Казаренкова Наталья Петровна. Конкурентоспособность коммерческого банка на региональном рынке кредитных услуг населению : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 Курск, 2006 167 с. РГБ ОД, 61:06-8/4605

**Содержание к диссертации**

Введение

1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА РЫНКЕ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ 10

1.1. Сущность и границы банковского рынка услуг населению 10

1.2. Факторы и критерии конкурентоспособности банка и банковских услуг 29

1.3. Современные стратегии роста конкурентоспособности

коммерческого банка на рынке услуг населению 39

2. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ 57

2.1. Современное состояние и тенденции развития кредитования населения 57

2.2. Анализ и оценка конкурентных преимуществ банка на региональном рынке розничных услуг 75

2.3. Аналитические этапы выбора конкурентной стратегии роста банка на региональном рынке кредитных услуг населению 84

3. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА НА РЕГИОНАЛЬНОМ РЫНКЕ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ 105

3.1. Модель оценки текущей конкурентной позиции банка на региональном рынке розничных кредитных услуг 105

3.2. Перспективы развития регионального рынка кредитования населения 117

3.3. Разработка и реализация стратегии роста конкурентоспособности банка на региональном рынке кредитных услуг населению 124

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 142

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 149

ПРИЛОЖЕНИЯ 161

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.**Современные условия развития банковской системы определяют тенденцию к росту уровня универсализации коммерческих банков. Диверсификация деятельности банков в различных сферах финансово-банковских услуг, в том числе посредством развития банковских услуг населению, внедрения новых услуг - один из путей решения задачи адаптации коммерческих банков к постоянно изменяющимся условиям финансового рынка, разработки перспективных рыночных ниш и сегментов.

В этих условиях банки разрабатывают и предлагают на рынке всё большее количество банковских продуктов. При этом возникает проблема отслеживания конкурентоспособности новых продуктов и исследования потенциального спроса на них.

Оказание кредитных услуг становится перспективной сферой деятельности банков особенно в регионах, где рынок освоен на низком уровне, а потенциал кредитоспособности населения растет. Розничные кредитные услуги - один из наиболее выгодных для банка видов кредитно-финансового бизнеса. Такое положение определяется рядом предпосылок. Первой, и, пожалуй, наиболее важной причиной является сокращение процентной маржи по коммерческим операциям с корпоративной клиентурой, вызванное снижением процентных ставок на внутреннем рынке, а также конкуренцией с зарубежными банками в сфере кредитования крупнейших российских предприятий. В качестве второй причины можно назвать низкую капитализацию российских банков, ограничивающую возможность нарастить объемы корпоративного бизнеса до уровня, который смог бы покрыть операционные издержки.

Третья причина заключается в том, что розничный бизнес привлекателен для банков в связи с узостью корпоративной клиентской базы и концентрацией кредитных рисков на ограниченном числе заемщиков. Наконец, четвертая причина интереса банков к розничному бизнесу связана

**4**со слабостью ресурсной базы, которая в значительной степени концентрирована и поэтому волатильна, что ограничивает возможности банков в плане генерации стабильного объема кредитования. Розничный бизнес позволяет развивать деятельность, преодолевая эти недостатки. Как показывает опыт западноевропейских банков, операции с физическими лицами обеспечивают стабильный и достаточно высокий приток доходов даже в условиях экономической стагнации. При этом они сопряжены с относительно низким кредитным риском. В связи с этим розничные банки-лидеры традиционно имеют высокую финансовую устойчивость в сравнении с инвестиционными и корпоративными коммерческими банками.

Решение задачи повышения конкурентоспособности кредитных продуктов и услуг, расширения деятельности банка и в конечном итоге его конкурентоспособности лежит в области разработки конкурентной стратегии роста, позволяющей формировать конкурентные преимущества банка и регулировать конкурентную позицию на рынке кредитных услуг населению с учетом текущих изменений в предпочтениях потребителей..

**Степень научной разработанности проблемы.**Значительный вклад в разработку теории конкуренции внесли зарубежные исследователи: А. Смит, Д. Рикардо, Дж. С. Милль, А. Курно, Ф. Эджуорт (ценовая конкуренция и идеи совершенной конкуренции); У.С. Джевонс (смешивание концепций рынка и конкуренции); М. Портер (теория конкурентных преимуществ). Проблемам конкурентоспособности и позиционирования новых продуктов посвящены работы зарубежных ученых Ф. Котлера, Д. Траута, П. Роуза, А. Стрикленда, А. Томпсона.

