Развитие розничных банковских услуг в условиях формирования инновационной экономики

тема диссертации и автореферата по ВАК 08.00.10, кандидат экономических наук Кешенкова, Наталья Викторовна  
  
**Год:**

2013

**Автор научной работы:**

Кешенкова, Наталья Викторовна

**Ученая cтепень:**

кандидат экономических наук

**Место защиты диссертации:**

Москва

**Код cпециальности ВАК:**

08.00.10

**Специальность:**

Финансы, денежное обращение и кредит

**Количество cтраниц:**

201

## Оглавление диссертации кандидат экономических наук Кешенкова, Наталья Викторовна

Введение.

ГЛАВА 1. АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.

1.1. Сравнительный ретроспективный анализ разработки актуальных аспектов теории розничных банковских услуг.

1.2. Основные тенденции и проблемы развития рынка розничных банковских услуг в России.

1.3. Мировой опыт развития розничных банковских услуг (на примере

США).

ГЛАВА 2. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И СПОСОБЫ ИХ КОММЕРЦИАЛИЗАЦИИ НА РЫНКЕ.

2.1. Влияние инновационной экономики на развитие розничного банковского обслуживания.

2.2. Инновационные технологии дистанционного банковского обслуживания и их влияние на продвижение банковских продуктов в социальных сетях.

2.3. Методика диагностики степени продвижения банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг.

ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ.

3.1. Совершенствование, скоринговых систем -в—деятельностикоммерческого банка.

3.2. Развитие кредитной кооперации как условие снижения территориальных диспропорций в обеспечении потребителей розничными банковскими услугами.

## Введение диссертации (часть автореферата) На тему "Развитие розничных банковских услуг в условиях формирования инновационной экономики"

Актуальность темы исследования. Важнейшими задачами современной России является формирование инновационной экономики и социальное развитие страны на основе широкого внедрения последних

I. достижений научно-технического прогресса и высоких технологий во всех отраслях национального хозяйства. Решение этих задач невозможно без ,5 совершенствования форм и методов управления банковским сектором, за которым институционально закреплены функции консолидации финансовых ; ресурсов и предоставления банковских услуг юридическим и физическим I лицам. Для придания российскому банковскому сектору современных [ параметров, отвечающих мировым требованиям, необходимо повышение | качества банковской деятельности, включающее расширение состава !1 банковских продуктов и услуг, рост их качества и совершенствование и| 1 способов предоставления, повышение долгосрочной эффективности и ];

1 ' устойчивости бизнеса. { I

Это обусловливает необходимость дальнейшего развития российскими I! коммерческими банками розничных банковских услуг как механизма | реализации широкого спектра банковских продуктов и удовлетворения |

I ■ возрастающих потребностей членов общества, обеспечения накопления ( сбережений для решения личных текущих и социальных проблем. Развитие технологий и- доступности -розничных~банковскйх" услуг способствует не '!' только повышению доходности деятельности и конкурентоспособности I > российских банков, но и решению важной государственной задачи формирования социально ориентированной модели общества. Однако, если обратиться к реальной российской практике, то можно выделить исторически сформировавшиеся условия, дифференцирующие общедоступность банковских услуг на территории Российской Федерации. Это географическая !! протяженность территории, влияющая на эффективное развитие банковской

1 О стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года Заявление Правительства РФ № 1472п-П13 и Центрального банка РФ № 01-001/1280 от 5 апреля 2011 года инфраструктуры в отдаленных районах страны, как следствие неравномерность и низкий уровень развития розничных банковских услуг в отдельных регионах и малочисленных населенных пунктах РФ. Кроме того, имеются и другие проблемы, такие как недостаточная разработанность законодательного банковского регулирования, недостаточное присутствие иностранных инвесторов, высокие цены на банковские услуги. Эти и другие негативные факторы сдерживают дальнейшее развитие розничных банковских услуг в России. Таким образом, можно сформулировать я актуальную на сегодняшний день практическую проблему, заключающуюся ; в необходимости развития розничных банковских услуг, приведения их качества к уровню развитых стран, обеспечения доступности для всех граждан РФ независимо от места проживания. Ее решение требует поиска и научного обоснования способов и технологий реализации современных ! банковских продуктов потребителям (пользователям) посредством операций, совершаемых банками, при снижении затрат и обеспечивая надежность, безопасность, конфиденциальность и удобство банковских услуг, т.е. их качество.

