Бацына Светлана Юрьевна. Организационно-экономические основы формирования и развития системы банковских услуг региональных кредитных организаций : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 : Махачкала, 2003 193 c. РГБ ОД, 61:04-8/2316

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава I. Теоретические основы формирования и развития банковских услуг в условиях современной рыночной экономики 9

1.1. Сущность, содержание и роль банковских услуг в современном обществе 9

1.2. Исследование рынка банковских услуг в условиях усиления конкуренции 26

1.3. Предпринимательская деятельность банка как определяющий фактор совершенствования системы банковских услуг 38

Глава 2. Методические основы совершенствования банковских услуг региональных кредитных организаций на этапе стабилизации и подъема экономики 54

2.1. Особенности функционирования и развития региональных банков в условиях рыночных преобразований отечественной экономики 54

2.2. Методическое обеспечение анализа клиентской базы региональных банков 69

2.3. Влияние совершенствования системы банковских услуг на укрепление ресурсной базы банка 91

Глава 3. Повышение эффективности деятельности региональных банков на основе развития системы банковских услуг 108

3.1. Организационно-экономические меры по повышению степени удовлетворенности спроса на банковские услуги 108

3.2. Инновационные технологии и развитие банковских услуг 123

3.3. Оценка и регулирование рисков при реализации банковских услуг 141

Заключение 156

Литература 163

Приложения 179

**Введение к работе**

Актуальность исследования. Неуклонное расширение и углубление рыночных отношений, стабилизация и постепенный переход к подъему экономики неразрывно связаны с укреплением банковской системы, выступающей важнейшим звеном отечественного рынка. Являясь финансовыми посредниками между субъектами рыночных отношений, банки одновременно выступают непосредственными участниками рынка, что требует постоянного поиска средств удовлетворения спроса и обеспечения соответствующего предложения для сохранения своего места на рынке банковских услуг.

Для современного этапа рыночных преобразований все более характерным становится усиление конкуренции, выдвигающей необходимость расширения деятельности отечественных банков и выхода за границы традиционных операций. Это обуславливается возрастанием конкуренции иностранных банков, появлением у банков конкурентов в лице небанковских учреждений, оттоком вкладов в виду возникновения рынка ценных бумаг и рядом других факторов. В результате происходит снижение доходов и усиление рисков деловых операций банков. В этой связи возрастает значение практического освоения новых видов услуг и форм бизнеса, а также поворот к удовлетворению не только интересов банка, но и потребностей каждого клиента, как важнейшего условия победы в конкурентной борьбе.

Подобные изменения в деятельности банков связаны с возникновением новой структуры потребления в обществе, приобретающей все более индивидуализированный характер, что требует от производителя деловых услуг высокого интеллектуального уровня исполнения. С другой стороны, банковская услуга в современной экономике перерастает рамки только кредитно-депозитных операций и распространяется на удовлетворение потребностей клиентов в лизинге, консалтинге, инвестировании и др. Приоритетное развитие получает сектор деловых услуг по выполнению стратегических и деловых задач. Все это выдвигает проблему коренного пересмотра принципов и условий банковской деятельностью с позиции современного ее понимания и учета особенностей отечественного рынка банковских услуг.

Сложившееся положение в банковской системе, реальная хозяйственная ситуация в России объективно выдвигают необходимость освоения банками всего арсенала методов и знаний, обобщающих огромный опыт выживания и роста многих стран с развитой рыночной экономикой. Это требует неординарных взглядов и подходов к возникающим проблемам, поиска новых видов услуг и способов их предложения, что обуславливает усиление роли научного обеспечения проводимых преобразований банковской деятельности. Важность укрепления теоретической и методической базы формирования и развития системы банковских услуг определяется тем, что они выступают одним из важных средств повышения экономического благосостояния и социальной удовлетворенности населения, как в масштабе страны, так и отдельных регионов.

Происходящий в последнее время поворот в сторону усиления самодостаточности их развития, значительные различия в экономических, природно-климатических, социальных и др. условиях обуславливают необходимость понимания региональных особенностей и отражения их в практике совершенствования банковских услуг. Реальная действительность объективно требует устранения негативных и укрепления позитивных сторон сложившихся условий банковской деятельности в этой области. Выполнение данного положения в определенной степени сдерживается недостаточным теоретическим и методическим обеспечением процесса формирования и совершенствования банковских услуг, отвечающих требованиям современной рыночной экономики и особенностям конкретного региона. Указанные обстоятельства предопределили выбор темы диссертационного исследования и обусловили его актуальность для теории и практики.

