

УДК 338

А.В. Юкласова\*

### АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «РОСБАНК» ПО ПРОДВИЖЕНИЮ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ И ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

В статье рассматривается оптимизация имеющейся структуры банковских продуктов и услуг, которую необходимо сбалансировать в отношении как их эффективности, так и повышения их разнообразия, как одна из ключевых задач в деятельности банковского сектора РФ. Такая структура позволит банку более оперативно реагировать на изменение рыночной конъюнктуры. Другая задача заключается в формировании оптимального соотношения «новых» и «старых» банковских услуг, т. е. уровня баланса между вновь созданными и уже имеющимися банковскими продуктами и услугами.

**Ключевые слова:** банковский сектор, банковские продукты и услуги, эффективность, рыночная конъюнктура, депозиты, кредиты, физические лица, юридические лица.

Разработка, внедрение и продвижение новых банковских продуктов — это одно из направлений планирования полного комплекса услуг деятельности ПАО «Росбанк». В результате разработки новых продуктов и услуг Росбанк определяет для себя требуемые, а затем формирует замысел выбранных идей, т. е. проводит конкретные мероприятия по рекламной деятельности в области непосредственного предоставления услуг потребителю.

На основе статистической отчетности, информации рейтинговых агентств, организации деятельности в банке рассмотрим динамику кредитного портфеля ПАО «Росбанк» за период 2015–2016 годов (табл. 1).

Таблица 1

#### Анализ показателей кредитования ПАО «Росбанк» [2]

№ п/п	Наименование показателей	2015 год (тыс. руб.)	%	2016 год (тыс. руб.)	%	Отклонение	
						Абсолют. (тыс. руб.)	%
1.	Средства, размещенные в Банке России	0	0	30 000 000	5,5	30 000 000	
2.	Векселя кредитных организаций	5 323 307	1,00	2 997 670	0,50	2 325 637	-43,70
3.	Межбанковские кредиты и депозиты	86 624 340	16,30	107 137 681	19,60	20 513 341	23,70
4.	Ссудная задолженность физических лиц	215 013 234	40,60	151 939 804	27,80	-63 073 430	-29,30
5.	Ссудная задолженность юридических лиц	223 257 965	42,10	255 169 585	46,10	31 911 620	14,30
6.	Итого чистая ссудная задолженность	530 218 846	100,0	547 244 740	100,0	17 025 894	3,20

\* © Юкласова А.В., 2016

Юкласова Анастасия Валерьевна (yuklasova.anasta@mail.ru), кафедра государственного и муниципального управления, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева, 443086, Российская Федерация, г. Самара, Московское шоссе, 34.

Анализируя таблицу, видим, что в структуре кредитного портфеля за 2015 и 2016 годы преобладают кредиты юридическим лицам, составляющие 42,1 и 46,1 % соответственно [2]. В год они выросли на 14,3 %, что говорит о том, что за данный период Росбанк переориентировался на кредитование в основном корпоративных клиентов. Из таблицы видно и снижение кредитов у физических лиц с 40,6 до 27,8 %, что в динамике составляет 29,4 % [2]. Это снижение вызвано экономическим кризисом в России. Резервы кредитования юридических лиц составили 8,6 и 7 % соответственно к сумме общей ссудной задолженности. По кредитам физических лиц резервы составили 11,6 и 16,8 % соответственно. Также нужно отметить, что в 2016 году 5,5 % кредитов Росбанка составляют вклады в ЦБ РФ. Далее представим территорию распределения кредитов Росбанка (табл. 2).

Из таблицы 2 видно, что на конец 2016 года значительная часть ссуд (88,77 %) была выдана организациям, функционирующим в РФ, и физическим лицам, являющимся гражданами России, что представляет существенную территориальную концентрацию в одном регионе, а именно в ЦФО [2]. Это объясняется тем, что большинство отделений Росбанка сосредоточено в г. Москве и Московской области.

