Вострухина, Татьяна Юрьевна. Основные направления развития банковских услуг в регионах : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Вострухина Татьяна Юрьевна; [Место защиты: Гос. ун-т упр.].- Москва, 2012.- 158 с.: ил. РГБ ОД, 61 13-8/142

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава 1. Теоретические аспекты рынка банковских услуг в России 11**

1.1. Сущность банковских услуг. Различные виды классификации банковских услуг 11

1.2. Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах 30

**Глава 2. Анализ современного состояния рынка банковских услуг 45**

2.1. Оценка обеспеченности регионов России банковскими услугами 45

2.2. Анализ зарубежного опыта в предоставлении банковских услуг 63

2.3. Анализ современных тенденций развития банковских услуг в Российской Федерации 75

**Глава 3. Разработка методических положений для решения проблемы недообеспеченности регионов России банковскими услугами и рекомендаций по совершенствованию методов деятельности Банков на региональном рынке банковских услуг 89**

3.1. Выявление перспективных направлений развития банковских услуг в регионах 89

3.2. Разработка предложений для решения проблемы недообеспеченности регионов России банковскими услугами, а также методики оценки экономического эффекта от реализации проектов, направленных на расширение объема и качества предоставляемых банковских услуг в регионах 102

3.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию методов деятельности банков на региональном рынке банковских услуг 113

Заключение 123

Библиографический список

* [Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах](http://www.dslib.net/finansy/osnovnye-napravlenija-razvitija-bankovskih-uslug-v-regionah.html#5236021)
* [Анализ зарубежного опыта в предоставлении банковских услуг](http://www.dslib.net/finansy/osnovnye-napravlenija-razvitija-bankovskih-uslug-v-regionah.html#5236022)
* [Разработка предложений для решения проблемы недообеспеченности регионов России банковскими услугами, а также методики оценки экономического эффекта от реализации проектов, направленных на расширение объема и качества предоставляемых банковских услуг в регионах](http://www.dslib.net/finansy/osnovnye-napravlenija-razvitija-bankovskih-uslug-v-regionah.html#5236023)
* [Разработка рекомендаций по совершенствованию методов деятельности банков на региональном рынке банковских услуг](http://www.dslib.net/finansy/osnovnye-napravlenija-razvitija-bankovskih-uslug-v-regionah.html#5236024)

## Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах

Для глубокого изучения того или иного вопроса необходимо четко понимать суть проблемы. Так, в самом начале исследования, перед автором встал вопрос: «А что же такое «банковская услуга»?» Оказалось, что в российском банковском законодательстве и в специальной литературе нет однозначного определения данного понятия.

В Федеральном Законе «О Банках и банковской деятельности» присутствует близкое по значению понятие - «банковская операция». Впервые оно встречается в определении «Банка»:

«Банк - кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц» [7].

Далее в Законе перечисляются операции и сделки, которые могут осуществлять кредитные организации, при наличии у них соответствующей лицензии Банка России. Таковыми операциями являются: 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок); 2) размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет; 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц; 4) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам; 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц; 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах; 7) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов; 8) выдача банковских гарантий; 9) осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Открытие кредитными организациями банковских счетов индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, за исключением органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляется на основании свидетельств о государственной регистрации физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, свидетельств о государственной регистрации юридических лиц, а также свидетельств о постановке на учет в налоговом органе. Помимо вышеперечисленных операций Банки вправе осуществлять следующие сделки: 1) выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме; 2) приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме; 3) доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами; 4) осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации; 5) предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей; 6) лизинговые операции; 7) оказание консультационных и информационных услуг. Получается что «банковские операции» - особые предусмотренные банковским законодательством государства виды сделок, совершение которых возможно только кредитной организацией, действующей на основании специального разрешения (лицензии).

Специалистами, занимающимися вопросами банковских услуг, предложены следующие определения данного понятия. Так, по мнению О.И. Лаврушина «банковская услуга - это одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенные потребности клиента, и проведение банковских операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату» [15].

Под понятием «банковская услуга» Ю.С. Масленченков понимает, во-первых, итог трудовой, производительной деятельности сотрудников банка как процесс удовлетворения потребностей его клиентов (в кредите, в расчетно-кассовом обслуживании, в гарантиях, в покупке-продаже и хранении ценных бумаг, иностранной валюте и т.д.), а во-вторых, как результат обслуживания клиентов (выполнения банковских операций) [76].

