Шамхалова Эльмира Абдулафисовна. Формирование и развитие регионального рынка банковских услуг : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 : Махачкала, 2005 164 c. РГБ ОД, 61:05-8/4225

**Содержание к диссертации**

Введение

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ДЕПРЕССИВНОМ РЕГИОНЕ

1.1. Сущность и значение банковских услуг в развитии денежно-кредитных отношений с клиентами 9 стр.

1.2. Особенности формирования рынка банковских услуг в депрессивном регионе 34 стр.

1.3. Методические подходы к формированию цены на банковские услуги 56 стр.

ГЛАВА II. ФОРМИРОВАНИЕ УСЛУГ БАНКОВ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ И ЧАСТНЫМ ВКЛАДЧИКАМ

2.1. Формирование портфеля банковских услуг 73 стр.

2.2. Услуги, связанные с открытием и ведением банковских счетов .... 83 стр.

2.3. Роль информационных технологий в повышении качества банковских услуг 115 стр.

ГЛАВА III. КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ И ПОСРЕДНИЧЕСКИЕ УСЛУГИ БАНКОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

3.1. Диверсификация инвестиционных услуг коммерческих банков.... 128 стр.

3.2. Перспективы развития консультационных услуг по вопросам налогообложения и страхового бизнеса 138 стр.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 153 стр.

ЛИТЕРАТУРА 157 стр.

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Коммерческие банки, являясь финансовыми посредниками между различными категориями клиентов, выполняют специфические операции, участвуют в движении ссудного капитала, преобразовании краткосрочных вкладов в среднесрочные или долгосрочные ссуды, оказывают клиентам разнообразные услуги.

В условиях плановой экономики проблема оказания банковских услуг различным категориям клиентов практически не рассматривалась, так как директивный метод управления банковской системой не учитывал интересы, как клиентов, так и самих банков.

С переходом к рыночной экономике изменилось содержание деятельности банков, которые стали оказывать юридическим и физическим лицам разнообразные услуги: по открытию и ведению счетов; переводу денежных средств; поиску стратегического инвестора; по налогам и финансовому консультированию; услуги по страхованию рисков.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что банковские услуги в условиях рыночной экономики, являясь традиционной сферой предпринимательской деятельности, становятся важнейшим источником увеличения банковских доходов и удовлетворения потребностей корпоративных клиентов и частных лиц. Однако, вопросы формирования и развития сферы банковских услуг, особенно на региональном уровне, недостаточно изучены в литературе по банковскому делу, что делает исследование данной проблемы не только актуальным, но и своевременным.

Степень научной разработанности проблемы. В российской и зарубежной литературе по банковскому делу основное внимание уделяется вопросам функционирования коммерческих банков, оценке их роли в становлении рыночных отношений.

Большой вклад в разработку проблемы развития банковского бизнеса внесли такие ученые и практики как: А. И. Ачкасов, Л. В. Аникин, Л. П. Белых, М. П. Березина, В. И. Букато, Н. И. Валенцева, О. И. Въюгин, В. С. Геращенко, Л. И. Гончаренко, Л. А. Турина, С. И. Долгов, С. Л. Ермаков, Е.Ф. Жуков, А. Н. Иванов, В. В. Иванов, С. М. Ильясов, Г. Г. Коробова, Л. Н. Красавина, А. А. Казимагомедов, О. И. Лаврушин, Ю. С. Маслеченков, А. В. Молчанов, Я. М. Миркин, Т.Н. Нестерова, Г.С. Панова, Е.А. Рассказов, А.Ю. Симанов-ский, К.Р. Тагирбеков, В. В. Усов.

В монографиях и коллективных работах этих авторов много внимания уделено организации денежно-кредитной деятельности коммерческих банков, раскрыты экономические основы банковских операций, рассмотрены виды кредитных операций и формы кредитования корпоративных клиентов и физических лиц.

В некоторых изданиях (Л.И. Абалкин, В. Г. Алиев, С. Д. Валентей, А. Е. Городецкий, Б. В. Губин, А. 3. Дадашев, А. Г. Зельдер, С. А. Зубов, Е.В. Комардин, С.А. Комионский, М.А. Марков, Е.Б. Ширинская) приведены результаты научных исследований по определению стратегических целей развития экономики, денежно-кредитной политики и на этой основе обеспечения надежности расчетно-платежной системы страны.

