

УДК 336.717

ОРГАНИЗАЦИЯ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АО «РОССЕЛЬХОЗБАНК» (НА ПРИМЕРЕ БЕЛГОРОДСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ФИЛИАЛА БАНКА)

Быканова Наталья Игоревна, канд.экон.наук

Мартынюк Виктория Юрьевна, маг.

Битюкова Анастасия Федоровна, маг.

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, ул. Победы, 85, Белгород, Россия, 308015; e-mail: bykanova@bsu.edu.ru; 826457@bsu.edu.ru; bitiukova1994@mail.ru

Цель: организация банковского безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке. Основной целью исследования является выявление путей совершенствования безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке на основе анализа его платежного оборота в области безналичных расчетов. *Обсуждение:* особое внимание уделено характеристике и анализу основных инструментов безналичного обслуживания физических лиц в акционерном обществе «Россельхозбанк» на примере его Белгородского регионального филиала. *Результаты:* авторами предложены возможные пути повышения эффективности безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке. Практическая значимость исследования состоит в том, что практические выводы и предложения могут быть использованы коммерческим банком в целях улучшения качества предоставляемых услуг в сфере безналичного обслуживания физических лиц.

Ключевые слова: коммерческий банк, банковское безналичное обслуживание клиентов, физические лица, дистанционное банковское обслуживание, интернет-банкинг, пластиковые карты, банкоматы.

DOI: 10.17308/meps.2017.1/1534

1. Введение

Актуальность исследования обусловлена тем, что в данный момент одной из ключевых задач, стоящих перед национальной платежной системой, является переход от наличного денежного оборота к безналичным расчетам. Однако, несмотря на значимость данного вопроса, российские

граждане все еще не воспринимают безналичные расчеты и дистанционное обслуживание в банках как способ упрощения каждодневных расчетов. Именно поэтому перед Правительством РФ и перед коммерческими банками, в частности, стоит приоритетное направление развития: изменение психологического восприятия населением РФ безналичного обслуживания и совершенствование его в целом.

2. Методология исследования

В рамках реализации исследования применялись следующие методы:

- анализ и синтез – использовались для определения проблемы исследования;
- статистический – применялся для анализа показателей деятельности коммерческого банка;
- графический – использовался для наглядного представления результатов выявленной тенденции в сфере банковских безналичных платежей.

Применение данных методов позволило обеспечить аргументированность и достоверность выводов.

3. Обсуждение результатов

Безналичное обслуживание в банке является самым динамично развивающимся сектором банковских услуг. Совершенствование организации безналичных расчетов способствует не только облегчению жизни клиентов банка, но и совершенствованию и ускорению работы самого банка: сокращается время обслуживания клиентов.

На данный момент дистанционные каналы обслуживания имеют высокий уровень влияния при выборе банка. В условиях совершенствования дистанционного банковского обслуживания зачастую клиенты могут предпочесть тот банк, который имеет более развитую сеть услуг, предоставляемых дистанционно. Именно поэтому очень важно коммерческим банкам уделять внимание не только классическим банковским продуктам, но и совершенствовать условия их предоставления, не говоря уже о сотрудничестве с другими организациями, в целях предоставления клиентам возможности расплачиваться за ежедневные услуги через один и тот же канал без необходимости посещения отделения банка.

Одним из таких коммерческих банков, который осуществляет не только комплексное банковское обслуживание товаропроизводителей в сфере агропромышленного производства всех форм собственности и видов деятельности, но и выступает одним из ключевых участников на рынке обслуживания розничных клиентов является акционерное общество «Россельхозбанк» (далее – АО «Россельхозбанк»).

АО «Россельхозбанк» поддерживает работу в 81 из 85 субъектов РФ филиальной сети. По состоянию на 01.01.2016 региональная сеть банка представлена 78 филиалами и 1471 внутренним структурным подразделе-

нием (включая 2 внутренних структурных подразделения головного офиса Банка).

Одним из филиалов банка является Белгородский региональный филиал АО «Россельхозбанк». Большое внимание филиал уделяет развитию розничного направления бизнеса. Кредитный портфель физических лиц за 2015 г. составил 6,1 млрд рублей. Объем привлеченных средств розничных клиентов увеличился в 1,2 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составил 4,9 млрд рублей. Количество действующих платежных карт АО «Россельхозбанк» в Белгородской области в настоящее время составляет 24 тыс. штук. С начала текущего года выпущено 9,6 тыс. карт, это в 3,8 раза превышает данный показатель за аналогичный период прошлого года [7].