Степень разработанности проблемы. Теоретические и методологические проблемы формирования и развития банковских услуг в условиях со временной рыночной экономики нашли отражение в трудах как зарубежных, так и отечественных ученых-экономистов. Среди зарубежных авторов можно отметить работы таких исследователей как Котлер Ф., Кох Р., Коллинз Т., Линтор И., Репп С. и др.

Большой вклад в разработку данной проблемы внесли исследования ряда отечественных ученых, к числу которых относятся Воеводская Н.П.., Голубков Е.П., Данько Т.П., Егоров Е.В., Иванова СП., Куршакова Н. Б., Лаврушин О.И., Морозова Г.И., Морозова Н.И., Романов А.В., Садвакасов К., Севрук В.Т., Спицын И.О., Спицын Я.О., Уткин Э.А., Усоскин В.М., Хрупкий В.Е. и др.

Однако многие теоретические и методические вопросы деятельности в сфере эффективного обеспечения банковскими услугами изучены еще недостаточно полно, что накладывает негативный отпечаток на практическое использование методов и приемов их формирования и совершенствования. Сравнительно слабо отражено в научной литературе комплексное исследование рынка банковских услуг, отсутствует ясность в понимании банковского продукта и банковского рынка, недостаточно широко представлен региональный аспект эффективной деятельности банков с позиции удовлетворения потребностей в различных видах банковских услуг. Нуждается в расширении исследования клиентской базы банка, не полно отражена специфика функционирования банков и рынка банковских услуг отдельных регионов. Это и предопределило цель, задачи и направления настоящего исследования.

Целью диссертационного исследования является разработка теоретических и методических основ формирования и развития банковских услуг с учетом особенностей и специфики конкретного региона, а также мер их совершенствования, отвечающих достижениям мировой практики и условиям отечественной экономики.

В соответствии с целью исследования были поставлены и решены следующие задачи:

- изучение природы банковских услуг и особенностей их развития в условиях современной рыночной экономики;

- обобщение мирового опыта формирования и развития банковских услуг на этапе становления постиндустриального общества;

- определение реального состояния и особенностей развития банковских услуг в депрессивном регионе;

- оценка обеспеченности банковскими услугами;

- разработка методических положений оценки деятельности банка по расширению и улучшению банковских услуг;

- изучение основных проблем, факторов и границ делового риска банковских структур в регионе при реализации клиентских услуг;

- определение организационных и экономических мер по повышению эффективности предоставляемых услуг региональными банками.

Предметом исследования является совокупность теоретических, методических и практических вопросов формирования и совершенствования банковских услуг в условиях конкретного региона.

Объектом исследования выступают банки России в целом и Республики Дагестан.

Теоретической и методологической основой исследования служат достижения научной мысли отечественных и зарубежных ученых в области развития банковских услуг в современном обществе, банковской сферы экономики. Исследование опирается на положения теории рыночной экономики, разработки ученых-экономистов по проблемам банковской деятельности в условиях усиления конкуренции.

В процессе проведения исследования были использованы методы анализа и синтеза, логического, системного и экономико-статистического анализа и другие общенаучные методы.

Информационную базу диссертации составили законодательные и нормативные акты органов власти Российской Федерации и Республики Даге стан по формированию и функционированию банковской системы, статистические сборники, аналитические материалы Национального банка РД ЦБ РФ, коммерческих банков РД и других регионов. В работе использовались материалы, опубликованные по проблематике исследования в монографиях и периодической печати.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в обосновании теоретических и методических положений формирования и совершенствования системы банковских услуг с учетом специфики функционирования кредитных организаций конкретного региона, а также комплекса организационно-экономических предложений, способствующих расширению системы банковских услуг.

К основным результатам, составляющим научную новизну исследования, можно отнести следующие:

- уточнено содержание понятия банковской услуги, ее роли и назначения;

- выявлены особенности и последовательность изучения состояния и развития банковских услуг в условиях их диверсификации и усиления конкуренции;

- определены особенности развития региональной банковской системы, влияющие на состояние и развитие спроса и предложения банковских услуг;

- разработана система методического обеспечения анализа деятельности региональных банков по расширению и улучшению качества предоставляемых услуг;

- уточнены и обоснованы методические положения проведения анализа клиентской базы региональных банков;

- определены меры по активизации банковской деятельности и обоснованы экономические инструменты и организационные условия по расширению системы банковских услуг региональных банков, в т.ч. условия снижения деловых рисков клиентских услуг.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в качестве теоретической и методической базы организационно-экономических преобразований в деятельности региональных банков по совершенствованию банковских услзт с целью повышения эффективности функционирования и укрепления конкурентоспособности.

