

Сетевой научный журнал «Мировые цивилизации» values <https://wcj.world>

2016, Том 1, №4 / 2016, Vol 1, No 4 <https://wcj.world/issues/vol1-no4.html>

URL статьи: <https://wcj.world/PDF/06MZ416.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Пантелеева Т.А. Сущность и специфика розничного банковского бизнеса // Мировые цивилизации Том 1, №4 (2016) <https://wcj.world.ru/PDF/06MZ416.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 336.7

Пантелеева Татьяна Александровна

НАНО ВО «Институт мировых цивилизаций», Россия, Москва

Доцент кафедры «Теоретической и прикладной экономики»

Кандидат филологических наук

E-mail: Tatata070707@mail.ru

Сущность и специфика розничного банковского бизнеса

Аннотация. Банковская розница как полноценное направление бизнеса в новейшей истории российских коммерческих банков существует немногим больше пятнадцати лет. С начала 2000 годов большинство банков вышли на рынок массового потребительского кредитования, расширив спектр предоставляемых услуг частным лицам. На сегодняшний день, в отечественном банковском секторе наличествует определенный опыт, осознание сложности новых технологий создания банковских продуктов и обслуживания клиентов, грамотные и выверенные подходы к оценке розничных программ кредитования, которые определяются наличием повышенных рисков. Розничное направление предоставления услуг в сфере банковского бизнеса является перспективным, что обусловлено значимостью массового клиента как источника больших ресурсов при всех издержках его обслуживания. В настоящей статье рассмотрены подходы к толкованию понятия «розничный банковский бизнес», определены его сущность и специфика, рассмотрены подходы к классификации банковских услуг.

Ключевые слова: банковский розничный бизнес; банковские услуги; депозит; кредит

Банковская розница как полноценное направление бизнеса в новейшей истории российских коммерческих банков существует немногим больше пятнадцати лет. С начала 2000 годов большинство банков вышли на рынок массового потребительского кредитования, расширив спектр предоставляемых услуг частным лицам. На сегодняшний день, в отечественном банковском секторе наличествует определенный опыт, осознание сложности новых технологий создания банковских продуктов и обслуживания клиентов, грамотные и выверенные подходы к оценке розничных программ кредитования, которые определяются наличием повышенных рисков. Розничное направление предоставления услуг в сфере банковского бизнеса является перспективным, что обусловлено значимостью массового клиента как источника больших ресурсов при всех издержках его обслуживания.

В научной и учебной литературе можно встретить множество определений розничного бизнеса банка.

Шестак О. Н. как ключевую характеристику указывает «предоставление стандартизированных услуг массовому потребителю» [8, с. 3]. Б. Б. Воронин говорит о «наличии в российской банковской системе достаточно развитого розничного сектора, ориентированного на реализацию массовых программ обслуживания частных клиентов» [5].

Как бизнес-процесс рассматривает розничный банковский бизнес Фаизова Г. Р., определяя его следующим образом – это «уникальный для каждого банка устойчивый и целенаправленный бизнес-процесс, имеющий ценность для потребителя, по предоставлению продуктов и услуг розничным клиентам банка, с определением владельцев бизнес-процесса, входов (ресурсов), выходов (результатов), модели (описание бизнес-процесса) и ресурсов бизнес-процесса в зависимости от специфики деятельности банка, его стратегии и ориентации на клиента, который по обозначенной технологии преобразует входы в выходы» [6, с. 13]. Другие исследователи рассматривают его как совокупность экономических отношений, «возникающих между производителями (продавцами) и частными потребителями (покупателями), по комплексу розничных банковских услуг, предусматривающих наличие мобильного ассортиментного ряда, характеризующихся наличием собственной инфраструктуры и предусматривающих возможность совершения сделок и оказания услуг в каждой конечной точке розничного канала продаж» [7].

Учитывая все вышеизложенные подходы, дадим свое определение. Полагаем, что под розничным банковским бизнесом стоит понимать особый вид организации банковской деятельности, базирующийся на клиентоориентированной инновационной банковской стратегии и распространяющийся на клиентов сегмента ритейл (физических лиц, СПД и незначительную часть юридических лиц).

Согласимся с В. Кардашовым, утверждающим, что «розничный бизнес развивать никогда не поздно, все меняется, а он останется, потому что это основа банковского рынка» [4]. Отметим, что если в корпоративном секторе все зависит от более субъективных факторов, то розничный бизнес остается основой развития банков в части как пассивов, так и активных операций, постоянно совершенствуются банковские продукты, появляются различные технологические розничные инновации.