Обобщая научные представления о понятии «банковская услуга», а также опираясь на знания о сущности банковских операций, под банковской услугой будем понимать индивидуальную или группу операций, объединенных и осуществляемых Банком таким образом, чтобы наиболее полно и качественно удовлетворить потребности клиента.

При классификации услуг, предоставляемых банками, несмотря на определенность сферы их применения, исследователь сталкивается с трудностями, схожими с теми, что и при классификации услуг вообще как одной из разновидностей товара. В основу классификации могут быть положены как свойства, характерные для всего класса (неосязаемость, неотделимость от источника предоставления, невозможность хранения и т.д.), так и особенности присущие исключительно банковским услугам. В качестве одного из примеров можно рассмотреть классификацию банковских услуг, предложенную С.А.Гурьяновым [32]. Данная классификация основывается на принципе разделения всех операций банка на пассивные, активные и комиссионные. Гурьянов С.А. полагает, что услуга банка - это средство удовлетворения потребности клиентов. И предлагает разделить их на: 1. Кредитные услуги. 2. Депозиты. 3. Расчетно-кассовые услуги. 4. Инвестиционные операции и ценные бумаги. 5. Трансформация ссудных капиталов (Производство банковских операций таких как форфетирование, факторинг, лизинг, траст и других). 6. Консультационные и аудиторские услуги своим клиентам, контрагентам, акционерам и прочие.

Такая классификация представляется автору весьма общей и в современных условиях неполной. Во- первых, не попадают ни в один из разделов классификации такие банковские услуги, как предоставление в аренду банковских ячеек, а также private - banking, набирающий все большую популярность на российском рынке. Во-вторых, кажется не совсем уместным отнесение к разным разделам кредитные и инвестиционные операции. Потому как все они относятся к активным операциям. Для России это тем более является актуальным, т.к. у нас нет четкого разделения на инвестиционные, розничные, специализированные банки, потому что в отличие, например, от США, в нашей стране отсутствуют какие-либо законодательные нормы, позволяющие отнести отдельно взятый банк к какому-то конкретному типу. Краткосрочным и долгосрочным кредитованием занимаются практически все специализированные банки, Имеющие устойчивые «длинные» пассивы

## Анализ зарубежного опыта в предоставлении банковских услуг

Наличие эффективно действующей системы гарантирования сохранности вкладов в стране и участие в ней конкретного банка с соблюдением требуемых условий4. Важнейшим фактором доверия к банкам является наличие достоверной информации об их деятельности. Уровень информационного обеспечения отражает степень прозрачности банковского бизнеса. Для выражения степени прозрачности используют термины «информационная открытость» и «информационная транспарентность». Однако предоставленная информация может быть сложной для понимания. В таком случае используют термин «транспарентность», означающий ясность, понятность происходящих процессов или структуры объектов.

Для России ограниченность доступа потенциальных клиентов к информации о реальном финансовом состоянии и политике банков и неспособность большинства частных клиентов адекватно оценить доступную информацию, можно отнести к актуальным проблемам развития банковских услуг. В настоящее время население может получить информацию о банке из публикуемой отчетности и банковских рейтингов. Однако финансовая отчетность банков довольно сложна для интерпретации клиентами банка, особенно населением. В этой связи возникает потребность в результатах анализа, проводимого компетентными специалистами.

Потребность в актуальной информации испытывают не только клиенты, но и сами банки. Выдавая кредиты, банки стремятся получить полную и достоверную информацию о заемщиках. Несмотря на то что большинство заемщиков добросовестные клиенты, риск непогашения кредитов велик, и такая ситуация может привести к весьма печальным последствиям для банка. Поэтому кредитные организации заинтересованы в получении точной надежной и проверенной информации как о физических так и о юридических лицах. Сбором и предоставлением такой информации в зарубежных странах занимаются кредитные бюро. Кредитные бюро, повышая осведомленность банков о потенциальных заемщиках, позволяют точнее прогнозировать возвратность выданных ссуд, а значит - уменьшают банковские риски. Их деятельность также помогает снизить плату за поиск необходимой информацию, так как получение сведений в кредитном бюро обходится дешевле, чем проведение такой работы Банком самостоятельно.

