

УДК 336.717.3

**РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В  
РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**Сергеюк Валентина Степановна, ассистент**

**Лопух Юлия Ивановна, ассистент**

**Полесский государственный университет**

Sergejuk Valentina, assistant, sergejuk\_v@mail.ru

Lopukh Yulia, assistant, lo-ui@yandex.ru

Polesky State University

**Аннотация.** На базе анализа розничных банковских услуг выявлены основные положительные тенденции развития белорусского рынка розничных банковских услуг, сформулированы направления развития розничных услуг в банках Республики Беларусь, а также определены возможные пути решения отдельных проблем.

**Ключевые слова:** розничные банковские услуги, кредит, депозит, платежная карточка

Развитие розничного бизнеса является одним из приоритетных направлений деятельности многих банков, поскольку оно служит устойчивому росту ресурсной базы, выступает стабильным источником получения доходов, способствует формированию диверсифицированного кредитного портфеля с относительно невысоким уровнем риска. На сегодняшний день рынок розничных банковских услуг Республики Беларусь сформировался как зрелый самостоятельный сегмент банковской деятельности, стратегическими целями которого является, прежде всего, достижение уровня обслуживания, позволяющего максимально удовлетворять потребности частных лиц в банковских услугах и приближение параметров розничных банковских услуг к уровню развитых стран. Это подтверждается соответствующими значительными результатами, достигнутыми банками при работе с физическими лицами

Так, по объему кредитов, предоставленных физическим лицам белорусскими банками первое место в рейтинге за январь-декабрь 2016-2018 г. занимает ОАО "АСБ Беларусбанк". Это свидетельствует о том, что физические лица предпочитают кредитоваться в этом банке, поскольку он предоставляет не только наиболее выгодные и прозрачные условия кредитования, но и обладает определенным доверием у населения. В свою очередь, второе, третье и четвертое место в рейтинге занимает ОАО "БПС-Сбербанк", "Приорбанк" ОАО и ОАО "Белагропромбанк" соответственно, при этом в отчетном периоде наблюдается тенденция к увеличению удельного веса кредитов предоставляемых физическим лицам. На долю прочих банков приходится менее значительный удельный вес, что позволяет говорить о недостаточной сбалансированности проводимой ими кредитной политики.

Задолженность по кредитам, выданным банками розничным клиентам, за последние 3 года увеличилась с 7155,4 до 11596,4 млн. рублей соот-

ветственно, в том числе за счет увеличения кредитов на потребительские нужды на 2665 млн. рублей, а также кредитов на финансирование недвижимости на 1776,4 млн. рублей.

Расширяется перечень предлагаемых видов потребительских кредитов для населения за счет внедрения банками отдельных целевых программ, в том числе поддерживающих отечественных товаропроизводителей. Так, например, ОАО "БПС-Сбербанк" в 2017 году осуществлял совместные программы по организации кредитования населения с крупнейшими отечественными производителями потребительских товаров, такими как ОАО "Гомельдрев", ЗАО "Атлант", РУПП "Витязь", ЗАО "Пинскдрев". В рамках продвижения кредитования на приобретение автотранспортных средств разработана и утверждена постановлением Правления ОАО "Белвнешэкономбанк" от 21.05.2015 № 76 отдельная Инструкция по предоставлению ОАО "Белвнешэкономбанк" кредитов на приобретение новых автомобилей в автосалонах.

Банками внедряются новые виды кредитования на приобретение мобильных телефонов, бытовой и компьютерной техники. При этом внедряются скоринг-процессы, что позволяет осуществлять экспресс-кредитование покупателей. При этом, экспресс-кредиты обычно характеризуются большей стоимостью, хотя пакет документов гораздо меньше. В некоторых банках требуется только паспорт, зачастую даже справка о доходах не требуется. Таким образом, более существенные риски для банка (отсутствие поручительства в качестве обеспечения по кредиту) и удобство для клиента (быстрое рассмотрение и отсутствие лишних документов) компенсируются большей стоимостью кредита. Экспресс-кредиты проще и удобнее в случае, если необходимо взять в кредит небольшую сумму.