Основной целью розничного бизнеса любого банка является расширение путей привлечения ресурсов в условиях денежного дефицита, вызванное направленностью ресурсов корпоративного бизнеса на внутренние потребности и выводом населения на позиции основного нетто-кредитора экономики, посредством привлечения на обслуживание потенциально интересного клиентского сегмента – физических лиц.

Такие цели определяют следующие основные особенности розничного бизнеса:

1. Эффективность построения розничного бизнеса определена массовым, высокотехнологичным обслуживанием потока физических лиц, в отличие от индивидуального подхода к каждому юридическому лицу и проекту при корпоративном бизнесе.
2. Усиленный контроль издержек обуславливает алгоритмизацию процедур обслуживания, изучение издержек, формирование системы финансового планирования и управления.
3. Необходимость в широких и, соответственно, дорогостоящих сетях, которые должны окупаться, в отличие от дистанционной формы обслуживания корпоративных клиентов (система «банк-клиент»).

В настоящее время спектр розничного бизнеса отличается таким разнообразием, что разобраться в их ассортименте, не применяя какой-либо способ классификации, практически невозможно.

Рассмотрим систему классификации банковских услуг, взяв за основу несколько основных критериев, в том числе – получателя, экономическое содержание, специфику и сложность услуги, ее платности, целей и способности удовлетворить потребности клиента.

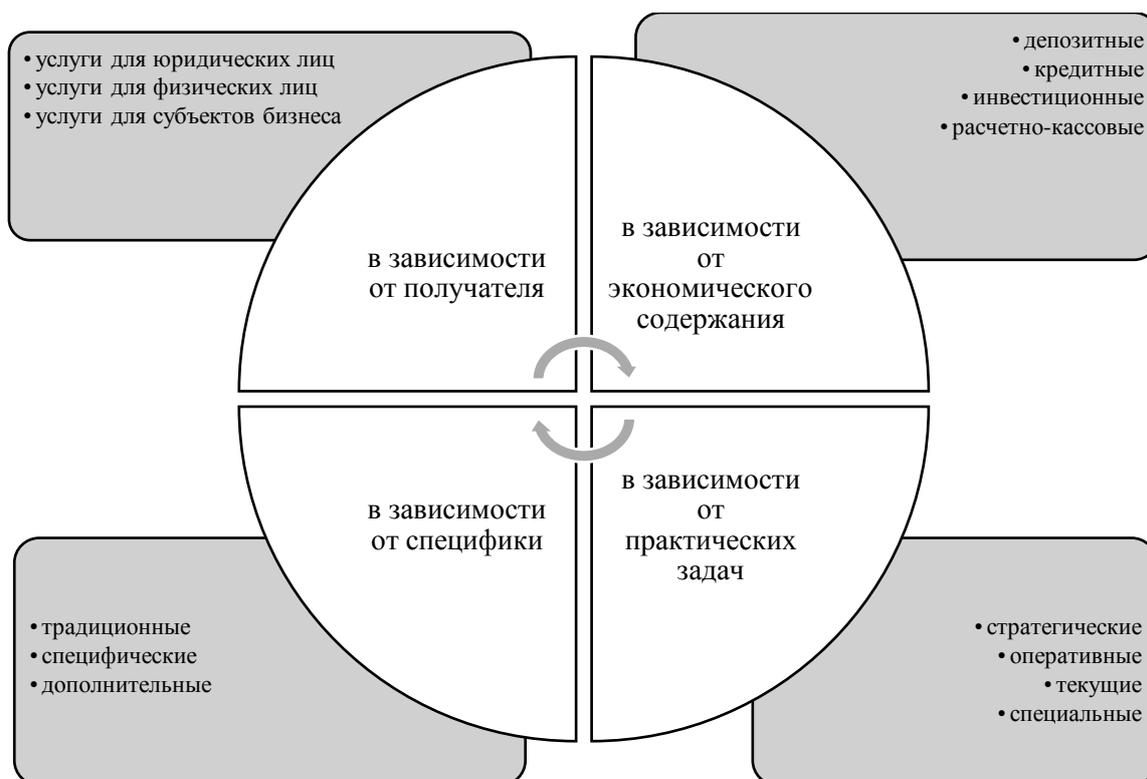


Рисунок 1. Спектр услуг розничного бизнеса банков

Под розничной банковской услугой вслед за Марамыгиным М. С. и Поваровым А. В. будем понимать «форму проявления банковских услуг в специфических продуктовых предложениях на рынке» [1]. Банковская услуга в рознице обладает рядом специфических особенностей: выступает в виде процесса, в рамках которого взаимодействуют все участники рынка розничного банковского бизнеса; демонстрирует неотделимость производства услуги от ее потребления; характеризуется протяженностью во времени; использует деньги и финансовые инструменты; требует определенного культурного и образовательного уровня клиентов, а, следовательно, дополнительных целенаправленных действий банков в виде их обучения.

