

## ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ БАНКАМИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Сергеюк Валентина Степановна, старший преподаватель,

Лопух Юлия Ивановна, старший преподаватель,

Полесский государственный университет

Sergejuk Valentina, Senior Lecturer, sergejuk\_v@mail.ru,

Lopukh Yulia, Senior Lecturer, lo-ui@yandex.ru,

Polesky State University

**Аннотация.** В данной статье рассмотрено современное состояние комплексного обслуживания розничных клиентов, показана его динамика за 2019 – 2021 гг., определены направления развития.

**Ключевые слова:** комплексное обслуживание, розничные клиенты, кредиты, депозиты, просроченная задолженность, ставка рефинансирования.

Развитие розничного бизнеса – одно 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.

Совершенствование розничных банковских услуг является одной из важных позитивных тенденций развития банковской системы Республики Беларусь. С одной стороны, розничный бизнес отражает уровень экономического развития страны, с другой – розничный банковский бизнес способствует развитию экономики посредством предоставления гражданам финансовых ресурсов в виде кредитов, приема средств в банковские вклады, предложения услуг по расчетно-кассовым операциям, включая расчетные операции с использованием различных инструментов, услуги по валютно-обменным операциям, операциям с драгоценными металлами и драгоценными камнями, с ценными бумагами, консультационно-информационные услуги и др.

Успех банка на розничном рынке – результат политики (маркетинговой, процентной, тарифной, региональной, в области рисков), основанной на расширении спектра услуг и повышении их качества, персональном подходе к каждому клиенту, развитии новых высокотехнологичных продуктов и совершенствовании бизнес-процессов, дистанционных технологий управления финансами.

Для успешного развития розничного банковского бизнеса необходимо четкое правовое поле, обеспечивающее соблюдение баланса интересов банков и их клиентов – физических лиц. В связи с этим принимаемые нормы направлены на требование по раскрытию информации о розничных банковских продуктах и защите прав потребителя банковских услуг.

В настоящее время на территории Республики Беларусь действуют 23 банка, которые осуществляют комплексное обслуживание розничных клиентов.

По объему кредитов, предоставленных физическим лицам белорусскими банками основное место 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.

Формирование кредитного портфеля физических лиц в рассматриваемом периоде происходило, с одной стороны, в условиях снижения предложений со стороны банков по кредитным продуктам, с другой – в условиях необходимости оказания социальной поддержки населения в сфере жилищного строительства.

Кредитный портфель физических лиц за 2021 год увеличился на 767,1 млн. рублей, или на 4,89 процентов, и на 1 января 2022 г. составил 16469,6 млн. рублей. При этом на фоне высокой базы 2020 года задолженность физических лиц по кредитам на потребительские нужды в 2021 году снизилась на 310,2 млн. рублей, или на 5,6 процента, составив на 1 января 2022 г. 5241,7 млн. рублей.

По кредитам физических лиц на финансирование недвижимости задолженность сложилась на уровне 11150,7 млн. рублей. Ее прирост относительно 2020 года на 1089,7 млн. рублей, или на 10,8 процента, сформировался преимущественно за счет кредитования граждан на строительство жилья с государственной поддержкой. Данное кредитование осуществлялось в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 18 января 2021 г. № 24 "О мерах по выполнению заданий по строительству жилых домов и объектов инженерной и транспортной инфраструктуры к ним на 2021 год". В рамках этого кредитования банками предоставлено 1,2 млрд. рублей, в том числе кредитов на льготных условиях – в размере 117,2 млн. рублей, кредитов, по которым предусмотрены субсидии на уплату процентов и (или) на погашение основного долга согласно Указу Президента Республики Беларусь от 4 июля 2017 г. № 240 "О государственной поддержке граждан при строительстве (реконструкции) жилых помещений", – в размере 11040,6 млн. рублей.

Расширяется перечень предлагаемых видов потребительских кредитов для населения за счет внедрения банками отдельных целевых программ, в том числе поддерживающих отечественных товаропроизводителей.

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.

Наибольший удельный вес в структуре средств клиентов в банках за 2020 год имеет ОАО "АСБ Беларусбанк". Его удельный вес составил 44,66%. На втором месте располагается ОАО "Белагропромбанк" - 20,53%. Наименьший удельный вес имеют ОАО "БелВЭБ" (5,81%) и ОАО "Белинвестбанк" (5,96%).

