

Банковское дело

УДК 336.71

*ТОЛСТОЛЕСОВА Людмила Анатольевна*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет», Тюмень  
<http://orcid.org/0000-0001-8991-3188>

<sup>1</sup> Толстолесова Людмила Анатольевна – доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры финансов, денежного обращения и кредита, Тюмень, e-mail: lat1611@yanlex.ru

*ХЛЫЗОВ Алексей Дмитриевич*<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Западно-Сибирский банк ПАО Сбербанк, Тюмень  
<http://orcid.org/0000-0001-7123-8196>

<sup>2</sup> Хлызов Алексей Дмитриевич, начальник отдела эффективности ТБ, Тюмень, e-mail: adkhlyzov@gmail.com

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ И ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТЫ  
РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

**Аннотация.**

**Предмет/тема.** Развитие сети банковского обслуживания населения и обеспечение уровня ее институциональной доступности является мощным инструментом социально-экономического развития общества и основной метрикой результативности функционирования кредитно - банковской системы.

**Цели/задачи.** Исследовать функциональный и институциональный аспекты развития и доступности сети банковского обслуживания населения. Выявить взаимосвязь и взаимообусловленность понятий банковского обслуживания населения, банковской операции, услуги и продукта. Классифицировать основные элементы и каналы банковского обслуживания населения.

**Методология.** В ходе подготовки работы использовались общенаучные методы познания экономических явлений, такие как анализ, синтез, сравнение, выборочное наблюдение.

**Вывод.** В результате проведенного исследования уточнена взаимосвязь и взаимозависимость понятий банковское обслуживание населения, банковская операция, услуга, продукт. Систематизированы каналы предоставления банковского обслуживания населению с учетом дистанционных телекоммуникационных технологий и предложен авторский подход соотнесения видов банковских услуг и продуктов, предлагаемых населению исходя из каналов и способов банковского обслуживания. Выявлено, что внедрение и использование новых технологий обслуживания значительно повышают доступность банковских услуг для населения.

**Ключевые слова:** банковское обслуживание, доступность банковских услуг, каналы, способы и технологии банковского обслуживания населения.

**JEL Classification:** G21.

## Banking

**Ljudmila A. Tolstolesova**, Doctor of Economics, Associate professor,  
Finance and Monetary Department at Tyumen State University,  
Tyumen (E-mail: lat1611@yanlex.ru)

**Aleksey D. Khlyzov**, Head of the Department of Effectiveness of  
TB Zapadno-Sibirskiy Bank of Sberbank of Russia, Tyumen  
(E-mail: adkhlyzov@gmail.com)

### FUNCTIONAL AND INSTITUTIONAL ASPECTS OF THE DEVELOPMENT OF BANKING SERVICES

#### Abstract

**Subject/Topic** The development of the network of banking services for the population and ensurance of its institutional accessibility is a powerful tool for socio-economic development of society and the main indicator of effectiveness of the credit and banking system.

**Goals/Objectives** To study functional and institutional aspects of development and the availability of banking services. To identify the relationship and interdependence of the concepts of banking, banking operations, services and product. To classify basic elements and delivery channels of banking services.

**Methodology.** During the preparation of this work were used such scientific methods of knowledge of economic phenomena, as analysis, synthesis, comparison, and selective observation.

**Conclusions and Relevance** As the result of the study was clarified the interrelationship and interdependence of the concepts of banking services, bank transaction and product. Channels of providing banking services to the population, given the remote telecommunication technologies were systemized and the author's approach to the correlation of types of banking services and products, offered to the population, on the basis of the channels and methods of banking services was presented. It was revealed that the introduction and use of new technologies can significantly increase the availability of banking services for the population.

**Keywords:** *banking services, the availability of banking services, channels, methods and technologies of rendering of banking services.*

**Введение.** Развитие сети банковского обслуживания повышает доступность банковских услуг и продуктов для населения, обеспечивая их более широкую вовлеченность в сферу финансовых услуг. Нарращивание клиентской базы кредитных организаций связано с внедрением и развитием новых способов, каналов и технологий банковского обслуживания населения. Проблема обеспечения необходимым уровнем банковского обслуживания обусловлена значительной протяженностью страны, неравномерной плотностью населения, географическими барьерами и климатическими особенностями, разным уровнем финансовой грамотности. Активизация роли банков в процессе обслуживания населения состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, т.е. наиболее полному удовлетворению

потребностей клиентов в банковском обслуживании и обеспечению уровня доступности этих услуг.

Целью исследования является разработка теоретических положений в отношении банковского обслуживания населения, исходя из тенденций преобразования институциональной доступности и обеспеченности населения банковскими услугами.

**Теория.** Банковское обслуживание физических лиц представляет собой процесс оказания различных финансовых услуг, оказываемых коммерческими банками населению. Вместе с тем, понятия банковских услуг, продуктов и операций часто смешиваются, используются в качестве синонимов, тем самым утрачивают свою специфику. В этой связи необходимо исследовать содержание понятия банковское обслуживание и его соотношение с понятиями банковская операция, банковский продукт и банковская услуга.

Сфера использования термина «операция» в нормативно-правовых документах достаточно разнообразна. Он встречается в Законе о банках и банковской деятельности, и других нормативно-правовых актах. В положениях Гражданского кодекса Российской Федерации выделяются операции по банковскому счету, по счетам бездокументарных ценных бумаг.