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационной работы докладывались на научных и научно-практических конференциях Дагестанского государственного университета в 2001 и 2002 годах. Отдельные рекомендации проведенного исследования, методического и прикладного характера, нашли применение в работе коммерческих банков и Национального банка Республики Дагестан Центрального банка Российской Федерации.

По теме диссертации опубликованы 8 работ общим объемом 2,85 п.л.

## Сущность, содержание и роль банковских услуг в современном обществе

Для современной экономики России становится все более необходимым закрепление тех положительных тенденций, которые неуклонно усиливаются в передовых странах мира. Среди них особое место принадлежит опережающему развитию сферы услуг, как характерной черты постиндустриального общества, а также важного фактора интенсификации экономической жизни и межхозяйственных связей. С ней прямо связан процесс расширения и совершенствования всех видов услуг, как необходимого условия дальнейшего экономического и социального развития страны и регионов.

Банковские услуги, выступая важнейшей составляющей современной рыночной экономики, предъявляют свои требования ко всем ее участникам. Поэтому в настоящее время возрастает интерес к различным аспектам банковской деятельностью с позиции принципов и закономерностей их развития. В этой связи становится все более важным правильное понимание процессов формирования и совершенствования системы таких услуг и связанных с ними действий банков. Вместе с тем, в настоящее время происходит смещение акцента управления на внешнее окружение производителя банковских услуг, что требует знаний состава и содержания макросреды.

Основой успешного решения этих задач выступает своевременное и качественное удовлетворение потребителя в той или иной банковской услуге, что предполагает наличие четкого представления ее сущности и характеристик с точки зрения современной теории и хозяйственной практики. Вместе с тем, до настоящего времени нет полной ясности в определении банковской услуги, как отправного момента любого исследования. В научной литературе выделяются четыре подхода к ее пониманию: «денежный», «маркетинговый», «правовой» и «клиентский». Содержание каждого из них отраженно в ряде исследований, что позволяет не останавливаться на этом вопросе в настоящей работе1.

Наиболее приемлемым к современным условиям являются, по нашему мнению, клиентский подход, уравнивающий понятия «банковская услуга», «продукт» и «операция». С данной точки зрения отмечается,-что «банковский продукт (услуга) - разнообразные действия на финансовом рынке, ... осуществляемые по поручению и в интересах клиентов»2. Понятие «банковская услуга» трактуется также как итог производительной деятельности сотрудников банка и результат обслуживания клиентов3.

В целом подобное рассмотрение банковской услуги отражает общее понимание услуги, как мероприятия, действия или выгоды, которые одна сторона может предложить другой, неосязаемые по своей сущности и не приводящие к завладению чем-либо. В более узком смысле они выступают частью деловых (профессиональных) услуг, охватывающих широкий круг деятельности коммерческих и некоммерческих организаций. С этой позиции становится возможным поиск новых видов услуг, которые банк способен оказать своим клиентам.

## Особенности функционирования и развития региональных банков в условиях рыночных преобразований отечественной экономики

В реальной практике банки функционируют на определенной территории, конкретной системе банковских услуг, в экономических, социальных, политических и прочих условиях того или иного региона. Тем самым методическое обеспечение управления регионального банка предполагает корректировку общих положений с учетом особенностей и специфики каждого региона. Это тем более необходимо для Российской Федерации, в состав которой входит 89 регионов, значительно различающихся между собой по количественным и качественным параметрам своего развития.

В этом аспекте рассмотрение проблем банковской деятельностью непосредственно связано, прежде всего, с раскрытием понятия регионального банка. Исходя из названия, к ним следует, на первый взгляд, относить банки, работающие исключительно в регионах. Однако, зарубежный опыт показывает неверность такой точки зрения. В частности, баварские региональные банки Германии обслуживают финансовые потоки не только своего региона, но и всей германской промышленности, а также выходят на мировой уровень. Подобное положение наблюдается и в других странах (Италия, Франция, Швейцария и др.).

