Стоян Игорь Игоревич. Развитие взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 Ставрополь, 2006 221 с. РГБ ОД, 61:06-8/4543

**Содержание к диссертации**

Введение

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ

ВЗАИМООТНОШЕНИЙ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С КОРПОРАТИВНЫМИ

КЛИЕНТАМИ 12

1.1 Экономическая сущность и основы деятельности коммерческого банка 12

1.2 Основные составляющие взаимоотношений коммерческого банка с корпоративными клиентами 22

1.3 Организационно-правовые условия взаимоотношений коммерческого банка с корпоративными клиентами 41

ГЛАВА 2 ОЦЕНКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ БАНКОВ И КОРПОРАТИВНЫХ

КЛИЕНТОВ В СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ 60

2.1 Характеристика развития банковского сектора ставропольского края 60

2.2 Оценка клиентоориентированности банковского сектора региона 77

2.3 Конкурентная среда банковского сектора и факторы ее определяющие 95

ГЛАВА 3 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С КОРПОРАТИВНЫМИ

КЛИЕНТАМИ 131

3.1 Оценка необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания клиентов 131

3.2. Оценка надежности корпоративного клиента коммерческого банка 143

3.3 Надежность коммерческого банка в системе взаимоотношений с корпоративными клиентами 168

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 178

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ЛИТЕРАТУРЫ 183

ПРИЛОЖЕНИЯ 196

ПРИЛОЖЕНИЕ А 197

ПРИЛОЖЕНИЕ Б - РАСЧЕТ НЕОБХОДИМОЙ СТЕПЕНИ ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА 198

ПРИЛОЖЕНИЕ В - АНКЕТА 201

ПРИЛОЖЕНИЕ Г 207

ПРИЛОЖЕНИЕ Д - АНАЛИЗ ФИНАНСОВОГО СОСТОЯНИЯ КЛИЕНТА 217

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.**Современная банковская система России, выступая в качестве партнера государства по выработке и проведению денежно-кредитной и инвестиционной политики, оптимизации издержек и распределению рисков между субъектами экономики, наталкивается на конфиденциальность их экономических интересов. Банки, создавая единое финансовое пространство, имеют конкретные обязательства перед всеми без исключения субъектами экономики. Они выступают единоличными операторами платежной системы, косвенно участвуя в каждой сделке, предполагающей безналичные денежные расчеты, и обладают монопольным правом на создание кредитных ресурсов. Вместе с тем, существующие взаимоотношения коммерческих банков и корпоративных клиентов не соответствуют требованиям реального сектора экономики из-за отсутствия четкой ориентации на потребности последних, не учитывают разработку новых и модернизацию старых банковских услуг, информационных компьютерных технологий, определение требуемой степени индивидуальности работы на каждом из этапов.

В этой связи возникает необходимость поиска более совершенных форм взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами, создания системы оценки клиентоориентированности и конкурентной среды банковского сектора региона. Это, в свою очередь, обеспечит поддержание его стабильного функционирования, а на уровне коммерческих банков и корпоративных клиентов - измерение их конкурентных позиций и имиджа в клиентской среде, определение степени надежности.

Важность изучения теоретических основ взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов и повышения их роли в развитии экономики регионов, а также определения возможных направлений совершенствования, подчеркивают актуальность выбранной темы диссертационного исследования.

**Степень разработанности проблемы.**При проведении оценки степени научной разработанности темы диссертации выявлено, что к настоящему времени практически отсутствуют исследования, посвященные комплексному изучению сущности взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами, целей, задач, порядка организации и специфики их осуществления в рыночных условиях. Основная часть публикаций затрагивает вопросы разработки банковских продуктов и эффективность их продажи, спроса на услуги в процессе составления коммерческих предложений. Отдельные элементы взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов встречаются в статьях, опубликованных в периодической печати Е.Б. Герасимовой, О.А. Зверевым, А.Н. Кадыровым, Л.Р. Курмановой, Г.С. Пановой, В.И. Хабаровым, Н.Н. Чижовым, И.В. Шевченко и другими учеными. Поскольку в процессе исследования взаимоотношений затрагиваются общетеоретические основы деятельности коммерческих банков, структура предоставляемых ими услуг, организационно-правовые условия клиентоориентированности, надежности кредитной организации и клиента, то для данного исследования большое значение имеют научные труды Д.В. Бахтина, Г.Н. Белоглазовой, А.Г. Грязновой, В.И. Едроновой, Н.Е. Егоровой, Е.Ф. Жукова, В.В. Иванова, А.Г. Ким, Г.Г. Коробовой, Ю.И. Коробова, В.И. Колесникова, И.В. Копеина, Л.П. Кроливецкой, О. И. Лаврушина, О.М. Марковой, Ю.С. Масленченкова, А.В. Петрова, А.В. Раскатова, О.Г. Семенюта, A.M. Смулова, A.M. Тавасиева, К.Р. Тагирбекова, Г.В. Толоконцевой, Г.А. Тосуняна и других.

