Птицына Наталья Викторовна. Организация банковского обслуживания физических лиц в регионе : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10. - Саранск, 2005. - 203 с. : ил. РГБ ОД,

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты организации розничного банковского обслуживания 9

1.1. Сущность розничного банковского обслуживания, его роль в деятельности коммерческих банков и социально-экономическое значение 9

1.2. Классификация розничных банковских услуг 22

1.3. Современное состояние банковского обслуживания физических лиц в Российской Федерации 38

Глава 2. Анализ и определение особенностей развития розничного банковского обслуживания в регионе (на примере Республики Мордовия) 51

2.1. Состояние и динамика развития депозитного обслуживания физических лиц 51

2.2. Состояние и динамика развития кредитного обслуживания физических лиц 73

2.3. Состояние и динамика развития расчетно-кассового обслуживания физических лиц 87

Глава 3. Перспективы развития и совершенствования банковского обслуживания физических лиц в регионе 109

3.1. Необходимость и направления использования опыта зарубежных банков в развитии регионального рынка розничных банковских услуг ....109

3.2. Совершенствование функциональной структуры банковской системы региона 120

3.3. Повышение качества работы персонала как один из ключевых факторов успешного развития рынка розничных банковских услуг 146

3.4. Использование банковского маркетинга при разработке и исполнении розничного банковского обслуживания в регионе 152

Заключение 171

Библиографический список использованной литературы 183

Приложения 195

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Отличительной чертой современной российской экономики является отсутствие достаточных наличных и кредитных ресурсов. В этих условиях стратегической задачей экономической политики становится развитие банковского сектора, создание условий для привлечения сбережений населения и их трансформации в кредиты реальному сектору. Активизация кредитования населения коммерческими банками должна в конечном итоге обеспечить расширение внутреннего спроса.

К периоду завершения второй стадии эволюции банковской системы Российской Федерации рынок банковских услуг для юридических лиц был в основном поделен между банками, поэтому основная конкуренция разворачивается сегодня за привлечение частных клиентов. В более выгодном положении оказываются банки, которые уже давно начали выстраивать розничный бизнес, сделав его стратегическим направлением. Все это определило актуальность темы диссертационной работы.

**Степень разработанности проблемы.**Теоретической и методологической базой исследования банковского обслуживания физических лиц послужили работы Казимагомедова А.А., Коробова Ю.И., Иванова А.Н., Ентаева М.А., Ковалева А.Ю., Яковлевой М.В., Черненко В.А., Пановой Г.С., Енанова А.Ж., Герониной Н.Р., Гребенюк С.Г., а также труды зарубежных авторов К.Д. Кэм-пбелл, Р.Дж. Кэмпбелл и др. Значительный вклад в изучение прикладных аспектов банковских услуг внесли Головин Ю.В., Ивахненко B.C., Саакянц А.Ю., Муслимова Э.Е., Шульков С.А., Радцева Ю.А., Дёриг Х.-У., Хайнц — Йорг П., Шрот М, Франц М., Инстемберг - Шик Г. и др.

Поскольку в процессе исследования рассматривались вопросы, касающиеся теории банков и банковских систем, то большое значение имеют труды Иванова В.В., Бабичевой Ю.А., Жукова Е.Ф., Лаврушина О.И., Колесникова В.И., Ширинской Е.Б. и др.

Тем не менее, проблемы развития розничного банковского обслуживания представляют недостаточно изученную сферу отечественной экономической науки. В частности, отсутствует единая точка зрения относительно определения розничных банковских услуг; большинство научных трудов рассматривают банковское обслуживание физических лиц с позиций национальной экономики без учета специфики его региональных особенностей; недостаточно используется маркетинговый подход к разработке и исполнению депозитной и кредитной политики коммерческих банков во взаимоотношениях с населением. Данная тема нуждается в дальнейшем исследовании также и ввиду необходимости развития отношений банков с различными слоями населения путем модернизации форм и методов оказания услуг, использования передового опыта работы зарубежных банков с частными клиентами.

Таким образом, недостаточная степень проработанности указанных проблем подтверждает актуальность темы исследования и необходимость их решения, что предопределило цель, задачи и структуру работы.

