

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра финансов и кредита

АВТОРЕФЕРАТ

на выпускную квалификационную работу (магистерскую работу)

по направлению 38.04.01 Экономика

профиль «Финансы в коммерческом банке»

студентки 3 курса экономического факультета

Колякиной Анастасии Алексеевны

Тема работы: «Банковские услуги в Российской Федерации»

Научный руководитель:

доцент кафедры финансов и кредита,

к.э.н., доцент _____ Е.В. Чистопольская

Зав. кафедрой финансов и кредита,

к.э.н., доцент _____ О.С. Балаш

Саратов 2019

Во введении отражена **актуальность исследования**. Актуальность избранной темы представленной магистерской работы определяется тем, что банковские услуги являются традиционной сферой банковского предпринимательства, направленного на повышение доходов банков и удовлетворение потребностей частных и корпоративных клиентов в целях развития национальной экономики

Как известно, коммерческий банк – это финансовый институт, предлагающий своим клиентам конкретное решение и способ решения возникшей финансовой проблемы. От того насколько, качественно и своевременно банк реагирует на запросы клиентов, зависит банковская прибыль и стабильность существующей клиентской базы. Исходя из этого, можно определить рынок банковских услуг как совокупность отношений, возникающих по поводу удовлетворения интересов и потребностей потребителей в банковских услугах на определенной территории. Следовательно, потребности потребителей приоритетны над интересами производителей услуг. В связи с этим особую актуальность в современных условиях приобретает оценка перспектив развития рынка банковских услуг.

Предложение клиентам постоянно расширяющегося и обновляющегося спектра банковских операций, – важная особенность современной банковской деятельности во всех странах мира, имеющих развитую банковскую систему. Соответственно, ведущие коммерческие банки России также стремятся предоставлять своим клиентам разнообразные операции и услуги с тем, чтобы расширить свою доходную базу, повысить рентабельность и конкурентоспособность. При этом важно иметь ввиду, что необходимость повышения эффективности банковской деятельности, обусловленная обострением конкуренции на банковском рынке, предполагает предоставление банковских услуг с минимальными издержками для клиентов и самого банка, использование приемлемых цен на услуги, предлагаемые клиентам. Председатель Банка России Э.Набиуллина неоднократно заявляла, что формирование устойчивой банковской системы,

способной предложить самому широкому кругу клиентов разнообразные и доступные банковские услуги и своевременно реагирующей на изменяющиеся потребности субъектов рынка, будет способствовать мобилизации внутренних сбережений населения, их аккумуляции в банках и направлению на развитие национальной экономики. При этом обеспечение нормальной конкурентной среды на кредитно-финансовом рынке является необходимой составляющей развития рынка банковских услуг и служит условием соблюдения интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг.

Наряду с осуществлением традиционных банковских услуг населению – привлечением средств в депозиты, предоставлением ссуд и осуществлением расчетно-кассового обслуживания населения, современные банковские институты в нашей стране предлагают клиентам нетрадиционные услуги: дистанционное обслуживание, маркетинговые исследования по заказу клиентов, операции на рынке FOREX, трастовые, информационно-справочные, консультационные и др. Дистанционное обслуживание, осуществляемое на основе применения средств вычислительной техники и телекоммуникаций, в настоящее время рассматривают как один из перспективных видов профессиональной деятельности кредитных организаций в сфере электронных финансовых услуг.

Вместе с тем, необходимо отметить, что в условиях России новые технологии не противоречат развитию региональной и розничной сети, а, наоборот, позволяют более гармонично их развивать. Значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их себестоимости.

Цель и задачи исследования. *Целью* представленной работы является исследование состояния и направлений модернизации рынка банковских

услуг, а также определение тенденций дальнейшего развития российского рынка банковских услуг.

Исходя из поставленной цели, в работе были поставлены и последовательно решены следующие *задачи*:

- определена сущность и отличительные особенности понятий «банковские услуги», «банковский продукт» банковские операции»;
- изучены признаки классификации и виды традиционных и нетрадиционных банковских услуг;
- проанализировано современное состояние рынка банковских услуг в РФ и определены условия его дальнейшего развития;
- рассмотрены направления модернизации банковских услуг;

Предмет исследования - услуги, предоставляемые коммерческими банками.

Объект исследования – российский рынок банковских услуг.