Высоко оценивая результаты, полученные в вышеназванных работах, необходимо отметить, что направления развития взаимоотношений банка и клиентов многообразны, но при этом отсутствует единый подход к структуризации затрагиваемой проблемы. В большинстве публикаций различные аспекты исследуемой проблемы рассматриваются в разрезе финансового менеджмента, адаптации к российской практике западных технологий обслуживания клиентов банком, правил и особенностей ведения

операций, разработки и внедрения новых продуктов, управления рисками (кредитными, валютными) и т.д. В то же время существует недостаток теоретических исследований сущности отношений клиентов и кредитных организаций, методических рекомендаций, сочетающих как комплексный, так и дифференцированный подходы к их взаимодействию.

Актуальность и недостаточная разработка проблемы взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов определили выбор темы, цели и задач диссертационного исследования.

**Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальностей ВАК.**Исследование выполнено в рамках специальности 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит, п. 9.6. - «Формирование банковской системы и ее инфраструктуры в условиях переходного периода; межбанковская конкуренция, проблемы обеспечения институциональной основы развития банковского сектора и его взаимодействия с Центральным Банком РФ. Модели кредитных систем, банковских систем и кредитного механизма» Паспорта специальностей ВАК Министерства образования и науки РФ (экономические науки).

**Цель и задачи исследования.**Целью диссертационного исследования является теоретическое обоснование значимости взаимоотношений коммерческого банка с корпоративными клиентами и разработка их новых элементов, соответствующих требованиям современной экономики, а также практических рекомендаций по их совершенствованию. Достижению поставленной цели способствует решение следующих задач:

исследовать теоретические основы деятельности коммерческого банка при построении системы взаимоотношений с корпоративными клиентами;

раскрыть содержание этапов и факторов банковской услуги при развитии взаимоотношений кредитных организаций с корпоративными клиентами;

дать оценку современным организационно-правовым условиям взаимоотношений коммерческого банка с корпоративными клиентами;

осуществить анализ функционирования банковского сектора экономики в регионе, определить структуру оказываемых им услуг, долю региональных, филиалов инорегиональных и Северо-Кавказского банка Сбербанка России в их общем объеме;

исследовать клиентоориентированность банковского сектора региона, раскрыть факторы, определяющие его конкурентную среду;

разработать методику оценки необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания корпоративных клиентов, обосновать критерии надежности как клиента, так и коммерческого банка.

**Предметом исследования**является совокупность взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов в условиях рыночной экономики.

**Объектом исследования**выступают региональные коммерческие банки и их корпоративные клиенты.

**Теоретической и методологической основой**диссертационного исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных ученых, а также специалистов в области банковского дела, законодательные акты и постановления Правительства РФ и Ставропольского края, Положения и Инструкции Банка России, методические рекомендации по оценке конкуренции, клиентоориентированности и надежности банковского сектора.

В ходе обработки, изучения и анализа накопленных материалов был использован комплекс методов экономических исследований, объединенных системным подходом к изучению данной проблемы. На разных этапах работы применялись аналитический, монографический, графический, экономико-статистический, абстрактно-логический, сравнительный методы исследования с их многообразными способами и приемами.

**Информационно-эмпирической базой**диссертационного

исследования явились материалы Федеральной службы государственной статистики России и Ставропольского края, Министерства финансов и Министерства экономического развития и торговли Ставропольского края, Главного Управления Центрального Банка РФ по Ставропольскому краю, официальные отчетные данные кредитных организаций и корпоративных клиентов, материалы научно-практических конференций и периодической экономической печати, монографические исследования отечественных и зарубежных ученых, творческие разработки научных коллективов, а также личные наблюдения автора.

**Рабочая гипотеза**диссертации базируется на системе методических положений и научной позиции автора, согласно которым основой взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами выступает поиск компромиссных решений, позволяющих преодолеть существующие между ними противоречия и четко реализовать направления совершенствования их взаимоотношений, которые важны для роста экономики России.

