

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ РОССИЙСКОГО РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ В 2022 ГОДУ. РИТЕЙЛ: ТРЕНДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Н. Г. Протас

Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», Новосибирск, Россия

Е. П. Шустова

Alikhan Bokeikhan University, Семей, Республика Казахстан

Д. Ю. Иордан

Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», Новосибирск, Россия

А. Р. Шаптала

Курский государственный университет, Курск, Россия

В статье рассматривается влияние санкций на российский рынок банковских услуг: на платежный банковский бизнес, реальное состояние банковских депозитов физических лиц и розничного банковского кредитования, а также определены направления развития каналов продаж банковских услуг. Авторами предпринята попытка раскрыть основные тренды развития альтернативных каналов продаж банковских услуг российскими банками взамен офисов обслуживания, также даны рекомендации банкам по совершенствованию функциональности цифровых каналов продаж.

Ключевые слова: санкционные ограничения, платежные сервисы, кредитование физических лиц, ипотечное жилищное кредитование, вклады физических лиц, закрытие офисов банка, цифровизация банковских услуг.

Для российской экономики, в том числе и для банковского сектора, 2022 год был наполнен различными событиями. Введены множественные санкции в отношении российских финансовых и нефинансовых организаций, ограничившие их возможности по осуществлению внешнеэкономической деятельности. Перед всеми банками в первом полугодии 2022 года встала задача – обеспечить непрерывность и безопасность работы всех систем в условиях жестких санкций и ограничений.

В основном санкционные ограничения повлияли на банки с государственным участием. Самые крупные российские банки, такие как ПАО Сбербанк и Банк ВТБ (ПАО), одними из первых попали под ограничения. Также под ограничения попали и некоторые частные банки: АО «Альфа-банк», ПАО «Совкомбанк» и др. Это привело к сложностям в обслуживании клиентов:

- мобильные приложения, которыми пользуется большое количество клиентов, были удалены из App Store и Google Play;

- наложен запрет на осуществление клиентами валютных переводов;

- наложен запрет на покупку и продажу клиентами иностранных акций и др.

Клиенты российских банков, которые не попали под санкции, столкнулись со сложностями, вызван-

ными уходом с российского рынка международных платежных систем Visa и Mastercard.

Вместе с этим, банковский бизнес оперативно подстроился под новые реалии. Так, уход с российского рынка международных платежных систем Visa и Mastercard способствовал переориентации российских банков на карты Национальной системы платежных карт (НСПК) «Мир», а платежные сервисы от НСПК – Mir Pay¹ и СБПэй² не только предоставили возможность оплаты с помощью смартфонов, заменив уже привычные платежные сервисы Apple Pay и Google Pay, но и позволили ритейлерам сократить затраты на эквайринг (оплата по сгенерированному продавцом QR-коду через СБП стоит от 0,4 % до 0,7 %, в то время как ставка эквайринга при оплате картой – от 1 % до 2,5 %).

В 2023 году Банк России планирует продолжить развитие цифровых продуктов и сервисов в рамках НСПК. «Развитие будет осуществляться на базе платформенных сервисов НСПК, доступной всем участникам платежного рынка как в России, так и в рамках направлений международного продвижения карт «Мир». Кроме того, особое внимание будет уделено развитию нефинансовых сервисов для взаимодействия государства и населения»³.

Условия неопределенности в конце II квартала 2022 года и рост ключевой ставки Банка России

¹ Приложение для смартфонов на базе Android.

² Альтернативный способ оплаты с помощью сканирования QR-кода продавца на кассе.

³ Вестник Банка России № 63 (2395) от 29 декабря 2022 г., электронный ресурс Банка России. URL: <https://www.cbr.ru/queries/xsltblock/file/131643/-1/2395> (дата обращения: 05.01.2023).

(рис. 1) отрицательно сказался на кредитовании физических лиц.

