

НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РОСБАНКА ПО РАЗРАБОТКЕ И ВНЕДРЕНИЮ НОВЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

В статье исследуется внедрение новых банковских услуг в Росбанке. В настоящее время происходит период интенсивного развития банковской сферы в РФ, реклама банковских услуг все чаще становится предметом маркетинговых исследований, проводимых для повышения эффективности организуемых рекламных кампаний. Предоставляемый пакет банковских услуг все более унифицируется, а различия в организуемых видах сервиса разных банков становится все менее ощутимыми, следовательно, восприятие клиентами бренда банка становится ключевым инструментом привлечения все новых клиентов.

Ключевые слова: банковская сфера, реклама, банковские услуги, все маркетинг, исследования, эффективность, сервис, клиенты, кредиты, банковские карты, депозиты.

Основу предоставляемых банковских услуг и продуктов ПАО «Росбанк» составляют депозиты, кредиты и расчетные услуги. Анализируя деятельность банка, в статье остановимся только на кредитовании и привлечении средств от клиентов во вклады, так как они занимают основную часть в структуре банковского капитала. Услуги по кредитованию представляют набор услуг, оказываемых по выдаче кредитов клиентам, и приносят Росбанку основную прибыль. Кредитом считается предоставление банком денег заемщику на условиях и в размере, описанных кредитным договором. Заемщик обязуется вернуть выданную сумму и заплатить проценты по ней.

Кредитные услуги и продукты должны иметь специальную привлекательность для клиентов, следовательно, разрабатывая набор предоставляемых услуг по кредитованию и их продвижению, Росбанк производит анализ и учет специфических потребностей отдельных типов клиентов и их индивидуальных особенностей.

Рассмотрим деятельность по предоставлению кредитных услуг и продуктов банка юридическим лицам. Для организаций в настоящее время в банке используются различные средства по повышению привлекательности выдаваемых кредитов [1]:

– для пополнения оборотного капитала кредитование осуществляется на различные сроки от трех до восемнадцати месяцев:

– на приобретение основных средств предприятию (оборудование, недвижимость, транспорт, капитальный или текущий ремонт помещений) на срок от 3 до 36 месяцев при использовании залога приобретаемой недвижимости в размере менее 50 %, а при залоге недвижимости в размере более 50 % – на срок до пяти лет.

– кредитование индивидуальных предпринимателей и юридических лиц осуществляется в размере от 150 000 рублей и на период от 3 до 60 месяцев под залог имущества. Процентная ставка может изменяться от 14 до 21 %;

– управление счетами предприятия и обслуживание кредита можно осуществлять через систему «Интернет Клиент-Банк»;

– погашение кредита – аннуитетными выплатами;

– использование овердрафта. Это форма краткосрочного кредитования, которая дает возможность оплаты с расчетного счета сумм, превышающих объем поступлений на его счет. Овердрафт предоставляется из расчета до 50 % от объема среднемесячных поступлений средств на счет клиента в бан-

* © Тюкавкин Н.М., Попова М.С., 2016

Тюкавкин Николай Михайлович (tnm-samara@mail.ru), Попова Марина Сергеевна (kafecon@mail.ru), кафедра экономики инноваций, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, 443086, Российская Федерация, г. Самара, Московское шоссе, 34.

ке. Минимальная сумма овердрафта составляет 1 млн руб., а максимальная – 15 млн руб. на период от 3 до 12 месяцев. Ставка процентов составляет от 16 до 19 % годовых;

– в 2016 году Росбанк принимал участие в 11 сделках по синдицированному кредитованию, что позволило ему вместе с финансовой группой Societe Generale подтвердить свой статус лидера на российском рынке по синдицированному кредитованию. Здесь нужно отметить, что по итогам 2015 года Росбанк занял первое место на российском рынке синдицированных кредитов (данные агентств Dealogic, Bloomberg и Cbonds);

– в IV квартале 2016 года ГК «Норильский Никель» выпустила семилетние еврооблигации на общую сумму 1 млрд долл. Финансовая группа Societe Generale выступила главным организатором и букраннером сделки. Этот рекламный проект по продвижению услуг кредитования Росбанка стал позитивным для всего российского рынка банковских услуг. Заемщиками ПАО «Росбанк» являются представители крупного бизнеса России, такие компании, как «Еврохим», ТНК-ВР, «Уралхим», «Домодедово», «Роснефть», «Норильский Никель», Rusal, «Илим» и пр.

