

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

И.А. Панковец

Полесский государственный университет, I-Pankovets@yandex.ru

Рынок розничных банковских услуг в Республике Беларусь на сегодняшний день представляет собой широкую сферу отношений, складывающихся между населением и банками. В последнее время банковский сектор страны демонстрирует высокие темпы развития. Это касается как количественных показателей, так и качественных. Активно внедряются современные технологии, постоянно расширяется перечень продуктов и услуг для всех категорий клиентов. Усиливается конкуренция, и как следствие, банки вынуждены искать более эффективные маркетинговые решения.

Работа банков в сфере розничного бизнеса направляется на максимальное удовлетворение потребностей населения в банковских продуктах путем расширения спектра предоставляемых услуг, внедрения новых технологий, совершенствования качества продаж услуг, обеспечения клиентского сервиса на высоком уровне.

Накопленный опыт и использование высоких технологий обслуживания позволяют банку предлагать частным клиентам один из лучших на данный момент уровень банковского сервиса.

К традиционным розничным услугам относят такие как кредитные и депозитные операции; прием платежей от физических лиц в пользу третьих лиц (коммунальные, налоговые, таможенные, в пользу мобильных операторов, в пользу страховых компаний, прочие платежи); расчеты с использованием банковских пластиковых карточек; продажа-покупка наличной иностранной валюты, ее конверсия; продажа лотерейных билетов и облигаций; продажа драгоценных металлов и камней; продажа дорожных, банковских чеков; денежные переводы через внутривнутриреспубликанские и международные платежные системы; хранение документов и ценностей в индивидуальных сейфовых ячейках и другие виды операций.

Нетрадиционными являются новые, отвечающие качественно изменившимся запросам клиентов, услуги, среди которых дистанционное обслуживание физических лиц с помощью системы SMS-банкинг, Интернет-банкинг, платежи с использованием электронных денег Easy Pay, Берлио и Web Money. Например, российские специалисты к нетрадиционным услугам относят брокерские услуги по купле-продаже страховых полисов, участие в деятельности страховых компаний; предложения инвестирования средств во взаимные фонды; брокерские услуги в операциях с ценными бумагами и по операциям с недвижимостью; финансовое планирование, консультирование в области налогообложения; управление пенсионными программами; финансовое консультирование; информационные услуги.

В разряд наиболее востребованных видов услуг со стороны населения относится и размещение средств во вклады (депозиты). Предлагаемый банками выбор вкладов в основном носит универсальный характер. Вместе с тем, в последнее время появились и такие виды депозитов, которые рассчитаны на отдельные цели, с различными сроками погашения и достаточно гибкими условиями хранения.

При разработке депозитной политики банки должны учитывать маркетинговый подход, а именно:

- анализ окружающей среды, рынка, места и роли банка на этом рынке (географическое положение банка, близость к клиенту, достаточность филиальной сети, город или сельская местность, наличие конкурентов и другие);

- диагностику, т.е. выявление сильных и слабых сторон банка, его рисков и перспектив;

- прогноз развития рынка;

- цели, задачи банка по преодолению выявленных недостатков и достижению оптимального стабильного роста;

- стратегии и тактики банка.

Для того чтобы овладеть долей рынка и развивать в данном сегменте собственные операции по обслуживанию населения необходимо избрать на начальном этапе стратегию проникновения (по клиентам, продуктам и рынкам), а затем – стратегию развития (закрепления клиентуры) и диверсификации путем расширения гаммы банковских продуктов и услуг и повышения качества обслуживания клиентов.

Основными факторами, влияющими на формирование депозитной политики банка, а также его депозитного портфеля, и определяющими необходимость развития гаммы банковских вкладов с позиций клиента являются: различие интересов субъектов экономических отношений, определяемых условиями сбережений; особенности социальных групп; возраст вкладчиков; социальные интересы; семейное положение; уровень образования; профессия; уровень доходов; пенсионное обеспечение; с позиций банка: уровень межбанковской конкуренции; тенденции расширения, развития гаммы банковских услуг; повышение качества банковских услуг; диверсификация риска; уровень квалификации банковских служащих; современное техническое обеспечение банковских операций и услуг.

При этом важно предлагать такие банковские продукты, в которых клиенты действительно нуждаются, что предопределяет необходимость маркетингового подхода в работе банков.

В целом анализ сложившегося состояния рынка депозитов показывает, что вкладчики при принятии решения о размещении собственных средств руководствуются, прежде всего, следующим:

- во-первых, надежностью банка;

- во-вторых, уровнем процентной ставки по вкладам (причем зависимость прямая: чем стабильнее и надежнее банк, тем меньше процентная ставка по депозитам, и наоборот: малоизвестные банки предлагают максимально высокие ставки в надежде захватить лидерство за счет повышенных процентов);

- в-третьих, уровнем сервиса, затратами времени на обслуживание одного клиента, предоставлением возможности пользоваться электронными системами расчетов и платежей, спектром банковских операций и услуг и другими факторами, которые несомненно имеют первостепенное значение при выборе клиентом «своего» банка.

Современные подходы аналитиков к распределению клиентов по группам должны основываться также на таких параметрах, как индивидуальный подход (стремление банка предоставить клиенту особые льготы); учет финансового положения, учет отношения клиента к банку; психологическая характеристика клиента; сочетание нескольких целей (мотиваций) клиента.