В Российской Федерации Закон о кредитных историях был принят в 2004г., целью которого являлось создание и определение условий для формирования, обработки, хранения и раскрытия информации, характеризующей своевременность исполнения заемщиками своих обязательств по договорам займа (кредита), повышения защищенности кредиторов и заемщиков за счет общего снижения кредитных рисков, повышения эффективности работы кредитных организаций. Для реализации данного закона были созданы бюро кредитных историй (БКИ). В настоящее время существует несколько десятков Бюро кредитных историй, но, к сожалению, их деятельность не является эффективной. И это не потому, что они плохо работают. В очередной раз виной всему оказывается несовершенство нашего законодательства. В Законе о кредитных историях не прописано, что информация обо всех заемщиках должна поступать в бюро. Если клиент не согласен разглашать информацию о своей кредитной истории, о чем он сообщает при подписании кредитного договора, то Банк -кредитор не имеет права направлять такую информацию в БКИ. Таким образом, получается, что информация, хранящаяся в БКИ, является неполной.

Повышению доверия, формированию уверенности физического лица в банке, как стабильном, финансово-устойчивом кредитном учреждении способствует реализация ФЗ О «Страховании вкладов физических лиц в банках РФ». Согласно ФЗ гарантом возврата банковских вкладов граждан является Агентство по страхованию вкладов. Страховой фонд формируется за счет базовых средств в сумме 3 млрд. рублей и ежеквартальных отчислений банков в фонд в размере 0,15% от суммы привлеченных вкладов. Максимальная сумма, которую гарантированно получит вкладчик, в случае банкротства кредитной организации, ограничивается 700 тыс. рублей. Все, что превышает гарантированный лимит, может быть потеряно. Но у клиента всегда есть право выбора: он может разместить свои сбережения в разных банках, таким образом, чтобы все суммы вкладов были защищены, да еще и приносили доход. Данный факт, наш взгляд, является одной из основных мотиваций клиента отнести деньги в банк, а не хранить их мертвым грузом дома под матрасом.

Банковская деятельность подвержена многочисленным рискам и именно поэтому в большинстве стран - это наиболее регулируемый вид предпринимательства. Наука отмечает, а практика подтверждает, что банковская деятельность характеризуется высоким уровнем взаимозависимости, базируется на заемных или привлеченных денежных средствах и является достаточно закрытой. Именно эти характерные особенности банков определяют неустойчивость банковской системы и ее уязвимость в кризисных ситуациях. Банки работают в основном с привлеченными ресурсами, величина активов во много раз превышает размер собственных средств, и именно этим объясняется то обстоятельство, что любой банк является «условно платежеспособным». Так, в случае коллективного изъятия вкладчиками своих средств или вывода средств с расчетных счетов ключевыми юридическими лицами, у банка могут возникнуть проблемы с ликвидностью, которая легко может трансформироваться в кризис платежеспособности. (Так и произошло с Банком «Славянский» в ноябре 2010 г, когда клиенты банка вывели со счетов и депозитов несколько миллиардов рублей — или треть всех средств. Результатом вывода средств стал отзыв лицензии на осуществление банковских операций). Банкротство даже одного банка может повлечь цепную реакцию, привести к возникновению системного мирового кризиса, что и случилось в 2008 г. В настоящее время деятельность Банка России направлена на повышение требований к кредитным организациям, особенно в части увеличения собственных средств. Это должно способствовать повышению надежности банков и доверия к ним.

## Разработка предложений для решения проблемы недообеспеченности регионов России банковскими услугами, а также методики оценки экономического эффекта от реализации проектов, направленных на расширение объема и качества предоставляемых банковских услуг в регионах

За свою многовековую историю коммерческими банками зарубежных стран накоплен огромный опыт обслуживания частных и юридических лиц. Банки предлагают населению широкий перечень услуг, включающий различные виды счетов, потребительское и ипотечное кредитование, услуги по пластиковым картам, мобильный банкинг, услуги через интернет и консультации по различным финансовым вопросам. Для крупных корпоративных клиентов Банки становятся надежными друзьями, готовыми выполнять любую поставленную клиентом задачу.