Кроме деятельности банка в области кредитования корпоративных клиентов, банк развивает кредитование физических лиц. В настоящее время проводится деятельность по привлечению клиентов для нецелевого кредитования, ипотеки, автокредитов, потребительских кредитов [2]. Предоставляются кредиты в части привлекательной процентной ставки, которая изменяется от 12 % до 16 %. Существуют программы лояльности к аффилированным клиентам, сотрудникам финансовых организаций и зарплатных клиентов.

Для оценки рисков кредитования банк производит анализ платежеспособности клиентов, применяя современные скорринговые продукты. Проводится реклама по сумме нецелевого кредита, который составляет от 50 тыс. до 3 млн руб. [3].

Деятельность банка в части автокредитов в основном направлена на процентную ставку, которая зависит от наличия страховки КАСКО на автомобиль, водительского стажа клиента и включения его в группы лояльности («добросовестные заемщики», корпоративные клиенты, сотрудники финансово устойчивых предприятий). Ставка колеблется от 8 до 20 % в зависимости от данных факторов. Банк имеет возможность выдачи суммы кредита от 300 тыс. до 5 млн руб. [4].

Деятельность банка в сфере ипотечного кредитования производится АО «КБ Дельта Кредит». Это 100 %-ная дочерняя структура ПАО «Росбанк». Она является специализированным ипотечным банком, занимающим одну из главных позиций на рынке ипотечного кредитования в РФ. Данный банк представляет множество предложений в части программ ипотечного кредитования [5]:

- предоставление ипотеки на комнату – от 13 %;
- предоставление ипотеки на квартиру в новостройке – 11 %;
- использование ипотечного кредита на строительство коттеджа – 12,5 %;
- ипотека на вторичное жилье – 14 %;
- ипотека на гараж – 12,5 %;
- кредит на рефинансирование – 13,25 %.

Максимальный срок возврата кредита – до 25 лет. Основным проектом является наличие в большинстве программ кредитования пониженного первоначального взноса, составляющего 15 % от стоимости приобретаемого жилья.

Деятельность банка в сфере потребительского кредитования осуществляется в направлении переводов кредитов на выпуск кредитных карт. Пластиковые карты, выпускаемые ПАО «Росбанк», имеют различия по ряду параметров: лимит кредита, процентная ставка, валюта, условия оформления и пр. Всего ПАО «Росбанк» предлагает восемь видов кредитных карт [6].

Далее необходимо отметить, что ПАО «Росбанк» является одним из ведущих банков РФ, международный опыт деятельности позволяет ему формировать и развивать новые инновационные банковские услуги и продукты, которые удовлетворяют потребности различных категорий клиентов. Так, Росбанк предоставляет клиентам 13 видов пластиковых дебетовых карт с разнообразными возможностями. В банке существуют категории карт: золотая, черная, платиновая, накопительная, классическая. Они предоставляют различные виды привилегий, например: возможность по снятию денег без комиссии в любых банкоматах РФ, получение ряда скидок от компаний, являющихся партнерами банка, скидки на билеты для авиаперелетов («накопительные мили») и пр.

Деятельность Росбанка в данной сфере направлена на предоставление возможностей для клиентов в случае приобретения карты. Кроме этого, банки предоставляют информацию о новых видах услуг с помощью использования карты и дополнительных выгод для клиентов.

В отличие от своих конкурентов, практически все карты ПАО «Росбанк» оборудованы технологиями бесконтактных платежей. Это тоже является рекламным средством по привлечению клиентов. Также Росбанк предлагает новые специальные дебетовые карты для студентов и преподавателей, в основном для зарплатных проектов, но которые предоставляют множество скидок на посещение галерей, музеев, консультационных и обучающих курсов. Внедрение данных дополнительных возможностей, осуществляемых как отдельное направление деятельности по привлечению клиентов, позволяет Росбанку иметь дополнительное конкурентное преимущество по сравнению с другими кредитными организациями.

Но часто данных возможностей недостаточно самому потенциальному клиенту банка. Часть клиентов, которая владеет дебетовыми картами ПАО «Росбанк», является участниками зарплатных проектов банка. Для заинтересованности клиентов в этом участии им необходима прямая материальная выгода. Росбанк для решения данной проблемы выпускает дебетовую карту, при использовании которой происходит возврат денег клиенту с каждой покупки (кэш-бэк). В Росбанке эта карта называется «Серхкарта» (возвращается до 10 % денежных средств) [7]. Данная акция стала новым видом деятельности банка по привлечению клиентов на зарплатные проекты.