Близкое по значению к понятию «банковская операция» встречается в определении «Банка» в ст. 1 Федерального закона от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности»: «Банк – кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности, следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц» [1]. Рассмотренное определение характеризует банковские операции с точки зрения законодательного регулирования государством определенных видов сделок, совершение которых разрешено только тем кредитным организациям, у которых есть на это лицензия Банка России.

В отечественной научной и справочной литературе приводится ряд определений банковской операции. Так, в финансовом словаре А.А. Благодатина банковские операции трактуются как проводимые банком операции по привлечению и размещению денежных средств, ценных бумаг, осуществлению расчетов [2]. В словаре-справочнике «Финансовое и банковское право» В.Н. Додонова понятие банковской операции определяется как операции, которые могут осуществлять исключительно банки, а также другие кредитные организации [3]. Данные определения направлены больше на привязку операции к банковской деятельности, нежели на раскрытие сущности термина.

Специалисты, занимающиеся изучением вопросов банковской деятельности, предлагают следующие трактовки рассматриваемого понятия. М.М. Агарков рассматривает банковские операции как сделки, совершение которых составляет непосредственный предмет деятельности банка [4]. О.И. Лаврушин также считает, что банковская операция представляет собой конкретное проявление банковских функций на практике, которые проистекают в денежной форме и фиксируют денежные потоки [5]. В приведённых определениях операции связаны с денежной формой и выполняемыми функциями, однако они не учитывают количество сторон, достаточных для совершения операций.

В свою очередь Ю.И. Коробов в учебном пособии «Банковские операции» выделяет следующую отличительную особенность банковских операций: для их свершения достаточно одной исполняющей стороны, которая может производить те или иные действия, как в связи с внешним заказом, так и вне непосредственной связи с ним [6]. Вместе с тем, в приведенных определениях не учтены способы совершения операции. Так, А.Г. Братко рассматривает банковскую операцию как форму осуществления сделки, технологию реализации сделки, которая реализуется нормами банковского права [7]. Автор отмечает технологию реализации сделки, что, по нашему мнению, безусловно, правильно.

**Таблица 1 - Отличительные особенности банковской операции и услуги**

<b>Критерий сравнения</b>	<b>Банковская операция</b>	<b>Банковская услуга</b>
По отношению к участникам в процессе	Внутри банка производителя, возникают между конкретными исполнителями	Выражают отношения между производителем и покупателем
По отношению к месту в процессе	Олицетворяет процесс производства	Отражает один из результатов осуществления операций
Взаимосвязь между услугами и операциями	Некоторые банковские операции могут становиться результатом не одной, а сразу нескольких банковских услуг, при этом некоторые из них могут быть не связаны напрямую с обслуживанием клиентов. К таким операциям относятся вспомогательные функции, связанные с обеспечением нормального	За одной банковской услугой может стоять целый комплекс операций. Например, открытие депозитного счета предполагает: оказание информационно-консультационных услуг клиенту, прием денежных средств, определение условий и подписание договоров, выдача пластиковой карты (сберегательной книжки, инвестиционной монеты, сберегательного сертификата), открытие счета в автоматизированных системах, зачисление на него денежных средств, выдача фискальных документов клиенту. Отчисление

	функционирования коммерческого банка.	обязательных резервов Центральному банку и т.д.
--	--	--

*Источник: составлено авторами на основе [6].*

Таким образом, обобщая научные представления о дефинициях понятия «банковская операция» следует отметить, что это законченное действие или ряд взаимосвязанных действий кредитной организации, направленных на решение определенной задачи за счет реализации внутренних технологий, в рамках установленных норм банковского права и проводимые при возможном отсутствии клиента.

Специалистами, занимающимися изучением вопросов банковских услуг, даны следующие определения рассматриваемого понятия. О.И. Лаврушин считает, что банковская услуга – это одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенные потребности клиента, и проводятся банковские операции по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату [8]. Тем самым подчеркивается, что услуга может существовать в рамках взаимоотношений между тем, кто ее оказывает и тем, на кого она направлена, т.е. банк-клиент. Обращается внимание, что услуга содержит в себе одну или несколько операций. Вместе с тем в определении не учтено, что операция совершается сотрудником банка, на чем акцентирует внимание Ю.С. Масленченков и трактует «банковскую услугу» как итог трудовой, производительной деятельности сотрудников банка, как процесс удовлетворения потребностей его клиентов, а также как результат обслуживания клиентов (совершения банковских операций) [9].

Для наиболее точного определения рассмотрим отличия и сходства исследуемых определений.

Для совершения услуги кредитной организации необходимо выполнять одну или несколько операций. Следовательно, операция лежит в основе услуги и является ее составной частью. Сходство банковской операции, банковской услуги и банковского продукта состоит в том, что они направлены на удовлетворение потребности клиента и на получение банком дохода.

Обобщая различные дефиниции понятия «Банковская услуга», а также учитывая содержание понятия банковская операция, под банковской услугой будет пониматься одна или несколько операций, осуществляемых кредитной организацией для наиболее полного и качественного удовлетворения потребностей клиента в финансовых услугах, связанных с перемещением финансовых активов или оказанием информационных услуг.

Наряду с использованием понятия «банковская услуга» используется понятие «банковский продукт». А.Н. Иванов трактует его как комплекс взаимосвязанных услуг и операций, направленных на удовлетворение потребностей клиентов в отдельных видах банковской деятельности».

Данная формулировка не является исчерпывающей, так как автор не учитывает форму проявления банковского продукта [10]. В.Д. Маркова определяет банковский продукт как комплекс услуг банка по активным и пассивным операциям [11].

