

Попова Д.С.

магистрант

Кушнарченко Т.В., д.э.н.

профессор кафедры «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Научный руководитель: Исаев А.К., к.э.н.

Донской государственный технический университет

Россия, г. Ростов-на-Дону

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗВИТИЮ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ПАО БАНК «ЗЕНИТ»)

Аннотация: Банковская система, являясь неотъемлемой частью экономической системы любой страны, представляет собой институты социального значения. Их устойчивое и динамичное развитие предполагает достижение равновесия интересов самих банков как коммерческих организаций, их клиентов и общества в целом. Банки могут обеспечить собственное благополучие лишь в том случае, если путем максимального удовлетворения запросов своих клиентов способствуют достижению устойчивого роста общественного производства.

Ключевые слова: банковский продукт, динамика и структура банка, банковская услуга, оптимизация прибыли, информационные технологии.

Popova D. S.

master's degree student

Kushnarenko T. V., doctor of Economics

Professor of the Department "Accounting, analysis and audit"

Scientific supervisor: Isaev A. K., candidate of Economics

Don state technical University

Russia, Rostov-on-Don

RECOMMENDATIONS FOR the DEVELOPMENT of BANKING PRODUCTS AND SERVICES (on the EXAMPLE of PJSC Bank ZENIT)

Abstract: *the Banking system, being an integral part of the economic system of any country, is an institution of social significance. Their sustainable and dynamic development implies achieving a balance of interests of the banks themselves as commercial organizations, their clients and society as a whole. Banks can ensure their own well-being only if they contribute to achieving sustainable growth of social production by maximizing the satisfaction of their customers ' needs.*

Keywords: *banking product, dynamics and structure of the Bank, banking service, profit optimization, information technologies*

Приоритетными направлениями деятельности ПАО Банк «ЗЕНИТ» является предоставление кредитов и финансовых услуг физическим лицам в сегменте банковской розницы: на покупку потребительских товаров непосредственно в местах продаж, а также предоставление кредитов на основе пластиковых карт и кредитов наличными через сеть собственных офисов, а также через партнерскую сеть.

Банк оперативно реагирует на изменения, которые происходят на российском рынке банковских услуг, предлагая клиентам и партнерам оптимальные условия кредитования и сотрудничества.

Таким образом, в результате проведенного исследования можно выделить следующие мероприятия по совершенствованию процесса кредитования физических лиц в ПАО Банк «ЗЕНИТ».

В целом, стратегия деятельности Банка направлена на достижение оптимального соотношения между ликвидностью, доходностью и рисками. В своей деятельности Банк придерживается соблюдения всех пруденциальных норм, установленных Банком России. Активными игроками на рынке потребительского кредитования помимо эмитента, являются ЗАО «Банк Русский Стандарт», «Росбанк» (ООО), Райффайзенбанк Австрия, Сбербанк

России. На первую десятку лидеров приходится около 20% рынка

Банк России прогнозирует, что в ближайшие 3 года реальные темпы прироста основных показателей банковского сектора (активов, капитала, кредитов и депозитов) будут опережать темпы прироста ВВП. Не взирая на этот прогноз, автокредитование сохраняет высокие темпы роста. Рынок автокредитования растет вместе с показателями продаж автомобилей. В 2020 г. объем выданных автокредитов достиг 183,8 млрд. руб.

Среди перспектив развития ПАО Банк «ЗЕНИТ» с учетом мирового финансового кризиса следует выделить следующие.

Прежде всего, Банк планирует предоставлять нецелевые кредиты на более крупные суммы уже весной этого года. ПАО Банк «ЗЕНИТ» предоставит своим потенциальным клиентам возможность оформить кредит наличными на сумму до 500 000 рублей.

Также Банк планирует развивать кредитные продукты на специальных условиях, предназначенные для льготных групп людей – врачей, учителей, – уже предоставляемые Банком в настоящий момент. Продолжается развитие ипотеки, автокредитования и POS-кредитов.

Банк продолжает развивать культуру обслуживания клиентов. В этом году клиенты смогут подавать заявки на получение кредита дистанционно, посредством Интернета или телефона. Этим планы Банка не ограничиваются – появление новых интересных продуктов (по кредитным картам) станет приятным сюрпризом для наших заемщиков.

