Никоноров Вячеслав Витальевич. Развитие розничных услуг коммерческих банков как основа повышения их конкурентоспособности : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Никоноров Вячеслав Витальевич; [Место защиты: Волгогр. гос. ун-т].- Волгоград, 2008.- 246 с.: ил. РГБ ОД, 61 08-8/215

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.** Исчерпав потенциал роста в корпоративном секторе, российские банки обратили пристальное внимание на рынок розничных услуг.

Крупные корпоративные клиенты уже охвачены банковскими услугами, и конкуренция в секторе корпоративных услуг сложилась жесткая. В свою очередь рынок розничных банковских услуг только формируется и имеет огромный потенциал роста (по статистике, 50-60% населения практически не пользуются банковскими услугами). Денежные доходы населения растут, что ведет к росту сбережений, а они являются важным источником формирования пассивов для банков, так как могут служить дополнительными ресурсами для кредитования населения. Потребительское кредитование позволит не только расширить активные операции банков, но и повысить уровень жизни населения, стимулировать развитие экономики.

В январе 2006 г. Правительство РФ утвердило новую редакцию Федеральной целевой программы "Жилище" и национального проекта "Доступное и комфортное жилье - гражданам России". В рамках этих проектов выделены несколько основных блоков задач, один из которых направлен на развитие рынка ипотечного кредитования в нашей стране.

Россия – один из мировых лидеров по темпам роста числа банковских карт. Всего за пять лет их количество увеличилось более чем в 6,4 раза. По данным Банка России на 01.10.2007 г., в стране выпущено 96 222 тыс. банковских карт, а объем операций по ним достиг более 5 триллионов рублей. Особо хочется выделить такой вид эксклюзивного банковского обслуживания, как "*private banking"*, который в России практически не развит: сейчас объем услуг по частному банковскому обслуживанию в стране не превышает 5-7% от общего объема банковских услуг (для сравнения: этот показатель в странах с развитой экономикой составляет порядка 30-40% от общего объема банковских услуг физлицам, т.е. потенциал этого рынка колоссален).

Таким образом, актуальность темы исследования обусловлена:

- важным социально-экономическим значением розничных услуг для банков и общества, которые позволят повысить уровень жизни населения, стимулировать развитие сопряженных отраслей экономики, а также способствовать экономическому росту;

- необходимостью совершенствования деятельности банка в сфере розничных услуг, что позволит повысить его конкурентоспособность в данном направлении;

- формированием рынка "*private banking*" в России.

**Степень разработанности проблемы.** Вопросы организации операций кредитования населения, операций с пластиковыми картами освещены в трудах отечественных ученых: Ю.А. Бабичевой, Г.Н. Белоглазовой, Г.Г. Коробовой, Л.П. Кроливецкой, О.И. Лаврушина, В.М. Усоскина и других, а также зарубежных экономистов: Р.Дж. Кэмпбелла, Д. Полфремана, П.С. Роуза, Ф. Форда.

В связи с возросшим интересом к розничной деятельности банков по оказанию услуг населению в последнее время появилось много новых публикаций, посвященных данной теме. Можно отметить работы следующих авторов: М. Васина, О. Дяченко, Н. Логвиновой, А. Мирошниченко, Е. Потоцкой и др.

Так как в исследовании затрагивались теоретические вопросы "*private banking*", то имеют большое значение труды следующих авторов: А. Гусева, И. Зарипова, Т. Мартыновой, А. Скогоревой и др.

Оценивая степень разработанности проблемы, следует отметить недостаточность научных работ, посвященных комплексному исследованию деятельности банков по оказанию розничных услуг.

Российские банки не рассматривали до недавнего времени розничные услуги как перспективное направление деятельности и не имеют пока значительного опыта в их организации. Сам термин "*розничные банковские услуги*" вошел в деловой оборот совсем недавно и не имеет однозначного толкования. В этой связи, нам представляется, необходимо уточнение терминологической базы. Практическую значимость приобретают вопросы повышения конкурентоспособности банка по оказанию услуг населению, определения перспективных направлений их развития, а также формирования рынка "*private banking*" в России.

**Целью** диссертационного исследования является теоретическое обоснование факторов, влияющих на развитие розничных банковских услуг в России, и разработка направлений совершенствования деятельности банков в этой сфере.

Поставленная цель предопределила решение следующих **задач:**

1. Раскрыть содержание и особенности розничных банковских услуг.

2. Провести структуризацию банковской системы России по услугам, оказываемым банками населению и экономике страны.

3. Выявить тенденции и проблемы развития ипотечного кредитования в России.

4. Определить основные проблемы развития рынка банковских пластиковых карт и доказать преимущества их использования.

5. Обосновать мероприятия, которые существенно повысят конкурентоспособность банка по оказанию розничных банковских услуг.

6. Выявить проблемы развития "*private banking*" в России и предложить пути их решения.

**Объектом исследования** выступает деятельность коммерческих банков, занимающихся развитием розничных банковских услуг.

**Предметом исследования** – процесс организации розничной банковской деятельности и перспективных направлений её развития.

**Теоретическая и методологическая база исследования.** Диссертация базируется на фундаментальных концепциях, гипотезах, изложенных в трудах отечественных и зарубежных ученых, посвященных анализу развития банковских услуг и операций.

Методологической базой исследования явились общенаучные методы познания, системный анализ и синтез, аналогия, структурный, сравнительный, маркетинговый, экономико-статистический методы анализа, метод экспертных оценок.

**Информационно-эмпирическую базу исследования** составили статистические и аналитические материалы Федеральной службы государственной статистики, Банка России, прогнозные экспертные разработки российских и зарубежных ученых, опубликованные в научной литературе и периодической печати (журналах "Банковский ритейл", "Банковское кредитование", "Банковское обозрение", "Банковское дело в Москве", "Мир карточек", "Финансы и кредит" и др.), материалы, размещенные в сети Интернет, отчётность коммерческих банков России, в том числе Волгограда, а также собственные "продуктовые" исследования.

