

АНАЛИЗ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ СЕКТОРА В2С В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

***Аннотация:** Статья посвящена рассмотрению перспектив развития сектора В2С в деятельности коммерческих банков. Проанализированы основные проблемы данного сегмента финансового рынка, а так рассмотрены возможные пути их решения.*

***Ключевые слова:** банки, банковский сектор, сектор В2С, финансовые услуги, розничный рынок финансовых услуг, перспективы развития сектора В2С*

***Annotation:** The article is devoted to considering the prospects for the development of the B2C sector in the activities of commercial banks. The main problems of this segment of the financial market are analyzed, and possible ways of their solution are considered.*

***Keywords:** banks, banking sector, B2C sector, financial services, retail financial services market, prospects for development of the B2C sector*

Финансовый рынок в настоящее время стал одним из ключевых элементов экономической системы любого развитого государства.

С развитием и укреплением банковского сектора экономики страны, растёт и роль коммерческих банков, которые составляют основу финансового

рынка, таким образом приобретая всё большую важность на общегосударственном уровне.

Пожалуй, наиболее важным для коммерческих банков является сектор В2С. Сокращение В2С произошло от термина «business-to-consumer» - «бизнес для (конечного) потребителя». Данный термин относится к процессу продажи продуктов и услуг непосредственно между бизнесом и потребителями, которые являются конечными пользователями его продуктов или услуг [1].

Другими словами, В2С для коммерческих банков это оказание финансовых (банковских) услуг населению, то есть непосредственное взаимодействие между банком и розничным клиентом.

На сегодняшний день коммерческие банки осуществляют широкий круг операций для удовлетворения любых финансовых потребностей своих клиентов. К основным видам операций относятся [2]:

1. Открытие и ведение депозитных счетов;
2. Выдача и обслуживание банковских карт;
3. Осуществление безналичных переводов денежных средств;
4. Предоставление различных видов ссуд;
5. Осуществление операций с ценными бумагами и драгоценными металлами;
6. Осуществление операций с иностранной валютой и др.

В деятельности абсолютного большинства коммерческих банков одним из ключевых направлений является розничный сегмент бизнеса. Часто именно его развитие является главным приоритетом в деятельности банка и фактором роста банковского сектора в целом. Данное направление деятельности выступает в качестве одного из главных источников привлечения свободных финансовых ресурсов.

Интерес к розничному бизнесу в последние годы неуклонно растёт как со стороны кредитных организаций, что обуславливается необходимостью расширять свою деятельность на более широкие слои населения и

преумножить объемы розничных портфелей, так и со стороны населения страны, которое занимается поиском различных видов и способов получения дополнительного дохода через инвестиции или сбережения.

Однако розничный рынок финансовых услуг имеет проблемы, которые замедляют его развитие и часто сводят на нет заинтересованность в нём многих клиентов среди населения. Проблемы розничного рынка финансовых услуг представлены на рис. 1 [3].