Теоретические и методологические основы исследования.

Нормативно-правовые основы исследования – федеральное законодательство, нормативные акты Банка России.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды отечественных специалистов в области банковского дела Г.Н.Белоглазовой, Л.П.Кролевицкой, О.И.Лаврушина, М.Е.Мамонова, М.Ю.Матовникова, О.П.Овчинниковой, Ю.Ю.Планоновой, А.Г.Саркисянца, С.В.Соловьёва, А.В.Турбанова, Н.Д.Эриашвили, материалы периодической печати (журналы «Банковское дело», «Банковские услуги», «Деньги и кредит», «Финансы и кредит», «Финансы» и др).

Однако несмотря на имеющиеся серьёзные исследования теоретических основ банковского обслуживания рынка банковских услуг в России и за рубежом некоторые аспекты проблемы модернизации банковского обслуживания экономических субъектов на современном этапе, развития рынка банковских услуг в России в условиях существенного осложнения экономической ситуации в нашей стране требуют

дальнейшего развития. Проведенное исследование теоретических основ организации банковского обслуживания клиентов, а также оценка современного состояния и тенденций развития рынка банковских услуг в России позволили сформулировать ряд положений, определяющих научную новизну и практическую значимость представленной магистерской работы.

Научная новизна исследования:

- уточнение сущности и определение взаимосвязей понятий «банковский продукт», «банковская услуга», «банковская операция»;
- обоснование значимости дальнейшей модернизации и расширения спектра банковских услуг в формировании доходов банков и повышении рентабельности банковской деятельности;
- выявление факторов, сдерживающих дальнейшее развитие рынка банковских услуг в России, а определение путей преодоления имеющихся трудностей.

Практическая значимость результатов исследования – теоретические положения представленного исследования, уточняющие сущность банковских услуг и их содержание на современном этапе развития банковского дела, а также результаты проведенного анализа состояния и перспектив развития рынка банковских услуг в России можно использовать в процессе преподавания дисциплин «Деньги. Кредит. Банки», «Банковское дело», «Организация деятельности коммерческих банков».

В процессе исследований были применены методы сравнения, систематизации и логического обобщения, приемы экономического анализа и другие методы научных исследований.

Информационной базой проведенного исследования явились статистические данные и аналитические материалы, представленные на официальном сайте Банка России, сайтах российских коммерческих банков, интернет-ресурсы.

Структура диссертации - диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников.

Апробация представленной магистерской работы. Основные положения проведенного исследования представлены в статьях и выступлениях на международных и всероссийских научно-практических конференциях.

В первой главе «Теоретические основы исследования банковских услуг как ключевой составляющей деятельности банков» отражено, что согласно классическому определению, представленному в учебнике «Банковское дело» под редакцией О.И.Лаврушина, под термином «банковская услуга» понимается итог деятельности банка по удовлетворению потребностей клиента по его обслуживанию.

Вместе с тем ряд авторов утверждает, что сегодня отсутствует однозначное толкование термина «банковская услуга», поскольку действия банков, которые можно назвать услугами, многочисленны и разнообразны, так же, как и объекты, на которые направлены эти действия. Понятие «услуга», с нашей точки зрения, следует рассматривать с одной стороны – как деятельность, с другой стороны – как результат деятельности с целью удовлетворения потребностей.

Услуги как результат выполнения банковских операций имеют свои отличительные признаки: абстрактность (неосвязаемость, сложность для восприятия); неотделимость услуги от источника и неотделимость производства от потребления; неодинаковость или непостоянство качества; непостоянство спроса; договорной характер; связь с деньгами; протяженность во времени; вторичность потребностей

На современном этапе развития банковского дела банковские услуги, как правило, подразделяют на две группы: традиционные и нетрадиционные.

К первой группе относятся кредитные, депозитные, кассовые, расчетные и дополнительные операции. Традиционные банковские услуги для юридических лиц включают открытие расчетных счетов и управление ими, сервис «клиент-банк», дающий возможность дистанционного управления счетами, депозитные и кредитные продукты. При этом каждое из

этих направлений имеет свои разновидности, и клиент может выбрать наиболее выгодный для себя пакет услуг.

