие карты в России принимаются как карты «Мир», а в других странах используются в международной сети приема Maestro, JCB или UnionPay[28].

Кредитные же карты национальной платежной системы отсутствуют. Сейчас их выпускает не много банков, например РНКБ, СМП Банк. Росбанк может начать выпуск кредитных карт «МИР» с грейс-периодом по аналогии с существующими продуктами. Выпуск таких карт раньше многих крупных банков также создаст конкурентное преимущество.

Рассмотрим особенности национальной платежной системы.

В программах развития национальной системы платежных карт в стране главным исполнителем является Банк России. Благодаря мероприятиям, которые проводились непосредственно Банком России, российская система платежных карт перешла в режим активной полнофункциональной эксплуатации. Инструктивное письмо ЦБ РФ «Об исполнении требований Закона 161-ФЗ («О национальной платежной системе»)» обязало банки обеспечить картами всех клиентов за счет средств бюджетов и государственных внебюджетных фондов, оборудовать банкоматами все торговые точки, разместить в них POS-терминалы, принимающие платежные карты.

Преимущества платежной карты «МИР» для банка следующие:

- возможность получения субсидий за развитие государственного проекта;
- привлечение дополнительных пользователей в лице обладателей УЭК на базе ПРО 100;
- законодательное регулирование национальной платежной системы;

- увеличение доверия клиентов к банковской системе;
- независимость работы платежной системы от санкций со стороны других государств.

В рамках российской национальной системы платежных карт, платежная система МИР обладает рядом достаточно важных функциональных преимуществ для клиентов:

- получение государственной помощи и услуг в системе обязательного медицинского страхования и системе обязательного пенсионного обеспечения;
- осуществление оплаты проезда на всех видах транспорта;
- получение целевых государственных услуг регионального уровня, например, социальные выплаты и пособия;
- использование электронной подписи, позволяющей совершать юридически значимые действия, а также получать государственные, муниципальные и коммерческие услуги в их электронной форме.

Помимо увеличения выпуска карт национальной платежной системы Росбанк может внедрять специализированные потребительские кредиты, например, на образовательные нужды, учитывая зарубежный опыт. Нормативная база, регламентирующая систему образовательных кредитов, отсутствует. Однако данный продукт позволит увеличить клиентскую базу, использовать таргетированные рекламные предложения, что позволит снизить маркетинговые расходы для привлечения целевой аудитории.

### **3.3 Повышение качества и продвижение розничных банковских услуг на примере ПАО «Росбанк»**

Направления развития ПАО «Росбанк» заключаются в совершенствовании корпоративного управления, развитие персонала, внедрению инновационных технологий.

Совершенствование корпоративного управления возможно с применением Agile-трансформации. Такой подход позволяет в сжатые сроки достигать новых масштабных результатов. Отличительными характеристиками подхода являются:

- ориентация на конечный результат;
- документация не должна мешать работать (в крупных организациях регламенты и правила часто снижают скорость реализации проектов и креативную составляющую в продукте);
- снижение времени реализации проекта: от идеи до конечного продукта;

– кросс-функциональная команда 100% времени работает над одной задачей и имеет достаточно ресурсов и полномочий для ее завершения;

– понятная и прозрачная ответственность и вклад каждого участника команды в конечный результат, благодаря несложным правилам взаимодействия.

При поиске специалистов и повышение квалификации существующего персонала Росбанк может использовать следующие методы обучения и развития банковских служб:

1. Для вновь принимаемых на работу – баддинг, то есть, метод обучения, основанный на предоставлении друг другу информации и (или) установлении объективной и честной обратной связи. Баддинг предполагает помощь в достижении целей (личных или корпоративных), а также в приобретении новых навыков. Рекомендации, советы и другая информация передаются в двустороннем порядке – в баддинге не таких категорий «старший» и «младший», «наставник» и «подопечный», «обучающий» и «обучаемый».