Основными инструментами безналичного обслуживания АО «Россельхозбанк» являются: банкоматы, пластиковые банковские карты, интернет-офис.

Для клиентов банка имеет высокое значение количество установленных банкоматов и их удаленность от места проживания либо места работы. В табл. 1 представлена динамика пользования банкоматами и информационно-платежными терминалами, а также их количество.

Таблица 1

Динамика изменения количественного состава установленных банкоматов и информационно-платежных терминалов Белгородского регионального филиала АО «Россельхозбанк» за 2013-2015 гг.

№ п/п	Показатели	По состоянию на			Темп прироста, %	
		01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	2014/ 2013	2015/ 2014
Банкоматы						
1.1	Количество банкоматов, шт.	33	35	34	6,06	-2,86
1.2	Количество операций, шт.	368 103	341 176	366 275	-7,32	7,36
1.3	Обороты, тыс. руб.	2 379 215	2 416 538	3 169 404	1,57	31,15
1.3.1	Выдача, тыс. руб.	2 236 680	2 232 441	3 278 531	-0,19	46,86
1.3.2	Взнос, тыс. руб.	142 535	184 097	241 873	29,16	31,38
Информационно-платежные терминалы						
2.1	Количество ИПТ, шт.	0	0	23	-	-
2.2	Количество операций, шт.	0	0	29 272	-	-
2.3	Обороты, взнос, тыс. руб.	0	0	181 207	-	-

Так, из табл. 1 видно, что за исследуемый период количество банкоматов существенно не изменилось: с 2013 г. по 2014 г. их количество увеличилось на 2 ед., в 2015 г. один банкомат изъяли, в результате чего на данный момент на территории Белгородской области всего обслуживают 34 банкомата. Следует отметить их достаточно малое количество, из-за чего зачастую у клиентов возникают трудности, если они хотят провести какую-то операцию по своему карточному счету дистанционно. Но несмотря на данный факт, количество и объем операций в банкоматах к 2015 г. выросло на 7,36% и на 31,15% соответственно.

Информационно-платежные терминалы банк запустил в оборот в 2015 г., к концу года их количество составило 23 шт., при этом через ИПТ было совершено 29 272 операции на сумму 181 207 тыс. руб. Для сравнения: количество взносов в банкоматы с функцией приема наличных к концу 2015 г. составило 241 873 тыс. руб.

Далее необходимо рассмотреть количественное изменение выпущенных банковских карт. Ниже представлена таблица, отражающая динамику выпуска пластиковых карт в зависимости от категорий.

Таблица 2

Динамика количества пластиковых карт, выпущенных Белгородским региональным филиалом АО «Россельхозбанк» за 2013-2015 гг., шт.

№ п/п	Показатели	По состоянию на			Темп прироста	
		01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	2014/2013	2015/2014
1	Количество выпущенных карт всего, в т.ч.	10 223	8 299	23 516	-18,82	183,35
1.1	Visa	6 033	4 707	6 159	-15,23	31,98
1.2	MasterCard	4 187	3 588	17 347	-3,02	388,97
1.3	Количество выданных виртуальных карт	3	4	9	50,00	133,33

Из табл. 2 следует, что с 2013 по 2014 г. преимущественно выпускались карты Visa, однако к 2015 г. фаворитом среди платежных систем стал MasterCard: было выпущено 6 159 карт Visa и 17 347 MasterCard, в сравнении с 2014 годом темп прироста последних составил 388,97%.

Количество выданных виртуальных карт существенно меньше по сравнению с пластиковыми. В 2013 г. клиенты оформили лишь 3 виртуальные карты, однако в 2015 г. данный показатель составил 9 шт. Вероятно, в дальнейшем данный продукт будет пользоваться более высоким спросом, что сможет конкурировать с пластиковыми носителями. Однако на данный момент этот продукт банка является низкоприоритетным.

Ниже представлен рис. 1, отражающий общее количество действующих карт в зависимости от характеристик с 2013 по 2015 г.

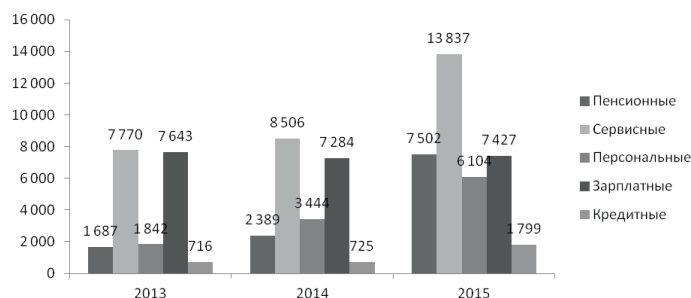


Рис. 1. Количество действующих пластиковых карт Белгородского регионального филиала АО «Россельхозбанк» за 2013-2015 гг., шт.