Степень разработанности проблемы. По проблематике развития розничных банковских услуг особый интерес представляют работы зарубежных ученых: V.S. Desia, P. Rose, V. Reitz, J. Scurlock. v Анализ -отечественной "Литературы- по~ проблематике формирования инновационной экономики России свидетельствует, что вопросам развития рынка розничных банковских услуг в период модернизации России уделяется достаточно много внимания. Исследованию данной тематики посвящены труды С.И. Агабекова, Л.И. Абалкина, Г.Н. Белоглазовой, H.A. Волгина, К.И. Вахитова, Г.В. Гутмана, М.М. Имамова, О.И. Лаврушина, В.В. Калмыкова, Ю.И. Коробовой, Л.П. Кроливецкой, Д.И. Кокурина, К.Н. Назина, A.C. Полищука, К.А. Раицкого, И.О. Спицина, Э.А. Уткина, Е.А. Федуловой и других.

В последнее десятилетие в России появился ряд интересных^ исследований, отражающих важные аспекты розничного кредитования. Среди них особую ценность имеют труды A.C. Громова, О.А Гришина, И.А. Долматовича, Е.К. Лейбова, А. Пристанского, В.В. Радаева,

I \*:

М.Р. Каджаева, И.А. Киселева, С. Селянина, В.М. Усоскина, И. Федосеева; Ф. Филина, С.И. Чиркуна.

Существенный вклад в развитие теории рынка розничного кредитования внесли исследования O.A. Антонюка, И. Бакшаева,

B.И. Букато, М.З. Бора, A.A. Вишневского, А.Ю. Волкова, И.В. Волкова,

C. А. Гурьянова, В. А. Гудашова, Е.В. Егорова, E.H. Едронова, I

Е.П. Жарковского, Е.Ф. Жукова, Т.М. Костериной, A.A. Максютова, Е.М. Майбурд, В.А. Медведева, С.Ю. Новикова, С.С. Оборинского, ' О.И. Ожерельева, Г.И. Панаедова, Е.Б. Ширинской и других.

Анализ научной литературы, связанной с темой диссертационного | исследования, позволяет сделать вывод о достаточно высоком уровне | проработки различных теоретических и практических аспектов развития j розничной банковской деятельности. Однако проблемы развития розничных ' i банковских услуг как фактора и одного из условий инновационного развития ■ I экономики остаются малоизученными. Несмотря на наличие обширной t' литературы, недостаточно внимания уделяется системному изучению | проблем-развит-ия-розничного банковского сектора~в условиях формирования инновационной экономики. Недостаточная изученность и степень разработанности, с одной стороны, и научно-практическая значимость, с | другой, определили выбор темы диссертационного исследования, цель, задачи и круг рассматриваемых в нем вопросов.

Цель исследования. Целью работы является решение научной задачи разработки и обоснования инновационных способов внедрения и методики оценки продвижения на российский рынок современных банковских продуктов, соответствующих передовым международным аналогам.

Цель обусловила необходимость постановки и решения следующих задач: обосновать функциональную структуру процесса дистанционного банковского обслуживания; обосновать на основе анализа процесса дистанционного банковского обслуживания авторский подход к определениям категории4 «банковский продукт», «розничная банковская услуга», «банковская операция», их взаимосвязи и отношения; выявить основные тенденции и проблемы развития рынка розничных банковских услуг в России; провести анализ мирового опыта развития рынка розничных банковских услуг (на примере США); разработать алгоритм нового способа продвижения розничных^ банковских услуг через систему Интернет-сервиса коллективных покупок; разработать методику диагностики степени продвижения розничных банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг; разработать предложения по усовершенствованию банковской скоринговой системы; обосновать пути развития кредитной кооперации как условие снижения территориальных диспропорций в обеспечении потребителей банковскими продуктами и услугами.

