Голощапова, Ирина Валерьевна. Организация комплексного обслуживания физических лиц в коммерческих банках : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10. - Санкт-Петербург, 2006. - 152 с.

**Содержание к диссертации**

Введение

ГЛАВА 1. ОБСЛУЖИВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ 11

1.1. Развитие рынка финансовых услуг для населения в Российской Федерации 11

1.2. Зарубежный опыт комплексного обслуживания ,физических лиц в коммерческих банках 31

1.3. Теоретические и методические подходы к организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческих банках 41

ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ НА ОСНОВЕ ФОРМИРОВАНИЯ ФИНАНСОВОГО СУПЕРМАРКЕТА 48

2.1. Сущность финансового супермаркета и принципы его создания и функционирования 48

2.2. Методические положения по формированию бизнес-модели финансового супермаркета 61

2.3. Методические подходы к обеспечению эффективности функционирования финансового супермаркета 82

ГЛАВА 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО СУПЕРМАРКЕТА НА БАЗЕ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА 99

3.1. ОАО «Промышленно-строительный банк»: основные результаты деятельности на рынке банковских услуг 99

3.2. Разработка бизнес-плана создания финансового супермаркета в ОАО «Промышленно-строительный банк» 107

3.3. Основные направления совершенствования деятельности коммерческих банков на рынке розничных услуг 120

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 125

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 133

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.**Стабилизация экономической и политической ситуации в стране, снижение темпов инфляции, подъем реального сектора экономики, рост реальных доходов населения, высокая конкуренция в сегменте корпоративного банковского бизнеса, снижение доходности традиционных банковских услуг, необходимость дифференцирования рисков создали условия для активного развития финансового сектора, обеспечивающего предоставление финансовых услуг населению.

Наиболее подготовленными для работы с физическими лицами среди финансовых институтов являются коммерческие банки, что связано, в первую очередь, с накопленным банками опытом работы на различных сегментах финансового рынка. Банки активно развивают потребительское кредитование, расширяют сферу применения пластиковых карт, внедряют новые технологии и создают инфраструктуру для работы с населением. Так, за период 2002-2005 гг. объем потребительского кредитования вырос почти в 5,5 раз и составил 14,5% от общего объема банковского кредитования. Объемы розничных депозитов в банках за тот же период увеличились в 2,9 раза. Расширяется охват населения пластиковыми картами: если в первом квартале 2001 г. на 100 человек было выпущено 5,2 карты, то в третьем квартале 2004 г. - 21,4.

Помимо спроса на непосредственно банковские услуги наблюдается возрастание роли небанковских финансовых институтов на российском рынке розничных услуг. Так, в 2004 г. объем премий, полученных страховыми компаниями, увеличился на 9%, а объем активов паевых инвестиционных фондов вырос почти на 14%.

Одновременно с ростом спроса населения на финансовые услуги растет неудовлетворенность населения качеством обслуживания. Так, измерение индексов удовлетворенности жителей России товарами и услугами, ежегодно проводимое Стокгольмской школой экономики показывает, что к 2005 г. по сравнению с 2002 г. произошло общее снижение удовлетворенности банковским обслуживанием: значение этого индекса снизилось с 67 до 64. При этом индекс удовлетворенности банковским обслуживанием населения в других странах составляет, например, в Литве -78,5, Финляндии - 76, Дании - 73, Латвии - 72,5. Основными факторами, повлиявшими на снижение уровня удовлетворенности банковским обслуживанием, были названы: отсутствие возможности получить в банке полный комплекс финансовых услуг и неадекватное ожиданиям качество обслуживания.

Сложившаяся ситуация на рынке финансовых услуг отражает отсутствие опыта у российских финансовых институтов по организации комплексного обслуживания физических лиц, что и определяет *актуальность темы диссертационного исследования.*

**Степень изученности проблемы.**Разработка проблем организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке обслуживания является новым направлением в теории банковского менеджмента и в силу этого недостаточно разработанной сферой научного знания.