Отдельные стороны комплексной проблемы развития банковской системы и формирования стратегии реструктуризации и санации кредитных организаций рассматриваются в работах И. В. Ларионовой, В. М. Новиковой, М. А. Федотовой. Эти авторы критически обобщили сложившуюся в России практику управления банковской системой, проанализировали деятельность российских и региональных банков, связанную с выполнением ими своих обязательств.

В целом научная литература последних лет, посвященная проблемам денежного обращения и кредита, содержит оценку направлений совершенствования либо денежно-кредитной политики, либо кредитно-инвестиционной деятельности коммерческих банков. Углубление исследований предполагает дополнение имеющегося арсенала научных исследований изучением новых отраслей банковской деятельности, разработки положений по формированию рынка банковских услуг и направлений его развития на региональном уровне.

В диссертации поставлена цель: на основе комплексного анализа теоретических и практических материалов, характеризующих становление и развитие банковской деятельности в условиях рыночной экономики, обосновать основные направления деятельности коммерческих банков с целью формирования и устойчивого развития регионального рынка банковских услуг. Указанная цель предполагает последовательное решение следующих задач:

- уточнить роль и значение рынка банковских услуг в развитии денежно-кредитных отношений банков с корпоративными клиентами и частными вкладчиками;

- определить факторы, влияющие на формирование рынка банковских услуг, изучить их состав и выделить наиболее значимые для условий депрессивного региона;

- дать предложения по совершенствованию методов анализа затрат и себестоимости продуктов и услуг в банковской сфере;

- уточнить признаки и классифицировать банковские продукты и услуги для последующей оценки состояния их развития в различных сегментах финансового рынка;

- разработать предложения по увеличению объема услуг, создаваемых за счет расширения операций по расчетно-кассовому обслуживанию клиентов;

- выявить отдельные направления развития сферы услуг с применением новых банковских технологий;

- изучить рыночные возможности развития консультационных и посреднических услуг банков по вопросам налогообложения, доверительного управления имуществом, ценными бумагами и развития страхового бизнеса.

Объект исследования - коммерческие банки, небанковские кредитные организации, корпоративные клиенты и частные лица, участвующие в создании и реализации банковских продуктов и услуг.

Предметом исследования стали процессы формирования и развития системы расчетно-платежных, кредитных и посреднических услуг коммерческих банков корпоративным клиентам и физическим лицам.

Теоретической, методологической и информационной базой диссертационного исследования послужили положения, сформулированные в научных работах отечественных и зарубежных ученых и экономистов в области финансов, денежного обращения и кредита.

В основу исследования рынка банковских услуг положен диалектический метод изучения явлений, происходящих в банковской сфере.

В работе применены также научные методы и приемы анализа литературных и информационных источников, отражающих процессы формирования и развития банковских услуг в различных сегментах рыночной экономики.

Информационную базу исследования составили законодательные акты Российской Федерации и Республики Дагестан (РД), материалы Госкомстата РФ и РД, данные справочной и научной литературы, материалы первичного учета коммерческих банков, расчетные данные автора.

Научная новизна диссертации заключается в разработке теоретических положений и практических рекомендаций по совершенствованию развития регионального рынка банковских услуг на основе его сегментации.

Основные результаты, определяющие научную новизну исследования, заключаются в следующем:

- Определены роль и значение банковских услуг в становлении и развитии денежно-кредитных отношений банков с клиентами; предложена сегментация рынка, в основу которой положены следующие критерии: характер банковских услуг; клиентурные и географические особенности региона; демографические и поведенческие признаки клиентов. В соответствии с характером банковских услуг выделены такие сегменты рынка, как рынок кредитных услуг, рынок инвестиционных услуг, расчетно-кассовых и посреднических услуг.

- Дана авторская трактовка понятия «клиент банка», под которым понимается юридическое или физическое лицо, поддерживающее с банком деловые отношения по поводу получения разного рода банковских услуг на временной или постоянной основе с оформлением договора на обслуживание и выплачивающее банку соответствующее вознаграждение.