Изменилась и структура розничных кредитов Росбанка в 2016 году. Сократился удельный вес автокредитов до 19,68 %. Объем прочих потребительских кредитов составил 48,49 %, а доля выданных ипотек повысилась до 1,09 % (табл. 3).

Объем овердрафтов и кредитных карт на конец 2016 года составил больше 18 млрд руб., что меньше аналогичного показателя 2015 года на 10 %. Уменьшение продаж овердрафтов и кредитных карт в 2016 году было вызвано общей экономической ситуацией, кризисом и понижением спроса на них у населения.

Таблица 2

## Территория распределения кредитного портфеля ПАО «Росбанк» [1]

№ п/п	Наименование региона	2015 г. (%)	2016 г. (%)
1.	ЦФО	33,00	41,88
2.	в том числе: город Москва и Московская область	26,38	34,82
3.	ЦФО	6,62	7,06
4.	СЗФО	11,24	9,05
5.	ЮФО	6,3	3,7
6.	ПФО	13,26	10,79
7.	УФО	6,65	8,00
8.	СФО	10,9	8,7
9.	ДФО	6,9	5,95
10.	СКФО	0,5	0,45
11.	Государства СНГ	0,05	0,03
12.	Государства Европы	9,5	6,6
13.	США	1,7	0,6
14.	Прочие государства	0	4,3

Таблица 3

## Структура розничного кредитования Росбанка [1]

№ п/п	Показатели	2015 год		2016 год	
		Абсолютные (тыс. руб.)	%	Абсолютные (тыс. руб.)	%
1.	Кредиты физическим лицам, всего, в т. ч.:	243 145 774	100	182 626 006	100
2.	Жилищные кредиты	2 521 991	1,04	1 362 061	0,75
3.	Ипотека	61 415 275	25,26	56 775 738	31,09
4.	Автокредиты	59 069 769	24,29	35 939 983	19,68
5.	Потребительские кредиты	120 138 739	49,41	88 551 224	48,49

Кредитование корпоративной части Росбанка (включая банки) по итогам 2016 года превысило 280 млрд руб., при этом общий объем просроченных ссуд сократился на 25 % в данном отчетном периоде [3].

Деятельность Росбанка по привлечению клиентов выражается и во второй основной группе традиционных банковских услуг ПАО «Росбанк», которыми являются депозиты. Результатом функционирования депозитов становится привлечение денежных ресурсов и формирование общей ресурсной базы, которые сопровождаются со стороны банка наличием текущих расходов.

Деятельность банка направлена на привлечение депозитов, основываясь на предпочтениях и потребностях своих клиентов. Росбанк предлагает корпоративным клиентам три типа депозитов [5]:

- депозит «Бизнес Стандарт» – это классический депозит с большой доходностью от процентов;
- депозит «Бизнес Эталон» – представляет максимально гибкие условия;
- депозит «Бизнес Гранд» – открывает особые возможности для размещения и хранения крупных сумм.

Деятельность банка по привлечению депозитов для клиентов среднего бизнеса (годовая выручка от 400 млн до 4 млрд рублей) направлена на предложение таких депозитов, которые предоставляют дополнительный доход от внесения средств в банке на определенный срок. В Росбанке также имеется три вида срочных депозитов: казначейский (1–1095 дней), доходный (1–24 месяца) и депозит с возможностью пополнения и изъятия средств. Процентные ставки по депозитам зависят от индивидуальных факторов.

Услуги банка в сфере кредитования физических лиц представлены шестью разновидностями вкладов [1]:

- вклад «150 лет надежности» с процентной ставкой 9,7 % годовых и минимальной сумме вклада 1,5 млн руб. производится на период от 36 месяцев;
- вклад «Банкоматный» с процентной ставкой 7,5 % годовых и минимальной сумме вклада 1,5 млн руб. производится на период от 3 месяцев с возможностью пополнения и минимальной суммой 7500 руб.;
- вклад «Выгодный» на сумму от 1,5 млн руб. с капитализацией процентов и их выплатой ежемесячно;
- вклад «Оптимальный», с процентной ставкой 8,4 % годовых и минимальной сумме вклада 1,5 млн руб. Возможно частичное пополнение и снятие денег;
- вклад «Прогрессивный» – это долгосрочный вклад (три года) сочетает высокие проценты (9,23 %) и минимальную сумму 1,5 млн рублей. Депозитный портфель Росбанка представлен в таблице 4.