Баддинг используется:

– для обучения сотрудника в процессе адаптации к новому рабочему месту (в т.ч. при ротации персонала внутри компании);

– для передачи информации между подразделениями внутри одной компании или между сотрудничающими компаниями;

– для развития поведенческих навыков сотрудников;

– в качестве инструмента командообразования.

2. Организация тренингов по обучению наставников.

Формат проведения: индивидуальная и групповая работа. В программу включены деловые игры, упражнения и индивидуальные задания, а также разбор случаев из практики участников.

3. Создание поощрительной системы наставников.

Утверждение сотрудника в качестве наставника осуществляется в приказе о назначении сотрудника на испытательный срок. В совершенстве оптимальная деятельность наставника обязана поощряться материально. Но даже если такая возможность отсутствует, как минимум необходимо признание его заслуг в масштабах всего учреждения.

4. Для опытных сотрудников при переходе на следующую ступень карьерной лестницы (на должность руководителя) можно предусмотреть такой метод обучения и развития, как внутренний секондмент (командирование, стажировка) – временный перевод сотрудника в другой отдел внутри организации.



Секондмент все больше признается, как эффективное средство в развитии персонала. В организациях, где структура управления плоская, и возможности для продвижения внутри отдела по линии управленческих позиций ограничены, секондмент считается весьма эффективным средством обучения и развития персонала и входит в программу по управлению талантами.

5. В последнее время стажировка применяется наиболее обширно, включая в себя не только временное перемещение сотрудника в другое подразделение организации, но также и прохождение стажировки в совершенно другой компании – внешний секондмент. Такой метод обучения можно рекомендовать для руководителей направлений.

Как правило, командирования работников оплачиваются и призывают официального разрешения, рассчитаны на полный рабочий день и продолжаются иногда вплоть до 12 месяцев.

6. Для повышения уровня заинтересованности сотрудников процессом обучения нами предложено внедрение дополнительной инновационной технологии – геймификации. Технологии геймификации являются инновационной тенденцией в системе обучения и работе компании.

Данными мировой статистики подтверждается, что почти в 70% случаев причина ухода клиентов – равнодушное отношение банка и лишь в 14% случаев – неудовлетворенность банковским продуктом. В связи с этим актуально проведение комплекса мероприятий по усилению банковского подразделения, ответственного за реализацию концепции комплексных маркетинговых коммуникаций, в том числе повышение квалификации соответствующих специалистов.

Решением данной проблемы может стать более полное использование инновационных технологий. Например, использование машинного обучения или нейронных сетей позволят, с одной стороны, увеличить долю рынка за счет эффективности использования рекламных каналов и разработки новых банковских услуг, а с другой стороны, позволят снизить риски, связанные с мошенничеством.

Эффективно обрабатывать данные о клиентах и пользователях услуг позволяют нейронные сети. Например, американская система Brighterion, системы iPrevent и iComply активно применяют подход Know Your Customer (KYC). Его суть в подробном анализе поведения клиента. Сбор данных о поведении помогает составить полное представление о клиенте и обеспечить более персонализированный сервис. К таким данным можно отнести не только сведения о возрасте, поле, количеству членов семьи, но и сведения о совершаемых транзакциях.

Оценивать можно и самих сотрудников банка с целью совершенствования качества предоставляемых услуг. Централизованные сервисы Amazon Connect, Google Cloud Speech API позволяют расшифровывать телефонные переговоры в текст и обрабатывать полученную информацию. Записи телефонных разговоров позволяют контролировать деятельность сотрудников, дорабатывать скрипты продаж, выявлять ошибки и повышать лояльность клиентов за счет определения и решения основных проблем коммуникации. Текстовый формат обеспечивает больше возможностей для анализа информации: например, поиск по ключевым словам[29].