Дальнейшим предложением по продвижению услуг Росбанка является новый продукт, позволяющий банку повысить объемы спроса на дебетовые карты, а клиентам – получить возможность приобретения дополнительной материальной выгоды за использование карты Росбанка. Этим продуктом является новая дебетовая карта, где начисляется процент на остаток по счету клиента. Карта называется «Карта процент плюс». По данной карте происходит начисление процентов за каждый месяц по ставке 8 % годовых при наличии остатка на карте до 350 тыс. руб. и 4 % – более 350 тысяч рублей. Стоимость за обслуживание карты составляет 0 рублей в месяц при среднемесячном остатке на карте не менее 50 тысяч рублей; 100 рублей – при остатке на карте менее 50 тыс. руб. При открытии своего вклада клиент получает доход до 10 %, но теряет возможность использования денежных средств по счету.

Этот новый продукт Росбанка совмещает возможности классической карты, а также позволяет получать дополнительный доход за использование денежных средств. Причем деньги, находящиеся на хранении дебетовой карты с начислением процентов, как и вклады, застрахованы, что уменьшает все риски. Потенциальные держатели дебетовых карт «Карта процент плюс» имеют возможности [7]:

- оплаты товаров и услуг и получения наличных денег во всех странах мира в любой требуемой валюте;
- получения круглосуточной клиентской поддержки: в случае утери/кражи карты/блокировки ее в любое время;
- получения наличных денег в рублях РФ и долларах США в сети банкоматов Росбанка, а также банков, являющихся партнерами по существующим тарифам Росбанка;
- получения ежемесячно до 8 % дохода от остатка средств на банковской карте;
- оформления других, дополнительных карт, а также карт на другое лицо для осуществления распоряжения средствами;
- безопасной оплаты покупок через сеть Интернет с использованием технологии 3D Secure согласно стандартам безопасности по международным платежным систем MasterCard и VISA при поддержке их интернет-магазином;
- приема и зачисления денежных средств на счет в банкоматах и кассах банка, а также банков-партнеров;
- страховки банковской карты от утери или кражи, а также от случаев НДС и снятия с карты денежных средств другими лицами;
- осуществления безналичных переводов через банкоматы по адресам организаций, которые имеют договор с Росбанком на банковское обслуживание;

Для исследования спроса на банковские карты Росбанка необходимо проведение рекламной акции, включающей опрос клиентов на предмет интереса к данному продукту. Нужно отметить, что в

своей деятельности Росбанк периодически проводит опросы и анкетирование своих клиентов [8]. Данные опроса позволяют правильно организовать деятельность банка по привлечению новых клиентов.

В деятельности банка, кроме разработки нового, пользующегося спросом, банковского продукта, на основании проведенного анализа мобильного банкинга Росбанка и его основных конкурентов – банка «Тинькофф» и Сбербанка – производится усовершенствование функциональности приложения мобильного банкинга «Росбанк Онлайн» [9]. Проводя кампанию по продвижению приложения на рынке банковских услуг, банк предлагает дополнительные возможности по переводу денежных средств, а именно: переводы на банковские счета в других банках. У банков «Тинькофф» и Сбербанк уже имеется возможность для осуществления переводов по счетам как физическим лицам, так и юридическим лицам.

Кроме этого, в сфере рекламной деятельности банка, проводятся дополнительные работы по предоставлению более обширной информации в раздел банкинга «Курсы валют», а именно: добавлены новые виды валют, представлено отображение результатов торгов ЦБ в целях предоставления клиенту дополнительной информации для сравнения и анализа.

В деятельности банка, кроме развития функциональности производятся работы по улучшению интерфейса приложений, по предоставлению новых функций интерфейса, в том числе и более удобного пользования экраном.

Все эти направления развития инновационной деятельности Росбанка позволят ему повысить конкурентоспособность за счет более полного использования клиентами мобильного банкинга, а также привлечь новых клиентов и завоевать их доверие.

На современном этапе развития своей деятельности банки должны ориентироваться на перспективные IT-технологии, отслеживать последние достижения в сфере информатизации и автоматизации технологических процессов.