Исходя из рис. 1, количество действующих пенсионных карт существенно выросло к 2015 г. – на 213,98% по сравнению с 2014 г. Доля сервисных карт также существенно возросла: темп прироста с 2014 по 2015 г. составил 65,68%. Это в первую очередь связано с дополнительной эмиссией карт для пользователей, обслуживающихся в рамках кредитного договора. Что касается зарплатных карт, то динамика неоднозначная: к 2014 г. количество действующих карт сократилось на 166 штук, а к 2015 г. выросло на 110 штук, соответственно дополнительные крупные зарплатные проекты банк с другими организациями не заключал, вероятнее всего, колебания в динамике связаны с изменением кадрового состава внутри самих организаций. Количество кредитных карт, несмотря на относительно низкую долю по сравнению с другими действующими картами, с 2014 по 2015 г. существенно выросло – темп прироста составил 148,03%. Соответственно, данный продукт начал пользоваться все большей популярностью среди населения.

Таблица 3

Динамика пользования услугами дистанционных каналов обслуживания Белгородского регионального филиала АО «Россельхозбанк» за 2013-2015 гг., ед.

Показатели	По состоянию на			Темп прироста, %	
	01.01.2014	01.01.2015	01.01.2016	2014/2013	2015/2014
Число пользователей интернет-офисом	182	278,2	803,4	52,86	188,79
Количество операций через интернет-офис	1 829	2 124	3 683	16,13	73,38
Число пользователей мобильным банком	0	0	0	0	0
Количество операций через мобильный банк	0	0	0	0	0

На протяжении всего рассматриваемого периода мобильный банк совершенно не используется клиентами вследствие недоработанной программы [6]. Однако есть основания предполагать, что при разработке достаточно качественного мобильного приложения значительная доля клиентов

переключит свое внимание с интернет-офиса на мобильный банк. Также это привлекло бы новый клиентопоток.

Что касается интернет-офиса, то количество его пользователей из года в год постоянно возрастает. В 2013 г. насчитывалось 140 пользователей, на тот момент данная услуга была недостаточно освещена, что вызывало определенные опасения среди клиентов. Однако к концу 2015 г. число пользователей уже составляло 618 человек, что на 188,79% выше данного показателя 2014 г. Также следует отметить, что на 01.06.2016 количество клиентов, обслуживающихся через интернет-банк, с начала года уже увеличилось на 418 человек и составило 1026. Количество операций через интернет-офис существенно растет: если в 2014 г. их насчитывалось 1 634 шт., то к началу 2016 года количество операций увеличилось на 73,38% – 2 833 шт.

Что касается совершенствования дистанционного обслуживания клиентов в АО «Россельхозбанк», основные направления повышения качества безналичного обслуживания розничных клиентов наглядно отражены на рис. 2.



Рис. 2. Способы повышения эффективности безналичного обслуживания физических лиц в АО «Россельхозбанк»

Так, например, одной из ключевых проблем является неосведомленность населения о преимуществах по сравнению с другими участниками рынка. Необходимо проводить рекламную кампанию, акцентирующую внимание граждан именно на дистанционном обслуживании, так как зачастую потенциальные клиенты в принципе не знают, что банк осуществляет дистанционное обслуживание.

Также банк имеет очень узкую сеть распространения банкоматов. В целях снятия наличных денежных средств у клиента возникают трудности с поиском банкомата. Особенно это актуально на территории области. Необходимо увеличение количества банкоматов со снятием и внесением наличных, либо расширение списка партнеров, которые позволяют осуществлять операции без комиссии.

У людей могут возникнуть неудобства при желании произвести оплату каких-либо услуг через интернет-офис или информационно-платежный

терминал, так как АО «Россельхозбанк» имеет достаточно ограниченный их перечень. В условиях современной информатизации общества население стремится оплачивать ежедневные нужды как можно быстрее, не отрываясь от повседневных занятий. С целью этого большинство банков предлагает оплачивать данные услуги через интернет-банк или мобильный банк. АО «Россельхозбанк» имеет достаточно узкий перечень организаций, в адрес которых возможно осуществлять платежи в режиме он-лайн. Требуется расширение данного списка, это позволит привлечь новых клиентов и укрепить свое положение среди уже имеющих.

