

**Л. П. Бабаш** ([afanas1@mail.ru](mailto:afanas1@mail.ru)),

*ст. преподаватель*

**Н. П. Толстенок,**

*канд. экон. наук, доцент*

**М. О. Ерофеенко,**

*магистрант*

*Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации  
г. Гомель, Республика Беларусь*

**Л. М. Минченкова,**

*зам. директора магазина «Евроопт»*

*ООО «Евроторг»*

*г. Гомель, Республика Беларусь*

## **МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ БАНКОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

В статье проанализированы некоторые результаты проведенного Национальным банком Республики Беларусь исследования доступа населения к финансовым ресурсам в республике и на этой основе сформулированы основные задачи регулятора по повышению уровня финансовой грамотности населения Беларуси.

Some results are analysed in the article, conducted the National bank of research of access of population to the financial resources in Republic Byelorussia and on this basis the basic tasks of regulator are formulated on the increase of level of financial literacy of population of Byelorussia.

Анализ рынка банковских розничных услуг в Республике Беларусь свидетельствует о его многообразии. Условно по блокам услуги можно разделить на депозитные, кредитные, услуги по денежным переводам и расчетам, в том числе с использованием банковской платежной карточки, кассовые услуги, услуги по валютно-обменным операциям, по операциям с драгоценными металлами и драгоценными камнями, с ценными бумагами, консультационно-информационные услуги. На основании данных Национального банка Республики Беларусь и Альянса за финансовую доступность, полученных при изучении спроса на финансовые услуги со стороны населения, наиболее востребованной из услуг является размещение средств в депозиты. Основными причинами размещения средств во вклады согласно опросу являлись безопасность хранения денег – на данный фактор указали 52,5% лиц, имеющих депозитный счет; накопление денег на черный день – 24,2; способ не тратить деньги – 21,3; накопление денег на будущее – 15,7%. Одновременно в качестве основных факторов отказа от открытия депозитного счета 53,9% респондентов отметили недостаточность средств, 31,7 – отсутствие необходимости, 10,9 – предпочтение хранить деньги дома, 10,4% – отсутствие доверия банкам [1] (рисунок 1).

Наиболее часто размещали средства в депозиты люди в возрасте 36–65 лет с высшим или послевузовским образованием, состоящие в браке, занимающие руководящие должности. Реже всего имеют сбережения в банке лица в возрасте до 25 лет, имеющие общее базовое, среднее или профессиональное образование, не состоявшие в браке, учащиеся и безработные.

Республика Беларусь, осуществляя политику по привлечению в банковскую систему средств во вклады, учитывает реальную ситуацию в экономике и банковские риски, которые могут возникнуть при осуществлении банковской деятельности. Одним из таких рисков является риск, вызванный увеличением курса доллара США относительно белорусского рубля, который связан с поведением вкладчиков. Экономически активная часть населения Беларуси достаточно внимательно следит за развитием тенденций на валютном рынке страны и в значительной степени реагирует на изменение ситуации. Формированию подобного рода «финансовой грамотности» способствовал опыт 2009 и 2011 г., когда белорусский рубль был последовательно девальвирован сначала на 20%, а в мае 2011 г. на 56,3%, в октябре 2011 г. – на 52%. Осенью 2014 г. белорусский рубль был также девальвирован более чем на 40%. И каждый раз снижение стоимости национальной валюты сопровождалось потерями вкладчиков, хранивших сбережения на банковских депозитах в белорусских рублях. Опасаясь повторения подобного сценария, вкладчики предпочитают конвертировать депозиты в белорусских рублях в иностранную валюту. Таким образом, в 2014–2015 гг. сберегательные предпочтения населения республики сохранились за вкладами в иностранной валюте. Ситуацию пока

спасают высокие ставки по депозитам в белорусских рублях, отражающие проводимую Национальным банком Республики Беларусь рестрикционную политику. В результате, несмотря на достаточно скромное значение ставки рефинансирования, поддерживаемой Национальным банком Республики Беларусь на уровне 25% годовых, ставки по новым срочным рублевым депозитам для физических лиц в конце 2014 г. и в 2015 г. увеличились с 22,8% до 30,0% годовых [2].