Объектомисследования является деятельность-коммерческ-их-банков по продвижению на рынке розничных банковских услуг.

Предметом исследования является финансово-экономические отношения между участниками рынка розничных банковских услуг по поводу продвижения банковских продуктов и оказанию розничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по оперативности и качеству.

Теоретической основой диссертационного исследования являются труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные различным аспектам розничного банковского бизнеса; материалы международных, всероссийских и региональных научно-практических конференций по проблемам развития розничного бизнеса; результаты практической деятельности автора.

Методологической основой диссертационного исследования являются: диалектический метод исследования теоретических аспектов темы, комплексный и системный подходы ко всем изучаемым процессам и явлениям, которые реализованы посредством таких общенаучных методов, как методы научной абстракции, анализа и синтеза, а также применением экономико-математических и статистических методов анализа данных.

Информационную базу исследования составили экспертные оценки и разработки российских и западных экономистов. Автором были изучены информационно-аналитические материалы Центрального банка России, отчетность кредитных организаций, информационные материалы научно-практических конференций и семинаров по проблематике исследования, опубликованные в периодической печати, размещенные в сети Интернет.

Научная новизна исследования состоит в разработке и научном обосновании способов внедрения и методики диагностики продвижения инновационных банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг.

Наиболее существенные научные результаты, полученные лично автором и выносимые на защиту: I.- - Обоснована —функциональная ~ структура дистанционного банковского обслуживания, объединяющая следующие взаимосвязанные процессы: базовый, основной, обслуживающий и процесс продаж. Базовый процесс дистанционного банковского обслуживания включает технологическую разработку банковских продуктов, выбор технологий их внедрения и планирование объема продаж; содержанием основного процесса является продвижение розничных банковских продуктов и оказание розничных банковских услуг, в том числе посредством использования социальных сетей; инструментами обслуживающего процесса являются банковские операции. Процесс продаж предполагает применение технологий реализации потребителям розничных банковских продуктов и оказания розничных банковских услуг. Функциональное представление структуры дистанционного банковского обслуживания обеспечивает возможность управления основными параметрами и процессом дистанционного банковского обслуживания в целом, учитывая динамично изменяющуюся п конъюнктуру рынка розничных банковских услуг.

2. Предложены авторские определения категориям «банковский продукт», «розничная банковская услуга», «банковская операция».

Банковский продукт - разработанная или приобретенная банком технология (результат интеллектуальной деятельности), предназначенная для I I реализации на рынке банковских услуг (продуктов), ориентированная на удовлетворение нужд клиентов и получения банком дохода. Розничная ¡1 банковская услуга - стандартизированная юридически оформленная процедура массового обеспечения клиентов банка специфическим товаром -банковскими продуктами, реализуемыми посредством банковских операций. Банковская операг{ш - документально и технологически регламентированная совокупность действий (процедур) сотрудников и клиентов банка,; | I обеспечивающая и сопровождающая осуществление розничных банковских 1 услуг с целью удовлетворения потребностей клиента. Точка зрения автора I отличается от известных тем, что основывается на воспроизводственном подходе к-процессу~наращёнйя-финансово-кредитных ресурсов банка, учитывает взаимосвязи и отношения, возникающие в рамках банковского инвестиционного цикла.

3. Обоснован новый способ продвижения розничных банковских продуктов и услуг через систему купонных распродаж, обеспечивающий оперативный доступ потенциальных клиентов к банковским услугам | I посредством сети Интернет. Разработан алгоритм продвижения розничных банковских услуг через систему Интернет-сервиса коллективных покупок, З основанный на взаимодействии банка и клиента с сайтом купонов, способствующий привлечению новых клиентов и повышению объема продаж розничных банковских продуктов. 1 1

4. Разработана методика диагностики степени продвижения банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг, основанная на экспертных оценках критериев продвижения, применение которой позволяет оценить степень продвижения банковских продуктов на рынке, выявить доминирующие и наиболее востребованные потребителями банковские продукты, обеспечить банковских управляющих необходимой информацией для выработки управленческих решений, ориентированных на развитие розничного банковского бизнеса.