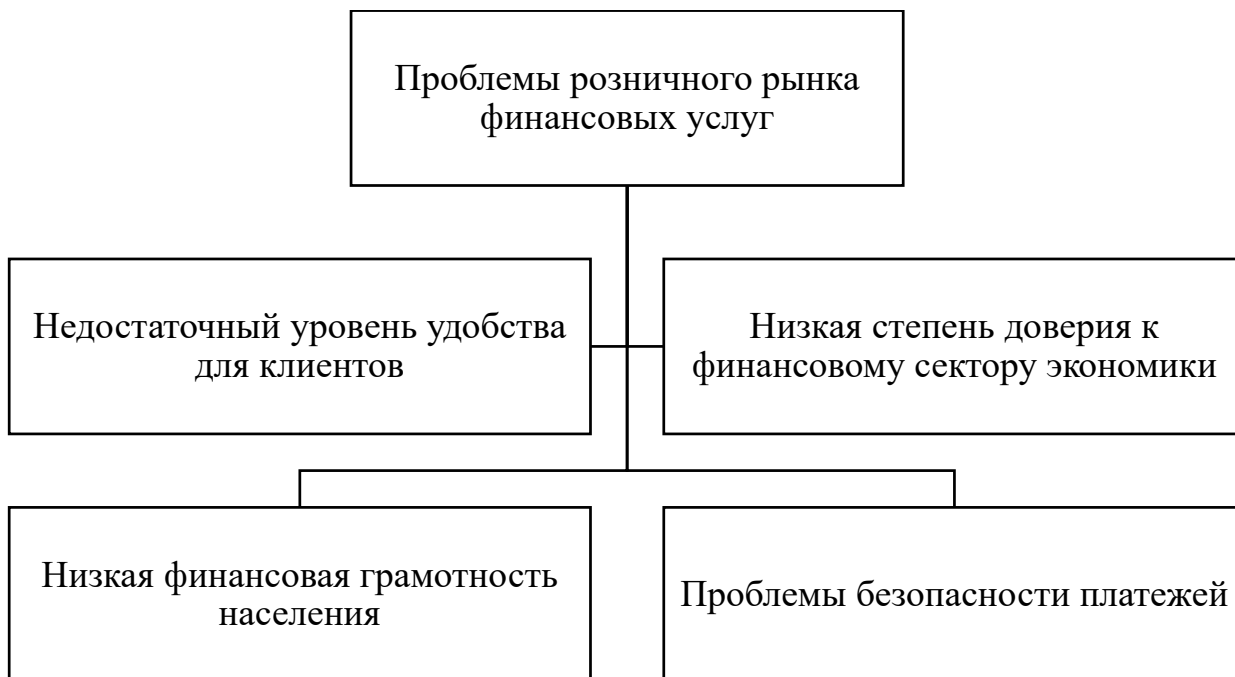


Рисунок 1. Проблемы розничного рынка финансовых услуг

Рассмотрим данные проблемы более подробно.

В настоящее время некоторые коммерческие банки продолжают практиковать довольно закрытый формат предоставления своих услуг на розничном рынке. Например, заключение договоров на ведение металлических счетов или открытие депозитов возможно лишь при личной явке клиента в отделение банка. Очевидно, что данный формат обслуживания не всегда является удобным для клиентов, в то же время информация, необходимая для принятия того или иного решения связанного с финансовыми

услугами, часто не находится в открытом доступе, и для её получения необходима личная консультация со специалистом банка.

Такая закрытость в обслуживании клиентов лишь способствует увеличению уровня недоверия к банковским организациям и приводит к общему оттоку клиентов.

Данные проблемы возможно решить путём более глубокой цифровизации процесса оказания услуг потребителю, перевода его в удаленный формат. На сегодняшний день на рынке существует множество мобильных приложений от различных банков, которые освобождают клиентов от необходимости личного посещения отделения банка и предоставляют возможность потребителям провести многие виды операций, таких как открытие банковского депозита или покупки иностранной валюты, в удаленном формате.

В настоящее время коммерческие банки расширяют перечень доступных для розничных клиентов услуг в области эмиссии пластиковых карт. Для значительного повышения безопасности онлайн-платежей финансовые организации, которые нацелены на наиболее активное обслуживание клиентов, ввели в использование особые виртуальные банковские карты. Главное отличие данных карт заключается в отсутствии физического исполнения банковской карты, и часто несколькими возможностями по снятию средств [4].

Одним из преимуществ данного вида карт является их безопасность. В зависимости от условий разных банков на виртуальные карты могут быть установлены ограничения по максимальным суммам платежей, а также срокам действия. Наиболее безопасным и защищенным от возможных попыток мошенничества является выпуск виртуальной карты на одну операцию, после исполнения которой карта будет закрыта. Так как подобные карты не привязаны к иным счетам клиентов они обеспечивают высокий уровень общей защиты банковских счетов от фишинга и прочих мошеннических схем.

Финансовую грамотность населения можно назвать ключевым показателем общего развития экономики государства, и, в частности, развития финансового сектора.

Поскольку финансовая грамотность объединяет в себе различные знания, навыки и умения, связанные с финансами и необходимые для принятия разумных финансовых решений, именно увеличение её уровня предоставляет возможность поддерживать и улучшать финансовое благополучие населения.

Вопросу финансовой грамотности населения в последние годы уделяется большое внимание со стороны как государственных регулирующих органов, так и с позиции коммерческих банков. Так, например курсы финансовой грамотности на уровне образовательных программ вводятся в учебных заведениях по всей территории России.

Таким образом, розничный сектор рынка финансовых услуг представляет собой ключевой сегмент данного рынка, и, не смотря на выявленные проблемы продолжает активно развиваться.

Использованные источники:

1. Will Kenton Business-to-Consumer (B2C) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.investopedia.com/terms/b/btoc.asp> (дата обращения: 20.07.2020).
2. Общая характеристика услуг коммерческого банка [Электронный ресурс]. URL: <https://einsteins.ru/subjects/obshhaya-karakteristika-uslug-kommercheskogo-banka> (дата обращения: 20.07.2020).
3. Исаков Н.Г., Никонец О.Е., Компаниец И.В., Кузнецова Н.А. Развитие розничного бизнеса коммерческого банка // Вестник ВУиТ. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-roznichnogo-biznesa-kommercheskogo-banka> (дата обращения: 20.07.2020).

4. Виртуальные банковские карты [Электронный ресурс]. URL: https://creditar.ru/kreditnye-karty/virtualnye-bankovskie-karty#id128_preimuschestva (дата обращения: 20.07.2020).