Отдельные вопросы, посвященные методологии комплексного банковского обслуживания физических лиц в условиях развитого финансового рынка рассмотрены в трудах зарубежных специалистов: Роуза П., Синки, мл. Дж. Ф., Ванна Г.Х., Коха Т.У. и др. Вопросы развития розничного банковского бизнеса рассматривались в работах Белоглазовои Г.Н., Кроливецкой Л. П., Лаврушина О.И., Пановой Г.Н., Савинской Н. А., Халанского В.П. и др.

Вместе с тем, не получили достаточной разработки вопросы, связанные с особенностями, формами и методами организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке в условиях развивающегося финансового рынка, что определило *цель и задачи диссертационного исследования.*

**Цель и задачи диссертационного исследования.**Целью диссертационного исследования является разработка и научное обоснование методических положений и практических рекомендаций по организации и совершенствованию комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

Для достижения цели исследования были поставлены и решены следующие задачи:

проведен анализ состояния рынка финансовых услуг для физических лиц в России и выявлены тенденции его развития;

проанализирован зарубежный опыт организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческих банках с учетом особенностей развития финансовых рынков;

обоснованы методические положения по организации комплексного обслуживания физических лиц в российских коммерческих банках на основе создания финансового супермаркета;

предложена бизнес-модель финансового супермаркета, реализующая принцип комплексности при обслуживания физических лиц в коммерческом банке;

разработаны методические рекомендации по организации и совершенствованию деятельности финансового супермаркета.

**Предметом исследования**в диссертационной работе выступают организационные отношения, опосредующие процесс комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

**Объектом исследования**в диссертационной работе является коммерческий банк как финансовый институт, обеспечивающий комплексное обслуживание населения.

**Теоретической и методологической основой**исследования явились труды отечественных и зарубежных специалистов по теории банковского менеджмента, финансовых рынков, бизнес-планирования. Для решения поставленных в работе задач применялись методы системного анализа, сравнения, анализа и синтеза, имитационного моделирования. Информационную базу составили нормативно-правовые и инструктивные материалы по проблемам регулирования деятельности коммерческих банков, информационные материалы Центрального банка РФ, статистические данные Госкомстата РФ, характеризующие состояние экономики в целом, банковского, страхового и инвестиционного секторов.

**Научная новизна диссертационного исследования**заключается в следующем:

обоснована целесообразность формирования на базе коммерческого банка финансового супермаркета как организационной формы комплексного обслуживания физических лиц, обеспечивающей удовлетворение потребностей физических лиц в финансовых услугах;

определены принципы создания и функционирования финансового супермаркета, учет которых позволяет обеспечить реализацию системного подхода при организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке;

разработана бизнес-модель финансового супермаркета с учетом его организационной структуры, технологий обслуживания физических лиц, сложности финансовых продуктов, реализация которой создает условия для повышения эффективности деятельности коммерческого банка;

выявлены, обобщены и классифицированы факторы, влияющие на функционирование финансового супермаркета, а также определены и классифицированы риски деятельности финансового супермаркета, обоснован комплекс мер, направленных на снижение рисков;

разработаны методические рекомендации по совершенствованию деятельности коммерческого банка на рынке розничных услуг.

**Практическая значимость результатов**диссертационного исследования заключается в том, что разработанные методические положения, рекомендации и выводы могут быть использованы в практической деятельности коммерческих банков, а также других финансовых институтов - страховых и инвестиционных компаний, паевых и пенсионных фондов, работающих на российском рынке розничных услуг.

Теоретические и методические положения диссертационной работы используются при проведении занятий по дисциплинам «Деньги. Кредит. Банки», «Банковский менеджмент» в Санкт-Петербургском государственном инженерно-экономическом университете.

**Апробация работы.**Основные положения, выводы и рекомендации диссертационного исследования были доложены, обсуждены и одобрены на 6 и 7-й Межвузовских конференциях аспирантов и докторантов «Теория и практика финансов и банковского дела на современном этапе» (2004-2005 гг.) в Санкт-Петербурге.

Методические положения и рекомендации, разработанные в диссертации, использованы при разработке бизнес-плана создания финансового супермаркета на базе отделения санкт-петербургского коммерческого банка.