Таблица 4

## Анализ депозитов ПАО «Росбанк» [2]

№ п/п	Показатели	2015 г.		2016 г.		Отклонения	
		Абсол. (тыс. руб.)	%	Абсол. (тыс. руб.)	%	Абсол. (тыс. руб.)	%
1.	Счета клиентов в драгоценных металлах	651 763	0,15	611 127	0,12	-40 636	-6,23
2.	Средства кредитных организаций	191	0	191	0	0	0
3.	Средства клиентов по брокерским операциям	7 077 261	1,58	1 009 381	0,20	-6 067 880	-85,74
4.	Средства на текущих и расчетных счетах	95 359 896	21,26	175 092 401	35,54	79 732 505	83,61
5.	Депозиты до востребования	1 060 211	0,24	3 582 864	0,73	2 522 653	237,94
6.	Срочные депозиты	344 488 843	76,79	312 388 338	63,41	-32 100 505	-9,32
7.	Итого по балансу	448 637 783	100	492 683 920	100	44 046 137	9,82

Анализируя структуру портфеля депозитов, видим, что в нем преобладают срочные вклады и депозиты (составляют 63,4 и 76,8 %) Отметим, что за 2016 год объем средств на данных депозитах понизился на 32 млн рублей (9,3 %). Уменьшение произошло из-за роста инфляции и повышении клю-

чевой ставки ЦБ РФ в 2015 году. Второе место в портфеле занимают средства, размещенные на текущих и расчетных счетах (21 % в 2015 году и 35 % в 2016 году). Это повышение обусловлено ростом в динамике на 83,6 % и снижением доли срочных депозитов. Наблюдается и сильное понижение объема средств клиентов банка по брокерским операциям в 2016 году – на 85,7 %. В драгоценных металлах счета клиентов остались практически неизменны.

Используются в ПАО «Росбанк» и стандартные средства рекламы для рекламирования названия банка, имиджа. Это в основном реклама в СМИ, наружная реклама, буклеты, реклама в Интернет. наружная реклама.

Рекламная стратегия ПАО «Росбанк» направлена на рекламирование новые продуктов и услуг, а именно продуктов и услуг электронного банкинга. В качестве анализа действующей рекламной стратегии ПАО «Росбанк» по продвижению услуг привлечения клиентов на рынке банковских услуг выявим их плюсы и минусы, а также сравним услуги электронного банкинга их с услугами Интернета других банков. Особое внимание необходимо уделить наиболее актуальному на данный момент продукту – мобильному банкингу. К услугам и продуктам электронного банкинга относят [4]:

- традиционно используемые системы «Клиент-Банк»;
- системы телефонного банкинга, или «телебанк»;
- системы мобильного банкинга;
- системы интернет-банкинга.

Для корпоративных клиентов ПАО «Росбанк» предлагает применять систему «Интернет Клиент-Банк». Она является программным комплексом, который позволяет клиенту производить операции по своим счетам, обмениваться информацией и документами с банком без услуг офиса банка. Весь обмен информации осуществляется через компьютер и телефон.

Рекламная стратегия в системе «Интернет Клиент-Банк» предоставляет следующие данные [5]:

- самостоятельно контролировать в режиме реального времени состояние счетов, осуществлять платежи и использовать другие банковские продукты (депозиты, кредиты, ценные бумаги и пр.);
- пользоваться услугами банка через любое отделение или офис независимо от места открытия счета;
- обеспечивать онлайн-контроль за состоянием счетов и перемещением денежных средств;
- возможность импортировать платежные документы из бухгалтерских программ;
- обширная база справок;
- доступ к необходимой в повседневной работе справочной информации;
- качественные услуги в режиме 7x24 в течение 365 дней в году при неограниченном числе абонентов и их электронного документооборота.

