

## 10.25. БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

Чёрная И.П., д.э.н., профессор, проректор по учебной работе Владивостокского государственного университета экономики и сервиса;  
Рожков Ю.В., д.э.н., профессор Хабаровской государственной академии экономики и права

В статье раскрывается сущность понятия «качество жизни населения» применительно к банковским услугам. Проблема качества обслуживания граждан кредитными организациями Российской Федерации рассматривается не только с количественных позиций (набор услуг, стандарты качества и т.д.), но и с точки зрения банковской депозитно-кредитной политики. Эта политика охарактеризована как деструктивная и эгоистическая.

Анализ и оценка уровня и качества жизни населения является в настоящее время важным аналитическим инструментом государственной социально-экономической политики. Качество жизни рассматривается в литературе как системное понятие, определяемое единством его компонентов: самого человека как биологического и духовного существа, его жизнедеятельности и условий, в которых она протекает. Поэтому номенклатура показателей качества жизни должна включать как объективные характеристики самого человека (или социума), его жизнедеятельности и условий жизни, так и субъективные оценочные характеристики, отражающие отношение субъекта к реалиям его жизни [9, с. 6].

Поскольку понятие «качество жизни населения» носит многоаспектный и многогранный характер, то это обуславливает разделение показателей, характеризующих уровень и качество жизни, на количественные и качественные. Качественные показатели уровня и качества жизни включают прежде всего показатели условий труда, быта, досуга человека и некоторые другие. Количественные показатели уровня и качества жизни более информативны и прагматичны, чем качественные. Их использование позволяет:

- планировать ориентиры социально-экономической политики страны.
- анализировать текущий уровень социально-экономического развития государства;
- проводить оценку уровня бедности;
- осуществлять страновые и межрегиональные сопоставления уровня и качества жизни населения.

Поскольку предметом нашего исследования является Российская Федерация и регионы Дальневосточного федерального округа (ДФО), то мы отметим, что социальные индикаторы уровня и качества жизни населения строятся на основе определения:

- индекса развития человеческого потенциала;
- покупательной способности денежных доходов населения;
- доли населения региона с доходами ниже бюджета прожиточного минимума;
- уровня экономического неравенства (так называемый «коэффициент Джини»);
- душевого валового регионального продукта по паритету покупательной способности.

Конечно, указанный перечень социальных индикаторов уровня и качества жизни населения не ограничивается приведенными нами, но другие индикаторы носят второстепенный характер и не так часто применяются в аналитической деятельности.

Важность указанных показателей (индикаторов), используемых и зарубежными, и российскими экономиста-

ми, несомненна. Но необходимо рассматривать еще и проблему, связанную с качеством банковского обслуживания населения (физических лиц).

Если рассмотреть деятельность любого, даже самого маленького банка, то можно увидеть, что проблема качества обслуживания всегда находится в поле зрения его топ-менеджеров. Более того, многие авторы считают понятие «система менеджмента качества» фундаментальным в деятельности кредитной организации. Так, Исаев Р.А. в указанную систему включает три компонента: обслуживание, процесс и продукт (рис. 1) [10].

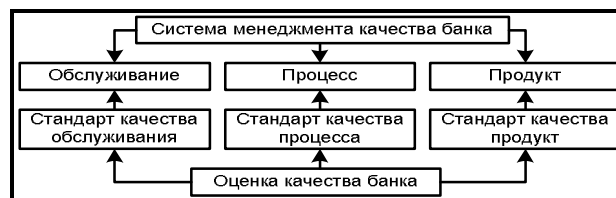


Рис. 1. Основные понятия / компоненты качества банка (для клиента)

Действительно, все три предложенные Р.А. Исаевым компоненты напрямую отражаются на качестве жизни населения.

- Блок «Стандарт качества обслуживания» показывает, как надо обеспечить взаимодействие с клиентом для создания ему комфортных условий обслуживания в банковском офисе.
- Блок «Стандарт качества бизнес-процесса» определяет:
  - каким должен быть механизм бизнес-процесса;
  - как его использовать; кто и какие функции должен выполнять в процессе осуществления этого процесса;
  - кто и за что должен отвечать в банке;
  - какие процессные входы / выходы должны формироваться, с какими требованиями.
- Блок «Стандарт качества продукта» устанавливает, как сделать стоимость и условия реализации продукта выгодными для клиента.