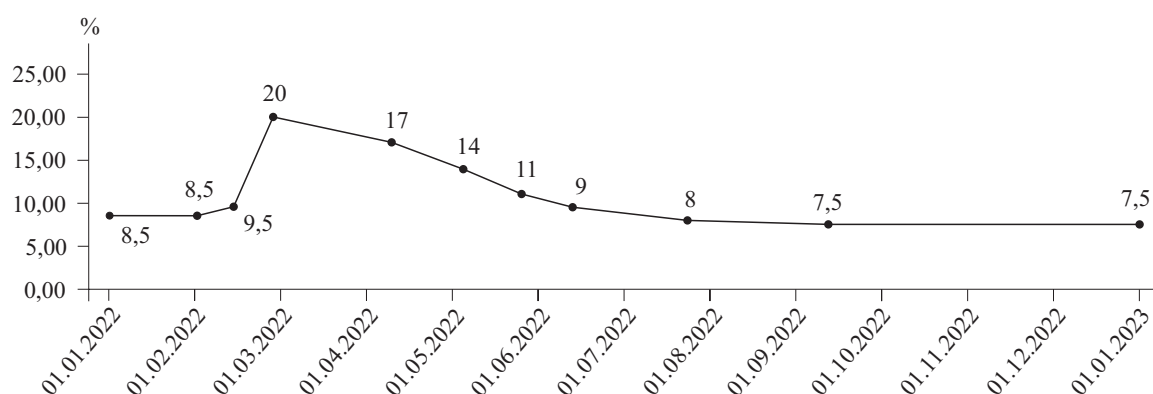
Так, по данным Банка России, в марте 2022 года отмечалось самое низкое значение объема выданных кредитов российскими банками физическим лицам (рис. 2) – менее 1 трлн руб. Однако с мая 2022 года, когда значение ключевой ставки снизилось на 6 п.п. (по сравнению с мартом 2022 г.), наблюдается увеличение объема выданных банками кредитов физическим лицам.

Вместе с этим, по мере адаптации коммерческих банков к происходящим изменениям в экономике страны наблюдается восстановление объема выданных кредитов физическим лицам на средний уровень 1,54 трлн рублей за апрель-октябрь 2022 года.

Авторы отмечают, что немаловажное значение имела ситуация с ценами на недвижимость и авто-

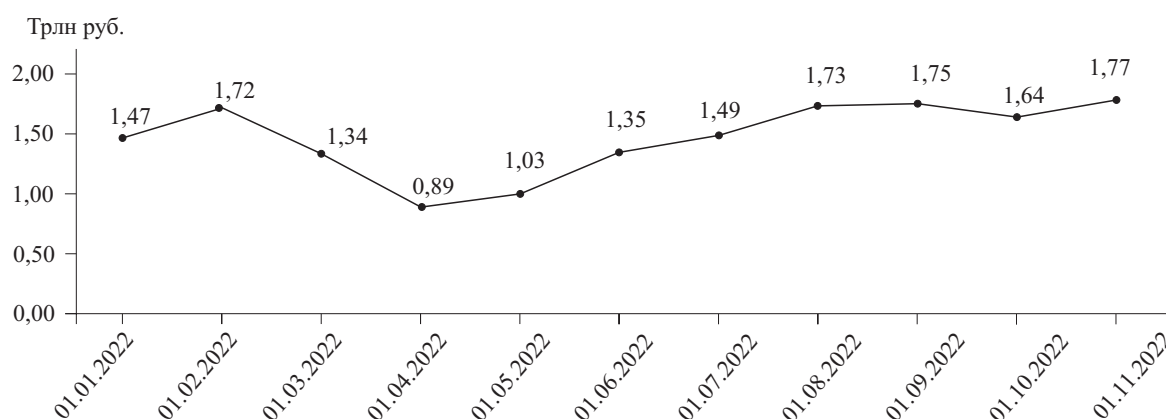
мобили в этот период: те граждане, кто уже запланировали крупные приобретения и располагали достаточным объемом денежных средств были вынуждены или откладывать приобретение, или привлекать заемные средства, так как цены на автотранспорт и недвижимость резко возросли.

