Оптимизация отделений банков в структуре развития дистанционного банковского обслуживания

Малышева Вера Васильевна, специалист, Москва

Optimization of bank branches in the structure of the development of remote banking services

Аннотация. В современных условиях функционирования банковской системы развитие филиальной сети банков является стратегическим вопросом для последних, поскольку она выступает одним из наиболее эффективных каналов сбыта банковских продуктов и услуг. Недавний мировой финансовый кризис создал немало проблем для банков, проявившиеся, прежде всего, в значительных негативных финансовых результатах их деятельности. Для уменьшения расходов банки применили немало мероприятий, одним из которых стало сокращение количества филиалов и отделений по всей территории страны. В то же время постепенное развитие банковского дела в отечественной теории и практике, а именно – внедрение новых технологий осуществления банковской деятельности и обслуживания клиентов, выступает дополнительной причиной уменьшения филиальной сети банков. Поэтому, как видим, вопрос перспектив и направлений развития филиальной сети банков становится теперь достаточно важным и актуальным, что делает необходимым осуществление соответствующих исследований в данном направлении.

Ключевые слова: банковский продукт, дистанционное обслуживание, отделения банков, филиальная сеть, развитие.

Annotation. In modern conditions of development of the banking system of the branch network of banks it is a strategic issue for the latter, because it is one of the most effective distribution channels of banking products and services. The recent global financial crisis has created a lot of problems for banks, manifested primarily in the significant negative financial results of their activities. To reduce costs the banks have applied a lot of events, one of which was to reduce the number of branches and offices throughout the country. At the same time the gradual development of banking in the domestic theory and practice - namely, the introduction of new technologies implementation of banking and customer service, serves more reason for the reduction of the branch network of banks. Therefore, as we can see, the question of the prospects and directions of development of the branch network of banks has now become sufficiently important and relevant, which makes it necessary to the implementation of relevant research in this area.

Keywords: banking product, remote maintenance, bank branches, branch network development.

Несмотря на присутствие значительного объема исследований вопросы филиальной сети банков, ее развития и совершенствования, ряд вопросов, связанных с определением причин сокращения количества филиалов и отделений банков на сегодняшний день, а также последствий такого сокращения для различных субъектов и банковской системы в частности, остается нерешенным [5, с. 101].

Целью статьи является анализ современного состояния филиальной сети банков и определения перспектив ее развития на будущее.

В период финансового кризиса встал дополнительный вопрос о целесообразности присутствия значительного количества структурных подразделений банков, которые не могли

обеспечивать достаточный уровень доходов, в то же время формируя значительную статью в общих расходах всей сети отдельного банка [1, с. 71]. Такая ситуация объясняется резким сокращением объемов основного источника доходов банков – кредитованием. Экономические проблемы в стране, резкие колебания валютного курса и другие проблемы в период 2014-2015 гг. превратили существующих клиентов-заемщиков банков в неплатежеспособных, а потенциальные клиенты отказывались брать кредиты под слишком высокий процент того времени. Все это послужило причиной сокращения доходов банков от кредитования, а затем большое количество филиалов и отделений банков оказались неприбыльными и, как результат, нецелесообразными для дальнейшего функционирования в отдельных регионах, городах. Для подтверждения вышесказанного приведем информацию об объемах кредитования банков, их прибыли / убытки и показатели рентабельности активов (рис. 1).