У клиентов нет возможности досрочного погашения кредита через интернет-офис. Зачастую клиент при наличии кредита время от времени имеет возможность досрочного погашения, но для этого ему требуется лично явиться в отделение банка и подписать заявление, что осложняет ему жизнь и прибавляет дополнительную работу для операционистов. Этого можно было бы избежать при наличии возможности досрочного погашения через интернет-банк или мобильный банк. Это облегчило бы клиенту расчеты по его собственным счетам и убрало отягощающую нагрузку у банка.

4. Заключение

В целом АО «Россельхозбанк» является достаточно выгодным «партнером» для потенциального клиента. Условия по большинству кредитных продуктов, в том числе и пластиковые карты, существенно выгоднее, нежели у конкурентов, являющихся лидерами на рынке. Основными существенными проблемами является неосведомленность клиентов о преимуществах продуктов банка, а также низкая развитость сети банкоматов. Очень часто клиенты, обращаясь в отделение «Россельхозбанка», акцентируют внимание на данной проблеме, в частности, это касается граждан, проживающих на территории области. Поэтому первоначально рекомендуется обратить внимание именно на данные неудобства. При их устранении клиентопоток должен существенно увеличиться, что в дальнейшем позволит расширять сеть дистанционных услуг.

Список источников

1. Акционерное общество «Россельхозбанк», официальный сайт. Доступно: <http://www.rshb.ru> (дата обращения: 16.11.16).
2. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Россельхозбанк» за 2014 год, официальный сайт акционерного общества «Россельхозбанк». Доступно: <http://www.rshb.ru> (дата обращения: 16.11.16).
3. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Россельхозбанк» за 2015 год, официальный сайт акционерного общества «Россельхозбанк». Доступно: <http://www.rshb.ru> (дата обращения: 16.11.16).
4. Блюм Ю.Д. Эквайринг. Будущее за безналичными операциями и переводами // *Экономика и социум*, 2015, no. 1-2 (14), с. 482-487.
5. Быканова Н.И., Гулько А.А., Мартынюк В.Ю. Актуальные проблемы развития безналичного платежного оборота в РФ // *Новая наука: от идеи к результату*, 2016, no. 6-1 (90), с. 207-214.
6. Быканова Н. И., Гулько А.А., Мартынюк В.Ю. Актуальные проблемы разви-

тия безналичного платежного оборота в РФ // *Новая наука: от идеи к результату. Международное научное периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции* (29 июня 2016 г., г. Сургут), в 2 ч., ч.1. Стерлитамак, АМИ, 2016, с. 207-2013.

7. Годовой отчет о деятельности акционерного общества «Россельхозбанк» за 2014 год, официальный сайт АО «Россельхозбанк». Доступно: <http://www.rshb.ru> (дата обращения: 16.11.16).

8. Груздева Ю.А. Проблемы современных форм безналичных расчётов на примере безналичных расчётов с использованием банковских карт // *Юридический факт*, 2016, no. 1 (1), с. 17-19.

9. Дюдикова Е.И., Брумштейн Ю.М., Танющева Н.Ю., Демина Р.Ю., Васьков-

ский Е.Ю., Кузьмина А.Б., Дюдиков И.А. Анализ и управление рисками использования информационных технологий при работе с наличными, безналичными и электронными деньгами // *Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии*, 2016, no. 1 (33), с. 161-175.

10. Капкаева А.Р. Безналичный денежный оборот // *Вестник магистратуры*, 2016, no. 11-2 (62), с. 130-132.

11. Мастепанова М.С. Безналичные расчеты: их виды и особенности // *Финансовый вестник*, 2016, no. 3 (34), с. 104-107.

12. Шешукова Е.С. Наличное и безналичное денежное обращение в современной российской экономике // *Экономика и социум*, 2016, no. 5-2 (24), с. 1001-1009.

ORGANIZATION AND DEVELOPMENT DIRECTIONS OF CASHLESS SERVICE FOR PHYSICAL PERSONS IN JSC «ROSSELKHOZBANK» (CASE STUDY OF BELGOROD REGIONAL BRANCH OF THE BANK)

Bykanova Natalya Igorevna¹, Cand. Sci. (Econ.)