Качество жизни граждан зависит от их обеспеченности банковскими услугами. Анализ обеспеченности такими услугами осуществляется посредством расчета ряда индексов, которые в итоге модифицируются в совокупный индекс обеспеченности региона банковскими услугами (табл. 1) [11, с. 14, 110, 112].

Как показывает анализ данных, приведенных в табл. 1, налицо значительная «пестрота» показателей по регионам РФ. (Рамки статьи не позволили привести данные по всем регионам страны, но значения индексов учтены в наших выводах). Тем не менее, картина отражает давно сложившиеся реалии – почти все финансовые ресурсы страны находятся в ее центральных районах. В наибольшей степени обеспечен банковскими услугами Центральный федеральный округ (совокупный индекс 1,41), Москва прежде всего (1,91). Далее следует Северо-Западный федеральный округ (1,00), естественно, Санкт-Петербург (1,39). Далее идет Приволжский федеральный округ (0,78). Самое низкое значение совокупного индекса отмечается у Северо-Кавказского федерального округа – 0,48. В «отрицательных лидерах» – Республика Дагестан (0,22), Республика Ингушетия (0,28), а в Дальневосточном федеральном округе – Сахалинская область (0,36) и Чукотский автономный округ (0,36). Если низкую обеспеченность банковскими услугами в Чеченской Республике можно понять (здесь сводный индекс вообще не рассчитывается), так как в регионе до сих пор не утихают вооруженные конфликты, то по «спокойным» регионам низкие показатели выглядят как дискриминация граждан (табл. 1).

Таблица 1

## ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ РЕГИОНОВ РОССИИ БАНКОВСКИМИ УСЛУГАМИ НА 1 ЯНВАРЯ 2011 г.

Регион	Институциональная насыщенность банковскими услугами (по численности населения)	Финансовая насыщенность банковскими услугами (по активам)	Финансовая насыщенность банковскими услугами (по объему кредитов)	Индекс развития сберегательного дела (вклады на душу населения к доходам)	Совокупный индекс обеспеченности региона банковскими услугами
Центральный федеральный округ	1,11	1,92	1,29	1,44	1,41
Дальневосточный федеральный округ	1,09	0,38	0,57	0,77	0,65
Республика Саха (Якутия)	1,0	0,20	0,79	0,49	0,53
Камчатский край	1,48	0,39	0,56	0,79	0,71
Приморский край	1,03	0,49	0,66	0,86	0,73
Хабаровский край	1,04	0,69	0,85	0,92	0,86
Амурская обл.	1,08	0,46	0,59	0,73	0,68
Магаданская обл.	1,54	1,05	0,75	1,00	1,05
Сахалинская обл.	1,22	0,14	0,14	0,70	0,36
Еврейская автономная область	0,90	0,19	0,44	0,43	0,43
Чукотский АО	1,95	0,10	0,15	0,63	0,36

Вместе с тем, количество кредитных организаций, филиалов, дополнительных и операционных офисов в РФ в пересчете на душу населения нельзя считать достаточным. В РФ по сравнению с США число банков меньше в восемь раз, а количество филиалов – почти в 25 раз. Соотношение количества банков на 100 тыс. чел. в РФ в 1,5 раза меньше, чем в странах Европейского союза. В РФ на 100 тыс. жителей приходится два банковских филиала, в то же время в ЕС данный уровень достигает 46 [13]. Учтем и мизерную долю расчетов граждан с применением технологии интернет-банкинга, которая не требует частого посещения банковских офисов, – все операции проводятся, не выходя из квартиры.

Однако, рассматривая качество банковских услуг, следует в первую очередь анализировать не набор и качество слуг, предлагаемых кредитными организациями населению регионов РФ, а прежде всего политику, которую эти финансовые структуры проводят в отношении физических лиц.

