Науменко Алексей Александрович. Развитие услуг коммерческих банков для розничных клиентов : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Науменко Алексей Александрович; [Место защиты: Сарат. гос. соц.-эконом. ун-т].- Саратов, 2009.- 140 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-8/439

**Введение к работе**

**Актуальность темы.**Последнее десятилетие стало периодом усиления банковской конкуренции в России. Этот процесс явился следствием развития свободного рынка банковских продуктов. Коммерческие банки начали интенсивнее соперничать друг с другом в борьбе за наиболее выгодные сферы деятельности. Значительное увеличение доходов населения и развитие малого бизнеса определили стремительное развитие деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов. Однако по сравнению с западными странами степень развитости банковских услуг для розничных клиентов по-прежнему остается достаточно низкой.

В зарубежной практике накоплен огромный опыт оказания различных банковских услуг для розничных клиентов, в том числе и в области индивидуального банковского обслуживания. В России же более 60 млн. человек не пользуются банковскими услугами, и только четверть россиян имеют банковские счета. Таким образом, проблема повышения эффективности деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов имеет особую актуальность в процессе становления полноценного рынка банковских услуг и достижения значимых показателей развития экономики и отношений между розничными клиентами и банковской системой.

Вместе **с**тем, следует отметить, что адекватное функционирование рынка банковских услуг для розничных клиентов невозможно без развития таких направлений в деятельности коммерческих банков и небанковских организаций как повышение качества оказываемых банковских услуг, изучение поведения потребителей розничных банковских услуг, развитие инфраструктуры рынка банковских услуг для розничных клиентов и повышение уровня финансовой грамотности населения.

Исходя из вышесказанного, актуальность темы диссертационного исследования обусловлена:

во-первых, значимостью деятельности коммерческих банков по оказанию банковских услуг для розничных клиентов в целях развития экономики страны и удовлетворения финансовых потребностей розничных клиентов;

во-вторых, отсутствием комплексного исследования деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов банков.

**Степень разработанности проблемы.**Теоретическим аспектам, связанным с раскрытием сущности банковской услуги, ее отличий от банковского продукта и банковских операций посвящены работы таких авторов как X. Дуглас, Д. Ревел, Ш. Дерей, Г. Брайан, О.'Доннел, Е. Балларин, В. Малпас, Ф. Дерек, Д. Арист, Б. Бухвальд, К. Дейвис, Ю. Зайтц, А. Кенион, Дж. Кей, А. Ланге, Д. Ле-веллин, Б. Маруа, С. Матюр, М. Потер, X. Шеффер, Э. Штикель, Б.Ш. Хеффер-ман.

Ряд публикаций по теоретическим и прикладным аспектам развития банковских услуг принадлежат таким ученым как М.С. Атлас, Н.И. Валенцева, B.C. Геращенко, В.Ф. Железова, А.И. Жуков, Е.Ф. Жуков, B.C. Захарова, Л.Н. Красавина, О.И. Лаврушин, И.Д. Мамонова, В.Д. Миловидов, Г.С. Панова, A.M. Сар-чева, В.М. Солодков, М.М. Ямпольский, Ю.И. Коробов, А.П. Мирецкий, А.В.Котов и др. Отдельные вопросы потребительского поведения банковских клиентов рассмотрены А.Н.Зубец, И.В. Алехиной, И.В. Вишневской, Л.Г. Сар-кисянцем.

Вопросы организации деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов находят свое отражение в работах многих ученых и практических банковских работников. Среди них можно выделить труды Н.В. Калистратова, В.А. Кузнецова, А.В. Пухова, Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливец-кой, Ю.И. Коробова, О.А. Семибратовой, П. Роуза, А.И. Гусева, А.В. Куликова, Д.В. Парамонова, А.В. Беляковой, Р.Г. Ольховой.

Однако в перечисленных работах уделено внимание рассмотрению лишь отдельных,вопросов функционирования банковского рынка России (теоретические основы функционирования банковского рынка, коммерческих банков и Центрального Банка России, теория и практика банковской конкуренции, банковский маркетинг и инфраструктура рынка банковских услуг). Таким образом, в настоящее" время отсутствует целостное научное исследование, в котором комплексно рассматриваются проблемы развития деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов как одного из ключевых факторов развития и обеспечения жизнедеятельности российского банковского рынка. В более полном раскрытии нуждается сущность банковских услуг для розничных клиентов, требуется разработка классификации видов розничных банков и критериев их деятельности.