В то же время, даже учитывая изменения, внесенные Банком России в нормативные акты, в том числе в целях введения требований по предоставлению банками платежных каникул заемщикам-физическим лицам⁴, объем просроченной задолженности физических лиц (рис. 3) в коммерческих банках за анализируемый период увеличился с 945 до 1 084 млрд рублей. При этом снижение размера ссудной задолженности физических лиц в коммерческих банках наблюдалось только в апреле 2022 года (на 231 млрд рублей по сравнению с предыдущим месяцем).



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения: 05.01.2023).

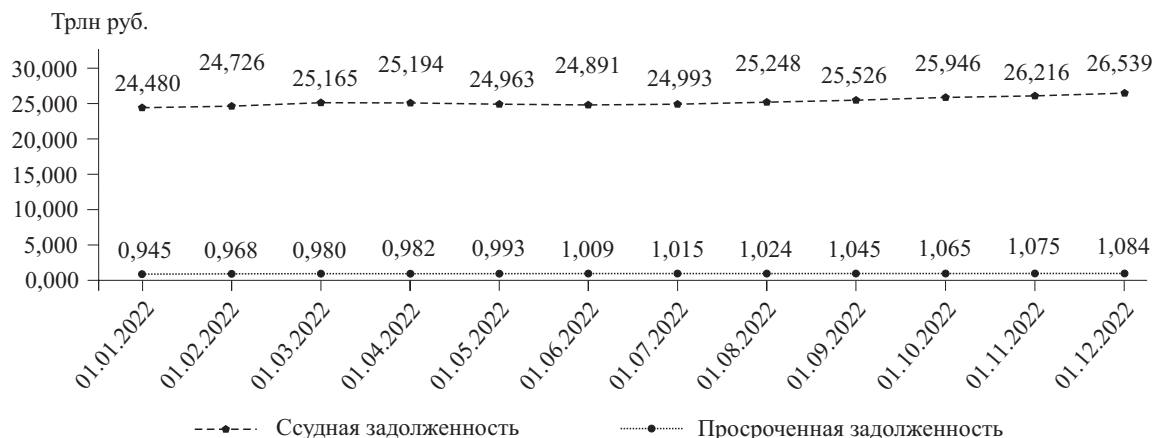
Рис. 1. Размер ключевой ставки Банка России за период с 1 января 2022 г. по 1 января 2023 г., %



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения: 05.01.2023).

Рис. 2. Объем кредитов в рублях и иностранной валюте, предоставленных российскими коммерческими банками физическим лицам за период с 1 января 2022 г. по 1 ноября 2022 г., трлн руб.

⁴ Информационно-аналитический портал. URL: <https://www.banki.ru/news/daytheme/?id=10973933> (дата обращения: 09.01.2023).



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения: 05.01.2023).

Рис. 3. Задолженность по кредитам (в том числе просроченная), предоставленным российскими коммерческими банками физическим лицам за период с 1 января 2022 г. по 1 декабря 2022 г., трлн руб.

По мнению авторов, одним из важнейших факторов, влияющих на увеличение объема просроченной задолженности физических лиц в российских банках, является увеличение кредитной нагрузки заемщиков – физических лиц.

Как сообщает Банк России, на 1 января 2022 года уровень долговой нагрузки граждан по всем видам кредитов и займов достиг нового рекорда – 10,6 %. За полгода, прошедших с последнего замера, показатель, отражающий платежи заемщиков по ссудам относительно доходов населения (с кредитами и без), вырос на 0,4 процентного пункта. Темпы роста долговой нагрузки практически не замедлились по сравнению с динамикой первого полугодия 2021 года, но с февраля 2022 года Банк России фиксирует радикальное изменение условий на рынке, влияющих на уровень долговой нагрузки населения⁵.