5. Обоснованы предложения по усовершенствованию скоринговых систем российских коммерческих банков дополнительными модулями, использующимися в деятельности банков развитых стран: Pre-sale {«Предпродажный скоринг»), который позволяет на основе кредитной истории выявить потенциальные потребности клиента и создать предложения, заинтересующие его; Response - scoring («Скоринг отклика)», I позволяющий оценить вероятность отклика клиента на различные банковские предложения; Attrition - scoring («Скоринг удержания»), позволяющий оценить вероятность разрыва деловых отношений между клиентом и банком. ;

-- -6. Обоснованы-пути развития "кредитной кооперации как условие снижения территориальных диспропорций в обеспечении потребителей банковскими услугами, заключающиеся в расширении возможностей их предоставления, формировании организационных и законодательных условий деятельности кредитных кооперативов и организаций микрофинансирования, особенно в регионах с недостаточным предложением банковских услуг.

Положения диссертации соответствуют пункту 10.22. «Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения» паспорта специальности 08.00.10 - «Финансы, денежное обращение » кредит».

Достоверность полученных результатов обеспечена достаточной репрезентативностью информационно - эмпирической базы, содержательным анализом выявленных фактов и закономерностей, использованием статистических методов обработки полученных эмпирических данных и программного инструментария пакета прикладных программ Microsoft Excel.

Обоснованность полученных результатов подтверждается критически проработанными методологическими позициями по теме диссертации; тщательной проработкой нормативно-правовых положений; обсуждением результатов на научно-практических конференциях; публикациями в научных изданиях, в том числе включённых в перечень ВАК Минобрнауки России.

Теоретическая значимость работы определяется актуальностью поставленных задач, достигнутым уровнем разработанности проблематики, обобщением российского и зарубежного опыта оказания розничных банковских услуг, выявлением приоритетных направлений их развития в условиях формирования инновационной экономики. Полученные результаты обеспечивают дальнейшее развитие теории банковского дела, в частности, такого его направления, как розничное банковское обслуживание, а также .расширяют-теоретическую базу—для ^э^ализацйи концепций повышения доступности финансовых услуг населению РФ.

Практическая значимость результатов исследования. Разработанные в диссертации положения могут применяться:

- менеджментом коммерческих банков для повышения эффективности деятельности и достижения конкурентных преимуществ на рынке розничных банковских услуг;

- научными сотрудниками в целях дальнейшего развития теории развития розничных банковских услуг в условиях формирования инновационной экономики;

- в учебном процессе при разработке учебно-методических комплексов в рамках преподавания дисциплин финансового профиля.

Апробация и внедрение результатов исследования. Теоретические положения и практические выводы исследования отражены в докладах и, получили одобрение на:

- Международной научно-практической конференции «Евразийское пространство: приоритеты социально-экономического развития» (г. Москва, ЕАОИ, 2011 г.);

- VII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Инновационное развитие современной экономики: теория и практика» (г. Москва, ЕАОИ, 2011 г.);

- VI международном научно-практическом форуме «Инновационное развитие российской экономики» (г. Москва, МЭСИ, 2011 г.);

- V международной научно-практической конференции «Будущее I 1

России: социально-экономический форсайт» (г. Владимир, ВИБ, 2011); п к I №

- XII международной научной конференции «Модернизация России: ключевые проблемы и решения» (г. Москва, ИНИОН РАН, 2011); ¡^

- VI международной научно-практической конференции студентов и | \* аспирантов «Россия в период трансформации: имидж вуза в истории государства» (г. Ярославль, Московское представительство фонда имена К. Аденауэра, Академия МУБиНТ, 2012 г.);

- Международной научно-практической конференции «Современное ^ состояние и тенденции развития финансово-кредитных систем в условиях глобализации экономики» (г. Гомель, Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации, 2012 г.);

- Международной научно-практической конференции молодых ученых и студентов «Евроинтеграционный выбор Украины и проблемы макроэкономики» (г. Днепропетровск, Днепропетровский университет имени Альфреда Нобеля, 2012 г.);

- Международном конгрессе «Региональный маркетинг» (г. Ярославль, ЯФ МЭСИ, 2012 г.).