Предвосхитив выводы по данной статье, отметим, что хотя банки по своей природе лишены альтруистических настроений по отношению к гражданам, однако мы характеризуем розничную политику кредитных организаций как деструктивную, эгоистическую и даже во многом паразитическую. И это при полном равнодушии государственных органов управления РФ, хотя, справедливости ради, надо сказать, что они иногда делают робкие попытки защитить граждан. Это, например, принуждение банков к установлению реальных процентов по ссудам населению. Центральный банк РФ отмечал, когда принимал соответствующее решение, что в ряде случаев стоимость кредита на потребительские нужды после учета комиссий и штрафов вырастала с заявленных кредитными организациями 29% до 90%, а в некоторых случаях – до 124%! [3]. Жаль только, что эти попытки не носят превентивного характера, а защитные механизмы обычно внедряются в практику, когда проблема становится системной и угрожает непосредственному существованию национального банковского сообщества.

Анализ количества кредитных организаций, функционирующих в РФ, позволяет говорить о наличии явной тенденции к сокращению количества банков (табл. 2).

Как свидетельствуют данные табл. 2, менее чем за два года количество банков сократилось с 1 058 до 991 ед., т.е. 67 банков (6,3%) полностью прекратили

свое существование. Причины такой динамики понятны. Часть российских кредитных организаций обанкротилась после финансового кризиса 2008 г., другие из-за финансовых неурядиц были выкуплены более мощными в финансовом отношении конкурентами и / или превратились в филиалы в основном московских банков. Аналогичная тенденция сокращения числа банков характерна и для ДВФО. Динамика количества кредитных организаций по ДВФО представлена в табл. 3.

Таблица 2

## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В РФ В 2010-2011 гг. [5]

Регион	Дата			
	1.01.2010	1.02.2011	1.07.2011	1.10.2011
Россия	1 058	1 012	1 000	991

Таблица 3

## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ИХ ФИЛИАЛОВ ПО ДВФО В 2010-2011 гг. [4]

Регион	Кредитные организации	Количество филиалов в регионе		
		Всего	Головная организация находится в данном регионе	Головная организация находится в другом регионе
ДВФО	40/26	209/136	46/9	163/127
Республика Саха (Якутия)	6/4	54/29	9/0	45/29
Камчатский кр.	7/4	17/12	5/3	12/8
Приморский кр.	9/7	40/32	12/3	28/26
Хабаровский кр.	5/4	30/26	5/1	25/26
Амурская обл.	5/2	19/13	4/0	15/13
Магаданская обл.	2/0	17/9	5/0	12/9
Сахалинская обл.	6/5	19/10	6/2	13/8
Еврейская АО	0/0	6/4	0/0	6/4
Чукотский АО	0/0	7/4	0/0	7/4

В табл. 3 в числителе показаны данные по состоянию на 1 января 2007 г., в числителе – на 1 октября 2011 г. Как видим, все субъекты ДВФО «потеряли» определенное количество банков, зарегистрированных на их территории. Если учесть, что часть зарегистрированных на территории ДВФО кредитных организа-

ций превратилась в дочерние банки со стопроцентным участием банков других регионов (например, Регио-банк и Далькомбанк стали принадлежать московским коммерческим структурам), то региональные банковские системы на Дальнем Востоке через три-четыре года будут полностью разрушены.

Отметим, что по состоянию на 1 сентября 2011 г. 13,1% (в ДВФО – 15,4%) действующих в РФ кредитных организаций имели убытки общим объемом 5,035 млрд. руб. [6]. Однако «простые» российские граждане лишены возможности узнать, какие поименно эти банки. Для этого надо зайти на официальный сайт Центрального банка РФ и выявить по отчетности названия таких кредитных организаций. Большинство граждан (особенно пенсионеры) такой возможности лишены. Это бы не имело принципиального значения, но с 1 октября 2008 г. для граждан установлено по закону максимальное страховое возмещение не свыше 700 тыс. руб. Но ведь есть существенная часть вкладов, которые превышают этот лимит. В статистике такие вклады носят название «вклады с частичным возмещением». На 1 октября 2011 г. в Республике Саха (Якутия) открыто 2 524 таких счетов (3 824 млн. руб.), Приморском крае – 7 289 (20 148 млн. руб.), Хабаровском крае – 7 393 (13 070 млн. руб.), Камчатском крае – 1 494 (3 581 млн. руб.) [1]. Потеря вклада свыше 700 тыс. руб., естественно, снижает качество жизни конкретного гражданина, подрывает его веру в надежность и эффективность банковской системы.