В зависимости от получателя, розничные банковские услуги можно разделить на:

- Услуги для юридических лиц – корпоративное обслуживание, долгосрочное кредитование, ведение и обслуживание расчетных счетов;
- Услуги для деловых партнеров и субъектов бизнеса финансового рынка (кредитование, обмен валют);
- Услуги для физических лиц (потребительское и ипотечное кредитование, прием вкладов и платежей в пользу физических и юридических лиц).

В свою очередь, услуги для частных лиц делят на услуги для предпринимателей, персональные услуги и розничные услуги.

В зависимости от особенностей оказываемых услуг, их можно разделить на традиционные, специфические и дополнительные. К первым можно отнести расчетное обслуживание, кредитование и прием депозитных вкладов, ко вторым – услуги доверительного управления, гарантии, хранение ценностей в банковских ячейках, к третьим – валютные операции, сделки с ценными металлами и драгоценными камнями.

Учитывая экономическое содержание и смысл оказываемых розничных услуг, их можно разделить на следующие группы:

- Депозитные – связаны с получением клиентом дохода по остатку денежных средств, хранящихся на личном счете в банковском учреждении;
- Кредитные – все услуги, подразумевающие выдачу клиентам наличных средств, на условиях срочности, возвратности и платности – основных принципов действия кредита;
- Инвестиционные – к этой группе можно отнести операции с ценными бумагами, деятельность на валютном рынке, приобретение и продажу драгоценных металлов;
- Расчетно-кассовые – связаны с обслуживанием и осуществлением расчетных операций, по поручению клиента, а также – приемом и оприходованием денежных средств от плательщиков в пользу клиента банковского учреждения.

В зависимости от способности удовлетворить потребности клиента, розничные банковские услуги можно разделить на:

- Услуги, прямо предусматривающие удовлетворение потребностей клиента: кредиты, ссуды, займы, осуществление платежей, депозитные вклады и т. д.;
- Услуги, способные принести дополнительный доход, благодаря пользованию прямыми услугами, например, использование средств на депозитном счете для инвестиций в прибыльные сферы деятельности;
- Сопутствующие услуги, не приносящие прибыли, но способствующие ее получению из других источников: доверительное управление, консалтинг, клиринговые услуги.

Исходя из практических задач, которые призваны решать розничные банковские услуги, их можно разделить на следующие группы:

- Стратегические услуги, сориентированные на долгосрочные перспективы: кредитование на получение образования, ипотечные кредиты, накопительные вклады и сберегательные счета, с начислением процентов на остаток средств;
- Оперативные услуги, которые не приносят дохода и не подразумевают предоставление заявителю денежных средств в любой форме, но позволяют клиенту разрешить временные трудности – например, осуществить перевод средств или получить ячейку для хранения ценностей;
- Текущие услуги, призванные помочь клиенту в решении повседневных задач и имеющие непродолжительный срок действия: краткосрочное потребительское кредитование, краткосрочные вклады;
- Специальные услуги – подразумевают консультационную и иную помощь клиентам на платной основе.

Определим основные отличительные характеристики розничного бизнеса банка на современном этапе.



Рисунок 2. Отличительные особенности розничного направления банковского бизнеса

Специфика розничного бизнеса определяется и двусторонней направленностью критериев оценки. Потребитель, в отличие от банка, проводящего математический анализ кредитоспособности клиента, при выборе банка чаще всего руководствуется достаточно небольшим ассортиментом эмоционально-экспертных умозаключений, к которым, согласно Пфау Е. В., относятся [3, с. 12]:

- удобство (географическое расположение офиса);
- качество обслуживания (скорость и комфортность);
- потребительские свойства продуктов банка (ставка кредита или депозита, тарифы банка);
- надежность банка (он должен иметь статус надежного партнера).

Согласно Пухову А. В., «одно из позитивных последствий кризиса заключается в том, что рынок розничных банковских услуг становится более «умным», насыщенным сложными технологическими решениями, глубоко понимающим и учитывающим психологию потребителя» [2].