- В диссертации приведены авторские уточнения таких понятий, как «банковский продукт», «банковский товар», «банковская услуга», «банковская операция» в их взаимосвязи и взаимообусловленности.

Под банковским продуктом автор понимает суммарный результат денежно-кредитной деятельности банка, а под банковским товаром - часть этой продукции, предназначенную для реализации на рынке услуг, создаваемых по мере выполнения банковских операций.

Рынок банковских услуг автором рассматривается как совокупность отношений, возникающих между банками и их клиентами по поводу создания и реализации соответствующего набора банковских услуг на определенной территории.

- Выделены характерные особенности рынка банковских услуг в депрессивном регионе. К ним относятся: отсутствие постоянных источников привлечения долгосрочных депозитов; значительная доля банков с низким по размеру уставным капиталом; небольшая концентрация банковских активов в базовых отраслях экономики; высокий удельный вес кредитов, предоставляемых торговле и другим коммерческим структурам; наличие высоких средневзвешенных процентных ставок по кредитам и низких ставок по депозитам; высокая доля задолженности по суммам, ранее предоставленным хозяйствующим субъектам кредитов.

- Предложена авторская методика формирования цены и ценообразования на услуги, основанная на затратных принципах определения себестоимости и прибыли в банковской сфере.

- Обоснованы направления совершенствования процедур открытия и ведения банковских счетов клиентов, обеспечивающие ускорение темпов продвижения продуктов и услуг в сфере комплексного расчетно-кассового обслуживания клиентов.

- Определены направления расширения инвестиционных услуг за счет создания новых структурных подразделений (филиалов, отделений) головных кредитных организаций.

- Обоснован вывод о роли и значении информационных технологий, как решающем условии динамичного развития конкурентоспособности предлагаемых банками продуктов и услуг.

- Дана оценка рынку посреднических услуг корпоративным клиентам и частным лицам по комплексу вопросов, связанных с налаживанием налоговых взаимоотношений, доверительным управлением имуществом и ценными бумагами, развитием страхового бизнеса и туризма.

Практическая значимость работы. В диссертации сформулированы выводы и предложения, которые могут быть использованы при:

- выполнении безналичных расчетов, предоставлении услуг по открытию и ведению счетов, переводу денежных средств и обработке платежных документов;

- обслуживании процесса инвестирования средств, находящихся на счетах клиентов в краткосрочные инструменты денежного рынка;

- страховании банком кредитных, валютных, расчетно-платежных и других рисков, гарантировании вкладов частных лиц;

- оценке состояния и перспектив развития российского рынка электронных платежей и документарных расчетов.

Основные теоретико-методические положения диссертации докладывались на научно-практических конференциях, проведенных в Дагестанском государственном университете в 1998-2004 гг. по проблемам совершенствования денежно-кредитной политики, укрепления финансовой устойчивости региональных банков и развития банковского сектора экономики.

По отдельным вопросам развития банковских услуг с участием автора проведены семинары в АКБ "ЭЛЬБИН", АКБ "ИРДАГБАНК", КБ "МЕСЕД" (г. Махачкала).

Публикации. По материалам исследования опубликовано 7 статей и тезисов общим объемом 1,9 п.л.

## Сущность и значение банковских услуг в развитии денежно-кредитных отношений с клиентами

Банк - это кредитная организация, которая для извлечения прибыли, как основной цели своей деятельности, пользуется исключительным правом выполнять операции, оказывая услуги по привлечению во вклады свободных денежных средств населения, предприятий и организаций, по размещению и использованию этих средств в интересах развития различных отраслей народного хозяйства и, в первую очередь, расширения предпринимательской деятельности клиентов - юридических и физических лиц.

Из отношений банка с клиентами вытекают его права и обязанности, отличные от тех, которые имеют место при совершении хозяйственных или тор-гово-снабженческих операций.

Попытки автора найти ответ о понимании роли и сущности клиента в банковской деятельности в Законе РФ "О банках и банковской деятельности"1 не увенчались успехом, так как целью этого закона является регулирование операций по вкладам, и он относится к банкам лишь постольку, поскольку в нем слово "банк" используется в отношении крупных кредитных организаций, к деятельности которых могут быть применены экономические нормативы.