Зададимся вопросом: плохо или нет, применительно к качеству жизни граждан, что банковские системы конкретной территории полностью разрушатся? Под процессом разрушения мы понимаем не кризис системы, а полное отсутствие зарегистрированных здесь банков при наличии филиалов кредитных организаций других регионов. Ответ на поставленный вопрос дать не так просто, точнее говоря, этот ответ не лежит на поверхности явления. С одной стороны, филиалы крупных банков обладают технологиями представления услуг, которые выше по уровню, чем у местных банков. С другой, и это нам представляется более важным, – денежный потенциал конкретной территории уменьшается. Все дело в том, что ресурсы на субкорсчетах филиалов данного региона – собственность головных банков, счета которых находятся на другой территории, прежде всего в Москве, которая и так обладает подавляющей массой финансовых ресурсов РФ. Так, по состоянию на 1 сентября 2011 г. 47 российских банков, большинство из которых зарегистрировано в Москве, обладают 80% активов всей банковской системы РФ (все активы – 36 427 704,4 млн. руб.) [7]. Собираемые на территориях ДВФО денежные ресурсы (вклады населения, депозиты юридических лиц, часть средств на расчетных и иных счетах и пр.) автоматически уходят из данного округа, поскольку здесь нет высокоэффективных инвестиционных проектов. Это напрямую отражается на качестве жизни населения, безработице, уровне жизни граждан и других социальных показателях.

Качество жизни населения напрямую зависит от политики банков в депозитной сфере. Вклады населения должны быть средством накопления, помогающим гражданам не только выживать в нелегких условиях, копить на «черный день», но и приобретать дорогостоящие предметы домашнего обихода и жилье. По состоянию на 1 октября 2011 г. в целом по РФ физиче-

ские лица накопили 10 905 млрд. руб. на вкладных счетах коммерческих банков. Из них 2 102 млрд. руб. (19,3%) – вклады в иностранной валюте. Аналогичные показатели по ДВФО – 412,7 и 30,4 млрд. руб. соответственно. Причем вклады прирастали достаточно быстро (табл. 4) [2, с. 173].

Таблица 4

**ОБЪЕМ БАНКОВСКИХ ВКЛАДОВ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ДВФО**

Млн руб.

Дата	Вклады (депозиты) физических лиц		
	Всего	В том числе	
		В рублях	В ин. валюте и драг. металлах
1 января 2011 г.	377 209	346 175	31 034
1 февраля 2011 г.	366 188	335 804	30 384
1 марта 2011 г.	380 758	350 345	30 413
1 апреля 2011 г.	384 527	354 357	30 170
1 мая 2011 г.	386 348	358 709	27 639
1 июня 2011 г.	396 913	367 540	29 373
1 июля 2011 г.	404 908	375 755	29 153
1 сентября 2011 г.	412 727	382 346	30 381

Прирост вкладов – фактор, безусловно, весьма позитивный. Он отражает не только рост благосостояния граждан РФ, но и степень их доверия к банковской системе, которая подкреплена системой страхования вкладов. Однако следует проанализировать: выполняют ли наши кредитные организации накопительную функцию. Она заключается не только в том, что деньги населения сохраняются на вкладных счетах, но эти средства должны прирастать в определенной пропорции. Речь прежде всего идет о том, что проценты по срочным вкладам (т.е. без учета вкладов «до востребования») должны быть выше темпов инфляции. Обратное соотношение приводит к «проеданию» вкладов, т.е. их уменьшению в реальном исчислении. Ставки по вкладам мы отразили в табл. 5 [3, с. 118].

Таблица 5

**СРЕДНЕВЗВЕШЕННЫЕ ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ ПО РУБЛЕВЫМ ВКЛАДАМ НАСЕЛЕНИЯ В 2011 г.**

Вид вклада	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август
Депозиты физических лиц сроком до года	4,5	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2	4,0	4,1
Депозиты физических лиц сроком до года кроме вкладов «до востребования»	5,4	5,3	5,2	5,1	5,1	5,1	5,0	5,1
Депозиты физических лиц сроком более года	5,6	5,6	5,5	5,6	5,4	5,9	5,9	6,0

Анализ данных табл. 5 показывает: ставки по вкладам до года составляют в целом по РФ 4,1% и имеют тенденцию к снижению. Если же учесть депозиты со

сроком более года, средневзвешенная ставка увеличится до 6%, но тенденция здесь повышательная.