Пути совершенствования деятельности банка является следование перспективным направлениям банковского сектора, в частности развитию ИТ-систем. Для увеличения финансовых результатов и повышения лояльности клиентов стоит уделить внимание использованию машинного обучения. В области повышения качества корпоративного управления следует применять технологии Agile-трансформации. В части обучения сотрудников и адаптации новых специалистов следует использовать такие инструменты, как баддинг, наставничество, секондмент и геймификацию.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Розничные банковские услуги – это банковские услуги, наделенные высокой степенью персонификации, направленные на оптимальное удовлетворение потребностей клиентов – физических лиц, не занимающихся предпринимательской деятельностью и реализуются на рынке с целью получения прибыли.

Коммерческие банки, выполняя функцию финансового посредничества, реализуют основные группы операций, то есть депозитные, кредитные и расчетные. Депозитные операции связаны с привлечением денежных средств клиентов на вклады. Кредитные операции определяют передачу банками средств клиентам во временное пользование за плату в виде процента.

На развитие розничных банковских услуг влияют географические, экономические, социально-демографические, политические, правовые факторы.

На рынке розничных банковских услуг существуют такие проблемы, как слабая доступность банковских услуг, недостаточная развитость информационных технологий, высокие процентные ставки по кредитам, низкая финансовая грамотность населения.

Как депозитные, так и кредитные розничные банковские услуги растут. Объём средств населения в банках в 2017 году увеличился на 1787,1 млрд руб. (в 2016 году – на 981,2 млрд руб.) до 25 987,4 млрд руб. Средний размер вклада по банковской системе (без учёта счетов менее 1 тыс. руб.) составил 159,1 тыс. руб. Средний уровень ставок (взвешенных по объёму вкладов) на 1 января 2018 г. по рублевым годовым вкладам на сумму 1 млн руб. снизился на 1,0 п.п. – с 7,4 до 6,4% годовых.

В 2017 году объём кредитов, выданных физическим лицам, начал расти по сравнению с прошлым годом. Это касается и потребительского кредитования, и ипотечного. Рост связан с восстановлением решительности населения в собственных предстоящих заработках, развитие инфраструктуры оценки качества заемщиков (снижение кредитного риска). Розничные кредиты при этом развиваются не только в кредитных организациях, но и в микрофинансовых организациях и кредитно-потребительских кооперативах.

Зарубежный опыт демонстрирует внедрение инноваций, отвечающих минимизации рисков и максимизации прибыли. Например, один из крупнейших банков США применяет плавающую процентную ставку и деление выплат по фиксированной и плавающей ставке. Этот же банк участвует в программах государственной поддержки и со-

трудничают с некоммерческими жилищными фондами, что способствует снижению процентной ставки для клиента, а также увеличению объемов розничного кредитного портфеля. Зарубежные банки применяют целевые программы кредитования и активно развивают направление кредитных карт через предложение различных бонусов от их использования.

На примере ПАО «Росбанк» была рассмотрена текущая ситуация в банке, сформулированы проблемы и пути развития. Так, Росбанк является одним из крупнейших банков страны и осуществляет широкий спектр розничных банковских услуг. На текущий момент у банка положительная ситуация для развития. Как кредитное, так и депозитное направление в прошлом году и начале 2018 года росло. В продуктовой линейке существенная доля приходится на ипотечные кредиты. Банк активно развивает направление платежных карт.

В качестве развития продуктовой стратегии банка было предложено развивать выпуск банковских карт национальной платежной системы «МИР». К дебетовым картам добавить кобейджинговые карты, а кредитные карты начать выпускать. Кроме этого, было предложено развивать целевые потребительские кредиты, например, на образовательные нужды.