**Положения диссертации, выносимые на защиту:**

1. Взаимоотношения коммерческих банков и корпоративных клиентов являются отношениями субъектов воспроизводства, выступающих как самостоятельные юридические лица, обеспечивающих имущественную ответственность друг перед другом и проявляющих взаимный экономический интерес. При этом поддержание устойчивости этих отношений относится к числу важных экономических проблем, поскольку их недостаточный уровень может привести к кризису и банкротству в банковском и реальном секторах экономики.
2. Существующий в настоящее время процесс взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами определен рамками действующего законодательства, но не учитывает индивидуальные особенности последних, что, в свою очередь, затрудняет их обслуживание. В

этой связи, особое значение приобретает обоснование структуры их взаимоотношений при продаже банковской услуги, учет предварительного мнения о ней клиента, его предрасположение к банку и полученный им экономический и моральный эффект.

1. Особенности услуг банка и условия их предоставления обусловили необходимость изучения видов договоров, юридического и экономического основания их заключения, принципов взаимодействия и уровня отношений. Выявлено, что наиболее актуальными являются ответственный, активный и партнерский уровни. При этом смысл их отношений состоит в изучении коммерческим банком проблем бизнеса клиента, а клиентом - в удовлетворении своих финансовых интересов.
2. Вопросы клиентоориентированности коммерческих банков напрямую связаны с особенностями их функционирования. При ее оценке клиенты банков классифицируются по группам в зависимости от объема используемых ресурсов, среднедневных остатков на счетах или по ссудной задолженности. В этих условиях особое значение приобретает разработка новых подходов к формированию параметров индивидуального обслуживания корпоративных клиентов.
3. Важным элементом взаимоотношений призвана стать оценка конкурентной среды на банковском рынке, предполагающая измерение сил конкуренции, учитывающих: количество банков-конкурентов; формы и методы конкурентной борьбы; характер услуги и степень ее полезности для потребителя; изменения цен на услуги; динамику экономического потенциала потребителя; состав поставщиков банковских ресурсов.
4. Поскольку процесс взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами характеризуется особенностями развития экономики региона, то его стратегическая ориентация может определяться конкретным отраслевым сегментом или целевой группой. В диссертационном исследовании разработана модель оценки приоритетных клиентов банка. Методологический подход основан на отраслевых

макроэкономических показателях, критериях качества работы клиента и объеме используемых им услуг.

7. С целью исключения рисков во взаимоотношениях коммерческим банкам целесообразно использование результатов оценки финансового состояния корпоративных клиентов, дающих возможность пользователям принимать соответствующие решения к субъектам сделки. В диссертации с применением балльного метода осуществлена общая оценка надежности как клиента, в зависимости от присвоенной категории и типа финансового состояния, так и коммерческого банка характеризуется - по показателям структуры активов и пассивов, эффективности деятельности.

**Научная новизна исследования**состоит в разработке направлений совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами, в частности:

теоретически обоснована сущность взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами; раскрыто содержание этапов и факторов банковской услуги; приведена классификация банковских услуг для корпоративных клиентов, внутренняя структура банковского продукта;

сформулированы организационно-правовые условия взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами, установлены базисный, реагирующий, ответственный, активный и партнерский уровни отношений между ними;

выполнена оценка клиентоориентированности (ценовой конкуренции) банка, характеризующая его подход к обслуживанию клиентов, проведена классификация клиентской базы по целевым группам на основе различных критериев и банковских структур региона;

обоснованы параметры индивидуального обслуживания клиентов по группам в зависимости от уровня их значимости для коммерческих банков, определены наиболее популярные и доходные пакеты банковских услуг;

предложена методика оценки необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания клиентов по количественным и

качественным критериям, ограниченным численными значениями отраслевых макроэкономических показателей и качества работы клиента, установлены пороговые значения индекса привлекательности последнего;

- доказана необходимость оценки деятельности корпоративного клиента и коммерческого банка с присвоением каждому из них категории надежности.

**Практическая значимость**проведенного исследования заключается в разработке конкретных направлений по совершенствованию взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов. Непосредственное практическое значение имеют методики оценки: клиентоориентированности банков, необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания клиентов по количественным и качественным критериям, а также классификация клиентской базы на целевые группы, алгоритм оценки надежности корпоративного клиента и коммерческого банка с использованием системы показателей.

Рекомендации, предложенные в диссертации, могут быть использованы в практической деятельности коммерческих банков и корпоративных клиентов, а также в учебном процессе при изучении курсов «Деньги. Кредит. Банки», «Организация деятельности коммерческого банка», «Банковский менеджмент», «Банковский маркетинг» и др.