Предоставляемый сервис обеспечивается программной поддержкой эксплуатации системы со стороны организации – разработчика программного обеспечения, мощной технологической платформой в Росбанке (отказоустойчивый кластер из двух серверов SUN), промышленной базой СУБД, телекоммуникационным оборудованием CISCO, а также резервным каналом доступа банка в сеть Интернет [2]. Все данные направления должны быть отражены в рекламной деятельности банка.

Реклама системы мобильного банкинга, который оказывает предоставление банковских услуг за счет планшетного компьютера (iPad, Samsung Galaxy Tab, HTC Flyer и др.), а также смартфонов или обычных телефонов, заключается в предоставлении заинтересованным лицам новых возможностей банковского обслуживания. Для этого на мобильное устройство нужно загрузить специальный пакет приложений.

Проведем небольшой сравнительный анализ мобильных приложений «Росбанк Онлайн» и «Тинькофф Кредитные Системы». Данный анализ базируется на обзоре мобильных приложений банков, представленный в качестве рекламного продукта на информационном портале «Банки.ру» (табл. 5).

По мнению экспертов компании Info Shell, интерфейс приложения ПАО «Росбанк» более удобный. Имеющиеся функции находятся на виду, клиенту не приходится что-то искать. Это осуществлено за счет использования онлайн-рекламы. Также присутствуют компоненты нестандартной навигации, позволяющей избавиться от многоуровневых вложений информации. Интерфейс приложения «ТКС» выглядит более современно по сравнению с приложениями других банков. Акцент сделан на самом главном: при выполнении операций по счетам и картам доступная сумма располагается в заголовке и всегда находится на виду.

Подведя итог анализа новых рекламных продуктов, представленных мобильными приложениями «Тинькофф Кредитные Системы» и «Росбанк Онлайн», необходимо отметить, что плюсы и недостатки данных приложений только дополняют друг друга.

Таблица 5

**Обзор рекламы мобильных приложений «Росбанк Онлайн»  
и «Тинькофф Кредитные Системы» [3]**

№ п/п	Функции	«Росбанк Онлайн»	«Тинькофф Кредитные Системы»
1.	Подключение к сети мобильных приложений «Росбанк Онлайн»	Для подключения клиент должен заказать выпуск платежной карты, счет которой будет отображаться в системе	Подключение к приложению «Тинькофф банка» происходит иначе. Дебетовую или кредитную карту необходимо заказать на сайте банка, через несколько дней карту доставит курьер. На сайте клиент получает логин и пароль для входа в интернет-банк
2.	Общедоступные функции системы	Приложения могут работать в демо-режиме (без определения пользователя). Клиент может видеть на карте места расположения отделений банков и банкоматов с указанием времени работы и адреса	В приложении «Тинькофф банка» указываются банкоматы всех банков-партнеров, где можно получать и вносить деньги. На карте можно видеть расстояние до ближайшей станции метро
3.	Обмен валюты	Курсы валют Росбанка отображены лаконично, есть только информация про цены купли и продажи евро и долларов США	Курсы валют показывают отдельно для вкладов и для разного вида операций по вкладам и картам. В верхнем углу интерфейса находится переключатель для отображением курса ТКС и ЦБ РФ
4.	Новости банка	Есть возможность для просмотра последних новостей банка. Кнопка «Контакты» показывает два телефонных номера банка, имеется панель с полным перечнем 60 приемов связи с банком	Кнопка «Контакты» в «Тинькофф банке» содержит телефонные номера банка, отдельно для вопросов по интернет-банку и мобильному банку, по кредитным картам, счетам и вкладам
5.	Функции для клиентов банка	В приложении функции для клиентов банка доступны только после аутентификации клиента за счет ввода четырехзначного пароля. После аутентификации клиента появляются операции: «Вклады», «Шаблоны», «Кредиты», «Последние операции»	В приложении функция «Оплата услуг» непримечательна. Имеется обширный список, разбитый на восемь категорий. После выполнения оплаты можно добавить данную опцию в шаблон
6.	Функции оплаты счетов	Функция «Счета и карты» содержит список счетов, вкладов и кредитов и привязанных к ним карт. По данному счету можно видеть номер, тип, валюту, баланс, процентную ставку, сумму процентов, дату начисления и частоту начисления процентов. Здесь же находятся выписка и реквизиты счета, которые можно отправить по электронной почте	Опции «Счета» в приложении выглядят также. Клиент видит список операций по карте и кнопки «Оплатить», «Пополнить» и «Траты». Пополнять карту можно и с карты другого банка. «Оплатить» соответствует пункту главного меню, а «Траты» выводят статистику по затратам с разбивкой по категориям и гистограммой
7.	Перевод	«Перевод» – данная опция в приложении выглядит скудно по сравнению с ТКС. Переводы выполняют две функции: переводы с карты на карту и переводы между собственными счетами	Данная функция является редкой среди приложений мобильного банкинга. Отдельным разделом имеются переводы в счет оплаты налогов и сборов, а также бюджетным организациям
8.	Дополнительное меню с пунктом «Лимиты»	Меню позволяет установить суточные и ежемесячные расходные лимиты, а кроме этого, отдельные суточные лимиты на снятие наличных денег	Позволяет спланировать суточные и месячные лимиты расходов, отдельные лимиты на снятие наличных денег
9.	Безопасность.	В приложениях безопасность транзакций обеспечивается за счет одноразового смс пароля, а вход в систему осуществляется по четырехзначному пин-коду	Безопасность транзакций обеспечивается путем ввода одноразового смс-пароля, а вход в систему производится по четырехзначному пин-коду (в ТКС есть выбор между пин-кодом, логином и паролем)