Были рассмотрены предложения по совершенствованию деятельности банка в ИТ-направлении через внедрение машинного обучения, в повышении качества корпоративного управления через agile-технологии, а также внедрения программ наставничества, секондмента, геймификации и баддинга.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Основы банковского дела: Учебник / Е.Б. Стародубцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 288 с. – С. 74-95.
2. Хафизова П.А. Банковские продукты (услуги) Содержание и принципы размещения / Вестник Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики. Серия общественных наук. 2015.1 (53). С. 89-99
3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 г. № 951-ФЗ // КонсультантПлюс (дата обращения 18.03.2018).
4. Ашмарина Е. М. Банковское право: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры для студентов вузов по юридическим направлениям и специальностям / Ашмарина Е. М. Гизатуллин Ф. К. Ручкина Г. Ф. Москва: Юрайт, 2016. – 402с.
5. Ваганова Б.В. Анализ современного банковского кредитования населения в России / Молодой Ученый. 2016. № 20 (124). С 27-29
6. Деньги, кредит, банки: учебник / коллектив авторов; под ред. О.И. Лаврушина. – 12-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2014. – 448 с. – с. 89.
7. Коротаева Н. В. Тенденции развития банковской системы в современных условиях / Н.В. Коротаева, Т.В. Борисова // Социально-экономические явления и процессы. - 2014. - №3(061). - С. 51-52.
8. Дремова Е. С. Инновационная деятельность банков по предоставлению услуг через мобильную связь / Молодой ученый. 2014. № 4. С. 101 – 104
9. Деньги. Кредит. Банки: Учебник для бакалавров в вопросах и ответах / Б.И. Соколов, В.В. Иванов. – М.: НИЦ ИНФРА–М, 2016. – 288 с. – с. 123.
10. Иванова С.С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном бизнесе / Деньги и Кредит. 2016 № 4 стр. 39
11. Финансовый информационный портал «Банки.ру» [Электронный ресурс] // banki.ru. Банки.ру. – URL: <http://www.banki.ru/>
12. Лапина Е.Н., Остапенко Е.А., Кулешова Л.В. Проблемы и тенденции развития банковского кредитования в России// Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2014. № 12 (72). С. 53.
13. Лисицын И. К. Проблема ликвидности в банковском секторе // В сборнике: Новая модель экономического роста на основе струк-

турной модернизации в России Материалы XVI Международной межвузовской научно-практической конференции, 2015. – С. 386.

14. Михайлова О. В. Проблема повышения конкурентоспособности банковского сектора в современных условиях // В сборнике: Неоосферная парадигма модернизации экономики региона: возможности и реалии устойчивого развития сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции, 2015. С. 100-101.

15. Особенности розничных банковских услуг и пути их совершенствования [Электронный ресурс] // lookbanks.ru. Lookbanks. – URL: <http://www.lookbanks.ru/bapla-96.html> (дата обращения: 22.05.2018)

16. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс] – URL: <http://www.cbr.ru> (дата обращения: 29.05.2018)

17. Боженок А.В. Платёжные операции банков в условиях санкций//В сборнике: Современные экономические системы: состояние и перспективы развития. Материалы международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2016. С. 173-177.

18. Копейн А.В. Изменения в кредитном портфеле коммерческого банка// Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2017. Т. 1. № 4. С. 115-117.

19. Тураев Д.Е. Кредитный портфель коммерческого банка и совершенствование методов управления им// В сборнике: Проблемы внедрения результатов инновационных разработок. Сборник статей Международной научно-практической конференции. 2016. С. 242-244.

20. Анцинова А.И. Кредитный портфель банка: анализ и оценка// В сборнике: Проблемы социально-экономического развития России на современном этапе. Материалы IX ежегодной Всероссийской научно-практической конференции (заочной) с международным участием: в 2 частях. 2016. С. 24-32.

21. Бартоломей Е.Е. Проблема роста просроченной задолженности в кредитном портфеле банков России в 2014-2016 гг.// В сборнике: Наука, образование, инновации: апробация результатов исследований. Материалы Международной научно-практической конференции. НИЦ «Поволжская научная корпорация». 2016. С. 110-113.