Изменения, в том числе и ключевой ставки Банка России, также затронули и рынок ипотечного жилищного кредитования (рис. 4). Так, согласно исследованию «Ипотека в России 2022», проведенному Frank RG, в 2022 году почти половина всех выданных ипотечных кредитов были кредитами с господдержкой, а льготные кредиты от застройщиков сделали покупку жилья для населения более доступной⁶.

Увеличение стоимости кредитования на фоне повышения ключевой ставки Банка России, а также ужесточение риск-менеджмента банков оказали охлаждающий эффект на рынок ипотечного кредитования⁷.

При этом государственные программы в 2022 году были ключевым драйвером роста рынка ипотеки – на них пришлось почти половина всех ипотечных кредитов. Стоит отметить, что объем просроченной

задолженности по ипотечному жилищному кредитованию имеет выраженную тенденцию к снижению. По данным Банка России, в период с 1 декабря 2021 г. по 1 декабря 2022 г. объем просроченной ссудной задолженности по ипотечному жилищному кредитованию в России снизился с 66 758 до 59 387 млн рублей, что составило 1,13 %. По мнению авторов, это связано со спросом на рефинансирование ипотечных кредитов (уменьшение суммы ежемесячного платежа и, соответственно, увеличение срока кредитования) и предоставлением банками ипотечных каникул в соответствии с требованиями Банка России.

На рынке вкладов в 2022 году ситуация выглядела достаточно нестабильной. Многие вкладчики, поддавшись паническим настроениям, в конце I квартала 2022 года обращались в офис банка для того, чтобы забрать размещенные в банках денежные средства (рис. 5).

Так, по данным Банка России⁸, на 1 марта 2022 года, по сравнению с 1 февраля 2022 года, объем вкладов физических лиц в российских коммерческих банках снизился на 704 млрд рублей (2,04 %), в марте 2022 года отток денежных средств физических лиц со вкладов продолжился, и на 1 апреля 2022 года объем размещенных денежных средств уже составил 33,5 трлн руб.

По мнению авторов, в начале 2023 г. будет наблюдаться небольшой отток денежных средств со вкладов физических лиц в коммерческих банках, связанный в основном с осуществлением крупных покупок, таких как приобретение вкладчиками недвижимости или автомобиля, а при отсутствии кардинальных изменений в экономике страны на конец 2023 года прогнозируется увеличение данного показателя на 1,5-2 трлн руб.

⁵ Информационно-аналитический портал. URL: <https://www.rbc.ru/finances/31/05/2022/6295e0829a794723b4fba4f0> (дата обращения: 09.01.2023).

⁶ Frank Media – информационно-аналитический портал. URL: <https://frankrg.com/104153> (дата обращения: 05.01.2023).

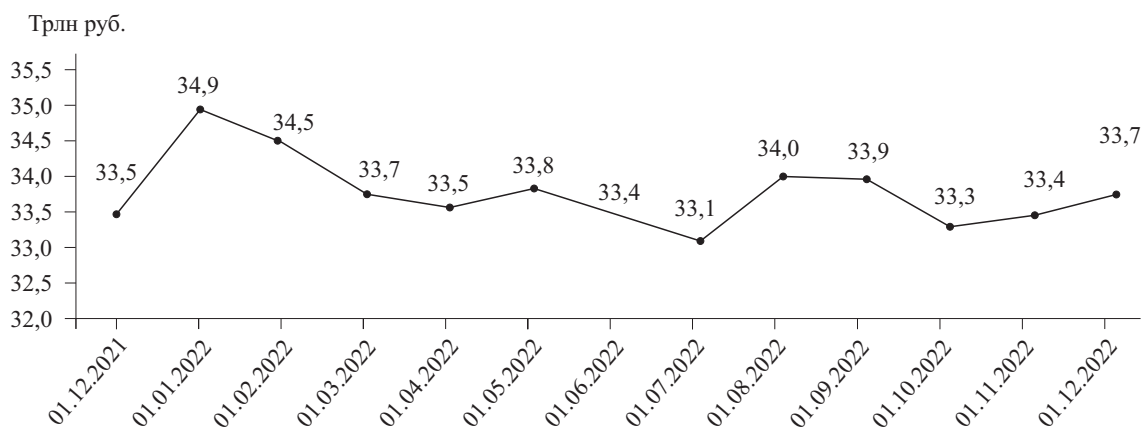
⁷ Официальный сайт Банка России. Отчет о развитии банковского сектора в 2022 году. URL: https://www.cbr.ru/collection/collection/file/43512/2q_3q_2022.pdf (дата обращения: 06.01.2023).