### Библиографический список

1. История развития банка. Официальный сайт ПАО «Росбанк». URL: [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru).
2. 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](http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet009.htm&pid=psrf&sid=itm_3_9338).
3. Кредитные продукты ПАО РОСБАНК. URL: [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru).
4. 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.
5. Тюкавкин Н.М., Подборнова Е.С. Развитие методических подходов оценки конкурентоспособности // Общественные науки. 2011. № 6. С. 386–393.

### References

1. *Istoriia razvitiia banka* [History of the bank's development]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru) 84 [in Russian].
2. *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](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].
3. *Kreditnye produkty PAO ROSBANK* [Credit products of PJSC ROSBANK]. *Official site of PJSC "ROSBANK"*. Retrieved from: [www.rosbank.ru](http://www.rosbank.ru) [in Russian].
4. *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., Kovtunenka A.V., Kononova E.N., Kurnosova E.A., Manukyan 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., Kovtunenka 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].
5. Tyukavkin N.M., Podbornova E.S. *Razvitie metodicheskikh podkhodov Otsenki konkurentosposobnosti* [Development of methodological approaches of the assessment of competitiveness]. *Obshchestvennye nauki* [Social Sciences], 2011, no. 6, pp. 386–393

A.V. Yuklasova\*

### ANALYSIS OF ACTIVITY OF PJSC «ROSBANK» IN PROMOTING SERVICES TO THE PUBLIC AND LEGAL ENTITIES

One of the key tasks in the banking sector of the Russian Federation is to optimize the existing structure of banking products and services, which must be balanced in terms of both their effectiveness and diversity, which will allow the bank to react more quickly to changing market conditions. Another task is to create an optimal correlation between "new" and "old" banking services, i.e. the level of balance between newly created and existing banking products and services.

**Key words:** banking sector, banking products and services, efficiency, market conditions, deposits, loans, individuals, legal entities.

Статья поступила в редакцию 7/XII/2016.  
The article received 7/XII/2016.

---

\* Yuklasova Anastasia Valerievna (kafecon@mail.ru), Department of State and Municipal Management, Samara National Research University, 34, Moskovskoye shosse, Samara, 443086, Russian Federation.