22. Селиванова Т.А. Совокупный кредитный портфель коммерческих банков: тенденции и проблемы формирования// В сборнике: Трансформация финансово-кредитных отношений в условиях финансовой глобализации. Материалы международной научно-практической интернет-конференции. 2016. С. 15-19.

23. Бадалов Л.А., Сысоева А.А. Внедрение инновационно-инвестиционной составляющей в кредитном портфеле банка для развития экономики России // Банковские услуги. 2016. № 11. С. 21-30.
24. 100 надежных российских банков // forbes.ru: журнал. 2018. URL: <http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/358971-100-nadezhnyh-rossijskih-bankov-2018-reyting-forbes> (дата обращения: 15.05.2018).
25. Консолидированная финансовая отчетность ПАО «Росбанк» за 2017 год // rosbank.ru: официальный сайт ПАО «Росбанк». 2018. URL: [https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2018/RBG\\_IFRS\\_Cons\\_FS\\_12m17\\_RUS\\_n.pdf](https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2018/RBG_IFRS_Cons_FS_12m17_RUS_n.pdf) (дата обращения: 11.05.2018).
26. Консолидированная финансовая отчетность ПАО «Росбанк» за 2017 год // rosbank.ru: официальный сайт ПАО «Росбанк». 2018. URL: [https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2018/RBG\\_IFRS\\_Cons\\_FS\\_03m18\\_RUS\\_1805.pdf](https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2018/RBG_IFRS_Cons_FS_03m18_RUS_1805.pdf) (дата обращения: 11.05.2018).
27. Официальный сайт ПАО «Росбанк» – URL: <https://www.rosbank.ru> (дата обращения: 09.05.2018).
28. Официальный сайт НПС «МИР» – URL: <http://mironline.ru> (дата обращения: 12.05.2018).
29. Ежов М. Как машинное обучение помогает банкам и платежным системам // Инвест-Форсайт: журнал об инвестициях, инновациях, стартапах, финтехе. URL: <https://www.if24.ru/mashinnoe-obuchenie-pomogaet/> (дата обращения: 30.05.2018).

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А.1 – Этапы формирования розничного банковского бизнеса в России

Этапы развития мирового хозяйства	Период развития банковского бизнеса	Характерные банковские услуги в России
Доиндустриальный	1744–1870 гг. (предыстория банковской системы российского капитализма)	Ипотека населению, вклады с простыми и сложными процентами (возможность использовать переводно вексель)
Индустриальный	1871–1900 гг. (период промышленного капитализма)	Спекулятивные операции по ценным бумагам, кредитование торговли и промышленности, онкольные ссуды под залог векселей, инвестиции банков в крупную индустрию (создание промышленных монополий), вклады населения
	1990–1917 гг.	Вексельно-подтоварные кредиты, ссуды под залог товаров (участие в товарообмене), облигационные займы, образовательные кредиты для дворянства, вексельное обслуживание
	1918–1990 гг. (военный коммунизм, восстановительный период до 1925 г., реконструкция народного хозяйства до 1990 г.)	Система сельскохозяйственного кредитования крестьянских хозяйств, долгосрочное кредитование промышленности, система коммунального кредита, открытие и ведение корреспондентных счетов, вексельное обслуживание, работа с населением только через систему сберегательных касс
Постиндустриальный	1990–1998 гг.	Низкий уровень банковского капитала, высокая инфляция обусловили со стороны банков предложение: вклады населения, конвертация валюты, депозиты до востребования, краткосрочные кредиты, реализация государственных ценных бумаг
Постиндустриальный	1998 г. – настоящее время	Слияние банков привело к переориентации на работу с реальным сектором экономики, активному предложению вкладов для населения, ипотечных кредитов, потребительских кредитов краткосрочного характера, «пластиковое» обслуживание населения, обслуживание частных клиентов в зависимости от характера спроса и финансовой грамотности населения. Приоритетная схема действий банков: СПРОС > ПРЕДЛОЖЕНИЕ