

УДК 336

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ДОСТУПНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Лубкова Э.М., к.э.н., доцент, зав.кафедрой финансов и кредита,
Шилова А.Э., к.э.н., доцент кафедры финансов и кредита,
Ермолаева Г. С., старший преподаватель
Кузбасский государственный технический университет имени
Т. Ф. Горбачева, г. Кемерово

Финансовые услуги являются неотъемлемой частью современных экономических отношений. Из всего спектра финансовых услуг наиболее востребованными являются банковские услуги.

Вопросам востребованности банковских услуг посвящены исследования Е.П. Гуреевой, Н.А. Миронова, С.В. Булганиной, Т.Е. Лебедевой [6], С.И. Овсянниковой [7], С.В. Карповой [4], Т.А. Пановой [8] и других.

Так, И.И. Бычкова отмечает важность привлечения клиентов в банковский сектор, поскольку сбережения населения могут способствовать развитию экономики [2].

Проведенное авторами исследование показало наибольший интерес респондентов именно к услугам, предоставляемым банками, что связано с необходимостью ежедневного осуществления платежных, расчетно-кассовых и других операций [9]. На втором месте по уровню востребованности – страховые услуги. Самыми непопулярными оказались услуги микрофинансовых организаций (МФО), кредитных потребительских кооперативов (КПК), ломбардов [Рисунок 1].

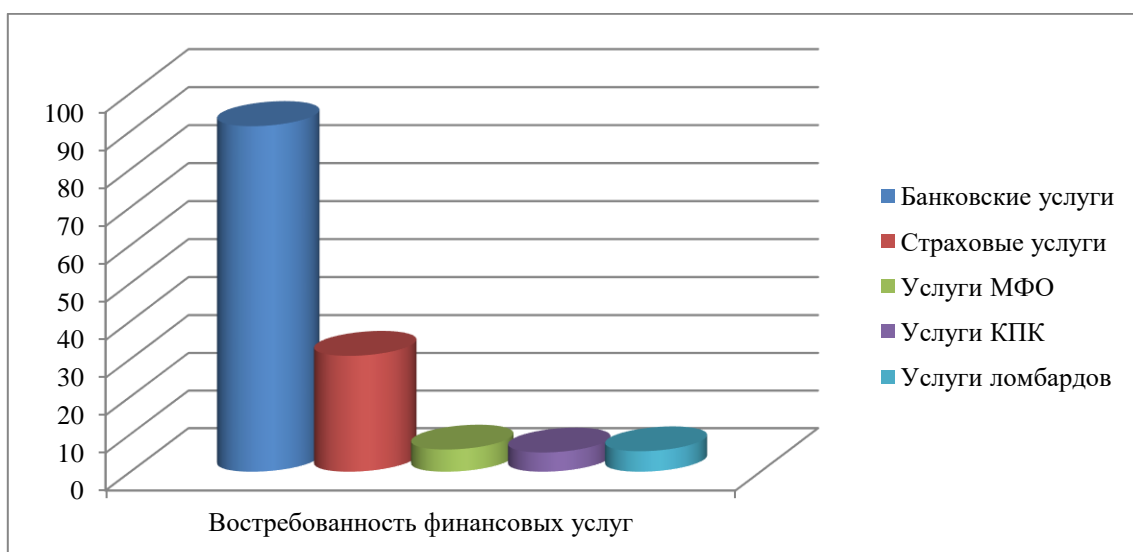


Рисунок 1 – Востребованность финансовых услуг, % респондентов

Источник: составлено авторами на основе проведенного исследования

Однако среди потенциальных клиентов банков не все готовы или могут воспользоваться банковскими услугами. К основным причинам ограниченного доступа, кроме низкого уровня финансовой грамотности, недоверия к финансовым организациям, особенностей сложившегося менталитета можно отнести низкий уровень физической, электронной доступности. Физическая доступность, как правило, коррелирует с развитостью филиальной сети крупных гигантов финансовой сферы или присутствием на рынке региональных компаний. Удаленная доступность связана с наличием, устойчивостью и качеством действующих каналов связи.

М.Ю. Малкина говорит о проблеме недостаточной обеспеченности регионов кредитными организациями, кроме того, отмечает неравномерность распределения кредитных организаций в региональном разрезе [5]. Сравнение концентрации кредитных организаций банковского и небанковского секторов Центрального и Сибирского федеральных округов показывает неравномерность их распределения [3], что приводит к неравному доступу населения разных регионов и территорий к банковским услугам, а также ограничивает возможность выбора.