**Целью диссертационной работы**является разработка теоретических подходов и практических рекомендаций по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц на региональном уровне. В соответствии с поставленной целью в процессе исследования предполагалось решить следующие задачи:

- изучить понятийный аппарат, определяющий содержание розничного  
банковского обслуживания;

уточнить классификацию розничных банковских услуг;

показать влияние современного розничного банковского обслуживания на стимулирование экономического роста;

- проанализировать современное состояние банковского обслуживания  
населения в Российской Федерации;

дать оценку развития розничного банковского обслуживания в регионе;

исследовать особенности современных технологий по банковскому обслуживанию населения за рубежом;

- предложить комплекс рекомендаций по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц в регионе

Объектом **исследования**в диссертационной работе являются коммерческие банки Республики Мордовия.

**Предметом исследования**является процесс организации банковского обслуживания физических лиц в регионе.

**Теоретической и методологической основой исследования**послужили труды ведущих отечественных и зарубежных ученых-экономистов по теме диссертации, публикации периодической печати, материалы научных конференций и семинаров, действующие законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации и Республики Мордовия.

В процессе работы применялись общенаучные методы и приемы: научной абстракции, анализа и синтеза, группировки, сравнения и др.

Информационную базу исследования составили материалы Федеральной службы государственной статистики, Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Мордовия, годовые отчеты и сводные балансы за 1998 - 2003 гг. Национального банка Республики Мордовия, Сбербанка РФ, Мордовского отделения №8589 АКСБРФ, «КС Банка», кредитных организаций московского региона.

**Основные положения, выносимые диссертантом на защиту, следующие:**

уточненный категориально-понятийный аппарат, раскрывающий экономическое содержание розничного банковского обслуживания на основе изучения существующих научных взглядов (С. 9-14; 22-38);

раскрытое влияние современного розничного банковского обслуживания на стимулирование экономического роста, заключающееся в расширении деятельности банков по привлечению сбережений населения и обеспечении их трансформации в кредиты реальному сектору экономики и населению (С.14-20);

- количественная и качественная оценка степени развития розничных услуг  
коммерческими банками Республики Мордовия, полученная на основе ком  
плексного анализа банковского обслуживания физических лиц (С.51-53; 60-73;  
81-87; 89-106);

- комплекс предложений по развитию банковского обслуживания физиче  
ских лиц в регионе, включающий: совершенствование функциональной струк  
туры банковской системы; повышение качества работы персонала и качествен  
ного уровня розничных банковских услуг; развитие некоммерческой деятель  
ности банков; использование передового опыта зарубежных банков при разра  
ботке и исполнении розничного банковского обслуживания (С. 120-169).

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке теоретических и практических рекомендаций по совершенствованию банковского обслуживания физических лиц.

Основные результаты, определяющие новизну проведенного исследования, состоят в следующем:

- дана авторская трактовка понятия «розничные банковские услуги», уточняющая существующие в части конкретизации объекта услуг в зависимости от юридического статуса клиента, в качестве которого выступают физические лица (за исключением индивидуальных предпринимателей) (С.9-14);

- осуществлена классификация розничных банковских услуг в соответствии  
с критерием степени сложности последних (массовые, целевые и индивидуаль  
ные), с учетом потребностей частных клиентов (инвестиционные услуги; услу  
ги, связанные с рационализацией оборота финансовых активов клиентов; кре  
дитные услуги, за исключением лизинга, факторинга, форфейтинга) и направ  
ленности на удовлетворение потребностей частного клиента (прямые и косвен  
ные услуги) (С.22-38);

- выявлены особенности розничного банковского обслуживания в Республи  
ке Мордовия (низкий уровень обеспеченности районов республики банковски  
ми услугами; отсутствие рынка нетрадиционных розничных банковских услуг;  
недостаточное применение сегментированного подхода к клиенту; преоблада-

ниє доли вкладов населения в привлеченных средствах банков республики; недостаточное развитие инфраструктуры обслуживания пластиковых карт), позволяющие определить тенденции и приоритетные направления его развития (С.51-53; 60-73; 81-87; 89-106);

обоснована необходимость расширения спектра розничных банковских услуг, посредством включения в него следующих услуг: управление активами состоятельных клиентов; разработка маркетинговой политики в отношении банковского обслуживания пенсионеров; развитие модульной информационной системы, позволяющей анализировать проблему удовлетворенности клиентов услугами банка (С. 109-120);

разработаны рекомендации по развитию банковского обслуживания физических лиц в регионе, предусматривающие: на мезоуровне - создание Регионального бюро кредитных историй, развитие инфраструктуры обслуживания банковских карт; активизацию ипотечного кредитования населения региональными банками; на микроуровне - создание системы развития профессиональной компетенции; расширение ряда депозитных и кредитных продуктов на основе уменьшения роли массового маркетинга и повышение значимости целевого маркетинга (С.120-150; 152-157).