Если проанализировать ситуацию в г. Хабаровске, то она примерно такая же, что и в целом по РФ. Местные депозитные лидеры – банк «Восточный» и банк ВТБ24 – предлагают ставки по вкладам (мы приводим средние величины) в диапазоне 6-6,7% и 4,1-5,6% соответственно. Особо подчеркнем, что инфляция в РФ по итогам 2010 г. составила 8,8%. Что касается прогнозов, то, по словам В.В. Путина на межрегиональной конференции партии «Единая Россия» (сентябрь 2011 г.), в 2011 г. инфляция может дойти до уровня 8% [12]. Такой размер инфляции в сопоставлении со ставками по вкладам подтверждает наш вывод о том, что национальная банковская система паразитирует на ресурсах населения. Государственные органы управления по существу поощряют «депозитный эгоизм» кредитных организаций, что приводит к снижению качества жизни населения.

Полагаем, надо срочно принять федеральный закон, обязывающий российские коммерческие банки устанавливать проценты по вкладам (сроком один год и более) на уровне хотя бы не ниже прогнозируемых темпов инфляции. Мы сомневаемся, что Правительство РФ сможет решиться на такой шаг и будет инициировать принятие подобного закона. В чем же причина такого практически неприкрытого пренебрежительного отношения к собственным гражданам?

Для ответа на вышеуказанный вопрос надо проанализировать состояние дел в кредитной сфере.

Объемы кредитов, выданных банками физическим лицам, постоянно растут. По состоянию на 1 октября 2011 г. российским гражданам было выдано ссуд на сумму 3 759 573 млн. руб., в том числе 3 649 572 млн. руб. (97,1%) в рублях. Задолженность по кредитам, предоставленным физическим лицам, составила 5 043 238 и 4 706 964 млн. руб. (93,3%) соответственно [8]. В Хабаровском крае на 1 сентября 2011 г. было выдано кредитов на 38 142 млн. руб., что составило всего 1,31% от общероссийского уровня (по ДВФО – 5,31%) [2, с. 206].

Действительно, спрос на кредиты со стороны населения РФ растет. Особенно граждане нуждаются в ипотечных ссудах на приобретение жилья, спрос на них и выдача кредитов увеличивается (табл. 6).

Таблица 6

#### ВЫДАННЫЕ ИПОТЕЧНЫЕ ЖИЛИЩНЫЕ КРЕДИТЫ НАСЕЛЕНИЮ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ В 2010-2011 гг.

Млрд. руб.

Показатель	Дата			
	1.01.10	1.07.10	1.12.10	1.07.11
Жилищные ипотечные кредиты	37,8	40,6	47,1	55,6

Однако рост масштабов кредитования населения привел к значительному росту просроченной задолженности: на 1 октября 2011 г.:

- по РФ – 6,0%;
- по ДВФО – 4,2%;
- по Хабаровскому краю – 5,1% [8].

Такая задолженность в мировой практике кредитования считается приближенной к критической. Поэтому ни коммерческие банки, ни само российское государство не заинтересованы в росте ставок по вкладам граждан на уровне темпов инфляции, ибо последняя как бы списывает просроченную задолженность по ссудам. Тем более что в составе указанной задолжен-

ности ее большая часть представляет собой задолженность невозможную к взысканию. (Кстати говоря, Правительство США тоже рассчитывает, хотя это открыто не афишируется, что инфляция «съест» часть внешних и внутренних финансовых заимствований, которые уже давно вышли за рамки разумного).