Рисунок 1 – Распределение ответов на вопросы о сберегательном счете

Примечание – Источник [1].

Следующий блок предоставляемых банками услуг населению – кредитование. Относительно недавно не каждый гражданин Беларуси мог активно пользоваться такой банковской услугой, как кредитование. По причине высокой стоимости кредитов в условиях достаточно высокой инфляции, низкого уровня доходов для подавляющего большинства населения получение кредита не рассматривалось как возможность реализации своих потребностей в приобретении материальных и нематериальных благ. На основании данных Национального банка Республики Беларусь и Альянса за финансовую доступность, полученных при анализе спроса на финансовые услуги со стороны населения, в течение 2015 г. получали кредит в финансовых учреждениях 18,5% респондентов, с учетом членов их домашних хозяйств – 26,2%. Потребительский кредит брали 52% респондентов, кредит на покупку товара с рассрочкой платежа – 30,5%, кредит на строительство жилья – 13,2%, кредит на текущие расходы – 10,2%, кредит на ремонт жилого помещения – 6,0% респондентов (рисунок 2).

Среди причин отказа от кредитных услуг, как правило, назывались отсутствие необходимости – так полагали 49,9% респондентов; слишком высокие ставки по кредитам – 26,8%; недостаточное количество денег для выплат по кредитам – 22,5%; нежелание быть должником – 19,5%; неудовлетворенность условиями получения кредита – 8,2%. Чаще других к услугам кредитования прибегают граждане 26–45 лет, состоящие в браке или разведенные, являющиеся руководителями низшего звена, предпринимателями, военнослужащими или служащими, реже всего данными услугами пользуются люди старше 65 лет, безработные, учащиеся и работники сельского хозяйства [1].



Рисунок 2 – Распределение ответов на вопросы о получении кредита

Примечание – Источник [1].

Еще один блок банковских услуг – услуги по денежным переводам и расчетам, кассовые услуги, услуги по операциям с ценными бумагами, драгоценными металлами и драгоценными камнями, консультационные и информационные услуги. При оказании услуг по безналичному переводу денежных средств банки предлагают клиентам широкий набор платежных инструментов (расчетные документы, банковские платежные карточки, электронные деньги и т. д.). На сегодняшний день одну из ведущих позиций в развитии розничного сектора банковских услуг занимает рынок современных электронных платежных инструментов, который является базой развития цифрового общества в целом и цифровых банковских технологий в частности. Из всех компонентов цифровой банковской экосистемы именно электронные платежные инструменты являются наиболее развитыми элементами цифрового банкинга, более понятными как банкам, так и их клиентам. В сегменте электронных платежных инструментов белорусский рынок достиг серьезных успехов, появились ощутимые достижения. При этом его пока сложно считать развитым в части каналов систем дистанционного банковского обслуживания и электронных платежных инструментов. Существуют значительные резервы развития как по экстенсивному, так и по интенсивному пути.

Ключевой задачей регулятора является формирование основ, среды и инфраструктуры для качественного и быстрого проникновения цифровых технологий в банковскую сферу с учетом кооперации с цифровыми экосистемами других государственных органов и субъектов хозяйствования. Создание инфраструктуры межбанковского взаимодействия, проведение анализа рынка и определение важнейших трендов развития – вот основные направления приложения усилий Национальным банком Республики Беларусь. При этом формирование продуктового ряда, создание технологической базы, политики построения взаимоотношений с клиентами, в том числе и тарифной, являются ключевыми задачами коммерческих банков.