Вышеуказанные определения в основном сформулированы авторами, проводящими исследования в области банковского маркетинга, следовательно, большее внимание уделяется маркетинговой деятельности, по этой причине приведенные определения не раскрывают в полной мере содержание понятия.

По мнению Н.Е. Бровкиной, банковский продукт – это интеллектуальный продукт конкретного банка, связанный с предоставлением банковской услуги. Финансовый результат от реализации банковского продукта отражается непосредственно на прибыли кредитной организации. В продукте находят выражение особенности деятельности кредитной организации, популярность ее бренда, репутация на рынке. Предлагаемый на рынке кредитный продукт может содержать инновации банка-продавца [12].

Основу банковского продукта составляет банковская услуга. Банковский продукт можно определить, как форму проявления банковской услуги с конкретными параметрами, такими как: цена, срок, сумма, качество и т.д. Продукт представляет собой совокупность свойств и достоинств, несущих определенную выгоду для потребителя. Банковские продукты могут иметь как материальную, так и не материальную форму. Как отмечают большинство авторов продукт и услуга взаимосвязаны между собой. Как правило, организации представляют своим клиентам, как продукты, так и услуги одновременно.

М.И. Кистерова рассматривает банковское обслуживание как одну из сфер деятельности по оказанию финансовых услуг с целью удовлетворения интересов клиентов и банка. В этом определении автор отмечает сферу использования услуг и их конечное назначение [13]. С.И. Черных и С.А. Потемкин предполагают, что банковское обслуживание - это комплекс действий сотрудников банка в соответствии с регламентом технологий банковских продуктов, конечной целью которых является оказание банковских услуг. Приведенное определение носит практический характер и поясняет суть процесса исследуемого понятия [14].

Обобщив исследованные определения, можно констатировать, что банковское обслуживание – деятельность кредитной организации на всех стадиях оказания услуги или предоставления банковских продуктов, направленная на удовлетворения потребностей клиентов в финансовых услугах. Исходя из этого, считаем целесообразным предложить логическую схему соотношения рассмотренных понятий (рис.1).

Необходимость получения банковских услуг обращает потребителя к инфраструктуре банка, предоставляющей такой сервис. Можно выделить 3

группы объектов по критерию принадлежности инфраструктуры пользовательского интерфейса, т.е. на основе места соприкосновения потребности и предоставляемых услуг.

На основе объектов инфраструктуры первой группы предоставляются услуги мобильного банкинга, интернет-банкинга, функционируют Call-центры. Устройства, с помощью которых потребитель обращается за банковскими услугами, в большинстве случаев находятся в его собственности. К ним относятся телефоны, смартфоны, планшеты, ноутбуки, стационарные компьютеры. Банк предоставляет свои услуги на базе инфраструктуры потребителя, которая может быть представлена как приложение, веб-страница, USSD/CMC-команда. Работая в качестве сервиса, расширяющего возможности действующей инфраструктуры, банк обеспечивает максимальную географическую и временную доступность своих услуг. Ограничение этой категории состоит в отсутствии осуществления налично-денежных операций.

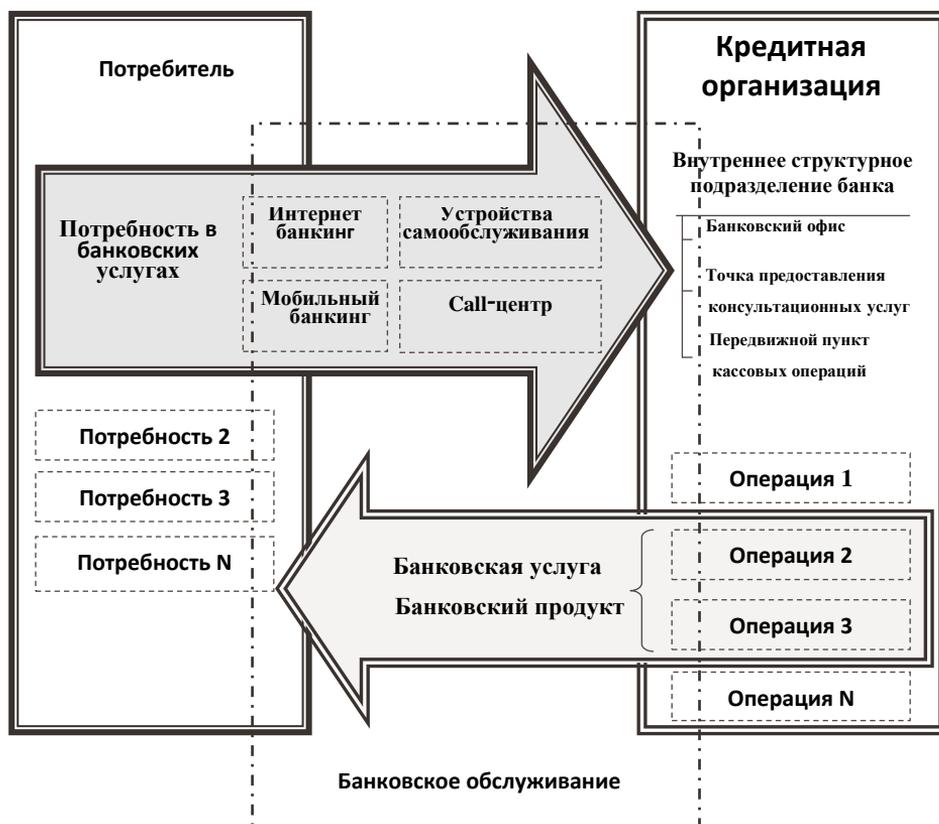


Рисунок 1 - Соотношение понятий банковская операция, банковская услуга, банковское обслуживание, банковский продукт.