В 2021 году обеспечение банками привлекательных условий по уровню доходности по вкладам (депозитам) и стабильная ситуация на валютном рынке способствовали улучшению тенденций на депозитном рынке.

Основная часть банковских вкладов (депозитов) физических лиц размещалась в банках, относящихся к I группе значимости системно значимых банков: ОАО "АСБ Беларусбанк", ОАО "Белагропромбанк", ОАО "Белинвестбанк", "Приорбанк" ОАО, ОАО "Сбер Банк", ОАО "Банк БелВЭБ", ОАО "Белгазпромбанк". Доля указанных банков на рынке вкладов (депозитов) физических лиц на 1 января 2022 г. составила 85 процентов (18,5 млрд. рублей).

В наибольшей степени поведение населения на депозитном рынке определяется 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.

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.

На 1 января 2022 г. количество выпущенных в обращение банковских платежных карточек (далее – карточки) достигло 15,7 млн. единиц, из них карточек внутренней платежной системы БЕЛКАРТ, в том числе кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ/Maestro, – 3,5 млн. единиц (22,5 процента от общего количества карточек), международной платежной системы Visa – 6,3 млн. единиц (40,3 процента от общего количества карточек), международной платежной системы MasterCard –

5,8 млн. единиц (37,2 процента от общего количества карточек), международной платежной системы UnionPay – 8,9 тыс. единиц (0,1 процента от общего количества карточек). На 01.01.2021г. количество выпущенных в обращение банковских платежных карточек достигло 15,49 млн. единиц, из них: БЕЛКАРТ, в том числе кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ/Maestro, – 4,2 млн. единиц, Visa – 5,6 млн. единиц, MasterCard – 5,7 млн. единиц. И на 01.01.2020г. количество выпущенных в обращение банковских платежных карточек достигло 15,53 млн. единиц, из них: БЕЛКАРТ, в том числе кобейджинговых карточек БЕЛКАРТ/Maestro, – 5,164 млн. единиц, Visa – 5,12 млн. единиц, MasterCard – 5,242 млн. единиц.

На 1 января 2022 г. функционировали 4 427 банкоматов, 2 404 инфокиоска, 178 266 платежных терминалов в 133 492 организациях торговли (сервиса).

Доля безналичных операций с карточками в общем объеме операций с использованием данного платежного инструмента на 1 января 2022 г. составила 92,3 процента по количеству и 64,2 процента по сумме операций (на 1 января 2021 г. – 91,2 и 60,2 процента соответственно) [13].

По данным Национального статистического комитета, в 2021 году доля безналичного денежного оборота в розничном товарообороте достигла 50,1 процента (прирост за 2021 год – 1,8 процентного пункта).

С ростом эмиссии платежных карточек увеличивается количество предприятий торговли и сервиса, принимающих оплату с использованием банковских платежных карточек.

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 настоящее время банки предлагают большой выбор платежных банковских карт. Ориентируясь на собственную клиентскую базу, банки разрабатывают новые виды платежных карт, а также различные пакеты услуг, тем самым они увеличивают степень доверия клиента к себе.

#### **Список использованных источников**

1. О привлечении денежных средств во вклады (депозиты) [Электронный ресурс]: Декрет Президента Республики Беларусь от 11 ноября 2015 г. № 7. –// ООО "ЮрСпектр"/ Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2022.

2. Сплошнов, С.В. Банковский розничный бизнес: учеб. пособие / С. В. Сплошнов, Н. Л. Давыдова. – 2-е изд., перераб. – Минск : Вышэйшая школа, 2016. – 304 с.

3. Статистический бюллетень. Ежегодник 2020. [Электронный ресурс] / Официальный сайт Национального банка Республики Беларусь. – Режим доступа: [https://www.nbrb.by/publications/bulletinyearbook/statistics\\_bulletin\\_yearbook\\_2020.pdf](https://www.nbrb.by/publications/bulletinyearbook/statistics_bulletin_yearbook_2020.pdf).

4. Статистический бюллетень. Ежегодник 2021. [Электронный ресурс] / Официальный сайт Национального банка Республики Беларусь. – Режим доступа: [https://www.nbrb.by/publications/bulletinyearbook/statistics\\_bulletin\\_yearbook\\_2021.pdf](https://www.nbrb.by/publications/bulletinyearbook/statistics_bulletin_yearbook_2021.pdf).