⁸ Официальный сайт Банка России. URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/sors/ (дата обращения: 06.01.2023).



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения 05.01.2023 г.).

Рис 4. Объем ипотечных жилищных кредитов (в рублях), предоставленных физическим лицам коммерческими банками России в период с 1 декабря 2021 г. по 1 декабря 2022 г., млрд руб.



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения: 05.01.2023).

Рис 5. Объем вкладов физических лиц (в рублях и иностранной валюте) в коммерческих банках России в период с 1 декабря 2021 г. по 1 декабря 2022 г., трлн руб.

В целом по итогам 11 месяцев 2022 года объем вкладов снизился на 1,2 трлн рублей, однако, по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года, наблюдается прирост на 0,2 трлн рублей.

Как известно, в связи с СВО компании, осуществляющие внешнюю экономическую деятельность, были вынуждены в 2022 году менять партнеров. Выросло число контрагентов из стран СНГ, Китая и Турции, изменились цепочки логистики и оплаты. От обслуживающих банков требовалось предоста-

вить цифровую архитектуру, упрощающую переход на новые рынки.

Вот что пишет в своем исследовании «*Business Internet Banking Rank 2022*» маркетинговая компания Markswobb: «В части прохождения валютного контроля ключевой задачей стало снятие и постановка контракта на учет. Эта процедура уже давно отлажена в интернет-банках. В тоже время для проведения валютных операций предпринимателям банкам необходимо было обеспечить им

быстрое открытие счетов в новых валютах. Только 6 из 17 анализируемых банков открывают валютные счета моментально»⁹. Иными словами, по итогам исследования были выявлены «зоны роста» функциональности удаленного банковского обслуживания, которая была сформирована в периоды режимов самоизоляции 2020-2021 гг. в России.

Следует отметить, что перечень цифровых банковских услуг продолжает расширяться и совершенствоваться [1]. В 2022 году, учитывая опыт предыдущих лет, банки упростили клиентский путь по выпуску карты через приложение. Сейчас пользователь делает в среднем 3 шага – это на один шаг меньше, чем в прошлом году. А чтобы оформить заявку на выпуск карты, пользователю требуется в среднем 5,2 секунды без учета заполнения полей. В прошлом году на это уходило больше времени – 5,7 секунды¹⁰.