Материалы и научные результаты диссертации используются ,в учебном процессе Академии МУБиНТ при чтении курсов «Банки и банковская деятельность», «Деньги, кредит, банки» (акт от 3 октября 2012 г.) и внедрены в практику деятельности ОАО «ГУТА-БАНК» (акт от 18 июня 2012 г.), ОАО КБ «МАСТ-Банк» (акт от 10 сентября 2012 г.).

Публикации. По результатам диссертационного исследования опубликовано 8 работ (авт. объемом 4,53 п.л.), в том числе 5 работ (авт. объемом 1,04 п.л.) в ведущих рецензируемых научных журналах, рекомендуемых ВАК Минобрнауки России.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, включающего 178 наименований, 43 таблиц, 45 рисунков и 5 приложений.

## Заключение диссертации по теме "Финансы, денежное обращение и кредит", Кешенкова, Наталья Викторовна

Выводы.

1. Основной целью деятельности кредитных кооперативов в России является оказание кредитно-финансовых услуг своим членам для развития их [ 3''. хозяйственной деятельности и повышении материального благосостояния!! Е н

I. I 1

2. К основным проблемам развития финансово-кредитного( ! д механизма кредитных кооперативов относятся: недостаточное внимание к проблемам кредитной кооперации со стороны федеральных и региональных органов власти; узкий спектр услуг сбережений и предоставления займов;^ отсутствие четкой регламентации заемно-сберегательной политики кредитных кооперативов; отсутствие системы управления финансовыми

I , рисками; отсутствие действующей интегрированной платформы ;!!<

II [и Ч. „ „ l-t.ll информационных технологии, поддерживающей системы управления I

I II! iff I! 'if И i-t iifl Г

И'

PI r i ц и л ui

3 ,11 if fir f I

IR tii N кооперативов на местах, подготовки отчетов и консолидации данных различных уровней, мониторинга и контроля деятельности; отсутствие.^ I I I I 1 !•! 1 г - ■ Н и .1 институциональнои системы, обеспечивающей потоки средств междэд 1 различными уровнями кредитной кооперации. Для усовершенствования

I | . процесса функционирования кредитных кооперативов в России необходимо воспользоваться зарубежным опытом, например США. >

3. Финансово-кредитный механизм кредитных кооперативов основывается на принципах:

1) хозяйственной самостоятельности;

2) самофинансирования;

3) ответственности за результаты деятельности;

4) экономической эффективности;

5) создания финансовых резервов;

6) финансового контроля.

4. Перспективная система кредитной кооперации в России может быть представлен тремя уровнями: муниципальным, региональным и федеральным. Функционирование данной системы предлагается на основе

1 1 1 • м

1 1 Л I 'I саморегулирования, а реализуемые функции при управлению системой I планирование, регулирование, учет, отчетность, контроль. 1 | I

5. Для снижения территориальных диспропорций в обеспечении потребителей банковскими продуктами и услугами необходимо: v

- расширять возможности их предоставления; [

- формировать условия для деятельности кредитных кооперативов и

I >> , организаций микрофинансирования, особенно в регионах с недостаточны^ ¡,

I j I ll I Wt предложением банковских услуг; I! к. 1

- совершенствование законодательства, регламентирующего условия создания саморегулируемых организаций в сфере кредитной кооперации и 1 II 1 . I

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Научные и практические результаты проведенного исследования i i i заключаются в следующем. 1 , i