Российская банковская система до настоящего времени не сложилась окончательно и по финансовым, организационным, институциональным и т.п. возможностям не может сравниваться с этими странами. Она имеет свои особенности, определяемые уровнем развития инфраструктуры и финансовым положением кредитных организаций регионов. Так, по данным ЦБ России в Центральном Федеральном округе сосредоточено 30% кредитных организаций страны и свыше 65% всех кредитов, в других регионах эти показатели составляют соответственно: Южный федеральный округ - 15,3% и 3,1%, Приволжский федеральный округ - 21,3% и 8,3%, Уральский федеральный округ -11,3% и 6,6% и т.д.

Подобные значительные различия в реалиях банковской деятельности нашли отражение в определении региональных банков. В частности, в экономической литературе к ним относят «...банки, зарегистрированные и осуществляющие свою деятельность в регионе, отличном от Москвы и Московской области»10. Тем самым, наряду с Центральным банком страны выделяется также группа центральных банков, что противоречит пониманию целостности банковской системы. Устранению такого противоречия отвечает, по нашему мнению, понимание регионального банка, как организации, зарегистрированной и функционирующей в конкретном регионе.

С данной точки зрения особого внимания заслуживает деятельность банков, функционирующих в условиях депрессивного региона, экономика и социальная сфера которого имеет признаки деградации. Характерной чертой такого типа регионов выступает отставание развития производственного потенциала от роста населения, неэффективное использование природных и трудовых ресурсов, высокий уровень хронической безработицы. От других регионов они отличаются крайне низкими показателями производства на душу населения валового регионального продукта, промышленной и сельскохозяйственной продукции, уровня жизни, потребления продуктов питания и т.д.

## Организационно-экономические меры по повышению степени удовлетворенности спроса на банковские услуги

Основой создания и оказания банковской услуги является удовлетворение каких-либо потребностей клиентов. Следовательно, для банка большое значение имеет предоставление реальной выгоды клиенту, приобретающему данную банковскую услугу. Разрабатывая ее, банк определяет назначение услуги, позволяющее удовлетворить определенную потребность клиента. При планировании комплекса услуг он учитывает не только потребности клиента, но и жизненный цикл банковской услуги, включающий 4 этапа: 1) внедрение банковской услуги; 2) стадия роста сбыта; 3) стадия зрелости; 4) стадия спада. В совокупности они отражают возможности спроса на услугу в течение определенного периода времени, что должно отражаться в стратегии банка.

Одной из задач банка является оптимизация структуры существующих банковских услуг, которая должна быть сбалансирована как с позиции рентабельности, так и разнообразия услуг, что позволит быстро реагировать на изменение конъюнктуры рынка. Другая задача состоит в определении оптимального сочетания «старых» и «новых» банковских услуг, т.е. баланса между уже существующими и только что разработанными услугами.

Разработка и внедрение новых банковских услуг - одно из направлений планирования деятельности банка. В результате поиска идей новых услуг он определяет для себя наиболее приемлемые, а затем разрабатывает замысел выбранной идеи, т.е. конкретные мероприятия по предоставлению данной услуги потребителю. Следующим этапом деятельности по разработке новой банковской услуги выступает анализ по ее внедрению с целью определения объемов сбыт, затрат и соответственно предполагаемой прибыли.

Определив свои возможности, банк переходит к разработке новой услуги, а именно, определению конкретных действий по предоставлению ее клиентам. Они охватывают следующие действия:

- подготовку нормативных документов,

- обучение сотрудников,

- оформление банковских операций,

- установление способов предложения данной услуги,

- определение коммуникационной стратегии, а при необходимости разработку компьютерных программ и т.д..

Испытание качеств новой услуги предполагает предложение ограниченному кругу клиентов банка с целью проверки их реакции на данную банковскую услугу. Если она действительно отвечает всем требованиям клиента, а также возможностям банка, то последний предлагает ее широкому кругу потенциальных и реальных клиентов.

Проблемы сбыта банковских услуг очень специфичны. Они не занимают столь большого места в банковском маркетинге, как в промышленности. В настоящее время все передовые российские банки, работая в новых рыночных условиях, стали понимать, что банк является организацией сервисного типа, которая зарабатывает продажей своим клиентам услуг. В то же время российскими коммерческими банками мало уделяется должного внимания каналам их доставки.