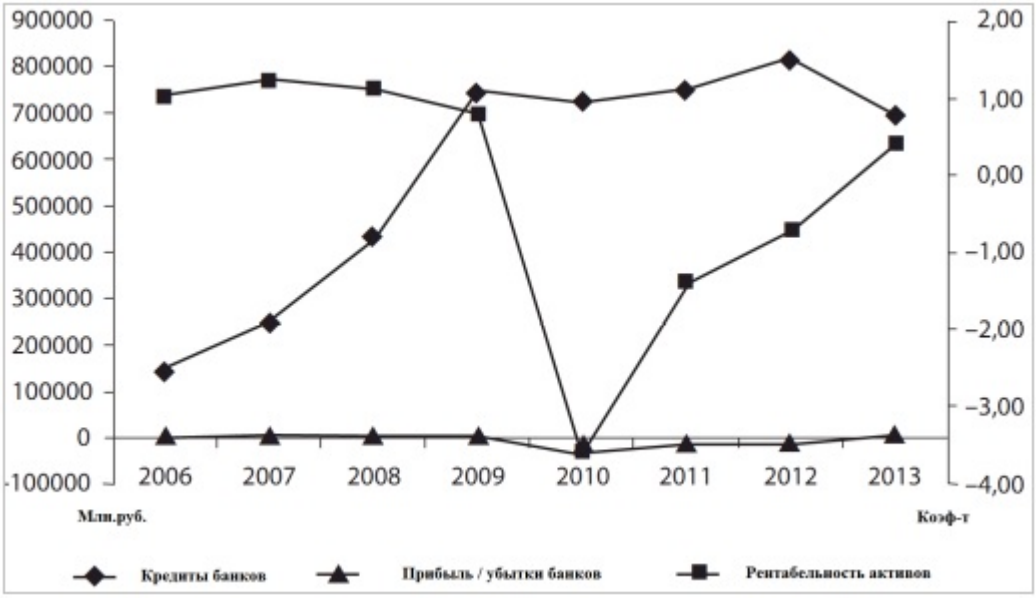

Рис. 1. Объемы кредитования, прибылей / убытков банков и рентабельность активов банков за период 2006 - 2013, по состоянию на начало года

Из рис. 1 можно видеть, что период 2014-2015 гг. для банков является наиболее проблемным, что выражается в сокращении объемов кредитования, убыточной деятельности, низких показателях рентабельности активов.

Еще одной причиной сокращения филиальной сети банков можно считать банкротство ряда банков, отражалось в введении временной администрации, кураторов ЦБ РФ и в дальнейшем начало процесса ликвидации банковского учреждения.

Несмотря на существенную роль финансового кризиса 2008г. в направлении стимулирования банков к реорганизации своей филиальной сети и сокращения структурных подразделений, на сегодня можно выделить и другие причины, объясняющие текущую ситуацию в банковской системе в данном аспекте [2, с. 829].

Внедрение дистанционного обслуживания, как отмечают эксперты, должно обеспечить максимально удобный сервис для клиентов, в то же время существенно снижая расходы банка на содержание филиалов и отделений. Отметим, что дистанционное обслуживание в основном связано с активным использованием электронных денег клиентами банка. При этом получает распространение применение банкоматов, платежных терминалов, которые выступают своего рода средствами связи между банком и клиентами. В случае же стремления клиента лично пообщаться с представителями банка, он может воспользоваться услугами колл-центра или интернет-связи [4, с.

23].

Интернет-банкинг сегодня приобретает значительной распространенности среди клиентов банков. Предоставление банковских услуг средствами Интернет является обычным делом для системообразующих банков, так как они имеют больше возможностей для внедрения и расширения такого рода отношений с клиентами. Онлайн-обслуживание клиентов намного дешевле для банков, поскольку транзакционные расходы существенно ниже, чем кассовое обслуживание. К тому же следует учитывать немалые расходы на содержание отделения или филиала: аренда / покупка помещения, расходы на персонал, услуги инкассации, закупка и обновление компьютерного обеспечения, охрана и т. д. Поэтому эксперты отмечают, что именно те банки, которые будут развивать дистанционное обслуживание клиентов и интернет-банкинг, в последующие годы будут лучшие позиции, чем банки, которые сохранят отделения и филиалы. Для банков сокращение количества структурных подразделений обязательно имеет положительный эффект, так как происходит сокращение расходов на их содержание, а затем достигается повышение общего уровня доходности банка. Внедрение дистанционного обслуживания клиентов дополнительно снижает общие расходы банков за гораздо более низкие издержки по осуществлению транзакций между клиентами средствами Интернет [6, с. 2718].