Следует отметить, что в процентные ставки и по кредитам, и по вкладам коммерческие банки закладывают риски. Это в определенной мере оправдывает экономический эгоизм кредитных организаций. По Гражданскому кодексу РФ (ГК РФ) (п. 2 ст. 837) банк должен возвратить вклад гражданину по первому его требованию, независимо от того, является такой вклад вкладом до востребования или срочным вкладом. При малейших рыночных потрясениях население лихорадочно снимает свои сбережения (в литературе это носит название «набеги вкладчиков»), лишая кредитные организации необходимых ресурсов. Поэтому банки перекадывают на клиентов риски непредсказуемого оттока вкладов, занижая вкладной процент. А ведь вкладчик и так уже проигрывает, ибо при досрочном изъятии вклада предусмотренные договором депозита проценты не выплачиваются. Точнее, к ним применяется ставка вклада до востребования, которая в разы ниже, чем по срочным вкладам.

Хотя эта проблема неоднократно обсуждалась и в прессе, и на уровне Государственной Думы, но необходимого решения так и не было найдено. Требуется внести изменения в ГК РФ, по которым срочные вклады будут разделены на два вида:

- а) те, которые можно изъять свободно (применительно к ст. 837 ГК РФ);
- б) те, которые можно изъять лишь после окончания срока договора вклада.

Конечно, есть опасность, что по категории «б» гражданин может потерять свои сбережения сверх установленной страховой суммы (700 тыс. руб.), поскольку будет лишен возможности быстрого изъятия сбережений. Поэтому для этой категории целесообразно законодательно увеличить лимит страховой суммы с 700 тыс. руб., до, допустим, 1 млн. руб. и предлагать вкладчику повышенный вкладной процент.

Такой механизм взаимоотношений банка и граждан позволит, с одной стороны, укрепить ресурсную базу кредитных организаций, в определенной мере сократит риски банковских банкротств от набегов вкладчиков, а с другой, – даст дополнительные гарантии безопасности потери населением накопленных на срочных депозитных счетах средств.

#### Литература

1. Агентство по страхованию вкладов [Электронный ресурс]. URL: <http://www.asv.org.ru/stats/group/> (дата обращения: 11.11.2011).
2. Банк-клиент.ру [Электронный ресурс]. URL: [http://www.bank-klient.ru/stat/ollect/2008/07/01/ollect\\_232.html](http://www.bank-klient.ru/stat/ollect/2008/07/01/ollect_232.html) (дата обращения: 11.09.2011).
3. Бюллетень банковской статистики [Текст] / Центральный банк РФ. – 2011. – №10. – 312 с.
4. Банк России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/OLAP.asp?RI=297&RESULT.x=56&RESULT.y=7> (дата обращения: 10.11.2011).
5. Банк России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.2.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (дата обращения: 13.10.2011).
6. Банк России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.12.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (дата обращения: 11.11.2011).

7. Банк России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.16.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (дата обращения: 09.11.2011).
8. Банк России [Электронный ресурс]. URL: [http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=10&Year=2011&TblID=302-02M&pid=pr&sid=ITM\\_12916](http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=10&Year=2011&TblID=302-02M&pid=pr&sid=ITM_12916) (дата обращения: 09.11.2011).
9. Васильев В.П. Качество и уровень жизни населения Российской Федерации [Текст] / В.П. Васильев. – М. : ЭКОС, 2007. – 117 с.
10. Исаев Р.А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка [Электронный ресурс] / Р.А. Исаев. URL: <http://ria-stk.ru/mmq/adetail.php?ID=50824> (дата обращения: 24.10.2011).
11. Отчет о развитии банковского сектора в 2010 г. [Текст]. – М. : Центральный банк РФ, 2011. – 120 с.
12. Росбалт. Бизнес [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rosbalt.ru/business/2011/09/05/886418.html> (дата обращения: 15.09.2011).
13. Эксперт РА [Электронный ресурс]. URL: <http://www.raexpert.ru/strategy/conception/part2> (дата обращения: 09.11.2011).

### Ключевые слова

Социально-экономическая политика; качество жизни населения; кредитные организации; обеспеченность граждан банковскими услугами; политика коммерческих банков; темпы инфляции.

*Чёрная Ирина Петровна*

*Рожков Юрий Владимирович*

### РЕЦЕНЗИЯ

В настоящее время понятие «качество жизни населения» является важным аналитическим инструментом государственной социально-экономической политики. Социальные индикаторы уровня и качества жизни граждан строятся на основе определения индекса развития человеческого потенциала, покупательной способности денежных доходов населения и ряда других. Однако в литературе почти нет публикаций, посвященных депозитно-кредитной политике коммерческих банков, отражающей именно качество жизни граждан. Поэтому можно считать статью актуальной.