Источник: составлено авторами

Ко второй группе относятся устройства самообслуживания. Таковыми являются банкоматы, информационно-платежные терминалы, интернет-киоски. Банк предоставляет услуги на основе собственной инфраструктуры. Устройства самообслуживания, установленные вне мест внутренних структурных подразделений банка, повышают доступность банковских услуг. Такие устройства могут быть установлены в торговых и бизнес центрах, точках торгово-сервисного обслуживания, остановочных комплексах, вокзалах, предприятиях и других точках. Установка банкоматов во внутренних структурных подразделениях банка с выделением их в круглосуточную зону самообслуживания также способствует повышению доступности банковских услуг. Преимущество по отношению к первой группе состоит в осуществлении налично-денежных операций, однако они уступают им в географической и временной доступности, что обусловлено режимом работы и пропускным режимом мест установки устройств самообслуживания.

Третья группа представлена внутренними структурными подразделениями банка. Такие подразделения могут быть представлены в виде традиционного банковского офиса, точки оказания банковских услуг, а также передвижного пункта кассовых операций для удаленных сельских населенных пунктов. В этом случае потребитель обращается за услугой уже в определенном банке месте, с установленным режимом работы и на его объекте инфраструктуры. Преимуществом по отношению к первым двум категориям является возможность получения сложных финансовых услуг, таких как ипотечное кредитование, покупка-продажа изделий из драгоценных металлов, инвестиционные услуги, получение пластиковых карт. В традиционных подразделениях потребитель может подписать дополнительные соглашения для расширения каналов обслуживания.

Следует учитывать, что рассмотренная классификация построена на основе места соприкосновения потребности и предоставления услуг т.к. инфраструктура, каналы связи, обусловленные проведением и учетом операций, могут принадлежать банку, платежным системам, третьим организациям.

В масштабах страны инфраструктура предоставления финансовых услуг включает в себя еще и такой канал как филиалы и отделения Почты России. Информация о количестве филиалов и отделений Почты России, действующих подразделениях, банкоматов кредитных организаций на 1 млн. человек взрослого населения в разрезе федеральных округов приведена на рисунке 2.

Как видно из рисунка, количество единиц объектов инфраструктуры существенно отличается по субъектам.

В отношении количества банкоматов кредитных организаций на 1 млн. чел. взрослого населения лучшая ситуация сложилась в Центральном федеральном округе (ЦФО) 2039 ед. и Северо-Западном федеральном

округе (СЗФО) 2194 ед., при среднем по стране количестве банкоматов в 1765 ед. Значительно хуже ситуация в Северо-Кавказском федеральном округе (СКФО)- 758 ед., что на треть меньше, чем в указанных выше округах. По количеству подразделений на 1 млн. чел. самый низкий показатель в СКФО, где их число составляет 156 ед. при среднем по стране 337 ед. Лидерами по данному показателю являются Поволжский федеральный округ (ПФО) 377 ед., Уральский федеральный округ (УрФО) 370 ед. и Дальневосточный федеральный округ (ДФО) 366 ед. По количеству устройств самообслуживания с функцией выдач наличных денег лидирует УрФО, тогда как в СКФО таких устройств практически в 3 раза меньше. Наиболее равномерно по стране распределены отделения почтовой связи в расчете на 1 млн. чел. взрослого населения.



**Рисунок 2 - Инфраструктура предоставления финансовых услуг на 01.01.2016, единиц на 1 млн. человек взрослого населения**

*Источник: Сайт Центрального Банка [15]*

С позиции заинтересованности клиентов, полезный эффект для них дают банковские услуги, продукты и обслуживание. У клиента формируется потребность в получении банковских услуг или банковского продукта, для ее удовлетворения он обращается к инфраструктуре кредитной организации. Оказание одной услуги для клиента реализуется посредством выполнения нескольких связанных между собой операций внутри банка, как при взаимодействии с клиентом, так и в его отсутствие. Операция – это отношения между подразделениями внутри банка, как производителя услуги. Оказанная услуга является одним из результатов

проведения операций. Также к результатам оказания услуг и проведения операций может быть отнесен банковский продукт: банковская карта, сберегательная книжка, инвестиционная монета, сберегательный сертификат и др. Описанная выше совокупность действий представляет собой процесс банковского обслуживания.

Банковское обслуживание населения позволяет сегментировать пользователей по количеству используемых ими банковских продуктов и услуг. Для кредитной организации это дает представление об уровне проникновения банковских продуктов в клиентскую базу. Классификация потребителей банковских услуг приведена в таблице 2.

**Таблица 2 - Классификация пользователей банковских услуг**

Активные пользователи	Имеют более 3 финансовых продуктов, не считая зарплатных и социальных банковских карт. Активно используют банковские карты для оплаты товаров и услуг, пополняют вклады и счета.
Умеренные пользователи	Имеют 1-2 финансовых продукта (кредит, депозит, страховой полис), включая зарплатную или социальную банковских карту. Активно используют банковские карты для оплаты товаров и услуг, пополняют вклады и счета.
Пассивные пользователи	Имеют 1-2 финансовых продукта, однако не используют их возможности, в том числе в части оплаты товаров и услуг. Используют банковские карты для снятия наличных денежных средств, не пополняют вклады и счета.
Бывшие пользователи	Имеют 1-2 финансовых продукта, могут, как использовать, так и не использовать их, при этом имеют опыт отказа от пользования финансовыми продуктами
Не пользователи	Не имеют финансовых продуктов (не учитывая совершения платежей и осуществления переводов)

*Источник: составлено авторами*

В соответствии с данными таблицы 2 население можно подразделить на 5 групп с различным уровнем проникновения продуктов: от населения не имеющих банковских продуктов до активных пользователей. Информация о сегментации пользователей услуг позволяет банку сформировать стратегию взаимодействия с каждой группой. За счет анализа использования существующих продуктов можно формировать адресные предложения, которые могут быть интересны клиентам.