1. В процессе анализа состояния исследования развития рынка4 розничных банковских услуг, обоснована функциональная структура дистанционного банковского обслуживания, которая объединяет следующие

I ! взаимосвязанные процессы: базовый, основной, обслуживающий и процесс «¡i. j't ! í'lt продаж. Функциональная структура ДБО представлена как совокупность' " взаимосвязанных элементов, образующих целостность восприятия процессЙ i i

ДБО как системы и позволила идентифицировать соответствие этапов банковского инвестиционного цикла процессам ДБО. В ходе исследований установлена одинаковая сущность этапов банковского инвестиционного цикла и процессов ДБО, которая заключается в наращении банком финансово-кредитных ресурсов и может быть охарактеризована как процесс

I И f <| •) I воспроизводства инновационных банковских продуктов. Это дало основание ' | использовать воспроизводственный подход для анализа важных категорий i теории розничных банковских услуг: «банковский продукт», «розничная банковская услуга», «банковская операция».

- В рамках воспроизводственного подхода выработаны авторские i определения категориям «банковский продукт», «розничная банковская услуга», «банковская операция»: i i.] и

Банковский продукт - разработанная или приобретенная банко^м «j

I , ! i I технология (результат интеллектуальной деятельности), предназначенная для реализации на рынке банковских услуг (продуктов), ориентированная на удовлетворение нужд клиентов и получения банком дохода. i

- Розничная банковская услуга - стандартизированная4 юридически оформленная процедура массового обеспечения клиентов банка специфическим товаром - банковскими продуктами, реализуемыми посредством банковских операций. ¡ ■ > 11 1«

II i i, i

J¡f

Банковская операция - документально и технологически регламентированная совокупность действий (процедур) сотрудников ;и

Iii' клиентов банка, обеспечивающая и сопровождающая осуществление

11 j розничных банковских услуг с целью удовлетворения потребностей клиента.

Точка зрения автора отличается от известных тем, что основывается на воспроизводственном подходе к процессу наращения финансово-кредитных ресурсов банка, учитывает взаимосвязи и отношения, возникающие в рамках банковского инвестиционного цикла.

2. В диссертации выявлены тенденции и проблемы развития рынка 1 1 розничных банковских услуг в России. К тенденциям развития рынка ч Ч розничных банковских услуг относятся: динамичное развитие

I «г потребительского кредитования, которое объясняется высоким спросом со стороны населения; повышение доступности автокредитов, появляются новые программы автокредитования, не требующие подтверждения доходов,v а также экспресс-программы с выдачей кредита за один день; динамичное развитие ипотечного кредитования. На рынок вернулись программы кредитованияжилья как на первичном, так и на вторичном рынке, появились ч новые ипотечные предложения, увеличилось количество акции и «программ

I ii лояльности», активизировались рекламные компании со стороны банков по

I I привлечению новых клиентов; динамичное развитие депозитного рынка.1

Активно развивается инфраструктура рынка - количество выпущенных V кредитных карт, банкоматов и терминалов. Появляется много рекламных акций в поддержку кредитных карт, развиваются различные ко -брендинговые проекты и бонусные программы лояльности, реализуемые на ii i а Ч1& базе пластиковых карт; динамичное развитие дистанционных сервисов, ¡в 1 ¡^ i t

I , первую очередь - это мобильный банкинг.

К проблемам развития рынка кредитования физических лиц в России относятся: недостаточность ресурсной базы кредитных организаций, высокие I цены на банковские услуги, недостаточная технологическая надежность4 ч;и

I Ч 'I t

1,11.1

1. информационных систем кредитных организаций (включая технологии ДБО), недостаточная развитость кредитных технологий.

3. Анализ мирового опыта развития розничных банковских услуг| I на примере США) показал, что для продвижения банковских продуктов , I применятся следующие модели банковских отделений: модель банковского

Н » >( ы .ц отделения «Отделение в магазине», Франчайзинговая модель банковского

I I'1 I ч1

I ' I I <д отделения, модель банковского отделения с долевым участием. Стабильно! функционирует система кредитных кооперативов, которая развивается по

I' .<1 и<|

Г':!