**Основные положения диссертационного исследования, выносимые на защиту.**

1. Розничные банковские услуги – это услуги банков, предлагаемые населению для удовлетворения личных, семейных потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью, в основе которых лежат стандартизированные банковские продукты.

2. Основными "кластерами" банковской системы России, в основе которых лежат услуги, оказываемые банками населению и экономике страны, являются следующие: клиентские *(расчётные, розничные, диверсифицированные)*; кредитные; клиринговые; капитализированные; ресурсозависимые; для финансирования внешнеэкономической деятельности; универсальные; малые псевдоуниверсальные.

3. Ипотечное кредитование является одним из наиболее востребованных розничных кредитных продуктов, ипотечные продукты входят в продуктовые линейки почти всех универсальных российских банков. Основными проблемами, препятствующими развитию ипотечного кредитования, являются: галопирующий рост цен на жильё, низкие доходы преобладающей части населения, проблемы строительной отрасли, недостаток бюджетных средств для предоставления жилищных субсидий социально незащищенным гражданам и др.

4. В настоящее время рынок пластиковых карт в России, хотя и демонстрирует высокие темпы роста, имеет существенные недостатки в развитии. Они заключаются в региональной асимметрии обеспеченности населения платежными картами, отсутствии развитой инфраструктуры обслуживания, низком уровне использования пластиковых карт для безналичных расчётов, преобладании дебетовых карт, проблемах безопасности.

5. Для успешного развития "*ритейла*" коммерческого банка необходимы мероприятия, которые существенно повысят его конкурентоспособность. Они заключаются в разработке стандартизированных банковских продуктов, рационализации структуры розничного департамента, создании эффективной IT-платформы, расширении филиальной сети, проведении маркетинговых мероприятий, обучении персонала, повышении качества обслуживания и количества продаж

6. Развитие рынка "*private banking*" в России затруднено рядом проблем: предпочтением состоятельными клиентами зарубежных банков, происхождением их денежных средств *(“due diligence”)*, политической и экономической нестабильностью, недостатком профессиональных специалистов в этой сфере.

**Научная новизна полученных результатов состоит в следующем:**

**-** уточнено содержание розничных банковских услуг, выявлены их характерные особенности;

- рассмотренная сегментация банковской системы России позволила выявить банки узкоспециализированной направленности (клиринговые и капитализированные монобанки), а также перспективный кластер (кредитные и универсальные банки);

- выявлены характерные общие и специфические региональные проблемы, препятствующие развитию ипотечного кредитования, рынка пластиковых карт;

- разработаны мероприятия, существенно повышающие эффективность деятельности банка в развитии "*ритейла*", основные из которых: рационализация структуры розничного департамента, создание эффективной IT-платформы, расширение филиальной сети, проведение маркетинговых мероприятий, обучение персонала и др.;

- доказано, что развитию рынка "*private banking*" в России будут способствовать следующие меры: тщательная проверка банками происхождения денежных средств клиентов "*due diligence*", закрепление за каждым клиентом персонального менеджера, использование международного опыта и др.

Теоретическая и практическая значимость исследования.

Теоретические выводы, содержащиеся в диссертационном исследовании, расширяют научное представление о банковской системе России с точки зрения услуг, предоставляемых банками населению и экономике страны, а также о мероприятиях, которые существенно повысят конкурентоспособность банка в данном направлении.

Выработанные в процессе исследования теоретические положения могут использоваться в дальнейших исследованиях в области развития розничных услуг, таких, как ипотечное и карточное кредитование, а также перспективного рынка "*private banking*".

Практическая значимость исследования состоит в том, что предложенная организационная структура розничного блока банка может быть востребована руководителями и специалистами банков для построения конкурентоспособного розничного департамента, который позволит банку предоставлять максимально широкий спектр розничных продуктов, а также сократить издержки за счет быстроты и качества принятий решений.

Положения диссертации могут быть использованы в преподавании курсов "Деньги, кредит, банки", "Банки и банковская деятельность".

**Апробация результатов исследования.** Основные положения и выводы диссертации докладывались на международных и региональных научно-практических конференциях в Волгограде, Пензе в 2005 – 2006 гг.

Результаты работы используются в практической деятельности розничных бизнес – подразделений Волгоградского отделения № 8621 Сбербанка России (ОАО).

**Публикации.** На основе материалов исследования опубликовано 6 работ общим объемом авторского вклада 2,40 п.л., в том числе одна в издании, рекомендованном ВАК.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы из 202 источников. Работа содержит 16 таблиц, 14 рисунков, 3 приложения.

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, степень разработанности проблемы, определяются цель, задачи, объект и предмет исследования, научная и практическая значимость работы.

В первой главе "Теоретическое обоснование факторов развития розничных банковских услуг" рассматриваются особенности розничных банковских услуг, факторы, влияющие на их развитие, а также предлагается кластеризация банковской системы России.

Во второй главе "Анализ деятельности коммерческих банков по оказанию основных видов розничных услуг" анализируются различные сегменты рынка розничных банковских услуг (ипотечное кредитование, кредитные карты), а также тенденции и перспективные направления их развития.

В третьей главе "Направления развития розничных банковских услуг" рассматриваются современные технологии банковского обслуживания населения, предлагается организационная структура розничного департамента, рассмотрены услуги банков по эксклюзивному банковскому обслуживанию "*private banking*"*,* а также показаны основные проблемы, мешающие развитию данного рынка в России.

В заключении обобщены результаты диссертационного исследования, сформулированы основные выводы работы.