**Структура диссертации**включает в себя введение, три главы, заключение, список использованных источников, приложение.

Во *Введении*обоснована актуальность темы диссертационной работы, определены цель и задачи исследования, его предмет и объект, охарактеризованы теоретические основы и информационная база, научная новизна и практическая значимость, дана краткая характеристика работы.

В первой главе диссертации - *«Обслуживание физических лиц в коммерческих банках в условиях рыночной экономики»*- проведен анализ и выявлены тенденции развития рынка финансовых услуг для населения в России, определены проблемы, тормозящие качественное и количественное развитие рынка; обобщен зарубежный опыт комплексного обслуживания физических лиц в ведущих коммерческих банках; проанализированы теоретические и методические подходы к организации комплексного обслуживания физических лиц в условиях развивающихся рынков.

Во второй главе диссертации - *«Методические основы организации комплексного обслуживания физических лиц в коммерческом банке на основе формирования финансового супермаркета»*- определена сущность финансового супермаркета, систематизированы принципы его создания и функционирования; разработана бизнес-модель финансового супермаркета; выявлены и систематизированы факторы, оказывающие влияние на деятельность финансового супермаркета; классифицированы риски, связанные с деятельностью финансового супермаркета при организации комплексного обслуживания физических лиц; разработаны рекомендации по снижению рисков.

В третьей главе - *«Методические рекомендации по созданию и совершенствованию деятельности финансового супермаркета на базе коммерческого банка» -*обоснована целесообразность создания финансового супермаркета на базе отделения коммерческого банка с целью организации комплексного обслуживания населения; разработан бизнес-план создания финансового супермаркета на базе отделения коммерческого банка; даны

рекомендации по совершенствованию деятельности российских коммерческих банков на рынке розничных услуг.

В *Заключении*изложены основные результаты исследования.

**Публикации.**Основные положения диссертационной работы опубликованы в 5 научных работах общим объемом 2,5 п.л.

## Развитие рынка финансовых услуг для населения в Российской Федерации

Ситуация начала постепенно меняться с середины 90-х годов. Ряд факторов, обусловленных как возрастающими потребностями рынка, так и внутрикорпоративными тенденциями, привели банки к принятию решения о необходимости расширения сегмента розничного бизнеса. К внешним факторам следует отнести те, которые объективно зависят не от банков, а от конечных потребителей:

реальный рост доходов населения;

улучшение ожиданий населения в отношении стабильности экономической ситуации и увеличения личных доходов;

повышение банковской грамотности населения;

возрастание запросов к качеству приобретаемых населением товаров;

осознание преимуществ кредитов и депозитов в управлении личными финансами.

К числу внутренних факторов, способствующих расширению розничного бизнеса, относятся:

улучшение ожиданий банков в отношении стабильности экономической ситуации и роста доходов;

более высокий процент возврата розничных кредитов по сравнению с корпоративными кредитами;

возросшую потребность в повышении уровня капитализации банков и диверсификации рисков;

обострением конкуренции на рынке корпоративного обслуживания;

появление новых возможностей для управления имуществом проблемных заемщиков;

перспективы пенсионной реформы.

Условно в развитии розничного направления в российском банковском бизнесе, по нашему мнению, следует выделить на два периода: до кризиса 1998 года и после него. Фактически 1995-1997 годы стали временем, когда накопленный в корпоративном бизнесе опыт закладывали в основу стратегических розничных кредитных программ.

Кризис 1998 года, банкротство части финансовых институтов привело к резкому падению уровня доверия к банкам, как со стороны населения, так и со стороны иностранных кредиторов. Реальное развитие розничного рынка стало возможным на фоне макроэкономической стабилизации в 2000 - 2001 годах.

Таким образом, стабилизация экономической и политической ситуации в стране, снижение темпов инфляции, рост реальных доходов населения, изменения в потребительском и сберегательном поведении населения, наряду с высокой конкуренцией на рынке банковских услуг для корпоративных клиентов, изменениями в области законодательства, фискальной и бюджетной политики создали предпосылки для развития розничного рынка финансовых услуг.

## Сущность финансового супермаркета и принципы его создания и функционирования

Стратегическая цель любого успешного банка - первоклассное комплексное финансовое обслуживание своих клиентов. Основными средствами для ее достижения являются: ориентация на опыт ведущих отечественных и зарубежных банков, использование передовых финансовых технологий.