В рассматриваемом нами Законе "О банках и банковской деятельности" также мало говорится о характерных признаках банка, о взаимоотношении с клиентами, о роли банка в развитии национальной экономики.

Обобщая сведения, изложенные в разных источниках по банковской деятельности, мы пришли к выводу, что отличительные признаки банка формируются его специфическими функциями:

- открытие расчетных, текущих и других счетов клиентам;

- прием денег и чеков от клиентов с занесением их на счета клиентов;

- погашение чеков или акцептирование тратт, выставленных клиентами и

представленных к платежу;

- выполнение операций и услуг, связанных с формированием ресурсной базы;

- ведение учета текущих счетов в своих книгах по графам кредита;

- выполнение операций и услуг по размещению и использованию капитала.

Эти признаки не статичны и зависят от тенденций, имеющих место в денежно-кредитной сфере страны.

Переход к рыночной экономике потребовал от специалистов овладения совершенно новыми методами оценки банковской деятельности, особенно в сфере создания и реализации банковских продуктов и услуг.

В процессе анализа экономической литературы и справочных материалов нами обобщены теоретические основы отношений банков с клиентами по совокупности предоставляемых им на различных сегментах финансового рынка услуг.

В основу сегментации рынка положены следующие критерии:

- характер банковских услуг;

- клиентурные и географические особенности региона;

- демографические и поведенческие признаки клиентов.

В соответствии с характером банковских услуг выделены такие сегменты рынка, как: рынок кредитных услуг, рынок инвестиционных услуг, расчетно-кассовых и посреднических услуг (рис. 1).

На основе клиентской базы произведена сегментация рынка банковских услуг по следующим категориям: юридические и физические лица, банки-корреспонденты и правительственные учреждения. Более детальная классификация сегментов рынка юридических лиц может быть связана с отраслевой принадлежностью, формами собственности, а физических лиц - с различиями демографических признаков.

## Формирование портфеля банковских услуг

Формирование портфеля и рынка сбыта банковских услуг во многом определяется наличием клиентской базы - юридических и физических лиц, предприятий и организаций, имеющих расчетные, текущие, валютные и другие счета в банках.

Наличие клиентского счета - важнейшее условие реализации банковских продуктов и услуг. Физическое или юридическое лицо не станет клиентом до тех пор, пока не будет принято заявление об открытии счета, то есть пока не будут установлены договорные отношения. Сотрудники банка могут выполнять определенные обязанности в отношении какого-либо лица еще до момента открытия счета, но они в большей степени имеют условный характер. Отношения между банком и его клиентом становятся официальными, правовыми лишь после заключения контракта на открытие счета. Это дает возможность клиентам пользоваться банковскими услугами, включая оформление и получение кредита, перевод денежных средств и т.п.

Наиболее примечательным в природе кредитных отношений (на контрактной основе) между банкиром и клиентом является их не формальность. Контракт заключается без подписания соглашений, путем устных переговоров и регулируется административными формами, банковскими обычаями и практикой.

Одним из важных вопросов, относящихся к отношениям между банком и клиентом, является осведомленность клиента о своих правах и обязанностях, которые возникают при заключении контракта. Это особенно необходимо при использовании кредитных карточек и других форм банковских технологий. Соглашение о кредитных карточках подробно информирует клиента об условиях их выдачи и ответственности их держателя, а применение электронных технологий в банковском деле способствует совершенствованию и развитию этих тенденций, особенно в отношении ограничений банковской ответственности за финансовые результаты.

Следовательно, между банкиром и клиентом существует контракт, по которому на банкира возлагается много обязанностей, схожих с обязанностями обычного агента. Они вместе с соответствующими правилами уже вошли в банковскую практику и подкреплены Гражданским кодексом РФ и Федеральным Законом "О банках и банковской деятельности".

В развитии отношений между банками и их клиентами особая роль отводится правилам банковской практики, соблюдение которых позволяет раскрыть сущность банка как кредитной организации.