**Апробация и реализация результатов исследования.**Основные положения и выводы диссертационного исследования изложены и получили одобрение на VII и IX региональной научно-технической конференции «Вузовская наука - Северо-Кавказскому региону» (г. Ставрополь, 2003 г., 2005 г.), XXXIII научно-технической конференции по результатам работы профессорско-преподавательского состава, аспирантов и студентов СевКавГТУ за 2003 г. (г. Ставрополь, 2004 г), Всероссийской научно-практической конференции (г. Самара, 2005 г.), а также обсуждались на научных семинарах факультета экономики и финансов Северо-Кавказского государственного технического университета в 2002 - 2006 г.г.

**Публикации.**По материалам диссертации опубликовано 9 научных работ общим объемом 3,3 п.л.

**Объем и структура работы.**Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы (171 наименование) и 5 приложений, включает 41 таблицу и 8 рисунков.

**Во введении**обоснована актуальность темы диссертационного исследования, сформулированы его цель и основные задачи, положения, выносимые на защиту, определены объект, предмет, база и методы исследования, раскрыта научная новизна и практическая значимость работы.

**В первой главе**«Теоретические основы и экономическая сущность взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами» раскрыты сущность и основы деятельности коммерческих банков, дана характеристика составляющих системы взаимоотношений, а также рассмотрены организационно-правовые условия их построения на уровне коммерческих банков и корпоративных клиентов.

**Во второй главе**«Оценка взаимоотношений коммерческих банков и корпоративных клиентов в Ставропольском крае» осуществлен анализ развития банковского сектора Ставропольского края, проведена оценка его клиентоориентированности и конкурентной среды с выделением критериев и факторов их определяющих.

**В третьей главе**«Основные направления совершенствования взаимоотношений коммерческих банков с корпоративными клиентами» обоснована система критериев оценки необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания клиентов, приведены пороговые значения индекса их привлекательности, предложены показатели оценки надежности корпоративных клиентов и коммерческих банков.

**В заключении**сформулированы основные выводы и предложения по результатам исследования. Обоснована целесообразность использования предложенных методов в деятельности банков и клиентов.

class1 **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ**

**ВЗАИМООТНОШЕНИЙ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С КОРПОРАТИВНЫМИ**

**КЛИЕНТАМИ** class1

## Экономическая сущность и основы деятельности коммерческого банка

Рыночная экономика — это экономика договорных отношений между равноправными и равноответственными партнерами. Отношения между банком и корпоративным клиентом, их связь друг с другом, являются отношениями двух субъектов воспроизводства, которые выступают, во-первых, как самостоятельные юридические лица, во-вторых, как обеспечивающие имущественную ответственность друг перед другом, в-третьих, как субъекты, проявляющие взаимный экономический интерес.

Банкам принадлежит особая роль в создании региональных рынков, поскольку они связаны со всеми отраслями народного хозяйства как в сфере производства, так и сфере обращения. Наряду с финансовыми органами они в состоянии оказывать регулирующее воздействие на воспроизводство совокупного продукта во всех подразделениях общественного производства.

Деятельность коммерческих банков, как одного из наиболее распространенных и значимых видов финансовых организаций стала основополагающей в функционировании всей системы российской экономики. Общественная роль банков характеризуется по-разному.

Так, G.G. Dlay, G.J. Benston, C.W. Smith, T.S. Campbell и ряд других авторов определяют банк как финансовый посредник [158, 153, 156,167], т.е. банк ими рассматривается как фирма, предоставляющая услуги в особой сфере услуг - финансовой. Ее задача заключается в перемещении (трансферте) денежных средств от сберегателей к инвесторам. За выполнение этой услуги взимается плата, позволяющая банку развиваться. При этом для

увеличения конкурентоспособности и привлекательности на рынке должны выполняться два основных правила:

- форма пассивов должна быть привлекательной для сберегателей;

- форма активов должна быть привлекательной для инвесторов. Таким образом, банк рассматривается как финансовый посредник,

способствующий перемещению излишних средств в производительные инвестиционные проекты.

class2 **ОЦЕНКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ БАНКОВ И КОРПОРАТИВНЫХ**

**КЛИЕНТОВ В СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ** class2

## Характеристика развития банковского сектора ставропольского края

Наибольшая концентрация кредитных организаций и филиалов отмечается в краевом центре и регионе Кавказских Минеральных Вод, что обусловлено неравномерно развитой инфраструктурой края. В сельскохозяйственных районах края основным поставщиком банковских услуг остаются отделения и дополнительные офисы Северо-Кавказского банка Сбербанка России.