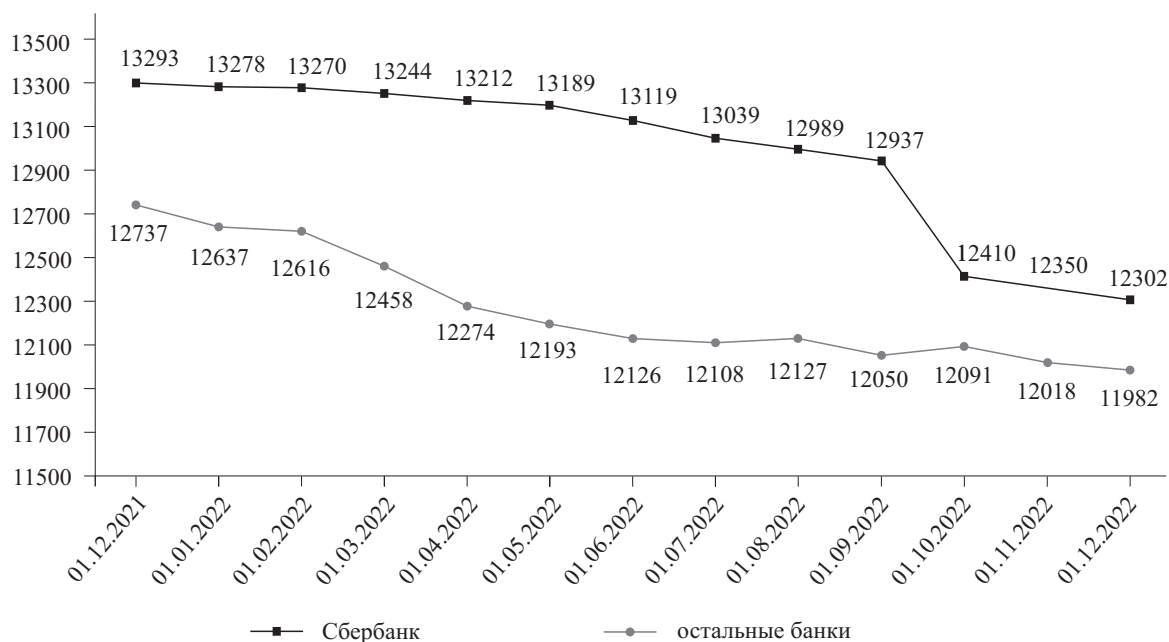
Ранее только в прогрессивных мобильных банках можно было получить выписки и документы, управлять личными данными [2]. В 2022 году к этому пришел весь банковский рынок. Также российские банки активно внедряли регистрацию и сервисы для самозанятых.

Желание людей эффективно распорядиться сбережениями привело к росту интереса к инвестициям. Мобильные банки отреагировали развитием управления паевыми инвестиционными фондами,

индивидуальными инвестиционными счетами, брокерскими счетами, облигациями. Информация по продуктам стала более детальной: номинал, срок выплат купонного дохода, аналитика по облигации. Еще слабо распространены на банковском рынке возможности, которые связаны со сложными финансовыми продуктами и помогают клиентам гибко реагировать на экономические изменения [3].

Авторы отмечают, что наиболее значимая динамика наблюдается в развитии дистанционного оформления банковских инвестиций (речь идет о покупке облигаций и открытии брокерских счетов в банковских мобильных приложениях и других продуктах). Также банки расширили возможности по оформлению страховых продуктов, фокус был на развитии КАСКО, ОСАГО и ДМС.

В сентябре 2022 года на конференции лидеров банковской отрасли «Курс розничного кредитования: тренды и прогнозы 2022» заместитель Председателя Правления АО «Россельхозбанк» Арташес Сивков в своем выступлении подчеркнул, что будущее, с точки зрения развития розничного кредитования, – это качественный продукт, который качественно продается через все возможные и доступные комфортные каналы продаж, в том числе не только цифровые¹¹.



Источник: Статистические показатели банковского сектора Российской Федерации / Официальный сайт Банка России.
URL: https://www.cbr.ru/statistics/bank_sector/ (дата обращения: 05.01.2023).

Рис 6. Количество офисов обслуживания коммерческих банков России в период с 1 декабря 2021 г. по 1 декабря 2022 г., штук

⁹ Официальный сайт маркетинговой компании Marksw Webb. URL: <https://marksw Webb.ru> (дата обращения: 05.01.2023).

¹⁰ Информационно-аналитический портал, маркетинговое исследование. URL: <https://vc.ru/marketing/524152-7-glavnyh-trendov-mobilnogo-bankinga-v-2022-godu> (дата обращения: 05.01.2023).