Актуальность темы, недостаточная научная разработанность и высокая *s*практическая значимость вопросов формирования и развития деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов определили выбор темы, цель и задачи диссертационного исследования.

**Цель диссертационного исследования.**Целью диссертации является комплексное исследование деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов и разработка предложений по повышению эффективности такой деятельности. В соответствии с целью диссертационного исследования автором поставлены следующие задачи теоретического и прикладного характера:

- раскрыть теоретические основы услуг коммерческих банков для розничных клиентов (понятие розничных клиентов банка, их сущность, виды услуг для розничных клиентов банков);

-уточнить состав финансовых потребностей, удовлетворяемых с помощью банковских услуг;

исследовать деятельность коммерческих банков и небанковских учреждений по оказанию услуг для розничных клиентов и определить виды банков, оказывающих услуги для розничных клиентов;

рассмотреть особенности инфраструктуры рынка банковских услуг для розничных клиентов и наметить пути ее развития в целях эффективного функционирования деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов;

выявить основные критерии качества банковских услуг для розничных клиентов, определить особенности, а также значение каждого из критериев в процессе реализации банковской услуги;

раскрыть организационные и методические основы обслуживания розничных клиентов;

-сформулировать и обосновать перспективные направления совершенствования деятельности коммерческих банков на рынке услуг для розничных клиентов.

**Предметом исследования**в диссертационной работе является совокупность экономических отношений, складывающихся в процессе деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов.

**Объектом исследования**в диссертации стали российские коммерческие банки, оказывающие услуги для розничных клиентов.

**Методологической основой исследования**стали диалектический, исторический и системный подходы, позволяющие исследовать проблему в целом и отдельные ее вопросы в динамике, взаимосвязи и взаимообусловленности. В рамках системного подхода в диссертационной работе использовались методы сравнительного, логического, функционально-структурного, финансового и ста-тистико-математического анализа. В процессе исследования также нашли применение такие общенаучные методы и приемы как научная абстракция, анализ и синтез, методы группировки, сравнения и др.

**Теоретической основой диссертационного исследования**послужили законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, Банка России, российская и зарубежная монографическая литература, диссертационные исследования, публикации в научной периодической печати.

**Информационной базой**исследования выступили материалы Федеральной службы по статистике, данные Минфина РФ, Банка России, Минэкономразвития России и Института экономики РАН, ГУ Банка России по Саратовской области, отчетность кредитных организаций России и Саратовской области, научно-практические публикации в периодических изданиях и размещенные в сети Интернет.

**Наиболее важные научные результаты исследования,**определяющие степень его новизны и вклад автора, состоят, прежде всего, в том, что в данной работе реализован комплексный подход к исследованию деятельности коммерческих банков по оказанию услуг для розничных клиентов. Более конкретно это подтверждается следующими результатами, полученными в ходе исследования:

обоснована авторская трактовка состава розничных клиентов банка, к которым наряду с физическими лицами отнесены частные предприниматели;

уточнен состав финансовых потребностей розничных клиентов, удовлетворяемых с помощью банковских услуг. К ним, помимо потребностей в финансировании, инвестировании и рационализации оборота денежных средств, отнесены потребности в обеспечении сохранности и накоплении денежных средств;

-сформулирована авторская трактовка розничного банка как коммерческого банка, 100% объема услуг которого составляют услуги для розничных клиентов, а также выделено два типа розничных банков (специализированный розничный банк и абсолютно розничный банк);

- предложено в составе инфраструктуры рынка банковских услуг для роз  
ничных клиентов выделить подсистему обеспечения прав и интересов рознич  
ных клиентов банков, элементами которой являются инфраструктура обеспече  
ния законности при оказании услуг для розничных банковских клиентов, ин  
фраструктура повышения уровня финансовой грамотности розничных клиентов  
банков, инфраструктура проведения исследований рынка банковских услуг для  
розничных клиентов;