Во многих работах отечественных ученых рассмотрены вопросы банковской конкуренции и конкурентоспособности банковских продуктов. В их числе работы Черкасова В.Е., Плотицыной Л.А., Лаврушина О.И., Липсица И.В., Баталова А.Г., Самойлова Г.О., Гальперина В.М., Андреева И.Б., Коробова Ю.И., Светунькова С.Г., Рыковой И.Н., Чернышева А.А., Рубина Ю.Б. и т.д. Проблема разграничения категорий «банковская услуга» и

**5**«банковский продукт» нашла отражение в трудах О.И. Лаврушина, Ю.С. Масленченкова, Ю.В. Головина, В.Д. Марковой, Э.А. Уткина, А.П. Мирецкого.

Анализ степени разработанности проблемы конкурентоспособности банка на региональном рынке показывает, что многие вопросы, особенно применительно к российским условиям развития банковской системы, исследованы недостаточно. В частности это относится к методическим и методологическим аспектам качественного и количественного анализа конкурентоспособности, особенно на региональном рынке банковских услуг.

Необходимость комплексного подхода к исследованию конкурентоспособности банка в условиях отсутствия практики применения научно обоснованного маркетингового инструментария в текущей деятельности банка определила выбор темы, цели и задачи диссертационного исследования.

**Цель диссертационного исследования**заключается в теоретико-методическом обеспечении формирования конкурентоспособности коммерческого банка на рынке кредитных услуг населению и в разработке практических рекомендаций по развитию кредитной деятельности банка на региональном уровне. Поставленная цель предопределила решение следующих задач:

исследовать теоретические основы конкуренции на рынке банковских услуг и уточнить трактовку и область применения понятий «банковская услуга» и «банковский продукт», на основании которых вывести определения «кредитный продукт» и «кредитная услуга»;

определить экономическое содержание конкурентоспособности коммерческого банка и критериев, ее определяющих, во взаимосвязи с конкурентоспособностью кредитных услуг (продуктов);

выявить тенденции развития регионального банковского рынка кредитных услуг населению, проанализировать и оценить конкурентные преимущества коммерческого банка на этом рынке;

выделить этапы выбора стратегии роста конкурентоспособности коммерческого банка на региональном рынке кредитных услуг населению;

раскрыть механизмы влияния факторов внутренней и внешней среды на развитие коммерческого банка на рынке услуг населению;

разработать методику построения и реализации конкурентной стратегии роста коммерческого банка на рынке кредитных услуг населению на основе модели конкурентоспособности.

**Область исследования**соответствует пп. 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», 9.7 «Повышение эффективности деятельности банков с государственным участием, банков с иностранным участием, а также региональных банков» специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» Паспорта специальностей ВАК России.

**Объектом исследования**выступает комплекс факторов конкурентоспособности коммерческого банка во взаимосвязи и взаимозависимости с конкурентоспособностью кредитных услуг в условиях развития розничного банковского бизнеса.

**Предметом исследования**является процесс формирования региональной стратегии роста конкурентоспособности банка на рынке кредитных услуг населению.

**Теоретической и методологической базой исследования**послужили труды отечественных и зарубежных авторов, содержащие положения теорий денежного обращения и кредита, конкуренции, банковского дела, банковского маркетинга и менеджмента. Методика исследования основана на использовании диалектической логики и системного подхода. В процессе работы использовались различные методы и приемы: научная абстракция, моделирование, анализ и синтез, группировки, сравнения, метод экспертных оценок, финансовый анализ.

**7 Информационной базой исследования**явились законодательные и нормативные акты РФ, статистические ежегодники и бюллетени Федеральной службы государственной статистики РФ, бюллетени банковской статистики Банка России, научно-методическая литература.

**Научная новизна исследования**состоит в разработке теоретико-методических положений по формированию региональной стратегии роста конкурентоспособности коммерческого банка на рынке кредитных услуг населению с помощью выявления и прогнозирования факторов конкурентных преимуществ. Научная новизна подтверждается следующими научными результатами, выносимыми на защиту:

уточнено экономическое содержание понятий «кредитная услуга» и «кредитный продукт», в основе которого лежит комплексность удовлетворения потребностей клиентов банка (п. 9.6 Паспорта специальности 08.00.10);

выявлена взаимосвязь понятий «конкурентоспособность банка» и «конкурентоспособность кредитной услуги (продукта)» как ее основной составляющей, которая обусловливается общими и взаимодополняющими критериями, на анализ и оценку которых должен быть направлен мониторинг предпочтений клиентской базы банка (п. 9.6 Паспорта специальности 08.00.10);

на основе анализа тенденций развития регионального банковского рынка кредитных услуг населению выделены и систематизированы факторы конкурентного преимущества - основные компоненты конкурентоспособности банка, что при условии их ранжирования по целевым сегментам позволит правильно выбрать стратегические направления деятельности банка (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