Зачастую, уровень доступности банковских услуг невысок в сельской местности по причине низкой степени непосредственного физического присутствия банков. В.И. Щербаков отмечает невыгодность присутствия в сельских территориях банков, что связано с вероятностью некупаемости высоких затрат [10]. Недостаточно высокий уровень физической доступности банковских услуг может быть компенсирован посредством электронного доступа. Однако в отдаленных и сельских территориях нередко наблюдается полное отсутствие или низкое качество связи. Поэтому А.Н. Бичев, В.В. Пшеничников считают необходимым объединение усилий банков и организаций - операторов связи для обеспечения доступа потребителей к банковским услугам онлайн [1].

Таким образом, можно отметить, что население сталкивается с трудностями при получении финансовых услуг. Недостатки физической доступности финансовых услуг могут быть покрыты развитием разветвленных филиальных сетей финансовых организаций. Для повышения доступности услуг банковской сферы актуальным и необходимым условием является усиление конкурентной борьбы между участниками банковского сектора, развитие оффлайн сети отделений, особенно в соответствии с зоной покрытия сети «интернет». Улучшить доступность в сфере деятельности небанковских финансовых организаций возможно путем осуществления технических мероприятий по стандартизации деятельности; дестимулированию, противодействию недобросовестным практикам осуществления деятельности, улучшающим имидж МФО; информирования потребителей с акцентом на добровольный характер услуг МФО и КПК; повышение финансовой грамотности населения с обозначением и разъяснением роли МФО на рынке финансовых услуг. Улучшение доступности услуг ломбардов в основном связан с улучшением качества, что

осуществимо за счет стандартизации алгоритмов деятельности и документации, повышению безопасности, достоверном информировании потенциальных клиентов об условиях оказания услуг, работы высококвалифицированного персонала.

Список литературы:

1. Бичев, А. Н. Интернет-банкинг в современной России: тенденции, проблемы и перспективы развития / А. Н. Бичев, В. В. Пшеничников // Молодежный вектор развития аграрной науки : Материалы 66 научной студенческой конференции, Воронеж, 16 марта – 29 2015 года. – Воронеж: Воронежский государственный аграрный университет им. Императора Петра I, 2015. – С. 42-51.
2. Бычкова, И. И. Характеристика современного потребителя банковских продуктов и услуг / И. И. Бычкова // Финансовые исследования. – 2015. – № 1(46). – С. 76-80.
3. Ермолаева, Г. С. Финансовая доступность: сравнительный анализ в Сибирском и Центральном федеральных округах / Г. С. Ермолаева, А. А. Слюзкина, Е. И. Фомина // Экономический обзор. – 2020. – № 4(5). – С. 11-22.
4. Карпова, С. В. Развитие рынка финансовых услуг: проблемы и перспективы / С. В. Карпова // Научные труды Вольного экономического общества России. – 2016. – Т. 198. – № 2. – С. 368-372.
5. Малкина, М. Ю. Неравномерность обеспечения регионов России банковскими услугами / М. Ю. Малкина // Финансы и кредит. – 2017. – Т. 23. – № 36(756). – С. 2136-2158. – DOI 10.24891/fc.23.36.2136.
6. Маркетинговое исследование востребованности банковских услуг / Е. П. Гуреева, Н. А. Миронов, С. В. Булганина, Т. Е. Лебедева // Московский экономический журнал. – 2020. – № 6. – С. 63. – DOI 10.24411/2413-046X-2020-10403.
7. Овсянникова, С. И. Система консультационных услуг в банковской сфере: причины востребованности / С. И. Овсянникова // Вестник ОрелГИЭТ. – 2011. – № 4(18). – С. 156-158.
8. Панова, Т. А. Дистанционный банкинг / Т. А. Панова // Ценности и интересы современного общества : Международная научно-практическая конференция, Москва, 27–29 мая 2014 года. – Москва: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2014. – С. 318-321.
9. Условия финансовой доступности: анализ и оценка востребованности услуг на финансовом рынке / Э. М. Лубкова, А. Э. Шилова, Г. С. Ермолаева, И. Н. Раззорова // Экономика и управление инновациями. – 2020. – № 1(12). – С. 75-83. – DOI 10.26730/2587-5574-2020-1-75-83.
10. Щербаков, В. И. Анализ востребованности банковских услуг в сельских территориях / В. И. Щербаков // Аграрная наука, управленческая практика и агробизнес в инновационном развитии АПК : материалы, Пермь, 20 марта 2018 года / ФГБОУ ВО «Пермский аграрно-технологический

университет имени академика Д.Н. Прянишникова». – Пермь: ИПЦ
«ПрокростЪ», 2018. – С. 85-91.