Национальный банк в рамках своих регуляторных функций будет держать руку на пульсе развития цифровых банковских технологий, в том числе с точки зрения выработки единых правил игры для всех участников рынка, позволяющих обеспечить высокий уровень безопасности при осуществлении взаимодействия банков и клиентов в цифровом пространстве и, соответственно, высокий уровень защиты прав потребителей цифровых банковских продуктов и услуг.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод, что розничный банкинг стал полем жесткой конкуренции белорусских банков. Несмотря на то, что в целом физические лица обычно приносят только 10% доходов банкам, последние все же активно конкурируют на рынке розничных услуг. По нашему мнению, только лидерство во внедрении инноваций может обеспечить успех в банковской розничной конкуренции. Из экономической теории известно, что прибыль на рынке с

совершенной конкуренцией стремится к нулю. Отдельным банкам временную прибыль могут обеспечивать либо монополизм, либо инновации. Мобильность инноваций и конкуренция с течением времени уменьшают прибыль. Только постоянное внедрение инноваций, реализованных в виде новых бизнес-процессов, продуктов и каналов продаж, обеспечивает конкурентные преимущества и создает прибыль банку.

Современный подход к розничному обслуживанию требует, чтобы по этому направлению банк превращался в так называемый банковский супермаркет по продаже продуктов постоянным клиентам. На сегодняшний день белорусские банки реализуют продуктовую стратегию, которая похожа на старомодные магазины с узкой специализацией: депозитный магазин, кредитный магазин, магазин для электронных денег и т. д. Требование времени – получение в банковском супермаркете клиентом всех доступных ему продуктов. Сегодня белорусские банки оказывают физическим лицам те же услуги, что и зарубежные. Вместе с тем, каждый банк должен объективно оценить свои планы по развитию розничного бизнеса и принять необходимые меры по их безусловному выполнению, сконцентрировав усилия на решении следующих задач:

- совершенствование действующего законодательства в целях создания необходимых условий для расширения спектра розничных банковских услуг;
- внедрение новых видов услуг, обеспечивающих рост депозитов физических лиц;
- расширение перечня услуг, оказываемых банками при осуществлении безналичных расчетов посредством современных банковских инструментов и технологий;
- улучшение качества предоставления банковских услуг путем повышения культуры обслуживания, оптимизации графиков работы подведомственных учреждений, внедрения внутренних систем оценки качества, при этом основным критерием качества банковского обслуживания должна стать доступность услуг (возможность получения необходимого набора услуг с минимальными издержками и затратами времени в удобное время и в удобном месте).

Проведенное исследование позволило сделать вывод, что для дальнейшей успешной работы банковской системы в области развития рынка розничных банковских услуг, повышения доверия населения к банковской системе и привлечения его к активному участию в сфере банковского рынка необходимо создание соответствующих макроэкономических условий (повышение эффективности производства, уровня доходов населения, поступательное снижение инфляции) и условий, определяемых состоянием банковской системы. Исходя из этого считаем целесообразным выделить основные рекомендации по повышению вовлеченности населения Республики Беларусь в финансовые рынки:

- проведение информационно-образовательных мероприятий для групп населения, характеризующихся низким уровнем финансовой грамотности и включенности в финансовые рынки (люди старшего возраста, безработные, люди с низким уровнем образования, низким социальным положением, низким уровнем дохода, проживающие в сельской местности);
- выпуск периодических изданий (либо размещение специализированных информационных колонок в периодических изданиях, популярных среди всех слоев населения), в простой и доступной форме излагающих информацию о финансовых продуктах и услугах, доступных на финансовом рынке страны;
- создание телевизионных роликов о финансовых продуктах и услугах;
- создание условий для развития микрофинансирования с целью повышения охвата граждан финансовыми услугами.

### Список использованной литературы

1. **Отчет** о выполнении научно-исследовательской работы по теме «Оценка и анализ доступа населения к финансам в Республике Беларусь» // Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.nbrb.by>. – Дата доступа : 10.01.2016.

2. **Основные** тенденции в экономике и денежно-кредитной сфере Республики Беларусь. Аналитическое обозрение // Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.nbrb.by>. – Дата доступа : 10.01.2016.