

УДК 336

**ПЕРСПЕКТИВЫ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН В
РОССИИ И ВОЗМОЖНОСТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
СОВРЕМЕННЫХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ**

Тимин А. Н.

к.э.н., доцент,

Вятский государственный университет,

Киров, Россия

Умарходжаева Д.Х.

магистр,

Вятский государственный университет,

Киров, Россия

Аннотация

Цель коммерческих банков – получить стабильную прибыль. В условиях жесткой конкуренции, банки вынуждены реагировать на рынок, следовательно, расширять ассортимент банковских продуктов и услуг. В статье рассмотрены виды банковских продуктов и услуг. Установлено, что в настоящее время банковские продукты и услуги являются основным инструментом в финансовой сфере. Исходя из проведенного анализа, выявлен перспективный вид услуг, в каком направлении развивается обслуживание клиентов банка, предложены мероприятия для дальнейшего развития банковских продуктов и услуг.

Ключевые слова: банковские услуги, банковские продукты, совершенствование, банковское обслуживание.

***PROSPECTS OF BANKING SERVICES FOR CITIZENS IN RUSSIA
AND OPPORTUNITIES FOR IMPROVING MODERN BANKING
PRODUCTS AND SERVICES***

Timin A. N.

PhD, Associate Professor,

Vyatka State University,

Kirov, Russia

Umarkhodjaeva D. H.

master,

Vyatka State University,

Kirov, Russia

Abstract

The purpose of commercial banks is to obtain a stable profit. In conditions of fierce competition, banks are forced to respond to market conditions, therefore, to expand the range of banking products and services. The article discusses the types of banking products and services. It is established that currently banking products and services are the main tool in the financial sector. Based on the analysis, a promising type of services was identified, in which direction the bank's customer service is developing, and measures were proposed for the further development of banking products and services.

Keywords: banking services, banking products, improvement.

На сегодняшний день каждая организация в России пользуется банковскими услугами. Среди банков России все более обостряется конкуренция, что выдвигает на первый план задачу по совершенствованию банковских продуктов и услуг, а также системы их продвижения. Коммерческие банки стремятся подстроиться под клиентов, предлагают Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

максимально универсальную продуктовую линейку банковских продуктов и услуг, выходящую за рамки предложения классического обслуживания.

На этапе развития банковского сектора одной из важной деятельности финансово-кредитных учреждений становится разработка и внедрение новых, более универсальных банковских продуктов и услуг, и их продвижение с целью привлечения наибольшего количества клиентов.

Банковское обслуживание включает в себя следующие операции: открытие счета и ведение его для юридических и физических лиц, инкассация денежных средств, привлечение вкладов, кассовое обслуживание, операции с ценными бумагами [3]. И каждая из этих операций требует специальной лицензии, которую ведет Банк России [2]. Банковское обслуживание имеет несколько видов услуг:

Услуги дистанционного банковского обслуживания (ДБО) являются наиболее перспективными. ДБО предполагает технологии, позволяющие клиенту банка получать банковские услуги удаленно, не посещая офиса банка. Такое обслуживание происходит через специальную программу, устанавливаемую на компьютер; через онлайн-сервисы; через мобильные телефоны; а также через пункты самообслуживания – платежные терминалы, банкоматы. Эпидемиологическая ситуация в 2020 году, что послужило работать многим в дистанционном режиме – удаленно, способствовала укрепления процесса цифровизации экономики [9]. По данным исследования агентства Marksw Webb Rank and Report около 85% российских банков представляют возможности онлайн-обслуживания, 52% - поддерживают sms-сервис, 27% - сервис мобильного банкинга [8].

В настоящее время есть три вида услуг дистанционного обслуживания граждан в России.

Операционные услуги	Информационные услуги	Вспомогательные услуги
<ul style="list-style-type: none">• Переводы между своими счетами (картами)• Переводы на счет других банковских карт• Платежи (оплата услуг: штрафы, ЖКХ и др.)• Создание вкладов	<ul style="list-style-type: none">• Доступ к выписке историй операций• Получение справок для гос. органов и служб• Доступ к информации о валютных курсах, о новых услугах• Просмотр сведений о кредитах и задолженности без обращения в банк	<ul style="list-style-type: none">• Связь с менеджерами банка• Редактирование личных данных• Возможность заказать выпуск пастиковой карты• Возможность направлять замечания и предложения по работе банка

Рис. 1 – Услуги дистанционного банковского обслуживания

Источник: разработано автором на основе [4].