**Практическая значимость работы**состоит в том, что основные теоретические положения и выводы диссертации доведены до уровня конкретных предложений, которые могут использоваться для развития банковского обслуживания физических лиц в Республике Мордовия и других субъектах РФ. Полученные результаты могут послужить предпосылкой для дальнейших исследований по проблемам совершенствования розничных услуг коммерческими банками.

Рекомендации по разработке новых розничных банковских услуг приняты к использованию в Акционерном коммерческом кредитно-страховом банке «КС БАНК» (открытое акционерное общество), что подтверждено актом о внедрении.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения и выводы, содержащиеся в диссертации, были доложены автором на международных, всероссийских и межрегиональных научных конференциях: Межрегиональной научной конференции «Молодежь и экономика» (г. Ярославль, 2000 г.), Международной научно-практической конференции «Программно-целевое регулирование социально-экономических процессов на региональном и муниципальном уровнях» (г. Саранск, 21-22 ноября 2002 г.), Всероссийской научной конференции «Проблемы устойчивого социально-экономического и культурного развития регионов Российской Федерации» (г. Саранск, 2004 г.).

Публикации. Основные положения диссертации изложены в 9 научных работах общим объемом 1,81 п.л., из них лично автора— 1,76 п.л.

Объем и структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, содержит 195 страниц машинописного текста, 11 таблиц, 16 рисунков, 8 приложений. Библиографический список использованной литературы включает 151 источник.

## Сущность розничного банковского обслуживания, его роль в деятельности коммерческих банков и социально-экономическое значение

Текущие тенденции в российской банковской системе дают веские основания полагать, что она находится на пороге качественных перемен, потенциал которых проявится уже в ближайшие годы. Одна из наиболее отличительных характеристик происходящих изменений заключается в высокой динамике притока денежных средств во вклады граждан и предоставляемых населению банковских ссуд. Только за один 2003 г. кредиты населению в абсолютном выражении выросли больше, чем за вместе взятые предшествующие 5 лет, объем банковских вкладов населения увеличился с 1,05 трлн. руб. до 1,54 трлн.руб., или на 47%. Кроме того, к периоду завершения второй стадии эволюции банковской системы Российской Федерации рынок банковских услуг для юридических лиц был в основном поделен между банками, поэтому основная конкуренция разворачивается сегодня за привлечение частных клиентов. Успех банка, предлагающего розничные услуги, будет зависеть от его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности частных клиентов. В аспекте вышеизложенного можно утверждать, что розничный бизнес становится одним из самых перспективных направлений развития кредитных организаций и требует проведения дальнейших научных исследований.

Прежде, чем перейти к рассмотрению розничных банковских услуг, необходимо остановиться на отличиях между банковской услугой и банковской операцией. В отечественной экономической литературе данные понятия нередко смешиваются, используются в качестве синонимов. Однако при этом проис ходит подмена одной экономической категории другой, не тождественной первой.

Услуги всегда предполагают наличие того, кого обслуживают (банковского клиента), а не только того, кто их оказывает (банка). Что же касается операций, то здесь это вовсе не является необходимым, для их совершения достаточно одной — исполняющей — стороны, которая может производить те или иные действия как в связи с внешним заказом, так и вне непосредственной связи с ним. Иными словами, услуги выражают отношения между их производителем и покупателем, а операции — отношения внутри банка как производителя, возникающие между конкретными исполнителями. Суммируя вышесказанное, можно дать следующее определение банковских услуг: услуги коммерческих банков - это банковские операции, проводимые по поручению клиента в пользу последнего и за определенную плату.