Для клиентов распространение дистанционного обслуживания со стороны банков безусловно создает определенные преимущества. Это отражается в создании банками таких условий для клиентов, при которых сервис предоставления банковских услуг для них будет наиболее удобным. Такие усовершенствования банков значительно оптимизируют время клиентов, которые уже не вынуждены тратить его на посещение структурных подразделений банка. Особенно положительным сокращение количества отделений и филиалов банков является для молодежи, являются наиболее активными пользователями Интернета.

Кроме удобного сервиса для клиентов, который достигается банками путем внедрения онлайн-обслуживания, существует другая положительная сторона сокращения филиальной сети банковских учреждений. Снижая расходы на содержание филиалов и отделений, банки могут достичь определенного удешевления кредитов для клиентов, безусловно несет только плюсы для населения и юридических лиц-клиентов банков [7, с. 206].

Однако, несмотря на положительные стороны сокращение филиальной сети банков, существуют и отрицательные стороны данного процесса.

Хотя банки и снижают свои расходы на содержание структурных подразделений по всей территории, сокращая свое представительство в регионах, они теряют существующих клиентов. Это объясняется тем, что не все клиенты согласны переходить на дистанционное обслуживание, некоторые из них предпочитают персональное общение с работником банка.

Наряду с вышесказанным отметим, что ,учреждая дистанционное обслуживание в конкретном регионе, городе, селе и т.д., банк должен просчитать целесообразность и эффективность своих действий. Внедрение онлайн-обслуживания безусловно требует наличия таких клиентов, которые обеспечены Интернет-связью. К тому же, затратным может оказаться и установление новых банкоматов и платежных терминалов в населенных пунктах, где ранее банк был представлен в виде отделения или филиала. Однако наибольший негатив для банка в этом случае может быть вызван снижением доверия со стороны клиентов из-за массового закрытия филиалов и отделений банков по территории.

Для банков процесс сокращения филиальной сети является не таким болезненным, как для клиентов. Как уже отмечалось, не все клиенты готовы перейти на дистанционное обслуживание, достаточно часто неприемлемо для определенного круга лиц. Вместе с тем не все клиенты

осведомлены с Интернет-технологиями. А в большинстве случаев возникает проблема обеспечения необходимых условий такого обслуживания клиентов – в небольших поселках и селах не может идти и речи о внедрении современных средств обслуживания клиентов, когда население часто не имеет даже компьютеров для доступа в Интернет. В отечественной практике это наиболее актуальная и важная проблема, сдерживающая развитие банковского дела. Именно из-за отсутствия у населения необходимого обеспечения для использования современных технологий в банковской сфере, отечественная банковская система не может двигаться вперед в своем развитии [3, с. 61].

Еще одним негативным следствием сокращения количества филиалов и отделений банков можно считать повышение уровня безработицы среди банковских работников, ведь именно они страдают от сокращений и закрытий структурных подразделений банков. Как результат, растет социальная напряженность в обществе, негативно влияет на социально-экономическое развитие в целом.

Наряду с приведенными выше последствиями сокращения филиальной сети банков, отметим, что важным в данном аспекте является формализация влияния разветвленности филиальной сети банков на финансовую устойчивость банковской системы. Достаточно внимания этому вопросу посвящено в определении целого ряда факторов при оценке указанного влияния, которые объясняют ценовую неэластичность спроса на банковские услуги:

1. Группы факторов, связанных с наличием ограниченности информации и информационной асимметрией на рынке банковских услуг и во взаимоотношениях банк-клиент;

2. Факторы, связанные с существованием фиксированных затрат, связанных с переходом клиента из одного банка в другой;

3. Факторы, связанные с ограниченностью объемов информации о предлагаемых банком услуг и цен на них на момент начала отношений;

4. Факторы связаны с диверсификацией, в том числе – с продуктовой;

5. Факторы построения банками стратегии по учету конкурентных отношений исключительно в пределах территориальной единицы, в которой расположен офис банка.

Итак, мы видим, что вопрос сокращения филиальной сети банков является неоднозначным, имея положительные и отрицательные стороны для всех субъектов, которые сотрудничают с банками. Таким образом, можно утверждать о постепенном сокращении филиальной сети банков в последние годы, что вызвано рядом причин, главной из которых можно назвать попытки банков сократить расходы на содержание своих структурных подразделений. При этом, процесс сокращения количества филиалов и отделений банков несет как негативные, так и позитивные стороны для участников рынка банковских услуг.