В этом году Банк также планирует привлекать срочные вклады в иностранной валюте, а также существенно увеличить количество офисов, в которых можно будет оформить срочные вклады. Кроме того, периодически будут вводиться различные сезонные и специальные вклады с более привлекательными условиями. Рынок продолжит двигаться в направлении упрощения условий кредитования и ориентированности на клиентов с различными потребностями, а значит, станет более сегментированным. Банк в свою очередь продолжит «обучение» своих клиентов принципам работы с

кредитными продуктами, специфическим банковским терминам и понятиям. В основе работы – принцип ответственного кредитования: построение открытых и доверительных отношений с клиентом, который, имея четкую и полную информацию о кредитном продукте, будет чувствовать удобство от простоты пользования им.

Кроме того, Банк регулярно проводит исследования с целью оценить различные показатели – например, уровень удовлетворенности своих клиентов. Так, например, в феврале 2020 года были опубликованы результаты исследования уровня удовлетворенности своих клиентов в сегментах кредитования наличными и кредитных карт.

Что касается ипотеки, программа ипотечного кредитования ПАО Банк «ЗЕНИТ» учитывает все тенденции развития ипотечных продуктов. Уже сейчас предлагается кредит без первоначального взноса, учет дохода до 4 созаемщиков, возможность устного подтверждения дохода, кредитование строящихся объектов недвижимости. Уникальным продуктом является «Ипотечный Ломбард» – для получения кредита не нужно подтверждения о доходе, только паспорт и документ, подтверждающий собственность на недвижимость, при этом максимальный срок кредита – 25 лет.

Таким образом, ипотечные программы уже доступны для заемщиков и кардинальных изменений пока не планируется.

Кроме того, одним из основных направлений совершенствования потребительского кредитования следует отнести работу с револьверными картами. К достоинствам револьверных карт ПАО Банк «ЗЕНИТ» можно отнести:

- 1) По сравнению с другими кредитными продуктами:
 - С кредитом, оформленным в машине на определенный товар:
 - а) возможность использовать деньги (в пределах установленного лимита) для приобретения любого товара, услуги (не связано с конкретным видом товара, как при оформлении кредита в магазине);
 - б) процентная ставка по кредиту по карте ПАО Банк «ЗЕНИТ» - 19%

годовых (в то время как по кредиту, оформленному в магазине на определенный товар, например, по кредитному продукту банка «Стандартный+» она составляет 28,5% годовых);

в) получение наличных денег в любом банкомате;

г) при использовании карты не надо предоставлять банку информацию о себе, своих доходах, приносить документы и ожидать решения о предоставлении кредита. Клиент просто выбирает товар и сразу проходит к кассе для того, чтобы расплатиться денежными средствами на карте;

д) Клиент сам выбирает удобный размер ежемесячного платежа с условием, что при наличии задолженности он будет ежемесячно оплачивать сумму в размере, не менее минимального платежа, и не позднее рекомендуемого срока оплаты - 20-е число каждого месяца.

- По сравнению с кредитами наличными:

а) наличные с карты можно получить в любое время;

б) по мере погашения задолженности лимит овердрафта восстанавливается, то есть деньгами на карте можно пользоваться снова;

в) через банкоматы с карты деньги можно получать за несколько минут. Не нужно оформлять бумаги, ждать одобрения банка и получения денег.

2) Беспроцентный период кредитования (только для тех клиентов ПАО Банк «ЗЕНИТ» у которых есть возможность воспользоваться акцией «Беспроцентный период») Сейчас действует специальная акция; чтобы не платить ПАО Банк «ЗЕНИТ» проценты по кредиту, например, целый месяц (30 дней), нужно просто активировать карту сейчас и на следующий сделать покупку по карте или получить наличные (только для тех клиентов, у которых есть возможность сгенерировать ПИН-код по телефону через систему IVR) после ее активации.

