

*Старков Никита Владимирович*

соискатель, студент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

г. Краснодар, Краснодарский край

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ  
БАНКОВСКОГО СЕКТОРА ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ РЕГИОНА  
(НА ПРИМЕРЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)**

*Аннотация:* статье автором проанализированы эффективность и качество предоставления услуг региональными банками Краснодарского края. Проанализированы объемы кредитования физических и юридических лиц, объемы вкладов физических и юридических лиц на счета банков Краснодарского края. Кроме того, автором выявлены наиболее востребованные услуги региональных банков Краснодарского края, а также факторы, непосредственно влияющие на эффективность и качество региональных банковских услуг.

*Ключевые слова:* банк, банковские услуги, региональные банки, эффективность, качество.

Эффективность и качество услуг банковского сектора любого региона в первую очередь зависит от перечня предоставляемых региональными банками услуг, а также от организации качества сервиса.

Для того, чтобы проанализировать эффективность банковских услуг, в первую очередь необходимо рассмотреть их структуру. На сегодняшний день наиболее распространенными банковскими услугами, которые предоставляются банками Краснодарского края, являются: кредитование, валютные и вкладные услуги, пластиковые карты, денежные переводы и расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц.

Банки Краснодарского края своим клиентам предлагают следующие виды услуг (рис. 1) [1. с. 113].

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <p>Потребительское кредитование</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• краткосрочные кредиты (на неотложные нужды, пенсионный), долгосрочные кредиты (на приобретение, строительство или реконструкцию недвижимости); на оплату обучения в ВУЗе, доверительный кредит для клиентов, имеющих зарплатную карту банка</li> </ul> |
| <p>Автокредитование</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• кредит на покупку автомобиля</li> </ul>  |
| <p>Ипотечное кредитование</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• кредит на приобретение жилой недвижимости</li> </ul>   |

Рис. 1. Перечень услуг, предоставляемых банками Краснодарского края

В области кредитования юридических лиц, банки Краснодарского края могут предложить своим клиентам следующие виды кредитования: пополнение оборотных средств и финансирование региональных и федеральных программ, совершение экспортно-импортных операций, финансирование коммерческих операций, обслуживание офисного и жилищного строительства, а также расширение и модернизация действующего производства.

Стоит отметить, что от общего объема выданных кредитов на долю кредитования физических лиц приходится только четвертая часть, а три четверти принадлежат кредитованию юридических лиц. В 2020 г. банками Краснодарского края было выдано кредитов на общую сумму 1896 млн. руб.

Анализ объемов кредитования банками Краснодарского края в 2018–2020 гг. представлен в таблице 1.

Таблица 1

Объем кредитов, выданных банками Краснодарского края физическим и юридическим лицам в 2018–2020 гг., млн. руб. [2]

| Вид кредитования             | Валюта кредита     | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | Темп роста,<br>% |
|------------------------------|--------------------|---------|---------|---------|------------------|
| Кредитование физических лиц  | рубли              | 816,6   | 479,3   | 467,0   | 57,2             |
|                              | иностранная валюта | 11,3    | 8,0     | 5,0     | 44,2             |
| Кредитование юридических лиц | рубли              | 1391,1  | 1381,8  | 1428,0  | 102,7            |
|                              | иностранная валюта | 895,3   | 772,3   | 974,3   | 108,8            |

Как видно из представленных в таблице 1 данных, на протяжении анализируемого периода наблюдается снижение объемов кредитования физических лиц.

Так, в 2020 г. объем кредитования физических лиц в российских рублях снизился и составил 57,2% от значения 2018 г. Объем кредитования физических лиц в иностранной валюте в 2020 г. снизился более, чем на половину, и составил 44,2% от показателя 2018 г.

Выявленное снижение объемов кредитования физических лиц связано с пандемией коронавируса и введением в нашей стране режима карантина, когда большое количество людей было вынуждено сидеть дома без заработной платы или же вовсе лишилась работы.

Что касается объемов кредитования юридических лиц, то ни хоть и незначительно, но увеличились, что объясняется поддержкой, которая была оказана малому и среднему бизнесу в период пандемии COVID-19.

Так, объем кредитования юридических лиц в российской валюте в 2020 г. вырос на 2,7% по сравнению с 2018 г., а в иностранной валюте – на 8,8%.

Далее проанализируем динамику объемов вкладов физических и юридических лиц, совершенных в региональные банки Краснодарского края (рис. 2).

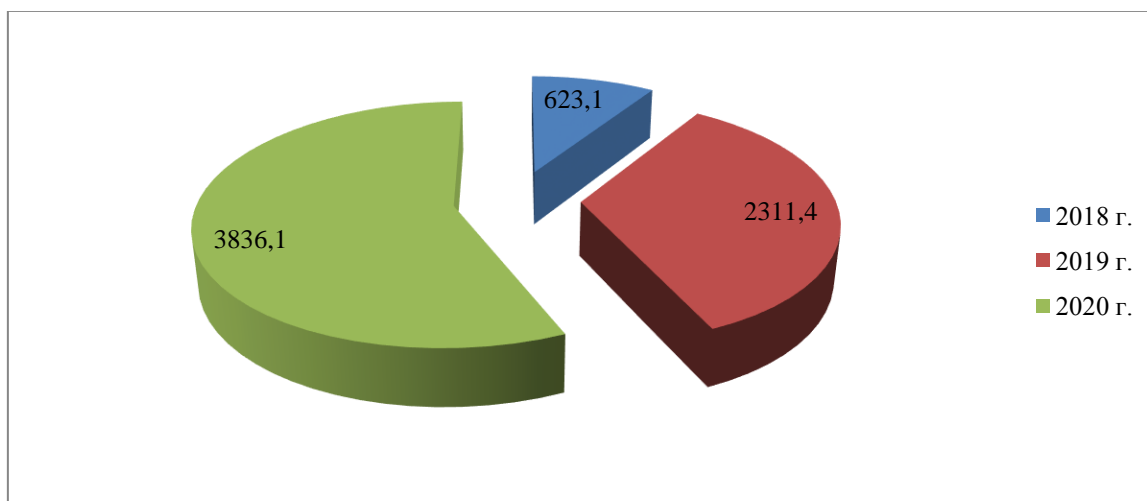


Рис. 2. Объем вкладов физических и юридических лиц, совершенных на счета банков Краснодарского края в 2018–2020 гг., млн. руб. [2]