Основные принципы работы банка по отношению к любому типу частных клиентов (VIP- клиенты, средний класс, клиенты с низкими доходами) должны включать маркетинговый подход, предполагающий анализ цикла развития потребностей клиента по отношению к банку, а также необходимость расширения гаммы банковских услуг. Кроме того, используется психография (анализ предпочтений, мотивации клиента) наряду с учетом демографических (возраст, пол) и географических факторов (столица, областные центры, городское население и т.д.), которые позволяют провести качественный анализ банковского обслуживания частных клиентов с точки зрения степени удовлетворения потребностей населения.

В Республике Беларусь кредитование является одной из самых востребованных населением банковских услуг. Расширился спектр банковских кредитных продуктов, увеличились объемы потребительского кредитования и кредитования на индивидуальное жилищное строительство, что позволило наиболее полно удовлетворять потребности населения в товарах, разнообразных услугах, а также в решении жилищных проблем.

По данным банков, у населения наибольшим спросом пользуются кредиты на приобретение мебели, бытовой техники, автомобилей, оплату образования, отдых и туризм, а также кредиты молодым семьям, молодым специалистам и другие. Развитие получили традиционные виды креди-

тов, ориентированные на менее защищенные категории граждан, в том числе сельских жителей и многодетные семьи.

В последнее время банки предлагают новые виды кредитования на покупку мобильных телефонов, компьютерной и бытовой техники. При этом внедряют скоринг-процессы, что позволяет осуществлять экспресс-кредитование покупателей.

Значительно возросли объемы кредитования на финансирование недвижимости, в том числе льготное кредитование строительства жилья. Жилищное строительство и его финансирование по-прежнему остаются одним из приоритетных направлений государственной политики.

Мониторинг участия банковского сектора в решении жилищных проблем выявил ряд закономерностей:

1) стабильный рост объема выдачи жилищных кредитов населению в рамках общих высоких темпов роста розничного банковского кредитования;

2) структурные изменения розничного кредитного портфеля в сторону неуклонного роста удельного веса жилищных кредитов;

3) сохранение доминирующего положения ОАО «АСБ Беларусбанк» в сфере жилищного кредитования.

В Республике Беларусь продолжается работа по формированию нормативно-правовой базы, позволяющей развивать деятельность банков в жилищной сфере на основе ипотечного механизма кредитования. В свое время новаторским в сфере кредитования жилья являлся опыт ОАО «АСБ Беларусбанк» по организации в стране локальной системы жилищных строительных сбережений. Участие в системе позволило гражданам самостоятельно определить период накопления средств и сумму для дальнейшего инвестирования в жилищное строительство.

Так же не менее важной группой среди розничных услуг выступают расчеты населения. Действующая в республике система безналичных расчетов позволяет клиентам банков осуществлять расчеты с использованием различных платежных инструментов и новейших информационных технологий. Сегодня банками обеспечен прием платежей за коммунальные услуги, а также мобильной и электронной связи, услуги Интернет-провайдеров, телевизионных каналов и других поставщиков услуг через банкоматы, инфокиоски, платежные терминалы, мобильные телефоны. Специалисты банков постоянно проводят работу по расширению спектра услуг, которые можно оплатить с помощью банковских пластиковых карточек.

Однако имеют место и проблемы в этой сфере деятельности. Одной из проблем развития розничного бизнеса в республике является формирование инфраструктуры рынка розничных услуг, которая обеспечивала бы эффективное взаимодействие клиента и банка на всех стадиях работы.

Остается так же проблема взаимодействия банков и страховых компаний. В отличие от опыта зарубежных стран, где история страхового бизнеса берет начало еще в средневековье, у нас реализация совместных проектов страховых компаний и банков скорее является исключением, чем правилом. Инициаторами таких проектов выступают страховщики, в то время как банки решают, нужны ли им программы банкострахования, т. е. страхование рисков при реализации банковских услуг (например, ипотечное страхование, автокаско при автокредитовании и т.д.)

Также одним из наиболее важных аспектов развития розничного банковского бизнеса в республике является проблема увеличения доли безналичных расчетов. На сегодняшний день безналичные расчеты посредством пластиковых карточек составляют около десяти процентов. Поэтому актуальными остаются вопросы увеличения объема безналичных платежей посредством пластиковых карточек; расширения сети платёжного оборудования для обслуживания карточек; повышение эффективности использования платёжных терминалов, бесперебойной и качественной работы платёжного оборудования, обеспечения и улучшения качества работы связи и обслуживания держателей карточек.

Для решения данной проблемы ведётся активная работа по внедрению банковских пластиковых карт. Проводятся маркетинговые мероприятия различных целевых направлений - для увеличения объемов безналичного оборота, остатков по счетам, обучение началам бюджетного планирования своих расходов. В целях дальнейшего снижения доли расчетов граждан наличными денежными средствами расширяется спектр услуг в сфере расчетов с поставщиками товаров и услуг с предприятиями. На постоянной основе банками проводится работа по расширению для клиентов перечня услуг, которые можно оплатить с использованием банковских пластиковых карточек. К примеру, это можно сделать посредством SMS-сообщений с мобильного телефона. Также развивается дистанционное обслуживание физических лиц с помощью системы Интернет-банкинг. Перспективным направлением развития розничного банковского рынка в Республике Беларусь явля-

ется развитие региональных сетей банков; усиление влияния ИТ-технологий на эффективность работы банков; возможность делегирования банками части своих функций (коллекторство, call-центры и др.)

В целях привлечения розничного покупателя банкам необходимо демонстрировать высокую операционную эффективность.