I 4 трем группам моделей: 1 типовая модель - «Кредитные союзы»; 2 типовая V модель - «Система кредитования фермеров»;3 типовая модель I

Универсальная модель», направленных на удовлетворение материальных нужд (образование, отдых и т.д.) пайщиков. Отмечается тенденция создания

M 1 >1 H сети финансовых центров, предоставляющих возможность клиентам ^ t j „I . 1 самостоятельно проводить базовые операции при консультационной \ поддержке сотрудников центра. Работа скоринговых систем, направлена на развитие эффективного инструментария принятия решений и на I продвижение банковских продуктов заемщику путем автоматического^ вычисления вероятности приобретения заемщиком банковского продукта.

4. Исследованы инновационные технологии ДБО, такие.'I¡каки!'

--rHj-to1' беспроводная технология NFC (Near Field Communication, «связь в ближнем поле») и технология радиочастотной идентификации RFID, Интернет, ^ t . t банкинг, мобильный банкинг, в т.ч. социальные сети. Выявлен I инновационный способ продвижения розничных банковских продуктов через^ ч систему купонных распродаж, который обеспечивает оперативный доступ I потенциальным клиентам к банковским услугам посредством сети Интернет;

В диссертации разработан алгоритм продвижения розничных банковских

1,1. ь .|( .и }« услуг через систему Интернет-сервиса коллективных покупок, основанный

I . I на взаимодействии банка и клиента с сайтом купонов, механизм которого р> j-ii рг

III I li й •1,1! й i>i( Щ

I 1 1 способствует привлечению новых клиентов и повышению объема продаж ,Uî розничных банковских продуктов и получения банком дохода. |

5. Практика применения методики диагностики степени продвижения

I I | банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг, основанная на экспертных оценках критериев продвижения, обеспечивает банковский I управляющих актуальной информацией о степени продвижения банковских продуктов на рынке, о доминирующих и наиболее востребованных к i

I . и jllï sit потребителями банковских продуктах для выработки управленческих

U и

I I а решении, направленных на развитие позитивных тенденции на рынке : i розничных банковских услуг. Коэффициента степени продвижения банковских продуктов на рынке розничных банковских услуг (К) .в I

Методике рассчитывается с использованием программы Microsoft Office^ Excel, которая предоставляет следующие преимущества: сокращение I временных затрат сотрудников банка на проведение диагностики; уменьшает документооборот при проведении диагностики; простота и доступность i i ï II использования программы Microsoft Office Excel для проведения Методикй;Г J '

I ' автоматический расчет коэффициента степени продвижения каждого i банковского продукта на рынке РБУ.

6. В диссертации рассмотрены основные направления развития i \ рынка розничных услуг: совершенствование системы кредитного скоринга,4 а которая представляет собой совокупность способов, процедур, компьютерных программ, позволяющих оценить заемщика и в дальнейшем ч работать с ним в автоматическом режиме; развитие системы кредитной;'1 i м кооперации, создание которой основано на общности места жительства, трудовой деятельности, профессиональной принадлежности с целью сбережения их собственных денежных средств посредством взаимного кредитования. Основные проблемы развития финансово-кредитного^ механизма кредитных кооперативов: узкий спектр услуг сбережений и предоставления займов; отсутствие четкой регламентации заемно-сберегательной политики кредитных кооперативов; отсутствие системы

11 > .1 .I,

II I 4 . • I

411

ОД Ч il 'i »'i i ч(||

4Í I управления финансовыми рисками; отсутствие действующе^ интегрированной платформы информационных технологий, поддерживающей системы управления кооперативов на местах, подготовки \* | ¡1 и отчетов и консолидации данных различных уровней, мониторинга! ¡и ' 1 контроля деятельности; отсутствие институциональной системы] I обеспечивающей потоки средств между различными уровнями кредитной кооперации. ,

7. Анализ скоринговых систем (на примере США) показал, что кредитные скоринговые системы России необходимо усовершенствовать дополнительными модулями, такими как: Pre-sale «Предпродажный

11 » I «' скоринг», Response - scoring «Скоринг отклика», Attrition — scoring • i' ■ 1

Скоринг удержания», работа которых направлена не только на принятие I решений о выдаче кредитов заемщику, но и на продвижение банковских продуктов путем автоматического вычисления вероятности приобретения 1 заемщиком дополнительного банковского продукта.