Библиографический список

1. Дебетовые карты ПАО РОСБАНК. URL: www.rosbank.ru.
2. Депозитные продукты ПАО РОСБАНК. URL: www.rosbank.ru.
3. Дистанционное обслуживание ПАО РОСБАНК. URL: www.rosbank.ru.
4. Интернет-банкинг в России: потенциал не исчерпан. Рейтинговое агентство RAEX. URL: <http://raexpert.ru/researches/banks/internet-2015>.
5. История развития банка. URL: www.rosbank.ru.
6. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях. URL: http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet009.htm&pid=psrf&sid=itm_3_9338.
7. Кредитные продукты ПАО РОСБАНК. URL: www.rosbank.ru.
8. Развитие сферы услуг в современной экономической системе: монография / Агаева Л.К., Арисова М.Б., Башкан Е.А., Безлепкина Н.В., Васильчук О.И., Гарькина Н.Г., Голдобина М.В., Гоман И.В., Каширина М.В., Ковтуненко А.В., Кононова Е.Н., Курносова Е.А., Манукян М.М., Медведева Е.В., Мельников М.А., Мокина Л.С., Насакина Л.А., Оруч Т.А., Прыткова Н.И., Скорниченко Н.Н. [и др.]. Самара, 2016.
9. Тюкавкин Н.М. Зарплата как элемент экономики // Журнал экономической теории. 2008. № 3. С. 140–144.

References

1. *Debetovye karty PAO ROSBANK* [Debit cards of PJSC ROSBANK]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: www.rosbank.ru [in Russian]
2. *Depozitnye produkty PAO ROSBANK* [Deposit products of PJSC ROSBANK]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: www.rosbank.ru [in Russian].
3. *Distantionnoe obsluzhivanie PAO ROSBANK* [Remote maintenance of PJSC ROSBANK]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: www.rosbank.ru [in Russian].

4. *Internet-banking v Rossii: potentsial ne ischerpan* [Internet banking in Russia: the potential is not exhausted]. *RAEX rating agency*. Retrieved from: <http://raexpert.ru/researches/banks/internet-2015/> [in Russian].

5. *Istoriia razvitiia banka* [History of the bank's development]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: www.rosbank.ru 84 [in Russian].

6. *Kolichestvo schetov s distantsionnym dostupom, otkrytykh v kreditnykh organizatsiakh* [Number of remote access accounts opened in credit institutions]. Retrieved from: http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet009.htm&pid=psrf&sid=itm_3_9338 – The title from the screen – In Russian [in Russian].

7. *Kreditnye produkty PAO ROSBANK* [Credit products of PJSC ROSBANK]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: www.rosbank.ru [in Russian].

8. *Razvitie sfery uslug v sovremennoi ekonomicheskoi sisteme: monografiia* / Agaeva L.K., Arisova M.B., Bashkan E.A., Bezlepina N.V., Vasil'chuk O.I., Gar'kina N.G., Goldobina M.V., Goman I.V., Kashirina M.V., Kovtunenko A.V., Kononova E.N., Kurnosova E.A., Manukian M.M., Medvedeva E.V., Mel'nikov M.A., Mokina L.S., Nasakina L.A., Oruch T.A., Prytkova N.I., Skornichenko N.N. i dr. [Agaeva L.K., Arisova M.B., Bashkan E.A., Bezlepina N.V., Vasil'chuk O.I., Garkina N.G., Goldobina M.V., Goman I.V., Kashirina M.V., Kovtunenko A.V., Kononova E.N., Kurnosova E.A., Manukyan M.M., Medvedeva E.V., Melnikov M.A., Mokina L.S., Nasakina L.A., Oruch T.A., Prytkova N.I., Skornichenko N.N. et al. Development of the sphere of services in modern economic system: monograph]. Samara, 2016. [in Russian].

9. Tyukavkin N.M. *Zarplata kak element ekonomiki* [Salary as an element of economics]. *Zhurnal ekonomicheskoi teorii* [Russian Journal of Economic Theory], 2008, no. 3, pp. 140–144 [in Russian].

*N.M. Tyukavkin, M.S. Popova**

ROSBANK'S ACTIVITIES IN THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF NEW BANKING SERVICES

Currently, there is a period of intensive development of the banking sector in the Russian Federation, advertising of banking services is increasingly becoming the subject of marketing research conducted to improve the effectiveness of organized advertising campaigns. The provided package of banking services is more and more unified, and the differences in the organized types of service of different banks are becoming less noticeable, therefore, the perception of the customers by the customers of the bank brand becomes a key tool for attracting new customers.

Key words: banking, advertising, banking services, all marketing, research, efficiency, service, customers, loans, bank cards, deposits.

Статья поступила в редакцию 30/XI/2016.
The article received 30/XI/2016.

* *Tyukavkin Nikolay Mikhailovich* (tnm-samara@mail.ru), *Popova Marina Sergeevna* (kafecon@mail.ru), Department of Economics of Innovations, Samara National Research University, 34, Moskovskoye shosse, Samara, 443086, Russian Federation.