Вместе с тем, следует учитывать, что классификация клиента со стороны банка однополярная, так как у потребителя может быть несколько банковских продуктов, открытых в различных кредитных организациях. Например, банковская карта эмитирована одним банком, вклад открыт во втором банке, а кредит оформлен в третьем. Это обусловлено рациональностью потребительских предпочтений в пользу более выгодных процентных ставок по вкладам и кредитованию, тарифов по обслуживанию карты и дополнительных преимуществ, возникающих в процессе ее использования.

Таблица 3 - Дистрибуция банковских услуг и продуктов по каналам обслуживания

Банковские услуги и продукты	Обращение в подразделение банка			Самообслуживание			
	Банковский офис	Передвижной пункт кассовых операций	Точка предоставления консультационных услуг	Устройства самообслуживания	Мобильный банкинг	Интернет банкинг	Call - центры
Консультационные услуги	●	●	●	○	×	●	●
Вклад до востребования / депозит	●	●	○	○	○	●	○
Потребительский кредит	●	●	○	○	×	●	○
Ипотечный кредит	●	○	○	×	×	○	○
Банковская пластиковая карта (кредитная, социальная, дебетовая)	●	●	○	○	○	○	○
Платежи	●	●	○	●	●	●	○
Обмен валюты	●	○	×	○	○	●	○
Переводы	●	●	○	●	●	●	○
Инвестиционная монета	●	○	×	×	×	×	×
Сберегательные сертификаты	●	●	×	×	×	×	×
Инвестиционные продукты (ПИФ, ИИС, брокерское обслуживание)	●	×	×	×	×	○	○

- Услугу возможно получить
- Канал может участвовать в процессе представления услуг на отдельных этапах
- × Услуга не предоставляется

Источник: составлено авторами

Исходя из каналов банковского обслуживания, покажем распределение банковских услуг (таблица 3). В зависимости от бизнес-концепции банка, стратегии развития, политики реализации и внутреннего состава продуктов и услуг конкретного банка, данная таблица может модифицироваться. Получить консультационные услуги возможно во всех каналах обслуживания с участием сотрудников банка.

В отношении каналов самообслуживания можно отметить, что банкоматы имеют техническую возможность связи с сотрудником банка, а в некоторых странах консультационные услуги можно получить через банкомат посредством видеосвязи. В России такие устройства не представлены в массовом сегменте. Из группы каналов самообслуживания наиболее популярным способом получения консультационных услуг является Call-центр.

Интернет-банкинг также является полноценным каналом получения консультационных услуг, в мобильном приложении интернет-банкинга возможно задать вопрос в адрес банка и получить ответ.

Преимущества этого способа получения консультаций состоит в том, что клиенту не требуется искать нужную услугу через голосовое меню, ожидать ответа консультанта, после чего возможна переадресация на другого специалиста Call-центра, далее проходить процедуру аутентификации и только после этого возможно получить информацию. Через интернет-банкинг вопрос задается напрямую в адрес специалиста.

С позиции банка, к наиболее выгодным способам оказания банковских услуг относятся Call-центр, интернет – банкинг и точка оказания банковских услуг. Оказание консультационных услуг через офисы банковского обслуживания являются более дорогой услугой для банка. Разница обусловлена стоимостью минуты работы сотрудников банка, оказывающих услуги. Банковские офисы для массового сегмента стремятся к размещению на первых линиях улиц с отдельной парковкой для клиентов, местах высокой интенсивности пешеходных потоков. Такое местоположение офиса отличаются от остальных высокой стоимостью аренды или ценой покупки. Кроме этого, расходы на реконструкцию и оснащение помещения, и дальнейшие эксплуатационные расходы, расходы на инкассацию неразрывно связаны с деятельностью банка.

Перечисленные расходы определяют более высокую стоимость минуты работы сотрудника в банковском офисе, чем сотрудника работающего в Call-центре. Принимая во внимание, что создание Call-центра по своему местоположению менее требовательно, чем открытие банковского офиса он может располагаться в местах с более низкой арендной платой или стоимостью недвижимости. Кроме месторасположения внутри города, возможен и целесообразен выбор региона для его создания. Так, например, среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников за 2016г. в Омской области составляет 28475 рублей, а в г. Москва, где

зарегистрирована большая часть кредитных организаций, 71129 рублей [16]. Так как существенную часть операционных расходов организаций составляют расходы на оплату труда, выбор региона при организации Call-центра является существенным фактором. Таким образом, для банка имеет серьезное значение тот факт, с помощью каких каналов обслуживания следует удовлетворять потребности клиентов.