Идея оказания различных финансовых услуг в одном месте не нова: банки всегда стремились эффективно использовать ресурсы филиальной сети, предоставляя своим клиентам максимальный набор услуг.

По мере стабилизации экономической и политической ситуации в стране, повышения благосостояния российских граждан, роста спроса населения на банковские, страховые и инвестиционные услуги, увеличивается количество услуг, предоставляемых банками розничным клиентам, появляются новые финансовые продукты, произведенные на стыке банковских и страховых услуг (система страхования банковских вкладов, страхование залогов, страхование жизни и здоровья заемщика и т.д.). В результате концепция стандартного банковского офиса, использовавшаяся банками до недавнего времени, становится не актуальной, и ей на смену приходит концепция финансового супермаркета.

Для формирования научно обоснованной концепции создания и функционирования финансового супермаркета необходимо рассмотреть теоретические аспекты, связанные с раскрытием сущности финансового супермаркета, систематизацией функциональных элементов и преимуществ финансового супермаркета, уточнения принципов его создания и функционирования.

Согласно концепции финансового супермаркета, создаваемого на базе коммерческого банка, каждый клиент должен удовлетворять в банке не только потребности в банковском обслуживании, но и в финансовом консалтинге, страховании, а также в других услугах финансового характера.

## ОАО «Промышленно-строительный банк»: основные результаты деятельности на рынке банковских услуг

ОАО «Промышленно-строительный банк» (ОАО «ПСБ») универсальное финансово-кредитное учреждение, осуществляющее весь комплекс банковских услуг коммерческого и инвестиционного характера. Данные, характеризующие деятельность ОАО «ПСБ», приведенные в данном параграфе, получены из годовых отчетов ОАО «ПСБ» за 2001-2004 гг.[153].

ОАО «ПСБ» был учрежден в октябре 1990 года на базе Ленинградского областного банка Промстройбанка СССР.

В 90-х годах XX века ОАО «ПСБ» рос и развивался как крупный региональный банк, обслуживающий системообразующие предприятия Северо-Запада. ОАО «ПСБ» стал одним из первопроходцев на рынке пластиковых карт и одним из первых в России добился устойчивых отношений с лидерами мирового финансового рынка.

Продуманная экспансия ОАО «ПСБ» на Северо-Запад, в Москву и в другие регионы России существенно укрепила его позиции на рынке. Крепкий, но региональный банк постепенно становится банком федерального значения. В 2001 году в столице открылся Московский региональный центр ОАО «ПСБ», усиливший присутствие банка в Центральном регионе. Начало работы Московского регионального центра стало значимым этапом в осуществлении федеральной стратегии развития.

Последовательная реализация потенциала ОАО «ПСБ» в крупнейших регионах страны обусловила качественный рост основных финансовых показателей, который отразился в повышении позиций ОАО «ПСБ» в российских банковских рейтингах.

Начиная с 1993 года, ОАО «ПСБ» проходит ежегодный аудит по международным стандартам, а с 1994 года ОАО «ПСБ» входит в немногочисленную группу российских банков, имеющих международные рейтинги. По версии международного агентства «FITCH» краткосрочный и долгосрочный рейтинги ОАО «ПСБ» - «В», прогноз долгосрочного рейтинга - «положительный». Рейтинговое агентство «Интерфакс» повысило ОАО «ПСБ» долгосрочный кредитный рейтинг до АаЗ (RUS), краткосрочный кредитный рейтинг подтвержден на уровне RUS-1. Рейтинговое агентство «Эксперт» присвоило рейтинг кредитоспособности «А» (высокий уровень кредитоспособности). Осенью 2004 года ОАО «ПСБ» впервые в своей истории прошел процедуру рейтингования в агентстве «Moody s».

В 2003 году ОАО «ПСБ» признан лауреатом главной национальной премии «Российский национальный Олимп» в номинации - «Финансы. Инвестиции», а в 2004 году ОАО «ПСБ» стал победителем во Всероссийском конкурсе «Финансовый Олимп» в номинации «Самый динамично развивающийся банк».