В ходе исследования нами определены специфические черты и особенности отношений между банком и его клиентом:

1. Банк не может выполнять отдельные банковские операции в тот или иной момент, тогда как каждый отдельный клиент может пользоваться ограниченным кругом услуг, но от этого конкретный банк не перестает быть банком. Сущность банка абстрактна, выражает совокупную характеристику своей реальной деятельности. Поэтому функции банка, его отношения с клиентами целесообразно рассматривать с учетом его роли в развитии экономики в целом.

2. Отношения банка с клиентами должны быть объективными, независимо от многообразия форм и типов самих банков (коммерческие, эмиссионные, специализированные, универсальные и т.п.).

3. Сущность банка, его отношения с клиентами требуют определения присущих ему специфических черт, особенностей, отличающих его от других экономических субъектов.

## Диверсификация инвестиционных услуг коммерческих банков....

Важным направлением денежно-кредитной деятельности банков, связанной с рыночными интересами клиентов, мы считаем развитие инвестиционных услуг, в частности кредитование физических лиц крупными денежными средствами. Чтобы получить быстрый доступ к своим средствам клиентам предлагают депозиты определенного типа, по которым устанавливаются проценты, близкие к ставкам финансового рынка. При этом банки могут предложить клиенту сделать вклад на определенный период - от 1 месяца до 2 лет — в этом случае ставка фиксируется на весь период. В другом случае вклад может быть сделан без ограничения срока, но с уведомлением клиента об увеличении процентной ставки.

Особое значение для привлечения инвестиций имеют операции и услуги, оказываемые на фондовой бирже. Преимущество получения инвестиций через рынок ценных бумаг состоит в том, что стратегические планы инвестора можно увязать с его конкретными потребностями. Большинство ведущих банков берутся за управление инвестиционным портфелем клиента для достижения долговременных целей инвестирования.

В структуре обширного набора инвестиционных услуг немаловажная роль отводится доверительным (трастовым) услугам. За управление имуществом банк взимает плату, размеры которой содержатся в договоре. Мы рассмотрели различные типы трастовых услуг - завещательные, доверительные, дискреционные, а также роль банков в их реализации.

Инвестиционные услуги (операции) коммерческого банка это деятельность по размещению ресурсов банка в ценные бумаги, недвижимость, драгоценные металлы и другие объекты вложений. Они подразделяются на: прямые и портфельные. Так или иначе, ставится цель расширения доходной базы банка и усиления влияния на клиентов.

Некоторые клиенты делают краткосрочные инвестиции в приобретение казначейских векселей, что может быть устроено также через банк. Казначейские векселя представляют собой форму краткосрочного кредита, срок возврата которого 91 день со дня выпуска. Они реализуются со скидкой, а погашаются по номиналу, обеспечивая, таким образом, доход их покупателю. Ставка до скидки по казначейским векселям - одна из основных ставок денежного рынка. Если держатель казначейского векселя пожелает вернуть свои средства до конца 91-дневного периода, он может продать его на дисконтном рынке.

Особое значение для привлечения инвестиций имеет операции и услуги фондовой биржи долгосрочных инвестиции. Большое преимущество инвестиции на фондовой бирже заключается в том, что стратегию инвестора можно увязать с его конкретными потребностями, принимая во внимание положение дел. Портфель капиталовложений может быть структурирован либо для целей получения дохода, либо для роста капитала, либо для обеих целей.

Инвестор, желающий купить или продать ценные бумаги на фондовой бирже, делает это через «биржевого брокера», через брокера-дилера или с помощью маркет-мейкера. Как правило, частные инвесторы не обращаются к брокерам напрямую. Большинство из них осуществляет операции, используя свой банк в качестве посредника и оставляя выбор брокера на усмотрение банка. Банк несет ответственность перед клиентом за честность брокера, которого он выбрал. Таким образом, банк, заботясь о своей репутации, будет иметь дело только с хорошо известными ему брокерами.

Это выгодно клиенту и обходится ему бесплатно; банк же получает вознаграждение в виде доли от комиссионных брокера. Более того, клиент освобождается от бумажной работы и административных формальностей сделки, поскольку это делается от его имени банком. Брокеру это тоже выгодно, поскольку ему не надо определять степень добросовестности инвестора.