Расчетно-кассовое обслуживание (РКО) – проведение операций банком по счетам клиентов. В свою очередь РКО включает в себя безналичные переводы внутри банковской организации и на счета сторонних предприятий, по указанию клиента выполнение регулярных платежей и прочих списаний, доступ к интернет-банкингу. В отделениях банка производят прием и обмен валюты, услуги по предоставлению сведений, справок, выписок по счетам и производственным операциям [7].

Обслуживание внешнеэкономической деятельности (ВЭД) и валютный контроль выполняет государство, в том числе банки РФ, основываясь на законах и правовых актах РФ и Банка России. Валютный контроль способствует регуляции обращения национальной валюты, применяя различные методы [1].

Банковское обслуживание валютных операций позволяет оперативно отслеживать состояние бизнеса, улучшить движение финансовых средств. Банк предоставляет особые условия для обслуживания

валютных операций для клиентов, помогая оптимизировать прибыль, уменьшить затраты.

Банковское обслуживание ИП включает в себя проведение платежных операций, создавая благоприятную среду для развития бизнеса. Данная процедура начинается с подписания договора и открытия счета предпринимателя на оказание ряда услуг: работу с ценными бумагами, операции на валютном рынке, консультирование и кредитование.

Одной из основных задач банка является увеличение прибыли посредством привлечения максимального числа клиентов, расширения рынка сбыта своих продуктов и услуг. К банковским продуктам относятся чеки, банковские проценты, векселя, депозиты и т.п. Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они удовлетворяют потребности клиента и способствуют получению прибыли [6].



Рис. 2 – Основные виды банковских продуктов

Источник: разработано автором на основе [5].

С учетом изменяющейся экономической и политической ситуации в мире, коммерческие банки должны адаптироваться к текущей ситуации. Во-первых, банкам необходимо сократить дистанцию до пользователя (создание более удобных мобильных приложений и сайтов, открытие офисов ближе к дому), предлагать новые возможности оформления карт (оформление договора и доставка банковских карт напрямую к клиенту). Во-вторых, банк должен разработать разные варианты работы с разными категориями населения: студентами (выдача образовательных кредитов под низкий процент), пенсионерами (кредиты с особыми условиями), бизнеса (быстрое открытие счетов в разных валютах, возможность быстрого перевода денег с помощью СБП), всех остальных клиентов (услуги кэшбека для большего числа категорий товаров в банковской экосистеме или вне ее). В третьих, банкам следует двигаться в сторону развития новых технологий (использование искусственного интеллекта и нейросетей для помощи клиентам, использование фирменных NFC-меток отдельно от телефона, предложение альтернативных мобильных платежных систем (Мир). Комплексный подход к развитию банковских продуктов позволит привлечь новых клиентов и стабилизировать экономическую систему в целом и банковскую систему в частности.

Таким образом, в условиях конкуренций коммерческие банки должны максимально завоевать доверие клиента. Банкам необходимо не только удовлетворить потребности существующих у них клиентов, но и установить наиболее прочные отношения с клиентами на долгое время. Для того, чтобы клиент не уходил в сторонний банк за более выгодными условиями, необходимо повышать качество обслуживания, продлевать операционный день, внедрять новые продукты для усовершенствования онлайн-сервиса для экономии времени клиента, сделать процесс открытия счета быстрым и

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

удобным, осуществлять доставку банковских карт на дом через представителя банка.

Библиографический список:

1. Банковское обслуживание: современные нюансы. [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/bankovskoe-obsluzhivanie-sovremennye-njuansy/> (дата обращения 16.09.2023)
2. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1.
3. Перспективные направления развития банковского регулирования и надзора. [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/143838/dbra_20221227.pdf (дата обращения 16.09.2023).
4. Тропынина Н.Е. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования – 2020. - № 1 (46). - С. 156-161.
5. Официальный сайт Центрального Банка РФ. [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.cbr.ru> (дата обращения 15.09.2023)
6. Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцова [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. – 10-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2016. – 800 с.
7. Деньги, кредит, банки: учебник для вузов / под ред. Г. Н. Белоглазовой. – М.: Юрайт, 2014. – 620 с.
8. Тропынина Н.Е. Тенденции, проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021.- №3-2 (73). – С.180-183. [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-problemy-i-perspektivy-razvitiya-distantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-v-rossii/viewer> (дата обращения 06.10.2023).

9. Платонова Ю.Ю., Сорокин А.И. Современное состояние дистанционного банковского обслуживания в России // Вектор экономики.– 2023. – №1. – URL: http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2023/4/financeandcredit/Volko_va_Melnikova.pdf (дата обращения: 10.10.2023).

Оригинальность 84%