Чем раньше после активации начать пользоваться картой, тем длиннее будет беспроцентный период. Главное - успеть воспользоваться картой в течение недели с момента активации, иначе беспроцентный период будет

недоступен. Если начать пользоваться картой на 6 день после активации, то беспроцентный период продлится 26 дней.

3) Бесплатное получение наличных в любом банкомате.

В случае если сумма полученных в банкомате за 1 раз средств более или равна 5 000 рублей, комиссия за получение наличных не взимается. При получении меньших сумм, комиссия всегда одна и та же - 144 руб.

4) Нет никаких дополнительных комиссий, если на конец месяца сумма задолженности - менее 1500 руб.

Это удобно, если, например, в магазине не хватает денег на покупку. Можно воспользоваться картой, а, например, со следующей зарплатой погасить долг полностью. Главное - успеть погасить весь долг до конца месяца, следующего за месяцем совершения покупки.

При использовании карты заемщик всегда знает, сколько денег нужно платить ежемесячно. Размер минимального платежа фиксирован. Удобно планировать личные расходы и семейный бюджет.

5) Можно погашать кредит не минимальными платежами, а большими суммами. Сумму платежа по кредиту можно определить самому (только не меньше минимального платежа). Чем большие суммы вносит заемщик, тем быстрее погашается задолженность, а значит, происходит экономия на процентах и комиссиях. Можно погасить кредит одним платежом сразу - никаких штрафов или комиссий за досрочное погашение нет.

По мере погашения долга по Карте, размер лимита восстанавливается. Деньгами можно пользоваться снова.

ПАО Банк «ЗЕНИТ» имеет ряд преимуществ по сравнению с традиционными банками для обеспечения быстрого роста на рынке кредитных карт (т.е. классического потребительского кредитования). Можно выделить несколько таких факторов:

- канал дистрибуции карт — прямая почтовая рассылка, один из самых дешевых способов маркетинга;
- кредитные карты распространяются только среди лиц, имеющих

положительную кредитную историю. Таким образом, банк значительно уменьшает потенциальные кредитные потери, предлагая свой продукт только заемщикам с хорошей репутацией.

ПАО Банк «ЗЕНИТ» для дальнейшего развития необходимо направить внимание на такие виды кредитования как автокредитование и ипотечное кредитование, что связано с высокими темпами роста этих видов кредита.

Стратегической целью для ПАО Банк «ЗЕНИТ» является сохранение и укрепление лидирующих позиций на рынке банковской розницы за счет диверсификации продуктовой линейки и активного развития розничного направления бизнеса на территории России. ПАО Банк «ЗЕНИТ» необходимо:

- расширять и постоянно совершенствовать спектр предлагаемых клиентам продуктов и услуг, которые бы отвечали рыночным тенденциям;
- расширять и диверсифицировать каналы дистрибуции кредитных продуктов и банковских услуг через собственную и партнерскую сети, поддерживать долгосрочные отношения с партнерами Банка;
- непрерывно совершенствовать системы риск-менеджмента;
- модифицировать и совершенствовать методы работы с просроченной задолженностью для повышения качества кредитного портфеля;
- повышать операционную эффективность;
- снижать операционные расходы;
- развивать маркетинговую деятельность, повышать узнаваемость и доступность бренда Банка для различных целевых аудиторий на всех сегментах рынка, на которых представлен Банк;
- постоянно совершенствовать эффективность функционирования и управления;
- повышать инвестиционную привлекательность компании;
- привлекать к работе высокопрофессиональных специалистов для успешной реализации стратегии Банка.

Доходы от операций по кредитованию физических лиц ПАО Банк

«ЗЕНИТ» расценивает как источник будущих доходов банка.

Использованные источники:

1. Белоглазова, Г.Н. Коммерческие банки в условиях формирования рынка. - Л.: ЛФЭИ, 2018г.
2. Букато, В.И., Львов Ю.И. Банки и банковские операции / Под ред. М.Х. Лapidуса. - М.: Финансы и статистика, 2015г.
3. Гуров, Ф.Н., Продвижение бизнеса в Интернет. – М. 2018г. – 152 с.
4. Голдовский, И.М. Безопасность платежей в Интернете. - СПб: Питер, 2016г.