Рынок банковских услуг характеризуется насыщенностью и острой конкуренцией. Большинство населения уже охвачены банковскими услугами. В Европе в расчете на душу населения приходится более 100 банковских счетов. Несмотря на доминирующую роль банковских учреждений в обслуживании населения всё интенсивнее становится конкуренция со стороны небанковских финансовых институтов. Одним из проявлений острой конкурентной борьбы на рынке банковских услуг для населения стало вторжение крупных нефинансовых корпораций в банковское дело. Такие фирмы как IBM, GE, Ford Motors и другие пошли по пути создания собственных или покупки уже действующих финансовых учреждений. Всё более активизируются в этом направлении американские компании. Лидируют автомобилестроительные компании - Toyota и Volkswagen. В автосалоне Volkswagen можно, наряду с машиной, получить ипотечный кредит, и это обойдется дешевле, чем аналогичная услуга просто в Банке [27]. В настоящее время там можно отрыть чековый счёт или депозитные накопители.

Выпуск банковских карт и кредиты на покупку машин в этих компаниях практикуются уже давно. (В России пока данная услуга предоставляется в форме авто кредитования представителями различных банков либо в офисе продавца либо в офисе кредитора).

Финансовое подразделение другой автомобильной компании oyota Financial Services также планирует предложить потребителям большой набор услуг, в том числе счета денежного рынка. У General Motors и BMW уже есть свои банки в США.

Крупные торговые сети имеют также финансовые подразделения, оказывающие банковские услуги (например, торговая сеть Nordstrom с 2001 года предлагает чековые счета и другие продукты). В нашей стране, в качестве примера, на ум приходят кредитные карты, которые предлагает французская компания Auchan своим клиентам, но в данном случае он будет некорректен, т.к. хоть на карте и эмблема «Auchan», услуга предоставляется ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК».

У банковских подразделений промышленных и торговых компаний есть очевидные недостатки, например: отсутствие привычных банковских офисов. Вместе с тем, приобрести некоторые виды банковских услуг в них можно со значительными скидками. Например, получатель ипотечного кредита в банке Volkswagen при покупке машины в салоне может получить скидку в $1700. «Псевдобанки» предлагают более выгодные условия, чем обычные банки. Так, принадлежащий GeneralMotors GMAC Bank предлагает по денежному счету 2,11%, в то время как уровень средних процентных выплат в США, по подсчетам аналитиков, составляет 0,5%.

Усиление конкуренции, проникновение на рынок банковских услуг небанковских финансовых учреждений, устранение разграничений между различными видами банков стимулирует расширение предлагаемых услуг, активное внедрение новых продуктов, проникновение банков в смежные отрасли.

Банковская система Великобритании - одна из наиболее развитых в мире. Финансовые учреждения страны предоставляют широчайший спектр услуг - консультационных, юридических, бухгалтерских, управленческих. Коммерческие банки оказывают услуги, которые раньше предоставляли торговые банки, вторгаются в сферу страхования, присоединяют компании, специализирующиеся на выдаче потребительского кредита.

В целях привлечения средств вкладчиков банки предоставляют им разнообразные услуги, фактически превращаясь в финансовые супермаркеты. В последнее время возрастает значение деятельности таких небанковских финансовых учреждений, как строительных обществ, страховых и финансовых компаний, инвестиционных фондов. Быстро расширяется деятельность компьютерных фирм, оказывающих самые различные услуги. Среди них на первом месте - консультирование в области информационных технологий. Среди деловых услуг - исследование рынка, управленческие услуги, реклама.

В среднем только половина дохода британских коммерческих банков составляют проценты по выданным кредитам, остальное приходится на другие банковские операции. В числе среди банковских услуг важное место принадлежит кредитным карточкам. В английской банковской практике существуют персональные текущие счета с различным режимом овердрафта. Для некоторых типов текущих счетов предусмотрен автоматический овердрафт в определенных пределах и при установленной процентной ставки. По некоторым видам овердрафта проценты не взимаются, например, для студентов.

## Разработка рекомендаций по совершенствованию методов деятельности банков на региональном рынке банковских услуг

Итак, в качестве рыночных причин увеличения выдачи ипотеки следует отметить рост ипотечного кредитования на первичном рынке недвижимости, поддержку этого сегмента ипотечного рынка со стороны государства; либерализацию требований к заемщикам со стороны банков; снижение первоначального взноса у основных игроков рынка. Также важным фактором является отсутствие резкого роста цен на вторичном рынке недвижимости, где цены продолжают оставаться достаточно стабильными, начиная с 2010 года.

