



УДК: 336.711.

Н.В. Пумбрасова, к.э.н., доцент кафедры «Бухгалтерского учета, анализа и финансов» ФГБОУ ВО «ВГУВТ»

Е.Е. Ханова, магистрант 2 курса направления 38.04.01 «Экономика» магистерская программа «Финансы, денежное обращение и кредит» ФГБОУ ВО «ВГУВТ» 603951, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, 5

МЕНЕДЖМЕНТ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Ключевые слова: финансовый менеджмент, банковские услуги, сопутствующие услуги.

Аннотация: говорится о том, что банки предлагают помимо своих основных услуг еще и сопутствующие услуги, которые разработаны для оказания помощи клиентам в их проблемах и вопросах, но в тоже время банк получает доход от использования населением тех или иных услуг.

Банковская система России насчитывает более десятка лет. Можно отметить, что она была создана с нуля, и весь ее путь развития происходил довольно нелегко и тернисто, что большинство зарубежных аналитиков удивляет, так как им достаточно трудно понять, как именно банки в нашей стране сохраняют достойные позиции. Но больше всего удивляет то, что при всей крайности ситуации российскими кредитными организациями до настоящего времени не выработана система менеджмента.

Под финансовым менеджментом в банковском секторе обычно понимают «управление движением денежного продукта, его формирование и размещение в соответствии поставленными с целями и задачами определенными банком». Банковские услуги лежат в основе построения сложного механизма управления. Комплексной деятельностью кредитной организации является оказание финансовых услуг по созданию оптимальных условий для удовлетворения потребностей клиента при проведении банковских операций, направленных на извлечение прибыли.

В настоящее время с целью извлечения большей прибыли банки оказывают помимо основных банковских услуг (например таких как: предоставление кредитов, выпуск пластиковых карт, расчетно-кассовое обслуживание, депозиты, операции с иностранной валютой), еще и сопутствующие услуги (например: Клиент-банк, выпуск и обслуживание ценных бумаг, «своп»-сделки, лизинг и др.). В статье представлено описание новых услуг разных банков, которые затрагивают насущные проблемы общества.

Сравнительно недавно в ПАО «РОСБАНК» появилась новая услуга, которая представляет собой помощь в налоговых и юридических вопросах физическим лицам. Предлагаемая услуга разработана в тандеме с Национальной Юридической Службой АМУЛЕКС. Она представляет собой разновидность двух сертификатов, которые имеют срок действия 1 год: сертификат «Налоговая помощь» [1] включает в себя ряд мероприятий: устную правовую консультацию по любым вопросам налогообложения 4 раза в год; помощь при заполнении налоговой декларации и получении налоговых вычетов; трехразовую круглосуточную экстренную юридическую консультацию по всем

юридическим вопросам (за исключением вопросов касающихся предпринимательской деятельности); предоставление более 100 типовых договоров, исков, доверенностей и прочих документов, которые доступны по запросу клиента через «Личный кабинет». Через него клиенты могут направлять и получать документы и консультацию юристов, а также задавать интересующие их вопросы; сертификат «Личный адвокат + Налоги» [1] включает в себя дополнительные опции, такие как официальный звонок адвоката от имени клиента и большее количество обращений по правовым и налоговым вопросам со стороны клиентов.

А вот ПАО «Сбербанк» предлагает услугу, которая имеет название «Вернем деньги в семью» [2]. Услуга предполагает оказание помощи в подготовке и оформлении документов, которые дают право на получение налоговых вычетов, но в тоже время ПАО «Сбербанк» не гарантирует получение налогового вычета, т.к. решение о выплате налогового вычета и его размере принимает Федеральная налоговая служба РФ. Для клиентов разработано 3 вида пакетов услуг: «Максимальный пакет», где за клиента подготовят не только декларацию, но и быстро доставят документы в ИФНС; «Оптимальный пакет» [2], где клиент может получить вычет только за ипотеку или за затраты на обучение, лечение или страхование; «Минимальный пакет» [2], где клиент вместо ручного заполнения декларации 3-НДФЛ заполняет простую онлайн-анкету и если у него возникают какие-либо вопросы, то ответы на них он может получить от личного консультанта.

Также хочется отметить еще один банк, который, можно сказать, выступил с благородной миссией, а именно АО «Россельхозбанк» разработал акцию для юридических лиц и ИП – клиентов банков с отозванной лицензией, срок действия которой с 1 ноября 2017 по 31 декабря 2018 (включительно). Участниками акции являются корпоративные клиенты: юр. лица, ИП, физ. лица, занимающиеся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой. Воспользоваться данным предложением могут все предприятия, которые не имеют расчетного счета в Россельхозбанке на дату принятия участия в акции, независимо от сегмента бизнеса. Участники акции пользуются следующими специальными условиями в течении 90 календарных дней: бесплатное открытие одного расчетного счета в рублях, бесплатное ведение счета при использовании системы ДБО и бесплатное обслуживание системы ДБО «Интернет-клиент». По остальным же услугам действуют стандартные тарифы Банка [3].

Таким образом, на основе предоставленной информации можно отметить, что банки достаточно часто разрабатывают и внедряют в свою деятельность новые услуги для населения, которые основаны на их потребностях. В этом есть положительные стороны как для банка, так и для населения (например, банк благодаря своим услугам получает дополнительный доход, а население в свою очередь – решение тех или иных вопросов).

Список литературы:

- [1]. ПАО «РОСБАНК» [Электронный ресурс] URL: https://www.rosbank.ru/ru/about/press/the_new/novosti/Predlagaem-novuyu-uslugu-nalogovye-i-yuridicheskie/ (дата обращения 02.11.2017)
- [2]. ПАО «Сбербанк» [Электронный ресурс] URL: <https://www.rshb.ru/news/292647/> (дата обращения 29.10.2017)
- [3]. АО«Россельхозбанк» [Электронный ресурс] URL: http://www.sberbank.ru/ru/person/additional/tax_refund?utm_source=specialoffer&utm_medium=organic&utm_campaign=nocampaign (дата обращения 29.10.2017)

MANAGEMENT OF BANKING SERVICES

N.V. Pumbrasova, E.E. Khanova

Keywords: financial management, banking services, related services.

Abstract: it is said that banks offer, in addition to their basic services, and related services that are designed to assist customers in their problems and issues, but at the same time the Bank receives income from the use of certain services by the population.