Совершить операции по пополнению, снятию денежных средств, открытию, закрытию счетов до востребования и вкладов возможно через офисы банковского обслуживания, передвижные пункты кассового обслуживания и интернет-банкинг. При этом при открытии вкладов через интернет-банкинг для клиентов могут предлагаться более привлекательные условия по процентным ставкам. Это объясняется следующим: во-первых, этим кредитная организация мотивирует своих клиентов к переходу в удаленные каналы самообслуживания, а более выгодные условия размещения денежных средств напрямую этому способствуют. Во-вторых, совершая операции по размещению денежных средств с использованием канала самообслуживания, клиент не создает дополнительной операционной нагрузки на сотрудника банковского офиса, что для банка является более выгодным. В-третьих, клиент имеет возможность снятия и пополнения вклада или счета за счет своего остатка на банковской карте или с использованием банкоматов, что также снижает нагрузку на операционистов банковских подразделений.

С позиции клиента использование интернет - банкинга — это возможность управлять своими активами без привязки к времени и месту работы банковского подразделения. В точках оказания консультационных услуг можно получить информацию об условиях размещения денежных средств: действующих ставках, сроках. Вместе с тем, если такие точки оборудованы интернет-киосками, то клиент при консультационной поддержке сотрудника банка может открыть вклад или счет. Через устройства и банкоматы можно управлять остатком средств на счетах и вкладах, проводить операции снятия и пополнения денежных средств, а также выдачу наличных. Посредством использования каналов мобильного банкинга и Call-центров можно получить информацию о состоянии и остатке счета или вклада.

Кредитные организации являются единственными поставщиками финансовых услуг в России, в которых вклады населения защищены государственной системой страхования вкладов. Небанковские финансовые организации также предлагают своим клиентам продукты, схожие с банковскими вкладами, однако они не имеют защиты системы страхования вкладов. При заключении договора банковского вклада, счета у вкладчика появляется право на получение в кратчайшие сроки компенсации в случае отзыва лицензии у кредитной организации. Начиная с 29.12.2014г. сумма компенсации составляет до 1,4 млн. руб., тогда как до 29.12.2014 сумма

компенсации ограничивалась 0,7 млн. руб. [17, 18, 19]. Таким образом, в случае отзыва у банка лицензии на осуществление банковских услуг, вкладчик может получить страховое возмещение через банка-агента, аккредитованного агентством страхования вкладов. [20]

Получить потребительский кредит возможно через банковский офис, передвижной пункт кассовых операций при условии, что они имеют необходимое оборудование и специалиста, занимающегося оформлением этих продуктов. Новым способом получения кредита стал интернет - банкинг. В рассматриваемом канале у клиентов наиболее привлекательные процентные ставки по кредиту. Банки совершенствуют свои технологии, и в настоящее время возможно не только подать заявку на кредит, получить по ней решение, но и получить денежные средства. Таким образом, клиент банка может получить потребительский кредит без обращения в подразделения банка, в то время как традиционные способы обслуживания предполагают одно или несколько обращений в подразделение банка для оформления заявки на получение кредита. Со стороны банка для реализации технологии выдачи кредитов через удаленные каналы обслуживания требуются инвестиции в инфраструктуру и информационные технологии, которые будут обеспечивать принятие решения о выдаче кредита физическому лицу без его присутствия и на основе совершаемых операций, поступления денежных средств, кредитной истории и даже профиля в социальных сетях.

В точках консультационных услуг можно получить информацию об условиях кредитования. Вместе с тем, если такие точки оборудованы интернет-киосками, то клиент при консультационной поддержке сотрудника банка может получить кредит. Заявку на кредит можно оставить также через устройство самообслуживания путем введения необходимой суммы и своих контактных данных, в том числе номера мобильного телефона. Call- центр самостоятельно не выдает и не принимает решение по выдаче кредитов, однако участвует в процессе выдачи кредитов через интернет - банкинг. Операторы связываются с клиентом для уточнения параметров кредита.

Ипотечное кредитование как наиболее сложный продукт остается только в банковских офисах. Вместе с тем, банки работают над тем, как максимально упростить процедуры рассмотрения и выдачи кредитов для удобства клиентов. С помощью остальных каналов можно получить информацию об этом продукте.[21]

Эмиссия банковских карт населению возможна через передвижные пункты кассовых операций (ППКО) и банковские офисы. Вместе с тем, существуют банки, которые функционируют без физической социальной сети и осуществляют доставку банковских карт в удобное место и время для клиента. С помощью остальных каналов можно оставить заявку на получение карты.

Совершать платежи и переводы можно различными способами обслуживания за исключением Call - центров, однако они также участвуют в совершении операций для подтверждения платежей на крупные суммы.

Валютообменные операции можно проводить в банковских офисах и с помощью интернет - банкинга. В последнем курс может отличаться в выгодную для клиента сторону. ППКО также может проводить операции по купле-продаже иностранной валюты в наличной форме, при условии, что он осуществляет и иные операции из перечня, делегированных ему банком.

Проникновение новых способов банковского обслуживания через дистанционные каналы, такие как мобильный банкинг и интернет - банкинг делают все большим разрыв между обеспеченностью населения банковскими услугами и продуктами в городской и сельской местности. Использование новых форм обслуживания ограничивается с одной стороны инфраструктурой каналов связи, с другой стороны уровнем финансовой грамотности населения. Также есть отдельные категории населения, которые испытывают недоверие к новым формам обслуживания и предпочитают пользоваться традиционными банковскими каналами обслуживания.