На каждые 100 тысяч жителей Ставропольского края приходится в среднем 15,6 единиц банковских учреждений (с учетом РКЦ, дополнительных офисов). В среднем по России этот показатель составляет 9,7 единиц.

Развитие банковского сектора края целесообразно оценить и через расчет сегмента каждого вида кредитных организаций в общем объеме банковских услуг, используя при этом совокупную стоимость активов (таблица 2.2). снижаются по сравнению с 2002 годом на 9,2 процентных пункта. При этом укрепляется доля филиалов инорегиональных банков, которая в 2004 году составляет 16% против 8,2% в 2002 году. Участие региональных банков увеличилось на 1,4 процентных пункта.

Темпы роста валюты баланса наибольшие наблюдаются по филиалам инорегиональных и региональным банкам, по Северо-Кавказскому банку Сбербанка России они ниже, чем в целом по банковскому сектору края.

В 2004 году ресурсная база банковских учреждений увеличилась на 22,2%) и на 01.01.2005 составила 42,9 млрд.рублей. Роль основного фактора расширения ресурсной базы играли депозиты населения, обеспечившие почти половину прироста пассивов банковского сектора. За 2004 год объем депозитов физических лиц в банковской системе края увеличился на 21,6% и на 01.01.2005 достиг 21,9 млрд.рублей. Рост объема вкладов населения отмечался почти у 80% действующих кредитных организаций. На начало 2005 года этот источник формировал 51% пассивов банковского сектора (на 01.01.2004-51,4%).

Другая важная тенденция - удлинение сроков привлечения вкладов населения. Удельный вес депозитов физических лиц, привлеченных на срок свыше 1 года, в их общем объеме вырос с 51,3%) на 01.01.2004 до 69,9% на 01.01.2005. На долю депозитов, привлеченных на срок свыше 1 года, по состоянию на 01.01.2005 приходилось 36,7% банковских пассивов, против 26,3% на 01.01.2004.

class3 **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ С КОРПОРАТИВНЫМИ**

**КЛИЕНТАМИ** class3

## Оценка необходимой и достаточной степени индивидуальности обслуживания клиентов

Политика банков, претерпевшая изменения в отношении экономической целесообразности кредитования реального сектора экономики, предприятий малого бизнеса, остро нуждающихся в увеличении оборотных средств, создала предпосылки для увеличения количества участников и расширения рамок функционирования самого кредитного рынка. Однако расширение спектра услуг влечет и неизбежный рост числа рисков. При детальном изучении потребностей клиента и адаптации реализуемых ему услуг степень риска банка снижается и одновременно увеличивается «степень индивидуальности» обслуживания клиента.

Для оценки необходимой степени индивидуальности целесообразной является разработка системы количественных критериев (обороты по расчетному счету, остатки на счетах, объемы ссудной задолженности и другие) для отнесения существующих и потенциальных клиентов к группе приоритетных для банка и определения необходимой степени индивидуальности обслуживания.

Для увязки с приоритетами развития экономики региона возможно определение качественного критерия разделения клиентской базы и рынка и выборки приоритетных клиентов. Им может быть стратегическая ориентация банка на конкретный отраслевой сегмент (предприятия энергетики, нефтехимии, промышленности, транспорта и др.) или на целевую группу (фирмы-оптовики, розничная торговля и т.п.). На основании разработанных количественных и качественных критериев, несложно определить группу приоритетных клиентов, имеющих потребность в том или ином направлении банковского обслуживания. С такими клиентами следует последовательно развивать взаимоотношения, изучать их поведение и использовать эти знания при оказании им услуг и предложении продуктов.

Для выполнения расчетов целесообразно все критерии систематизировать в виде таблицы (таблица 3.1). Их значения представлены в виде совокупности экспертных оценок и экономических показателей деятельности клиентов, приведенных в единую систему посредством балльной оценки. В столбце 6 указано количество баллов за отнесение клиента к той или иной группе по данному критерию. В оценке критериев помимо количества баллов удельное влияние фактора обозначено латинской буквой от А (максимальное влияние фактора) до (J минимальное), в этом случае количество баллов, соответствующее данной букве, указано в таблице ниже. Это позволяет придать некоторую гибкость системе и возможность настройки критериев (увеличение или уменьшение удельных весов факторов) в зависимости от региональных особенностей. Система настроена (адаптирована) для использования в Северо-Кавказском СБ РФ, при работе с ней используются следующие нормативные документы СБ РФ: «Регламент предоставления кредитов юридическим лицам Сберегательным банком РФ и его филиалами» №285-ЗР от 24.05.2002 г. для определения класса кредитоспособности заемщика Приложением 3 регламента [115].