¹¹ РБК - информационно-аналитический портал. URL: <https://presscentr.rbc.ru/tpost/u3v44vb931-tsifrovizatsiya-prodolzhaetsya-kakie-izm> (дата обращения: 05.01.2023).

Для современного клиента важную роль играет возможность дистанционного обслуживания [4]. Даже при оперативном и удобном обслуживании клиента в офисе банка, далеко не всегда клиент хочет идти в офис [5]. Значит, ему нужно предоставить альтернативу.

Управляющий партнер консалтинговой группы SRG Федор Спиридонов отметил, что *цифровизация банковских продуктов – часть неизбежного процесса развития банковской отрасли: «современный клиент – это человек, избалованный цифровыми сервисами, который ждет качественный цифровой опыт и от банка. Сюда входят приложение на смартфон, удобный личный кабинет и поддержка 24 на 7».*

Это подтверждает тенденцию по сокращению российскими банками количества офисов обслуживания (рис. 6). С переходом банков на более удобные для клиента каналы продаж, такие, как мобильный менеджер и цифровой офис (консультация и оформление продуктов с выездом специалиста или по видеосвязи), у банков больше нет необходимости нести постоянные затраты на содержание офисов и штата сотрудников.

Тенденция сокращения офисов обслуживания продолжится, поэтому уже сейчас коммерческим банкам необходимо уделить особое внимание совершенствованию альтернативных каналов продаж, и, в первую очередь, цифровых каналов продаж банковских услуг, которые стали пользоваться высоким спросом в связи с изменениями на российском финансовом рынке.

Таким образом, по мнению авторов настоящей статьи, основными тенденциями развития банковского сектора России в 2023 году будут:

- дальнейшее активное развитие технических и технологических инноваций, включая технологии AI, в результате усиления межбанковской конкуренции, а также конкуренции со стороны небанковских финансовых институтов;
- усиление тенденции оптимизации организационных структур коммерческих банков в сторону

сокращения банковских офисов как следствие развития цифровых каналов обслуживания клиентов;

- совершенствование систем риск-менеджмента и оптимизации внутренних бизнес-процессов вследствие появления новых банковских продуктов и/или трансформации существующих.

Литература

1. Blagoev V., Shustova E., Protas N. Work motivation of bank employees in case of implementing AI and robots in the bank activities: comparative analysis of Russia and Kazakhstan // Economic Studies journal. 2022. Issue 7. PP. 63–80.
2. Shustova E., Blagoev V. Risk management in the Internet Banking: the Case of Kazakhstan // Economic Studies journal. 2018. Issue 5. PP. 135–147.
3. Благоев В., Желев П., Шустова Е. Интернет-банкинг: анализ влияния факторов на примере Республики Болгария и Республики Казахстан // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2019. № 3. С. 178–193. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2019.37.178.
4. Благоев В., Шустова Е. Оценка качества услуг интернет-банкинга на примере банков Казахстана // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2019. № 2. С. 139–151. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2019.36.139.
5. Даулетханова Ж. Д., Тажигуловова А. Ж., Баймамыров Б. А., Мельдебекова А. Д. Роль цифровых технологий в развитии банковской деятельности экономики / В сборнике: Актуальные аспекты политической конфликтологии: цифровизация, виртуализация // Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, студентов и практиков (г. Пенза, 18 декабря 2020 г.). Под редакцией М. А. Таниной, В. А. Юдиной, О. А. Зябликовой, И. А. Юрасова. – Пенза: Пензенский государственный университет, 2021. С. 136–140.