Далее, операции олицетворяют процесс производства в банковском институте, а услуги есть один из результатов осуществления операций. Как известно, ряд действий банки выполняют не по поручению клиентов, а по собственной инициативе, руководствуясь при этом мотивом собственной выгоды в той или иной форме. В этой связи представляется необоснованным утверждение о том, что «вся деятельность банковских учреждений в их собственном качестве, все осуществляемые ими операции с точки зрения результата, эффекта такой деятельности - это оказание услуг. Схематически место операций и услуг в процессе банковской деятельности можно изобразить следующем образом:

## Состояние и динамика развития депозитного обслуживания физических лиц

В настоящее время на территории Республики Мордовия функционируют 4 самостоятельных коммерческих банков, кроме того, имеются филиалы иногородних банков. Это филиалы московских банков: АКБ "Возрождение", ООО "Импэксбанк", ОАО "Россельхозбанк", ОАО "Центральное ОВК". Сеть филиалов и дополнительных офисов республики имеет Волго-Вятский банк акционерного коммерческого Сбербанка РФ, включая Мордовское отделение, которому принадлежит ведущее место по объему предоставляемых услуг. Данные филиалы не имеют статуса юридического лица и осуществляют банковские операции по доверенности вышестоящей кредитной организации.

Банковская сеть в Республике Мордовия организована таким образом, что подавляющая доля банковской деятельности приходится на г. Саранск, тогда как в районах, притом не во всех, расположены лишь структурные подразделения кредитных организаций (филиалы, дополнительные офисы и операционные кассы). Существующая сеть кредитных организаций с их структурными подразделениями еще недостаточна для внутреннего удовлетворения потребностей экономики и населения региона. Возникает совершенно очевидное противоречие между потребностями в банковских услугах и возможностями их удовлетворения. Отдельные населенные пункты в связи с сокращением филиальной сети Сбербанка РФ оказались без банковских услуг. Данную нишу стараются заполнить региональные банки, открывая в районах дополнительные офисы. Потенциал банковской сферы в республике основан на ее ресурсной базе, которую формируют собственный капитал банков и привлеченные ими средства клиентов. Они определяют возможности банков по выдаче кредитов, работе с валютой, ценными бумагами и т.п.

## Необходимость и направления использования опыта зарубежных банков в развитии регионального рынка розничных банковских услуг

Использование зарубежного опыта при разработке банковских услуг частным клиентам, на наш взгляд, является одним из ключевых факторов развития регионального рынка розничных банковских услуг.

Необходимо отметить, что в сфере банковских услуг промышленно развитых стран в последние два десятилетия произошли кардинальные изменения. Примерно с начала 70-х годов банки стали придавать исключительное значение своим взаимоотношениям с клиентурой — как торгово-промышленной, так и частной. На новом этапе развития банковских услуг сформировались два основных направления деятельности банков в плане взаимодействия с клиентами.

Первое направление было связано с качественным совершенствованием существующих видов услуг. Банки стремились найти возможные варианты модификации старых услуг не только для удовлетворения потребностей имеющихся клиентов, но и для привлечения новых.

Второе направление развития банковских услуг заключалось в поиске и развитии банками принципиально новых, ранее не проводившихся операций в пользу клиентов. Данное направление со временем стало основным звеном политики многих банков и потребовало важнейших структурных и функциональных изменений в их деятельности [75, С.266].

На наш взгляд, практический интерес для региональных банков представляет использование опыта работы с частной клиентурой немецких банков.

Особое внимание в работе Commerzbank в Германии уделяется сбору информации, то есть требованием, которые частный клиент предъявляет к банку, и способам выполнения требований клиента. С 1994 г. Commerzbank систематически анализирует проблему удовлетворенности клиентов в рамках своих исследований по изучению рынка.

Для этого разработана модульная информационная система, состоящая из двух основных компонентов: во-первых, система опроса клиентов относительно степени их удовлетворенности работой всего банка в целом и, во-вторых так называемого «барометра настроений клиентов», или системы опроса клиентов на уровне филиалов банка. В систему включаются такие опросы определенных групп клиентов, например клиентов, отказавшихся от услуг банка, и новых клиентов. Разработаны и методы опроса по некоторым специфическим продуктам — по системе управления активами клиентов Compact и по финансовому плану дочернего предприятия Commerzbank Commerz Finanz Manegement (CFM). Завершают эту информационную систему регулярные контрольные заявки на банковские продукты и услуги и разрабатываемая модель опроса сотрудников отдела сбыта.

Чтобы обеспечить дальнейший рост доходов банка, планируется выяснить, какие услуги и качества особенно ценятся клиентами, в какой степени клиенты довольны предлагаемыми услугами, каковы сильные и слабые стороны в работе Commerzbank и существуют ли принципиальные отличия в подходах, характерных для различных групп клиентов. С этой целью при участии мюнхенской фирмы Infratest была разработана и реализована соответствующая концепция опроса клиентов.