Осведомленность о банковских услугах и продуктах и спрос на них взаимосвязаны между собой, однако осведомленность не всегда приводит к спросу на них. Население наиболее часто использует те банковские услуги и продукты, которые предлагаются работодателем или государством. Вместе с тем их использование не приводит к более активному использованию других банковских продуктов и услуг. Также следует учитывать, что с позиции потребителей по уровню значимости на первом месте стоит не физическое присутствие, а уровень надежности поставщика банковских услуг. [22]

Развитие сети банковского обслуживания, через открытие расширенных банковских офисов и попытка продать через него максимальный объем банковских продуктов и услуг, является не самым эффективным способом организации сбытовой сети. Основу деятельности банка должны составлять потребности клиента, поскольку именно они формируют спрос на услуги банка. В этом случае банк определяет наиболее оптимальный канал и способ обслуживания клиентов по каждому из продуктов. Данную стратегию развития приняли такие банки как Дельта-кредит, Хоум Кредит банк. Банк Дельта-кредит - ипотечный банк, продающий кредиты и осуществляющий дальнейшее обслуживание через банки-партнеры, имеющий в своей инфраструктуре Call – центр. Хоум Кредит банк – лидер в сегменте товарных кредитов, продажа кредитов осуществляется через торговые сети.

Таким образом, дальнейшее развитие банковского обслуживания населения связано как с функциональной, так и институциональной

составляющей. Авторами рассмотрены определения и уточнена взаимосвязь и взаимозависимость понятий банковское обслуживание населения, банковская операция, услуга, продукт. Рассмотрены и систематизированы каналы предоставления банковского обслуживания населению с учетом как традиционных банковских офисов, так и дистанционных телекоммуникационных технологий. Предложен подход соотнесения видов банковских услуг и продуктов, предлагаемых населению исходя из каналов и способов банковского обслуживания.

Следует отметить, что внедрение и использование новых технологий обслуживания значительно повышает доступность банковских услуг для населения. В такой парадигме событий получение банковских услуг в отделениях все больше будет устаревать как способ взаимодействия с клиентами. Стремительные темпы развития удаленных каналов, сокращение количества посещений подразделений банков, низкая стоимость платежей в удаленных каналах, высокая скорость дистрибуции технологий способствуют все большему сокращению физической сети подразделений банка. [15]

Полное исчезновение отделений в ближайшей перспективе маловероятно, так как они выполняют роль точек продаж сложных банковских продуктов и услуг. Вместе с тем функция обслуживания клиентов все больше смещается в канал самообслуживания клиентов с использованием дистанционных технологий.

#### **Список источников:**

1. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности".
2. Благодатин, Лозовский, Райзберг 2009 - Благодатин А.А., Лозовский Финансовый словарь. – М.: ИНФРА-М, 2009. - VI, 378 с.
3. Додонов, Крылова, Шестаков 1997 - Додонов В.Н. Крылова М.А., Шестаков А.В. Финансовое и банковское право. Словарь-справочник / Под ред. д.ю.н. О.Н. Горбуновой. – М.: ИНФРА-М, 1997. – VI, 277 с.
4. Агарков 2005 - Агарков М.М. Основы банковского права: курс лекций. Учение о ценных бумагах: научн. Исслед. М: Волтерс Клувер, 2005. С. 46.
5. Лаврушин 2016 - Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина. -М.: КНОРУС, 2016.- 576 с.
6. Коробов 2012 - Коробов Ю.И. Банковские операции: Учебное пособие для среднего профессионального образования. - Москва : Магистр, 2012. - 446 с.
7. Братко 2006 - Братко А.Г. Специфика нормативных актов Банка России // Право и экономика. 2006. №7 - С. 19 - 26.
8. Лаврушин 2011 - Лаврушин О.И. Банковский менеджмент: учебник/ коллектив авторов: под ред. доктора экон. Наук. Проф. О.И. Лаврушина. – 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2011. – 566 с.

9. Масленченков 2006 - Масленченков Ю.С. Технология и организация работы банка: теория и практика. – М.: Изд. Консалтинговая компания «Дека», 2006, 304 с.

10. Иванов 2002 - Иванов А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002. - 176 с.

11. Маркова 1996 - Маркова В.Д. Маркетинг услуг. М.: Финансы и статистика, 1996. -128 с.

12. Бровкина 2015 – Бровкина Н.Е. Рынок банковского обслуживания физических лиц: тенденции и перспективы развития: монография / ред. Бровкина Н. Е.. - Москва: КНОРУС, 2015. - 264 с.

13. Кистерова 2008 - Кистерова М.В. Об особенностях стадийности банковского обслуживания, предмете и объекте договора банковского счета // Труды СГА. 2008. №10. С. 5-15.

14. Черных, Потемкин 2014 – Черных С.И., Потемкин С.А. О кредитных организациях, банковских операциях и сделках // Деньги и кредит. 2014. № 2. С. 75-76.

15. Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2015 году. Центральный банк Российской Федерации, 2016 [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/11566/rev\\_fin\\_20161110.pdf](https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/11566/rev_fin_20161110.pdf) (дата обращения 30.09.2017)

16. Федеральная служба государственной статистики. Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников по полному кругу организаций по субъектам Российской Федерации в 2013-2017 гг., [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/population/trud/sr-zarplata/t2.xlsx](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/sr-zarplata/t2.xlsx) (дата обращения 30.09.2017)

17. Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов» [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://www.asv.org.ru/agency/ASV\\_2017-02.pdf](https://www.asv.org.ru/agency/ASV_2017-02.pdf) (дата обращения 30.09.2017)

18. Федеральный закон от 29.12.2014 №451-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»

19. Федеральный закон от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»

20. Страхование вкладов физических лиц в банках Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: [https://www.cbr.ru/Reception/Faq/dld\\_q\\_2\\_12538\\_23905/](https://www.cbr.ru/Reception/Faq/dld_q_2_12538_23905/) (дата обращения 30.09.2017)

21. Александрова 2015 – Александрова Л.С. Кредитование населения как направление реализации потенциала банковской сферы // Банковские услуги №4, 2015 с.29

22. Имаева, Лобанова, Томилова 2014 - Финансовая доступность в России: взгляд потребителя. Гузелия Имаева, Ирина Лобанова и Ольга Томилова Москва. Август 2014 г. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Financial-Inclusion-in-Russia-Aug-2014-Rus.pdf> (дата обращения 30.09.2017)

**References:**

Federal law of 02.12.1990 N 395-1 "On banks and banking activities". [in Russian].