На основе анализа обширного статистического материала авторы показывают, что уменьшение числа кредитных организаций, с одной стороны, процесс объективный, отражающий процессы консолидации банков на основе слияний и поглощений. С другой, – ликвидация региональных банковских систем и формирование на их основе филиалов – обескровливает денежные потенциалы территорий, уводит финансовые ресурсы в западные регионы Российской Федерации.

Авторы, анализируя соотношение процентных ставок по вкладам и темпы инфляции, приходят к выводу, что банковская система не выполняет свою накопительную функцию. Да, в номинальном выражении вклады растут, но в реальном исчислении инфляционный механизм фактически съедает накопления граждан. Поэтому в статье депозитная политика банков в отношении граждан названа деструктивной.

Рекомендации авторов статьи о совершенствовании депозитно-кредитной политики банков имеют практическое значение. Рекомендуем статью к публикации.

*Гойденко Ю.Н., д.э.н., заместитель председателя Дальневосточного банка Сбербанка России*

## 10.25. BANK SERVICE AS FACTOR OF INCREASING QUALITY TO LIFE'S OF THE POPULATION

I.P. Chernaya, Doctor of the Economic Sciences, Professor, Vice-President for Academic Affairs, Vladivostok State University of Economics and Service;  
Y.V. Rozhkov, Doctor of the Economic Sciences, Professor Khabarovsk State Academy of the Economics and Law

The article is written about essence of the notion «quality to lifes of the population» for bank services. The problem quality of service people credit organization to Russia is considered not only with quantitative position (the set of the services, standards quality and etc), but also with standpoint bank deposit-credit politicians. This policy is characterized as destructive and selfish.

### Literature

1. V.P. Vasiliev. The Quality and level of living populations to Russian Federation [text] / V.P. Vasiliev. – M. : EKOS, 2007. – 117 p.
2. Report about development of the bank sector in 2010 [text]. – M. : Bank to Russia. 2011. – 120 p.
3. Central bank to Russian Federation // Bulletin of the bank statistics. – 2011. – 10 (221) – 312 p.
4. The Agency on insurance contribution [site]. URL: <http://www.asv.org.ru/stats/group/> (the date of the address: 11.11.2011).
5. Bank-client.ru [site]. URL: [http://www.bank-klient.ru/stat/ollect/2008/07/01/ollect\\_232.html](http://www.bank-klient.ru/stat/ollect/2008/07/01/ollect_232.html) (the date of the address: 11.09.2011).
6. R.A. Isaev. The Ways of the provision and improvements quality of service client of the bank. URL: <http://ria-stk.ru/mmq/adetail.php?ID=50824> (the date of the address: 24.10.2011).
7. Banks to Russia [site]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/OLAP.asp?RI=297&RESULT.x=56&RESULT.y=7> (the date of the address: 10.11.2011).
8. Banks to Russia [site]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.2.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (the date of the address: 13.10.2011).
9. Banks to Russia [site]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.12.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (the date of the address: 11.11.2011).
10. Banks to Russia [site]. URL: <http://www.cbr.ru/regions/scripts/Table1.16.asp?RGN=RUSS&Year=2011> (the date of the address: 09.11.2011).
11. Banks to Russia [site]. URL: [http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=10&Year=2011&TblID=302-02M&pid=pr&sid=ITM\\_12916](http://www.cbr.ru/statistics/UDStat.aspx?Month=10&Year=2011&TblID=302-02M&pid=pr&sid=ITM_12916) (the date of the address: 09.11.2011).
12. Rosbalt. The Business [site]. URL: <http://www.rosbalt.ru/business/2011/09/05/886418.html> (the date of the address: 15.09.2011).
13. Experts RA [site]. URL: <http://www.raexpert.ru/strategy/conception/part2> (the date of the address: 09.11.2011).

### Keywords

Social-economic policy; quality to life's of the population; credit organizations; supply of the people bank service; the policy of the commercial banks; rates to inflations.