

Будаева С.М.
Магистрант 3 курса
Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский Международный Университет»
Россия, г. Саранск

БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

***Аннотация:** В статье рассматриваются особенности банковского обслуживания физических лиц в современных условиях, а также виды предоставляемых услуг и осуществляемых операций.*

***Ключевые слова:** коммерческий банк, обслуживание физических лиц, кредитование, депозитные операции, расчетно-кассовые операции.*

***Abstract:** The article discusses the features of banking services for individuals in modern conditions, as well as the types of services provided and operations performed.*

***Keywords:** commercial bank, servicing individuals, lending, deposit operations, cash and settlement operations.*

В условиях финансового кризиса и различных ограничительных мер, вызванных пандемией, обслуживание физических лиц приобретает особую актуальность и является одним из ключевых направлений для развития всей банковской сферы в целом. Несмотря на все трудности, с которыми столкнулись многие коммерческие банки, данный сегмент продолжает активно развиваться за счет внедрения новых технологий и расширения круга предоставляемых физическим лицам услуг в дистанционном формате.

Значение обслуживания физических лиц для банка необходимо анализировать с разных точек зрения.

Во-первых, доходность: не один банк не будет осуществлять операций, не приносящих прибыль, за каждую проведенную операцию финансовая организация получает доход. При выдаче кредита клиенты выплачивают банку проценты за пользование кредитом. За оказание посреднических и других услуг клиенты выплачивают вознаграждение. Все это в итоге и формирует прибыль коммерческого банка.

Во-вторых, значение обслуживания физических лиц для коммерческих банков очень велико в связи с тем, что у них на руках сосредоточено до 80 миллиардов долларов США. И те банки, которые будут клиентоориентированы, будут предоставлять качественные и высокотехнологичные услуги, используя разнообразные средства, предлагать современные и востребованные банковские продукты, будут распоряжаться этими ресурсами. В современных условиях рыночной экономики привлечение средств физических лиц в коммерческие банки возросла в разы.

В-третьих, анализировать значение обслуживания физических лиц требуется с позиции повышения конкурентоспособности банка на рынке банковских услуг¹.

Одним из основных направлений, которыми занимаются банки, является обслуживание физических лиц по депозитным, кредитным и расчетно-кассовыми операциям с предоставлением широкого спектра дополнительных многообразных банковских услуг (рис. 1)².

¹ Прищеп И.П. Теоретические основы обслуживания физических лиц // Научная идея. – 2018. – № 1. – С. 3-13

² Горностаева А.Н. Виды банковских продуктов и услуг для физических лиц // Аллея науки. 2021. Т. 1. № 6 (57). С. 598-602.

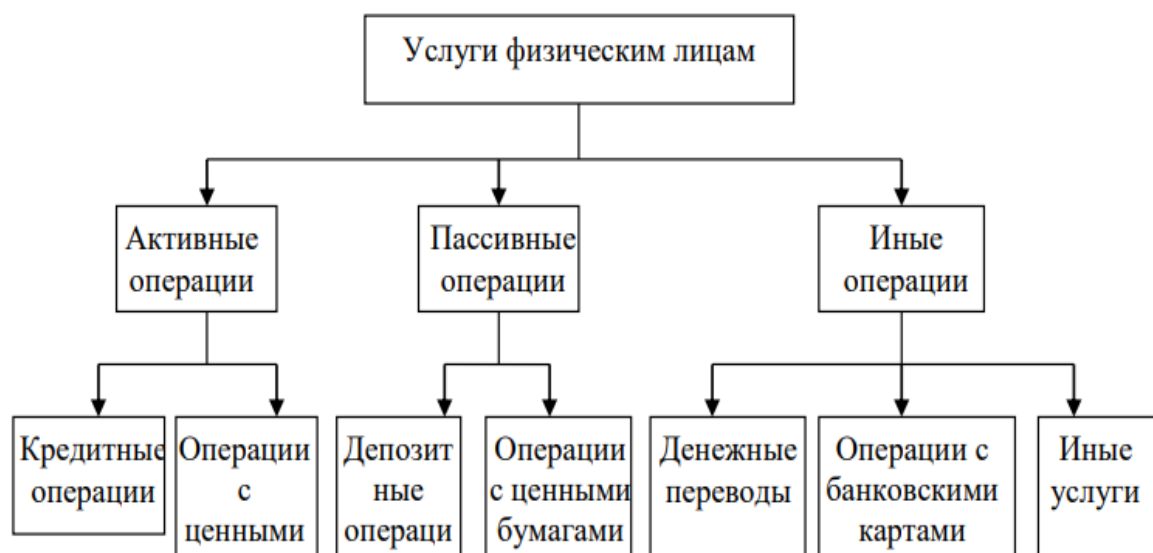


Рисунок 1. Классификация банковских операций по обслуживанию физических лиц

Далее раскроем подробнее все виды банковских услуг.

Наибольший удельный вес в общей структуре операций, осуществляемых с физическими лицами, имеют активные операции. Именно кредитные операции приносят наибольшую прибыль коммерческим банкам.