Blagodatin, Lozovsky, Raizberg 2009 - Blagodatin AA, Lozovsky L.S., Raizberg B.A. Financial Dictionary. - Moscow: INFRA-M, 2009. - VI, 378 p. [in Russian].

Dodonov, Krylova, Shestakov 1997 - Dodonov V.N. Krylova MA, Shestakov AV Financial and banking law. Dictionary-Directory / Ed. Doctor of Law. HE. Gorbunovoy. - Moscow: INFRA-M, 1997. - VI, 277 p. [in Russian].

Agarkov 2005 - Agarkov M.M. Fundamentals of banking law: a course of lectures. The doctrine of securities: scientific researches. M: Volters Kluwer, 2005. P. 46.

Lavrushin 2016 - Lavrushin OI Money, credit, banks: Textbook / Ed. hon. deyat. science of Russia, Dr. Econ. Sciences, prof. OI Lavrushina. -M.: Knorus, 2016.- 576 p. [in Russian].

Korobov 2012 - Korobov Y.I. Banking operations: A manual for secondary vocational education. - Moscow: Master, 2012. - 446 p. [in Russian].

Bratko 2006 - Bratko A.G. Specificity of normative acts of the Bank of Russia // Law and Economics. 2006. № 7 - P. 19 - 26. [in Russian].

Lavrushin 2011 - Lavrushin OI Bank management: a textbook / collective of authors: ed. Doctor of Economics. Science. Prof. O.I. Lavrushin. - 4 th ed., Sr. - Moscow: KNORUS, 2011. - 566 p. [in Russian].

Maslenchenkov 2006 - Maslenchenkov Y.S. Technology and organization of the bank: theory and practice. - Moscow: Izd.-consulting company "Deca", 2006, 304 p. [in Russian].

Ivanov 2002 - Ivanov AN Banking services: foreign and Russian experience. Moscow: Finance and Statistics, 2002. - 176 p. [in Russian].

Markova 1996 - Markova V.D. Marketing services. Moscow: Finance and Statistics, 1996. -128 p. [in Russian].

Brovkina 2015 - Brovkina N.E. The market of banking services for the population: trends and prospects for development: monography / ed. Brovkina N.E. .. - Moscow: KNORUS, 2015. - 264 p. [in Russian].

Kisterova 2008 - Kisterova M.V. On the peculiarities of the stage of banking services, the subject and object of the bank account agreement // Proceedings of the State Archive. 2008. №10. Pp. 5-15. [in Russian].

Chernykh, Potemkin 2014 - Chernykh SI, Potemkin SA On Credit Organizations, Bank Transactions and Transactions // Money and Credit. 2014. № 2. P. 75-76. [in Russian]

Review of the state of financial accessibility in the Russian Federation in 2015. Central Bank of the Russian Federation, 2016 [Electronic resource] - Access mode:[https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/11566/rev\\_fin\\_20161110.pdf](https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/11566/rev_fin_20161110.pdf) (circulation date 30.09.2017) [in Russian]

Federal Service of State Statistics. Average monthly nominal accrued wages of employees in a full range of organizations by constituent entities of the Russian Federation in 2013-2017, [Electronic resource] - Access mode: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/population/trud/sr-zarplata/t2.xlsx](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/trud/sr-zarplata/t2.xlsx) (circulation date 30.09.2017) [in Russian].

State Corporation "Deposit Insurance Agency" [Electronic resource] - Access mode: [https://www.asv.org.ru/agency/ASV\\_2017-02.pdf](https://www.asv.org.ru/agency/ASV_2017-02.pdf) (circulation date September 30, 2017) [in Russian].

Federal Law No. 451-FZ of December 29, 2014 "On Amending Article 11 of the Federal Law" On Insurance of Individual Deposits with the Banks of the Russian Federation " [in Russian].

Federal Law of December 23, 2003, No. 177-FZ "On Insurance of Individual Deposits with the Banks of the Russian Federation" [in Russian].

Insurance of deposits of individuals in banks of the Russian Federation [Electronic resource] - Access mode: [https://www.cbr.ru/Reception/Faq/dld\\_q\\_2\\_12538\\_23905/](https://www.cbr.ru/Reception/Faq/dld_q_2_12538_23905/) (circulation date 30.09.2017) [in Russian].

Aleksandrova (2015) - *Aleksandrova L.S.* Lending for population as the direction of development of banking sphere [Kreditovanie naseleniya kak napravlenie realizatsii potentsiala bankovskoy sferyi], Banking services [Bankovskie uslugi] #4, 2015 P.29 [in Russian]

Imaeva, Lobanova, Tomilova 2014 - Financial accessibility in Russia: the consumer's view. Guzelia Imaeva, Irina Lobanova and Olga Tomilova Moscow. August 2014 [Electronic resource] - Access mode: <https://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Financial-Inclusion-in-Russia-Aug-2014-Rus.pdf> (circulation date 09/30/2017) [in Russian].