Из полученных данных видно, что объемы вкладов физических и юридических лиц на счета региональных банков Краснодарского края на протяжении всего анализируемого периода увеличиваются. При этом, наиболее востребованными услугами, которые предоставляются региональными банками Краснодарского края, являются следующие (рис. 3).

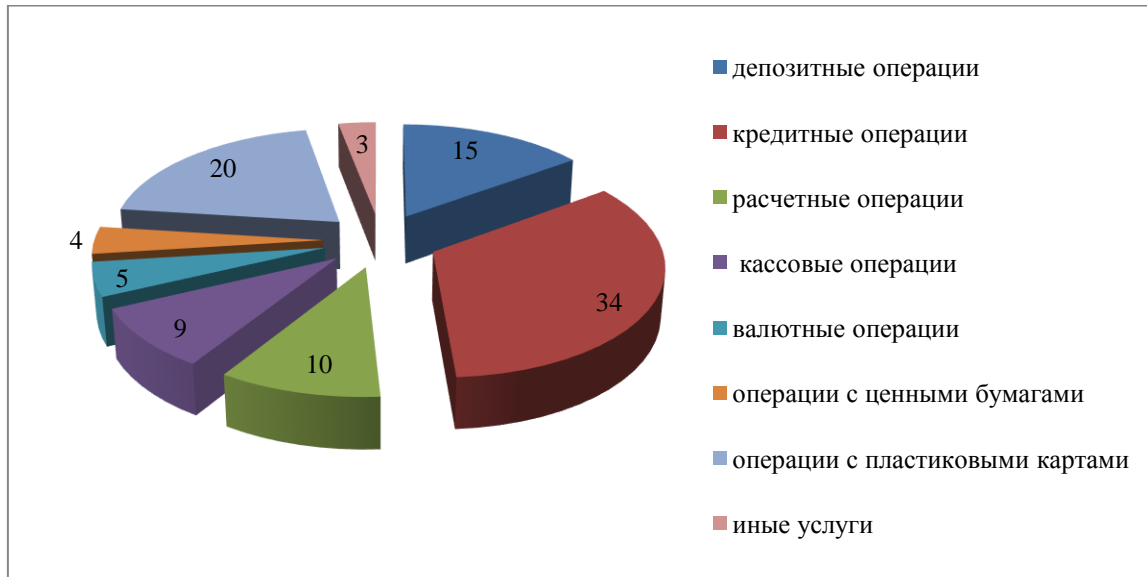


Рис. 3. Доля услуг, предоставляемых банковским сектором Краснодарского края в 2018–2020 гг., % [3]

Непосредственное влияние на эффективность и качество банковского сектора Краснодарского края оказывают определенные внешние и внутренние факторы (рис. 4).



Рис. 4. Факторы, непосредственно влияющие на эффективность и качество банковского сектора Краснодарского края

К внутренним относятся факторы, которые контролируются руководством того или иного регионального банка. При этом, именно внутренние факторы отражают имеющиеся различия во внутренней политике банка и направленности его деятельности.

К внешним относятся факторы, которые непосредственно отражают структуру и динамику рынка, деятельность государства и текущую макроэкономическую ситуацию.

Сегодня развитие региональных банковских услуг непосредственно зависит от стабильности текущей политической ситуации в стране, а руководству региона необходимо создать все условия для расширения и развития банковского сектора Краснодарского края.

Сегодня предоставление банковских услуг максимально высокого качества представляет собой одну из наиболее важных задач, решение которой сможет обеспечить успех всему банковскому сектору Краснодарского края. Наиболее распространенными действиями в этом направлении являются мероприятия, которые направлены на улучшение работы банков Краснодарского края и контроль ее качества [4, с. 57].

Однако, качество работы банковского сектора основано не только на совершенствовании технической стороны вопроса. Усилия руководства региональных банков должны быть направлены на привлечение как можно большего числа клиентов и максимально точное выполнение их пожеланий.

Стратегия развития регионального банковского сектора должна обращать особенное внимание на совершенствование взаимоотношений между банками и их клиентами.

### ***Список литературы***

1. Белоглазова Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка / Г.Н. Белоглазова. – М.: Юрайт, 2016. – 545 с.
2. Официальный сайт Информационного банковского портала Банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/> (дата обращения: 20.06.2021).
3. Официальный сайт ЦБ РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru> (дата Обращения: 20.06.2021).
4. Батракова Л.Г. Экономико-статистический анализ кредитных операций коммерческого банка / Л.Г. Батракова. – М.: Логос, 2018. – 216 с.
5. Васильев М.В. Правила оказания услуг / М.В. Васильев. – М.: МФПА, 2019. – 155 с.
6. Вешкин Ю.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка / Ю.Г. Вешкин. – М.: Инфра-М, 2016. – 432 с.