Нетрадиционные банковские услуги включают: посредничество, информационные, юридические, бухгалтерские, способствующие вступлению предприятия на биржу, и прочую деятельность, направленную на развитие предприятия; гарантии и поручительство; доверительные операции; защиту интересов клиента в суде; хранение ценного имущества в сейфе; туристические, и прочие услуги.

Во второй главе «Практика российских банков на рынке банковских услуг» нашли отражение ряд вопросов, в том числе отражено, что 2017 год для российского рынка банковских услуг оказался достаточно непростым в институциональном плане (у многих достаточно крупных банков были отозваны лицензии, другие находятся в состоянии санации), хотя динамика многих показателей, характеризующих деятельность банков, была положительной. Так объем активов с начала года номинально вырос на 6,4% или на 5,13 триллиона рублей и составил 85191,8 триллионов рублей на 1 января 2018 года. Для сравнения, за аналогичный период 2016 года снижение объема активов составило 2,94 триллиона рублей или на 3,54% в номинальном выражении, а очищенные от валютной переоценки темпы снижения активов были на уровне 0,4%.

За 2017 год кредитование экономики выросло на 3,5% (с 40938,6 до 42366,2 млрд. руб.), в том числе объём кредитов, выданных физическим лицам, увеличился с 19803,9 до 12173,7 млрд. руб. или на 12,7,9%.. При этом доля просроченной задолженности по сравнению с началом 2017 года существенно не изменилась. В течение года динамика этого показателя носила неустойчивый характер, что было обусловлено, преимущественно, волатильностью корпоративного кредитования: по итогам 2017 года доля просроченной задолженности по кредитам нефинансовым организациям возросла с 6,28* до 6,43%. В то же время доля просроченной

задолженности по розничным кредитам практически непрерывно снижалась (с 7,94% на 1 января 2017 года до 6,97% на 1 ноября 2018 года).

Заметно вырос по итогам 2017 года объём привлечённых средств клиентов, что обусловлено активизацией деятельности банков на рынке депозитных услуг, в частности, расширением спектра депозитных банковских продуктов, улучшением условий привлечения средств. Так на 1 января общий объём средств клиентов на счетах кредитных организаций составил 53703,0 млрд.руб., увеличившись по сравнению с соответствующей датой 2017 года более, чем на 3 трлн. руб. или на 7,4%, в том числе средства на расчётных и прочих счетах организаций возросли с 8763,7 до 9103,6 млрд.руб. (+ 3,88%), средства клиентов в расчётах – с 451,1 до 536,9 млрд.руб. (+19,02%), депозиты и прочие привлечённые средства физических лиц – с 16385,2 до 17900,4 млрд.руб. (+9,25%), депозиты физических лиц – 24200,3 до 25987,4 млрд.руб. (+7,38%) .

На 1 января 2018 года суммарная прибыль российских банков составила 789,7. миллиардов рублей (в среднем 65,8 млрд. в месяц), против 929,7 миллиардов рублей за аналогичный период годом ранее. Причиной существенного снижения прибыли, по данным Банка России, явился суммарный убыток в размере 95,6 миллиарда рублей, полученный кредитными организациями в июле-сентябре 2017 года и обусловленный, в значительной степени, результатом деятельности двух банковских групп (Открытие и БИН). В то же время остальные кредитные организации получили достаточно высокую суммарную прибыль. Согласно прогнозным расчетам, суммарная прибыль банковского сектора могла составить около 1,5 трлн.руб.

Третья глава «Практика российских банков на рынке банковских услуг» посвящена направлениям дальнейшего совершенствования банковских услуг в Российской Федерации.

Для дальнейшего расширения спектра банковских услуг необходимо:

1) активизация депозитной политики коммерческих банков, в частности, повышение привлекательности условий размещения средств для вкладчиков по суммам, срокам, процентным ставкам; внедрение новых технологий осуществления депозитных операциях; укрепление имиджа коммерческого банка на рынке банковских услуг; проведение результативных рекламных компаний;

2) повышение доверия к коммерческим банкам со стороны юридических и физических лиц на основе разработки и реализации эффективной стратегии управления рисками с целью минимизации влияния негативных факторов на деятельность коммерческих банков и, в частности, на возможности привлечения средств клиентов;

3) повышение квалификации сотрудников коммерческих банков; улучшение качества обслуживания;

4) повышение мотивации физических лиц к вложению финансовых ресурсов на депозитные счета в банковские учреждения Российской Федерации посредством разработки комплекса мероприятий, направленных на совершенствование рынка частных депозитов;