Таким образом, современный розничный бизнес – это новый тип организации банковской деятельности, опирающейся на клиентоориентированную инновационную стратегию банков и охватывающий сегмент клиентов ритейла (физических лиц, СПД и незначительную часть юридических лиц). Поскольку высока степень диффузии новых услуг в банковском секторе, банк не может удерживать длительное время позицию новатора при введении новой услуги, что обуславливает необходимость стремительной реакции на изменения как внешней среды, в том числе конъюнктуры рынка, так и постоянный поиск новых

целевых аудиторий. Современные условия ведения бизнеса диктуют банкам максимальное внимание уделять системе управления розничным направлением бизнеса, а именно, грамотным подходам к оценке рисков, повышению экономической эффективности банка и контролю качества розничных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Марамыгин М. С., Поваров А. В. Понятие розничного банковского продукта URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-roznichnogo-bankovskogo-produkta>.
2. Пухов А. В. «Продажи и управление бизнесом в розничном банке / А. В. Пухов»: ЦИПСИР; КНОРУС; Москва; 2012. URL: <http://economics.studio/bank-delo/vstupitelnoe-slovo-52192.html>.
3. Пфау Е. В. Технологии розничного банка / Пфау Е.В. – М.: ЦИПСИР, 2016. – 252 с.
4. Розничный бизнес развивать никогда не поздно // FutureBanking URL: <http://futurebanking.ru/post/2677>.
5. Розничный банковский бизнес: бизнес-энциклопедия / Б. Б. Воронин [и др.]. URL: <http://modernlib.ru>.
6. Фаизова Г. Р. Совершенствование розничного банковского бизнеса в России (методический аспект): диссертация ... кандидата экономических наук: 08.00.10 / Фаизова Гузель Рефкадовна; [Место защиты: Российский государственный университет туризма и сервиса]. – Пушкино, 2014. – 138 с.
7. Черникова Л. И., Фаизова Г. Р., Романов С. В. Процессный подход к определению розничного банковского бизнеса // Финансы и кредит. 2015. №5 (629). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-k-opredeleniyu-roznichnogo-bankovskogo-biznesa>.
8. Шестак О. Н. Розничный бизнес банка: учебное пособие / Шестак О. Н., Левченко Л. П. – Минск: Вышэйшая школа, 2014. – 144 с.

Panteleeva Tatiana Aleksandrovna

The Institute of world civilizations, Russia, Moscow

E-mail: Tatata070707@mail.ru

Entity and specifics of retail banking business

Abstract. Banking retail as the full-fledged direction of business in the contemporary history of the Russian commercial banks exists a little more than fifteen years. Since the beginning of 2000 most banks entered the market of mass consumer crediting, having expanded a range of the provided services to individuals. Today, at the domestic banking sector there is a certain experience, realization of complexity of new technologies of creation of banking products and customer service, the competent and adjusted approaches to assessment of retail programs of crediting which are defined by existence of the increased risks. The retail direction of rendering of services in the sphere of banking business is perspective that is caused by the significance of the mass client as source of big resources in case of all expenses of its service. In the present article approaches to interpretation of the concept "retail banking business" are considered, its entity and specifics are defined, approaches to classification of banking services are considered.

Keywords: banking retail business; banking services; deposit; credit

REFERENCES

1. Maramygin M. S., Povarov A. V. Ponyatie roznichnogo bankovskogo produkta URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-roznichnogo-bankovskogo-produkta>.
2. Pukhov A. V. «Prodazhi i upravlenie biznesom v roznichnom banke / A. V. Pukhov»: TsIPSiR; KNORUS; Moskva; 2012. URL: <http://economics.studio/bank-delo/vstupitelnoe-slovo-52192.html>.
3. Pfau E. V. Tekhnologii roznichnogo banka / Pfau E.V. – M.: TsIPSiR, 2016. – 252 s.
4. Roznichnyy biznes razvivat' nikogda ne pozdno // FutureBanking URL: <http://futurebanking.ru/post/2677>.
5. Roznichnyy bankovskiy biznes: biznes-entsiklopediya / B. B. Voronin [i dr.]. URL: <http://modernlib.ru>.
6. Faizova G. R. Sovershenstvovanie roznichnogo bankovskogo biznesa v Rossii (metodicheskiy aspekt): dissertatsiya ... kandidata ekonomicheskikh nauk: 08.00.10 / Faizova Guzel' Refkadovna; [Mesto zashchity: Rossiyskiy gosudarstvennyy universitet turizma i servisa]. – Pushkino, 2014. – 138 s.
7. Chernikova L. I., Faizova G. R., Romanov S. V. Protsessnyy podkhod k opredeleniyu roznichnogo bankovskogo biznesa // Finansy i kredit. 2015. №5 (629). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/protsessnyy-podhod-k-opredeleniyu-roznichnogo-bankovskogo-biznesa>.
8. Shestak O. N. Roznichnyy biznes banka: uchebnoe posobie / Shestak O. N., Levchenko L. P. – Minsk: Vysheyshaya shkola, 2014. – 144 s.