

УДК 336.71

***ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ  
БАНКОВСКИХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ***

***Маслова Е.А.***

*Магистрант,*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Национальный исследовательский Мордовский  
государственный университет им. Н. П. Огарёва»,*

*Саранск, Россия*

**Аннотация**

Рынок банковских услуг играет важную роль в развитии экономики страны. В статье рассматриваются основные проблемы, характерные для сферы банковских услуг России, определяющие развитие банковской системы в современных условиях, и перспективы развития банковского сектора.

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

**PROBLEMS AND PROSPECTS OF THE DEVELOPMENT OF THE  
BANKING SERVICES SPHERE IN MODERN CONDITIONS**

***Maslova E.A.***

*Master,*

*Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "National  
Research Ogarev Mordovia State University", Saransk, Russia*

**Annotation**

The market of banking services plays an important role in the development of the country's economy. The article examines the main problems that are typical for the sphere of banking services in Russia, which determine the development of the

banking system in modern conditions, and the prospects for the development of the banking sector.

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

Банки появились очень давно и изначально существовали как организации направленные на оказание услуг по хранению и сбережений денежных средств, а также предоставлению кредитов. При этом в процессе своего развития банки стали выполнять и ряд других функций, связанных с проведением расчетов купли-продажи различных товаров как внутри страны, так и за ее пределами.

Стоит отметить, что банковская деятельность в РФ развивается относительно высокими темпами и спектр предоставляемых услуг становится все более широкий, а население приспосабливается к новым банковским услугам.

Качество услуг предоставляемых российскими банками постоянно растет, но пока еще несравнимо с уровнем сервиса, предоставляемым зарубежными банками. Можно отметить, что на рынке банковских услуг России имеется ряд проблем (таблица 1)

Таблица 1 – Проблемы развития банковских услуг в РФ

<b>Проблема</b>	<b>Содержание</b>
Недоступность банковских услуг	В настоящее время банки открывают свои отделения и активно конкурируют между собой, в основном, в крупных городах. При этом жители малых городов, и в особенности населенных пунктов, представляющие значительную часть населения РФ, довольно часто не имеют возможности открыть вклад, взять кредит на выгодных условиях или арендовать сейф. В связи с этим часть населения страны как потенциальные клиенты не задействованы. Стоит отметить, что для снижения воздействия выделенной проблемы следует увеличивать число филиалов и допфилиалов банков во всех регионах РФ, а привлечение значительного числа новых клиентов будет способствовать увеличению прибыли [1, с.79]
Отставание в развитии компьютерных технологий	Не достаточная развитость технологий, и как результат снижение скорости осуществления операций. Это не позволяет банкам предоставлять услуги, требующие высокий уровень развития компьютерных систем, что делает отставание отечественных

	банков от иностранных еще больше. В связи с этим российским банкам необходимо постоянно развивать технологии и внедрять их не только в крупных городах, но и во всех населенных пунктах, что даст возможность для повышения потребления новых услуг.
Некачественный маркетинг	В отечественных банках только начинает формировать устойчивое понимание необходимости маркетинга, но при этом уровень его применения в банковском секторе РФ еще достаточно низок в сравнении с иностранными банками. Так недостаточное изучение рынка банковских услуг приводит к потере возможных клиентов и финансовым убыткам кредитного учреждения. Для решения выявленной проблемы следует активно использовать зарубежный опыт, повышать квалификацию маркетологов банка, увеличить бюджет маркетинговой деятельности банка, что позволит лучшим образом удовлетворять возникающие потребности клиентов
Высокая комиссия за предоставляемые услуги	Так за оказание услуг коммерческие банки берут вознаграждение в виде комиссии. При этом в большинстве случаев комиссия относительно высока и клиентам становится не выгодно пользоваться желаемыми услугами, что ведет к потере части клиентов. В связи с этим Банкам следует снижать комиссию, увеличивать количество бесплатных услуг, а также осуществлять дополнительные льготные услуги, это будет способствовать увеличению числа потребителей данных услуг и соответственно росту прибыли банка [2, с.110]
Финансовая неграмотность населения	Значительная часть населения относительно неграмотны в отношении предоставляемых банковских услуг. Также у населения нет должного доверия к отечественным банкам, поэтому значительная часть населения страны в виде потенциальных клиентов банка не задействованы. В связи с этим банкам следует предоставлять больше информации о реализуемых услугах, так как, если потенциальные клиенты будут лучше информированы как о самом банке, так и о его услугах, то с высокой вероятностью они станут клиентами банка.

Исходя из выявленных проблем можно выделить перспективные направления развития отечественных банковских услуг:

- современным отечественным банкам следует улучшать качество обслуживания, внедрять дополнительные услуги, использовать зарубежные наработки в данном направлении и уже имеющиеся свои преимущества, так как с ростом качества банковских услуг и увеличением уровня доверия, будут появляться новые клиенты. В настоящее время отечественный рынок банковских услуг начинает постепенно осваивать новые актуальные виды услуг. Относительно эффективно развиваются различные электронные виды

услуг. В связи с этим банкам необходимо поддерживать этот уровень и постепенно повышать интерес потенциальных клиентов к новым видам банковских услуг.

- банкам в настоящее время не стоит полагаться только на существующие банковские услуги, так как происходит постоянная смена в предпочтения клиентов, технологий и состояния конкуренции. В связи с этим каждый отечественный банк должен обладать собственной программой разработки новых видов банковских услуг исходя из глубокого изучения целевых рынков.

- одной из перспектив в развитии российских банковских услуг является активное использование дистанционного банковского обслуживания. Оно позволяет кредитным организациям, используя разные каналы осуществления взаимодействия с целевыми клиентами, предлагать им не только уже имеющиеся традиционные банковские услуги, но и ряд новых услуг, которые позволят клиентам на совершенно другом уровне качества удовлетворять возникающие финансовые потребности клиентов.

- в долгосрочной перспективе, для успешного развития дистанционного банковского обслуживания отечественным банкам необходимо уменьшить контроль за клиентом. В отличие от существующих западных систем, где взаимодействие с клиентом через Интернет носит достаточно доверительный характер, отечественные системы интернет-банкинга базируются на позиции недостаточного доверия к клиенту и осуществлении жесткого контроля за его действиями, что требует пересмотра в сторону большей свободы для клиента.

Таким образом, для удержания существующих и привлечения новых клиентов в коммерческие банки необходим широкий комплекс банковских услуг. Только при данном подходе банк сможет активно привлекать клиентов и соответственно повышать свою прибыль. Также необходимо активно совершенствовать маркетинговую деятельность банка, так как от ее эффективного функционирования во многом будет зависеть успешность

потребления предлагаемых банком услуг и соответственно уровень прибыли банка в долгосрочной перспективе.

### **Библиографический список:**

1. Калтырин А. В. Деятельность коммерческих банков: Учебное пособие / А.В. Калтырин. - Ростов н/д.: Феникс, 2014. - 351 с.

2. Масленченков Ю. С. Экономика банка. Разработка по управлению финансовой деятельностью банка / Ю. С. Масленченков. - М.: БДЦ-пресс, 2015. - 389 с.