Martynyuk Victoria Yuryevna², magister

Bitjukova Anastasia Feodorovna³, magister

¹ Belgorod state national research university, Pobedy St., 85, Belgorod, Russia, 308015;
e-mail: bykanova@bsu.edu.ru

² Belgorod state national research university, Pobedy St., 85, Belgorod, Russia, 308015;
e-mail: 826457@bsu.edu.ru

³ Belgorod state national research university, Pobedy St., 85, Belgorod, Russia, 308015;
e-mail: bitiukova1994@mail.ru

Purpose: the authors consider organization and identification of ways to improve of banking cashless services for physical persons in the commercial bank. It achieves on the basis of payment turnover analysis in the field of cashless payments. *Discussion:* the authors pay attention to characteristic and main instruments of cashless service of physical persons in joint stock company «Rosselkhozbank» case study of the its Belgorod regional branch. *Results:* the writers offer possible ways to improve the cashless services efficiency of physical persons in commercial banks. Practical significance of the research is that commercial bank may use the conclusions and suggestions to improve the quality of services in cashless services sphere for physical persons.

Keywords: commercial bank, banking cashless services of customers, physical persons, remote banking services, Internet banking, credit cards, cash dispenser.

References

1. Aktsionernoe obshchestvo «Rossel'khozbank» ofitsial'nyi sait. Available at: <http://www.rshb.ru> (accessed: 16.11.16). (In Russ.)
2. Auditorskoe zakliuchenie o godovoi bukhgalterskoi (finansovoi otchetnosti) aktsionernogo obshchestva «Rossel'khozbank» za 2014 god, ofitsial'nyi sait aktsionernogo obshchestva «Rossel'khozbank». Available at: <http://www.rshb.ru> (accessed: 16.11.16). (In Russ.)
3. Auditorskoe zakliuchenie o godovoi bukhgalterskoi (finansovoi otchetnosti) aktsionernogo obshchestva «Rossel'khozbank» za 2015 god, ofitsial'nyi sait aktsionernogo obshchestva «Rossel'khozbank». Available at: <http://www.rshb.ru> (accessed: 16.11.16). (In Russ.)

4. Blium Iu.D. Ekvairing. Budushchee za beznalichnymi operatsiyami i perevodami. *Ekonomika i sotsium*, 2015, no. 1-2 (14), pp. 482-487. (In Russ.)
5. Bykanova N.I., Gul'ko A.A., Martyniuk V.Iu. Aktual'nye problemy razvitiia beznalichnogo platezhnogo oborota v RF. *Novaia nauka: Ot idei k rezul'tatu*, 2016, no. 6-1 (90), pp. 207-214. (In Russ.)
6. Bykanova, N. I., Gul'ko, A.A., Martyniuk, V.Iu. Aktual'nye problemy razvitiia beznalichnogo platezhnogo oborota v RF. *Novaia nauka: ot idei k rezul'tatu: Mezhdunarodnoe nauchnoe periodicheskoe izdanie po itoga Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* (29 iyunia 2016 g, g. Surgut), vol.1. Sterlitamak: AMI, 2016. pp. 207-2013. (In Russ.)
7. Godovoi otchet o deiatel'nosti aktsionernogo obshchestva «Rossel'khozbank» za 2014 god, ofitsial'nyi sait AO «Rossel'khozbank». Available at: <http://www.rshb.ru> (accessed: 16.11.16). (In Russ.)
8. Gruzdeva Iu.A. Problemy sovremennykh form beznalichnykh raschetov na primere beznalichnykh raschetov s ispol'zovaniem bankovskikh kart. *Iuridicheskii fakt*, 2016, no. 1 (1), pp. 17-19. (In Russ.)
9. Diudikova E.I., Brumshtein Iu.M., Taniushcheva N.Iu., Demina R.Iu., Vas'kovskii E.Iu., Kuz'mina A.B., Diudikov I.A. Analiz i upravlenie riskami ispol'zovaniia informatsionnykh tekhnologii pri rabote s nalichnymi, beznalichnymi i elektronnyimi den'gami. *Prikaspiiskii zhurnal: upravlenie i vysokie tekhnologii*, 2016, no. 1 (33), pp. 161-175. (In Russ.)
10. Kapkaeva A.R. Beznalichnyi denezhnyi oborot. *Vestnik magistratury*, 2016, no. 11-2 (62), pp. 130-132. (In Russ.)
11. Mastepanova M.S. Beznalichnye raschety: ikh vidy i osobennosti. *Finansovyi vestnik*, 2016, no. 3 (34), pp. 104-107. (In Russ.)
12. Sheshukova E.S. Nalichnoe i beznalichnoe denezhnoe obrashchenie v sovremennoi Rossiiskoi ekonomike. *Ekonomika i sotsium*, 2016, no. 5-2 (24), pp. 1001-1009. (In Russ.)