Основным фактором роста потребительского кредитования можно отметить постепенное снижение Национальным банком ставок по кредитам и вкладам с учетом складывающейся макроэкономической ситуации в стране. Кроме того, снижение уровня инфляции и, соответственно, ставок по кредитам, совершенствование законодательства, интенсивная рекламная кампания кредитных продуктов банков также обусловили активизацию процесса кредитования населения в республике. Об этом свидетельствует устойчивая тенденция роста объемов кредитной задолженности физических лиц.

Далее рассмотрим рейтинг белорусских банков по объему депозитов, предоставленных розничным клиентам. Так, первые десять позиций уверенно держат системнозначимые банки первой группы. По данным 2018 года наибольший удельный вес в депозитном портфеле банковской системы занимают три банка – ОАО "АСБ Беларусбанк", ОАО "Белагропромбанк" и ОАО "Белинвестбанк". Доля банков составляет 42,4%, 13,6% и 6,3% соответственно. Это свидетельствует о том, что розничные клиенты предпочитают вкладывать денежные средства в те банки, которые предоставляют не только наиболее выгодные условия вкладов, но и обладают определенным доверием у физических лиц.

В наибольшей степени поведение населения на депозитном рынке определялось принятием Декрета Президента Республики Беларусь от 11 ноября 2015 г. № 7 "О привлечении денежных средств во вклады (депозиты)", наличием девальвационных ожиданий и динамикой доходов в течение года. По мере снижения девальвационных ожиданий, рублевые вклады населения начали увеличиваться. За 2017 г. в целом они выросли на 336 млн. рублей, или на 12,9%. При этом если в январе и феврале их снижение составило 149 и 37 млн. рублей соответственно, то за март – декабрь они выросли в целом на 522 млн. рублей.

Важно отметить улучшение структуры депозитов населения. Так, доля безотзывных вкладов в новых депозитах, как в национальной, так и в иностранной валюте увеличилась. При этом постепенно росла доля долгосрочных новых безотзывных вкладов. При этом, в значительной мере росту депозитов населения способствовала стабильная ситуация на валютном рынке.

Существующая в Республике Беларусь система безналичных расчетов по розничным платежам на основе применения электронных платежных инструментов представлена в основном системой расчетов с использованием банковских платежных карточек.

Банками прорабатываются и активно реализуются проекты услуг и передачи финансовой информации с использованием мобильных телефонов и сети Интернет.

В настоящее время банковские платёжные карточки являются неотъемлемой частью повседневной жизни каждого человека. В среднем на одного человека приходится около 1-2 платежные карточки, а у некоторых – более 2-х платежных карточек различных эмитентов.

Так, на 1 января 2019 г. количество выпущенных в обращение карточек составило 15 млн. единиц, из них карточек внутренней платежной системы БЕЛКАРТ – 4,3 млн. единиц (28,6% от общего количества карточек), карточек международной платежной системы VISA – 4,7 млн. единиц (31,6% от общего количества карточек), международной платежной системы MasterCard – 4,7 млн. единиц (31,5% от общего количества карточек), кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ/Maestro – 1,2 млн. единиц (8,2% от общего количества карточек).

С ростом эмиссии платежных карточек увеличивается количество предприятий торговли и сервиса, принимающих оплату с использованием банковских платежных карточек. Если говорить о данных за 2018 год, то количество организаций торговли и сервиса (ОТС), в которых можно рассчитаться карточкой, возросло на 3,78% и составило почти 120 тыс. единиц, а платежных терминалов, установленных в них, стало больше на 6180 единиц (+4%). Количество терминалов в ОТС, в которых возможно осуществление операций с карточками стандарта EMV с 1 января 2016 года увеличилось почти в 1,5 раза и составило более 155 тыс. единиц.

За 2018 год доля безналичных операций в операциях с карточками составила 86,2% по количеству и 49,9% по сумме операций (за 2016 год данные показатели составляли 79,8% и 38,6% соответственно). С 1 января

2017 года по 1 января 2019 года, количество совершенных безналичных операций увеличилось в 1,5 раза, а сумма операций, проведенных с использованием банковских карточек, выросла в 1,97 раза. Национальный банк планирует, что к 1 января 2021 доля безналичных расчетов в общем товарообороте должна составить 40% .