Кредитные операции представляют собой отношения между кредитором и заемщиком по представлению первым последнему определенной суммы денежных средств на условиях платности, срочности, возвратности, целевого использования и обеспеченности.

Кредитные операции имеют строгую последовательность и включают следующий комплекс взаимосвязанных действий:

- консультирование клиента по кредитным продуктам;
- рассмотрение кредитной заявки и собеседование с клиентом;
- подготовка и заключение кредитного договора, выдача кредита;
- формирование резерва на возможные потери по ссудам;
- мониторинг за выполнением условий договора и погашением процентных платежей (сопровождение кредита);

- погашение кредита;
- работа банка с проблемными ссудами³.

Депозитные операции банка – это часть пассивных операций кредитной организации, результатом которых является увеличение части привлеченных средств, которая формируется за счет добровольного размещения клиентами своих временно свободных денег на согласованных сторонами условиях именно в качестве банковского вклада (депозита).

Банк должен соблюдать следующие основополагающие принципы депозитных операций:

- депозитные операции должны содействовать получению прибыли или создавать условия для получения прибыли в будущем;

- должна обеспечиваться взаимосвязь и согласованность между депозитными операциями и кредитными операциями по срокам и суммам депозитов и кредитных вложений;

- организуя депозитные и кредитные операции, банк должен стремиться к минимизации своих свободных ресурсов.

Депозитные операции предполагают выполнение ряда последовательных действий. К ним относятся: заявление на открытие депозита; открытие депозита; формирование резерва; начисление процентов на депозит; выдача депозита и начисленных процентов. Обслуживание физических лиц, в том числе осуществление кредитных и депозитных операций, невозможно без проведения расчетно-кассовых операций.

Расчетно-кассовые операции в свою очередь относятся к третьей группе – иным операциям. Иные операции приносят коммерческим банкам комиссионный доход. К расчетно-кассовым операциям можно отнести следующие операции: открытие и закрытие банковских счетов; безналичные операции; получение депозитных процентов на остаток; получение справок по

³ Бондаренко В.В., Желаевская Е.Д. Банковские услуги физическим лицам: международный опыт//Сфера услуг: инновации и качество. 2020. № 46. С. 4-19.

совершенным операциям на счете; совершение оплаты налогов, услуг ЖКХ, страховок и др.

Далее проведем анализ банковских операций с физическими лицами за последние два года 2019-2020 гг.

Таблица 1 - Динамика и структура банковского обслуживания физических лиц за 2019-2020 гг.⁴

Показатели	2019 год	2020 год	Изменение	Темп роста
1. Объем вкладов (депозитов) физических лиц, всего:	29 597 428	32 468 969	2 871 541	9,7
в рублях (млн.руб)	23 494 974	25 724 521	2 229 547	9,4
в иностранной валюте (млн.руб.)	6 102 454	6 744 448	641 994	10,5
2. Кредиты и прочие средства, предоставленные физическим лицам, млн.руб.	17 384 938	19 801 255	2416317	13,8
3. Сальдо операций физических лиц с наличной иностранной валютой, млн.долл.	1 207	2 131	927	34

Анализируя данные, представленные в таблице 1, можно сделать вывод о том, что несмотря на сложную экономическую обстановку, вызванную пандемией, все виды банковских операций с физическими лицами имеют положительную динамику. При этом, темпы роста кредитных операций превышают темпы роста депозитных операций.

Что касается операций с наличной иностранной валютой, то спрос вырос на 76 % и составил 2,1 млрд долларов. Чистый спрос на доллары увеличился на 41%, на европейскую валюту - на 35%

Таким образом, в заключении стоит сказать, что обслуживание физических лиц является одним из основных сегментов банковской

⁴ Вестник Банка России. Режим доступа: https://cbr.ru/statistics/bank_sector/pdco_sub/

деятельности. Существует ряд коммерческих банков, которые занимаются обслуживанием, исключительно физических лиц. Например, Хоум Кредит Банк, Банк Русский Стандарт, Банк Раунд, БКС Банк, Сетелем Банк и др.

Использованные источники:

1. Бондаренко В.В., Желаевская Е.Д. Банковские услуги физическим лицам: международный опыт//Сфера услуг: инновации и качество. 2020. № 46. С. 4-19.

2. Горностаева А.Н. Виды банковских продуктов и услуг для физических лиц //Аллея науки. 2021. Т. 1. № 6 (57). С. 598-602.

3. Прищеп И.П. Теоретические основы обслуживания физических лиц // Научная идея. – 2018. – № 1. – С. 3-13.

4. Крещенко В.П. Концептуальные основы определения банковского обслуживания физических лиц // Материалы VI Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор Я.Ю. Радюкова. – Издательство: Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина (Тамбов), 2018. – С. 485-498.

5. Ласточкина А.И. Совершенствование банковского обслуживания физических лиц // Сборник материалов международной студенческой научно-практической конференции. Под ред. Е.А. Карловской. – Издательство: Тихоокеанский государственный университет (Хабаровск), 2018. – С. 309-312.

6. Вестник Банка России. Режим доступа: https://cbr.ru/statistics/bank_sector/pdco_sub/