Сведения об авторах:

Протас Нина Геннадьевна – канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой финансового рынка и финансовых институтов ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», Новосибирск, Россия.
E-mail: n.protas@mail.ru

Шустова Елена Павловна – канд. экон. наук, PhD, MBA, проректор по международному сотрудничеству Alikhan Bokeikhan University, г. Семей, Республика Казахстан.
E-mail: shustova_yelena@mail.ru

Иордан Дарья Юрьевна – преподаватель кафедры финансового рынка и финансовых институтов ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», г. Новосибирск, Россия.
E-mail: darya_iordan@gmail.com

Шаптала Александр Романович – аспирант кафедры экономики и учета Курского государственного университета, г. Курск, Россия.
E-mail: sasha.shaptala1997@mail.ru

FUNCTIONING OF THE RUSSIAN BANKING SERVICES MARKET IN 2022. RETAIL: TRENDS AND PROSPECTS

N. Protas

Novosibirsk State University of Economics and Management, Novosibirsk, Russia

E. Shustova

AlikhanBokeikhan University, Semey, Kazakhstan

D. Iordan

Novosibirsk State University of Economics and Management, Novosibirsk, Russia

A. Shaptala

Kursk State University, Kursk, Russia

The article discusses the impact of sanctions on the Russian banking services market: on the payment banking business, the real state of bank deposits of individuals and retail bank lending, also determines the directions for the development of sales channels for banking services. The authors attempted to reveal the main trends in the development of alternative channels for the sale of banking services by Russian banks, instead of service offices, also gave recommendations to commercial banks on improving the functionality of digital sales channels.

Key words: sanctions restrictions, payment services, lending to individuals, mortgage lending, deposits of individuals, closure of bank offices, digitalization of banking services.

References

1. Blagoev V., Shustova E., Protas N. Work motivation of bank employees in case of implementing AI and robots in the bank activities: comparative analysis of Russia and Kazakhstan. *Economic Studies journal*. 2022. Issue 7. PP. 63–80.
2. Shustova E., Blagoev V. Risk management in the Internet Banking: the Case of Kazakhstan. *Economic Studies journal*. 2018. Issue 5. PP. 135–147.
3. Blagoev V., Zhelev P., Shustova E. Internet banking: analysis of the influence of factors on the example of the Republic of Bulgaria and the Republic of Kazakhstan, *Nauka o cheloveke: gumanitarnye issledovaniya*, 2019, No. 3, pp. 178–193. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2019.37.178 (In Russ.)
4. Blagoev V., Shustova E. The role of digital technologies in the development of banking activities of the economy, *Nauka o cheloveke: gumanitarnye issledovaniya*, 2019, No 2, pp. 139–151. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2019.36.139 (In Russ.)
5. Dauletkanova Zh. D., Tazhigulogova A. Zh., Baimyrov B. A., Mel'debekova A. D. The role of digital technologies in the development of banking activities of the economy, *Aktual'nye aspekty politicheskoi konfliktologii: tsifrovizatsiya, virtualizatsiya* [Current aspects of political conflictology: digitalization, virtualization], Collection of scientific articles based on the materials of the International Scientific and Practical Conference of teachers, graduate students, students and practitioners (Penza, December 18, 2020), Penza: Izdatel'stvo Penzenskogo gosudarstvennogo universiteta, 2021, pp. 136–140. (In Russ.)

About the authors

Nina G. Protas – PhD in Economics, Associate Professor, Head of the Department of Financial Market and Financial Institutions, Novosibirsk State University of Economics and Management, Novosibirsk, Russia.
E-mail: n.protas@mail.ru

Elena P. Shustova – PhD, MBA, Vice-Rector for International Cooperation Alikhan Bokeikhan University, Semey, Republic of Kazakhstan.
E-mail: shustova_yelena@mail.ru

Dar'ya Yu. Iordan – Lecturer at the Department of Financial Market and Financial Institutions, Novosibirsk State University of Economics and Management, Novosibirsk, Russia.
E-mail: daryaiordan@gmail.com

Aleksandr R. Shaptala – PhD student, Department of Economics and Accounting, Kursk State University, Kursk, Russia.
E-mail: sasha.shaptala1997@mail.ru