Общий тренд объема ипотечного рынка положительный. Индекс состояния ипотечного рынка показывает ежеквартальный рост во всех регионах страны.

Еще одним перспективным направление в развитии банковских услуг в регионах выступает образовательное кредитование. Оно является достаточно новым для Российской Федерации, но широко используемым в мировой практике направлением финансирования обучения граждан в высшей школе. Наше государство осознаёт социальную значимость и необходимость данного направления, и поэтому готово выступить с поддержкой в его реализации. Так, в 2010-2013, Правительство РФ запланировало провести эксперимент по льготному образовательному кредитованию.

В настоящее время система финансирования платного высшего образования в России развита не так хорошо, как того требует сложившаяся экономическая действительность. По данным Федеральной службы государственной статистики на начало 2009 учебного года в РФ обучалось 6 135,6 тыс. человек в государственных ВУЗах и 1 283, 3 тыс. человек в негосударственных ВУЗах [117]. Среди этих студентов более 63% обучается на платной основе. Получается, что около 4 700 тыс. студентов должны самостоятельно находить источники финансирования своего образования, а это не так легко, учитывая тот факт, что в наше время специалисту с высшим образованием тяжело найти работу, а без образования - ещё более проблематично.

Образовательный кредит является одним из трёх основных источников финансирования высшего образования, помимо него это может быть личное финансирование, а также государственное финансирование. При получении второго высшего образования государственное финансирование может быть замещено средствами работодателя. Получается, что выбор совсем невелик, поэтому есть смысл подробнее рассмотреть один из вариантов, а именно: финансирование образования с использованием образовательного кредита.

Если оценивать объективно, то имеющиеся предложения кредитного рынка нельзя считать адекватными по отношению к существующим возможностям населения. Прежде всего, стоит обратить внимание на значительную дороговизну всех кредитных предложений российских банков. Абитуриент или студент, желающий получить кредит на образование, может рассчитывать на процентную ставку от 10 до 19% годовых (Банк Кредит Европа предлагает кредит под 9% годовых, при этом максимальный срок кредита - всего один год). Безусловно, такая величина является неподъёмной для большинства российских семей, с учетом других условий она может стать основным аргументом против использования образовательного кредита. Если у студента отсутствует источник постоянного дохода, то кредит, как правило, изначально оформляется не на его имя. Для обеспечения кредита обязательным является поручительство, а в некоторых банках также выдвигается требование о залоге имущества [109].

Многие банки, предлагающие такого рода кредит, предусматривают возможность его предоставления только на 5-6 лет, что сразу снижает его ценность для возможных кредиторов, особенно для желающих обучаться на дневном отделении и погашать кредит самостоятельно. Российский сельскохозяйственный банк, Сбербанк и Компания AVESA предлагают кредиты на срок более 10 лет, но процентные ставки остаются высокими.

Фактически, учитывая условия и величину переплаты на образовательный кредит до недавнего времени могли рассчитывать лишь абитуриенты и студенты, и без того имеющие высокий материальный достаток.

Наиболее привлекательной из всех существующих в РФ кредитных образовательных программ является программа «Кредо», предлагаемая баком «Союз». Программа реализуется компанией «Крэйн» в ведущих вузах Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Красноярска и Ростова-на-Дону. Подавляющее число выданных образовательных кредитов приходится именно на эту программу, что связано с наиболее выгодными условиями. Существенным отличием программы является то, что ответственность по выплате платежей и процентов ложится полностью на студента, т.к. кредит оформляется на его имя. Выдаётся он исключительно в долларах США, заемщику предоставляется льготный период, на срок обучения в ВУЗе, в течение которого заемщик не погашает кредит и не выплачивает проценты по кредиту, по окончании льготного периода заемщик ежемесячно начинает погашать кредит и проценты по кредиту аннуитетными платежами, при этом круг возможных вузов официально ограничен (всего 22 вуза). Программа примечательна своей процентной ставкой - 10% годовых и условиями подстраивающимися под каждого конкретного студента: он может самостоятельно регулировать величину выбранной суммы, политику погашения ссуды после окончания обучения.