8. Проведенное исследование показало, что для снижения территориальных диспропорций в обеспечении потребителей розничными банковскими услугами в России необходимо развивать систему кредитной !iJ«

Mi' ■ кооперации, деятельность которой направлена на расширение I предоставления розничных банковских продуктов, формирование условий их

L U обеспечения, особенно в регионах с недостаточным предложением I банковских услуг, законодательное закрепление условий создани^ саморегулируемых организаций в сфере кредитной кооперации и микрофинансирования с определением их функций, прав и обязанностей. i

11 tii ! I l i! I ■ ill , I us i i

I < » u) ,1

I'! \ If <="" p="">

I I Li! . i

I И , I , I ! , i i i i *<="" p="">*

*<="" p="">*

*<="" p="">*

*<="" p="" style="color: rgb(0, 0, 0); font-family: Verdana, Geneva, Arial, Helvetica, sans-serif; font-size: 12px; font-variant-ligatures: normal; font-variant-caps: normal; font-weight: normal; letter-spacing: normal; orphans: 2; text-align: left; text-indent: 0px; text-transform: none; white-space: normal; widows: 2; word-spacing: 0px; -webkit-text-stroke-width: 0px;">*

## Список литературы диссертационного исследования кандидат экономических наук Кешенкова, Наталья Викторовна, 2013 год

*1. Нормативно-правовые акты органов законодательной и ! Ii исполнительной власти '*

*2. Гражданский кодекс Российской Федерации Часть первая от\3011.1994 № 51-ФЗ: федеральный закон: принят государственной Думой 21 окт. 1994 года. — СПС «КонсультантПлюс».1.I*

*3. Налоговый кодекс Российской Федерации Часть первая от 31.07.19^8.j.ii |,i(>i.i*

*4. ФЗ: федеральный закон: принят Государственной Думой\* 16 'I! ¡1июля 1998 года, одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года. —■t1. СПС «КонсультантПлюс».*

*5. О банках и банковской деятельности от 02.12.1990 № 395-1зфедеральный закон. — СПС «КонсультантПлюс». ;I*

*6. О защите конкуренции от 26 июля 2006 г. № 135-Ф3: федеральныйзакон: принят Государственной Думой 8 июля 2006 года, одобренj1 > i| ■ 11*

*7. Советом Федерации 14 июля 2006 года. — СПС «КонсультантПлюс».!! ;t, j I, .*

*8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации от 27.07.2006 № 149-ФЗ: федеральный закон: принят; 1 Государственной Думой 8 июля 2006 года, одобрен СоветомI*

*9. Федерации 14 июля 2006 года. — СПС «КонсультантПлюс».I*

*10. О кредитной кооперации от 18.07.2009 № 190-ФЗ: федеральный закон принят Государственной Думой 3 июля 2009 года, одобрен Советом*

*11. Федерации 7 июля 2009 года. — СПС «КонсультантПлюс». j• Mi V.'i*

*12. Концепция долгосрочного социально-экономического развития,:!1.I I , |*

*13. Российской Федерации на период до 2020 года: распоряжение ;1 1 ■*

*14. Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р. — СПС,I1. КонсультантПлюс». \*

*15. О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года: Заявление Правительства РФ № 1472п-П13 и Банка России №01-001/1280 от 05.04.2011. j- '¡¡>i1,1 1.1.Ы*

*16. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на !! j'"• I ■ Iпериод до 2020 года: распоряжение Правительства РФ от 8 декабря ^10.*

## 