Достигнутый уровень эмиссии карточек и количество операций с их использованием свидетельствует о значительной степени охвата населения республики банковским обслуживанием. Результатом повышения доверия населения к указанному инструменту является стабильный рост доли безналичных операций с использованием карточек.

В Республике Беларусь действует система ”Расчет“ – автоматизированная информационная система единого расчетного и информационного пространства – создана Национальным банком Республики Беларусь в целях упрощения организации приема платежей от физических и юридических лиц. Функционирование системы тогда ”Расчет“ базируется на электронном взаимодействии производителей услуг и расчетных агентов Республики Беларусь и способствует развитию безналичных розничных платежей в Республике Беларусь.

В целом, основными тенденциями развития розничных банковских услуг в Республике Беларусь являются:

- использование стратегий омниканального обслуживания частных лиц;
- переход от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов;
- переход при оказании стандартных услуг от прямого контакта ”клиент - клерк“ (через банковский прилавок) к самообслуживанию;
- расширение спектра и повышение качества розничных банковских услуг.

Во многих банках осуществляется реализация многоканальной стратегии организации продаж банковских услуг. Содержание данной стратегии заключается в предоставлении стандартных услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта (на основе развития информационных технологий), что предполагает большее удобство для потребителя и при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижение стоимости данных услуг. Это выражается в расширении каналов поставки банковских услуг путем внедрения удаленного обслуживания клиентов.

Широкое распространение получили розничные банковские услуги, оказываемые через банкоматы, инфокиоски, с использованием средств мобильной связи, систем удаленного доступа, телефонной связи.

Сегментирование розничного рынка банковских услуг проводится банками в зависимости от используемой маркетинговой стратегии, имеющих каналов сбыта и других факторов. Так, потребителей розничных услуг классифицируют по признаку постоянства их взаимоотношений с банком:

- постоянные (фактические) клиенты, у которых есть банковский счет и долговременные отношения с банком;
- случайные (разовые) клиенты, которые не заинтересованы в долгосрочных отношениях с данным банком;
- потенциальные клиенты.

Последняя группа является наиболее перспективной в отношении перевода ее в ранг постоянных клиентов и расширения на этой основе ресурсной базы и сбыта услуг банка. В связи с этим банки расширяют предложения розничных банковских услуг сотрудникам, например, тех предприятий, которые являются корпоративными клиентами банка. Это позволяет проецировать доверительные отношения между банком и предприятием и на взаимоотношения с его сотрудниками.

В последние годы белорусские банки значительно расширили перечень услуг, предоставляемых частным клиентам. Крупнейшие банки превратились в своего рода финансовые супермаркеты, оказывающие широкий набор услуг и характеризующиеся универсализацией своей деятельности.

Таким образом, как показал проведенный анализ, основными положительными тенденциями развития белорусского рынка розничных банковских услуг являются:

- интенсификация деятельности банков на рынке розничных банковских услуг и увеличение объемов проводимых операций;
- рост удельного веса безотзывных вкладов физических лиц;
- расширение спектра банковских услуг, оказываемых физическим лицам.

Однако несмотря на положительные результаты, достигнутые в последние годы, банковское обслуживание населения в республике остается пока еще недостаточно развитым по сравнению с европейскими странами и требует дальнейшего совершенствования и, прежде всего, в направлении повышения его качества. При этом развитие рынка розничных банковских услуг возможно только при создании благоприятных экономических условий, которые могут быть обеспечены путем проведения соответствующих преобразований как в экономике в целом, так и в банковской системе в частности.

#### Список использованных источников

1. Обеспечение монетарной стабильности и развитие финансового рынка – итоги за 2018 год и задачи на 2019 год // Банковский вестник. – 2019. – №1. – С.3-8.
2. Операции с использованием банковских платёжных карточек в Республике Беларусь [Электронный ресурс].- 2018.- InfoBank.by / Режим доступа: <https://infobank.by/infolinebigview/platezhnye-karty-i-distancionnye-servisy-2018-otchet/> – Дата доступа: 10.10.2019.
3. Отчет Национального банка за 2018 год [Электронный ресурс]/ Национальный банк Республики Беларусь/ Режим доступа: <https://www.nbrb.by/Publications/report/report2018.pdf> – Дата доступа: 10.10.2019.