5) проведение банками более осторожной, взвешенной политики кредитования, ориентированной на развитие при соблюдении приемлемого уровня принимаемых рисков, усиление контроля за возвратностью выданных кредитов, вместе с тем предложение более выгодных условий кредитования клиентам, оправдавшим доверие банка (кредитный портфель нефинансовым организациям, выданный банками, составлял 32,2% ВВП по итогам 2015 года, 30,1% - по итогам 2016 года, 29,6% ВВП по итогам 2017 года, что значительно ниже уровня кредитования экономики, характерного в настоящее время для большинства развивающихся стран и составляющего более 50% ВВП). По мнению аналитиков Банка России, оптимальным для России является уровень кредитования нефинансового сектора, составляющий 59,8% ВВП

б) расширение возможностей использования ресурсов Интернета как при проведении расчетных операций, так и при оформлении кредитных заявок;

7) дальнейшее развитие и активное внедрение технологий мобильного банка и приложений, разработанных для устройств, работающих на системе Android.

Одно из нововведений - механизм автоматизированной системы управления счетом и проведения электронных платежей. В настоящее время в России клиентам может быть предложен банковский продукт, не имеющий аналогов - портативное электронное устройство, способное аккумулировать в своей памяти все данные обо всех счетах владельцев пластиковых карт, кредитах, депозитах, что дает уникальную возможность владельцу устройства совершать любой перечень операций, подтвержденных гарантией безопасности, экономя при этом время. Своевременное инновационное обеспечение гарантирует надежность бизнес-процессов.

У многих банков есть специальный сервис, предназначенный для клиентов, упрощающий пользование пластиковыми картами - возможность отслеживания расходов и поступлений в виде инфографики. СМС-уведомления о финансовых операциях позволяют оперативно получать информацию о поступлении и списании денежных средств с расчетного счета.

Банк ВТБ 24 запустил пилотный проект анализа расходных статей для корпоративных клиентов.

Происходящая в настоящее время модернизация банковских услуг в России способствует расширению их сферы и улучшению качества, обеспечивая более полное удовлетворение потребностей клиентов.

Вместе с тем не теряет актуальности проблема обеспечения доступности банковских услуг для клиентов на всей территории страны. Традиционный показатель обеспеченности банковскими услугами - число внутренних структурных подразделений банков (далее - отделения) на 100

тыс. жителей – в России постепенно сокращается. Если в 2010 году в среднем на 100 тыс. жителей приходилось 27,1 банковского отделения, то на конец 2017 года – 23,1. Данная тенденция, как и сам уровень обеспеченности банковскими отделениями 100 тыс. жителей, соответствует динамике показателя развитых стран и практически не связан с двукратным сокращением банков за последнее десятилетие, поскольку большинство банков с отозванной лицензией не имели широкой сети отделений. В то же время действующие банки оптимизировали сеть своих отделений, в том числе под влиянием развития технологий удаленного банкинга и роста конкуренции со стороны небанковских организаций.

Специалисты подчеркивают, что показатель обеспеченности населения банковскими отделениями не способен комплексно представить меру доступности банковских услуг для клиентов. Более широкий индекс обеспеченности банковскими услугами, который учитывает насыщенность реальной экономики (нефинансового сектора и населения) кредитами, а также интенсивность сберегательного поведения, указывает на стабильность усредненного показателя обеспеченности по итогам 2008- 2017 годов, несмотря на сокращение числа банковских отделений. Однако данный показатель также не в полной мере характеризует обеспеченность банковскими услугами. При общей положительной динамике на уровне региона проблемы с доступом к финансовым услугам могут возникать, в том числе в отдаленных и малонаселенных пунктах

В ряде стран решение проблемы доступа к банковским услугам в отдаленных и малонаселенных пунктах осуществляется за счет обязанности значимых кредитных организаций по открытию и поддержанию в таких регионах точек физического обслуживания. Целесообразно изучить вопрос о введении таких требований в России, например, по отношению к банкам с государственным участием. Кроме того, смягчение регулятивных требований по отношению к банкам с базовой лицензией в рамках перехода к

пропорциональному регулированию может в какой-то мере облегчить им достижение окупаемости при работе в небольших населенных пунктах.

В заключении сделаны необходимые выводы и предложения.