Отметим, что сокращение филиальной сети банков имеет наибольший негативный эффект на клиентов. Несмотря на создание удобных условий обслуживания клиентов с помощью дистанционных технологий, в современных условиях развития сокращения присутствия банка в определенном регионе расценивается как возникновение проблем у данного банка, что неизбежно приводит к падению доверия к таким банковских учреждений со стороны населения. В то же время, клиенты банка просто не в состоянии переходить на те условия, которые устанавливают банки за отсутствия технологического обеспечения связи с банковским учреждением. А это, в свою очередь, выступает преградой для внедрения новейших технологий ведения банковской деятельности, а, следовательно, сдерживает развитие банковского дела.

Список литературы

1. Азнабаева Г.Х., Ираева Н.Г. Информационная безопасность в банках при дистанционном обслуживании // В сборнике: Наука сегодня: реальность и перспективы материалы международной научно-практической конференции. Научный центр «Диспут». 2016. С. 70-72.

2. Бочкова Е.В., Назаренко В.А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. Т. 15. С. 826-830.

3. Бычкова И.И., Семенюта О.Г. Технологические инновации в продаже банковских продуктов // Современные технологии управления. 2016. № 3 (63). С. 55-62.

4. Гринько Е.Л., Леонтьева Е.М. Идентификация рисков дистанционного банковского обслуживания // Актуальные проблемы экономики, социологии и права. 2016. № 1. С. 21-24.

5. Негрова Е.В. Основные направления развития дистанционного банковского обслуживания в России на современном этапе // В сборнике: Сборник научных трудов студентов и магистрантов кафедры "Финансы и банковское дело" Сборник студенческих работ. Ответственный редактор: Я.Ю. Радюкова. Тамбов, 2016. С. 91-102.

6. Шевченко Е.И., Рудская Е.Н. Особенности продвижения банковских продуктов и услуг в современной экономике // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2016. Т. 15. С. 2716-2720.

7. Эренценова В.А. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России // Новая наука: Проблемы и перспективы. 2016. № 5-1 (79). С. 206.

References

1. Aznabaeva G.H., Iraeva N.G. Informacionnaja bezopasnost' v bankah pri distancionnom obsluzhivanii // V sbornike: Nauka segodnja: real'nost' i perspektivy materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii. Nauchnyj centr «Disput». 2016. S. 70-72.

2. Bochkova E.V., Nazarenko V.A. Internet-banking kak sovremennaja forma bankovskogo obsluzhivanija // Nauchno-metodicheskij jelektronnyj zhurnal Koncept. 2016. T. 15. S. 826-830.

3. Bychkova I.I., Semenjuta O.G. Tehnologicheskie innovacii v prodazhe bankovskih produktov // Sovremennye tehnologii upravlenija. 2016. № 3 (63). S. 55-62.

4. Grin'ko E.L., Leont'eva E.M. Identifikacija riskov distancionnogo bankovskogo obsluzhivanija // Aktual'nye problemy jekonomiki, sociologii i prava. 2016. № 1. S. 21-24.

5. Negrova E.V. Osnovnye napravlenija razvitija distancionnogo bankovskogo obsluzhivanija v Rossii na sovremennom jetape // V sbornike: Sbornik nauchnyh trudov studentov i magistrantov kafedry "Finansy i bankovskoe delo" Sbornik studencheskih rabot. Otvetstvennyj redaktor: Ja.Ju. Radjukova. Tambov, 2016. S. 91-102.

6. Shevchenko E.I., Rudskaja E.N. Osobennosti prodvizhenija bankovskih produktov i uslug v sovremennoj jekonomike // Nauchno-metodicheskij jelektronnyj zhurnal Koncept. 2016. T. 15. S. 2716-2720.

7.Jerencenova V.A. Problemy i perspektivy razvitija distancionnogo bankovskogo obsluzhivanija v Rossii // Novaja nauka: Problemy i perspektivy. 2016. № 5-1 (79). S. 206.