-выделены две группы критериев качества банковских услуг для розничных клиентов: технологические критерии (соответствие договору или оферте, соответствие оказанной услуги предварительному описанию клиентом) и функциональные критерии (базовое качество розничной банковской услуги, определяющееся на основе соответствия стандартам; качество физического окружения; качество преподнесения розничных банковских продуктов, безопасность и конфиденциальность операций, совершаемых при оказании банковских услуг);

-сформулированы основные принципы формирования пакетов услуг для розничных клиентов (соответствие набора услуг в пакете финансовым потребностям целевой группы розничных клиентов; экономическая выгодность и доступность для розничных клиентов пакетов услуг; обеспечение приемлемого уровня рентабельности реализации пакетов банковских услуг; постоянство набора услуг в пакетах; соответствие количества пакетов услуг числу групп розничных клиентов);

разработана методика пакетного обслуживания розничных клиентов, включающая сегментацию розничных клиентов, их анкетирование, формирование пакетов услуг для каждого сегмента, расчет рентабельности обслуживания, корректировку наполняемости и цены пакетов услуг;

предложены показатели, характеризующие степень вовлечения коммерческого банка в розничную деятельность (коэффициент потенциального привлечения розничных клиентов; коэффициент реального привлечения розничных клиентов и коэффициент масштаба розничной деятельности);

на основе проведенного анкетирования выдвинуты рекомендации по совершенствованию деятельности коммерческого банка по оказанию услуг розничным клиентам (повышение финансовой устойчивости банка, формирование удобной сети офисов и банкоматов, совершенствование спектра оказываемых услуг, расширение использования пакетных продаж и т.д.).

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в том, что проведенное исследование дополняет недостаточно разработанные направления научных исследований по вопросам функционирования банковского рынка России. Основные положения диссертационного исследования и его выводы сформулированы с учетом возможности и необходимости их практической реализации при осуществлении деятельности по оказанию банковских услуг для розничных клиентов. Закономерным итогом такого подхода является возможность практического применения рекомендаций, которые были даны автором в диссертационном исследовании.

Практические результаты и теоретические положения, изложенные автором, могут быть положены в основу дальнейших исследований проблем функционирования розничного рынка банковских услуг, отношений между банками и их розничными клиентами.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что разработанные конкретные рекомендации по планированию и организации ассортиментной политики коммерческого банка, оказывающего услуги для розничных клиентов, повышению качества банковских услуг для розничных клиентов, организации деятельности пе оказанию банковских услуг для розничных клиентов и оценке ее результатов, построению стратегии развития банковских услуг для розничных клиентов доведены до конкретных организационно-методологических, методических и практических мер и предложений, имеющих важное значение для решения крупной народнохозяйственной задачи повышения эффективности деятельности российских коммерческих банков.

Разработанные автором теоретические положения и практические рекомендации могут быть использованы:

коммерческими банками при разработке и реализации политики по продвижению услуг для розничных клиентов, а также в целях повышения эффективности деятельности по оказанию банковских услуг для розничных клиентов и повышения качества предоставляемых банковских услуг;

Банком России, и институтами банковской инфраструктуры при проведении политики по формированию и развитию инфраструктуры рынка банковских услуг для розничных клиентов, а также по повышению качества и эффективности ее функционирования.

Апробация работы. Наиболее существенные положения и результаты исследования нашли свое отражение в публикациях автора общим объемом 2,5 п.л. Основные положения работы докладывались и обсуждались на научных и научно-практических конференциях, проводимых на базе Саратовского государственного социально-экономического университета (2006-2008гг.); международной научно - практической интернет-конференции "Рынок банковских услуг и проблемы его развития" (2006 г.).

Методологические и практические положения диссертации были использованы в деятельности ЗАО "Банк " Агророс" - г. Саратов, используются в учебном процессе на кафедре банковского дела СГСЭУ при преподавании курсов "День-

ги, кредит, банки"; "Организация деятельности коммерческого банка", "Банков  
ский маркетинг". ,   
**Объем и структура работы.**Работа имеет следующую структуру, опреде  
ленную логикой анализа "взаимосвязанных аспектов изучаемого предмета и со  
вокупностью решаемых'задач:

Введение : -„:-.,