разработаны этапы выбора региональной стратегии роста конкурентоспособности банка, позволяющие на базе доступной информации производить анализ и оценку интенсивности конкуренции на рынке и в конечном итоге определять предпочтительные направления

**8**продвижения кредитных услуг на рынок (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10);

рекомендованы модели оценки текущей конкурентоспособности банка и регионального банковского мониторинга на рынке кредитных услуг населению, позволяющие оценить влияние факторов внешней и внутренней среды банка на его конкурентоспособность, а также обозначить границы реального и потенциального рынка кредитования населения (п. 9.6 Паспорта специальности 08.00.10);

предложена методика построения и реализации региональной стратегии роста конкурентоспособности банка на рынке кредитных услуг населению, позволяющая формировать тактические и стратегические мероприятия, прогнозировать чистый доход банка от повышения конкурентоспособности и с учетом полученных результатов формулировать практические рекомендации по корректировке текущей деятельности банка (п. 9.7 Паспорта специальности 08.00.10).

**Практическая и теоретическая значимость**исследования состоит в том, что использование полученных результатов может способствовать формированию научно обоснованной концепции конкурентоспособности банка на рынке кредитных услуг населению в целях адаптации к изменяющимся условиям банковской конкуренции. Предложенная модель конкурентоспособности позволит банку своевременно отслеживать изменения в конкурентной среде и использовать факторы потребительских предпочтений для повышения конкурентоспособности и упрочения собственной позиции в сфере оказания кредитных услуг населению.

**Апробация работы.**Основные положения работы докладывались и обсуждались на VI Межрегиональной научной конференции «Социально-экономическое развитие России: проблемы, тенденции, перспективы» (Курск, 2004г.), на II Международной научно-практической конференции «Современные тенденции в развитии банковской системы» (Днепропетровск, 2004г.), VI молодежной всероссийской научно-практической конференции «Антикризисное управление в России в современных условиях» (Москва 2004г.), Международном форуме по проблемам науки, техники и

**9**образования (ноябрь 2005 г., Москва), Межвузовской научно-практической конференции «Стратегическое управление инновационным развитием экономики России» (декабрь 2005 г., Санкт-Петербург), IX Всероссийском конкуренте научных работ студентов и молодых ученых «Экономический рост России» (май 2006 г., Москва) - II премия Вольного экономического общества за работу «Разработка модели конкурентоспособности регионального коммерческого банка».

**Реализация результатов диссертационной работы.**Научные положения и выводы, сформулированные в работе, могут использоваться:

в учебном процессе для преподавания дисциплин «Деньги, кредит, банки», «Организация деятельности коммерческого банка» и др.;

в качестве методической базы анализа развития регионального рынка кредитных услуг населению и разработки конкурентной стратегии роста;

в банковской практике оценки текущей конкурентной позиции и перспектив ее усиления в процессе анализа и планирования кредитной деятельности.

**Публикации.**По теме диссертационного исследования опубликовано 8 научных работ, общим объемом 2,99 п.л. (авторских 2,43 п.л.), отражающих его основные результаты.

**Объем и структура диссертации.**Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы составляет 161 страницу. Диссертация содержит 25 рисунков, 23 таблицы. Библиографический список включает 167 источников.

## Сущность и границы банковского рынка услуг населению

Учитывая особенности банковской деятельности и разносторонность банковских интересов на различных сегментах рыночной деятельности, можно предложить следующее определение банковского рынка. Рынок банковских услуг - совокупность рыночных секторов, на которых функционируют кредитные организации, совершая операции по предоставлению банковских услуг. Согласно статье 1 Федерального закона №395-1 от 2 декабря 1990 года «О банках и банковской деятельности» только банки имеют исключительное право осуществлять в совокупности следующие операции: 1) привлечение по вклады денежных средств физических и юридических лиц; 2) размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет; 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц. Однако на рынке банковских услуг могут действовать помимо банков также и небанковские кредитные организации, клиринговые палаты, жилищные кооперативы и т.д., которые могут оказывать некоторые виды банковских услуг.

При этом рынок банковских услуг имеет некоторые особенности. Они обусловлены, прежде всего, спецификой самой банковской деятельности по оказанию услуг населению:

1. Комплексность банковских услуг. Большинство банковских клиентов приобретают, как правило, не одну услугу, а одновременно целый ряд банковских продуктов.

2. Обусловленность качества услуг финансовым состоянием банка, прежде всего, его надежностью. Это обстоятельство имеет преимущественный характер при оценке конкурентоспособности кредитной организации на рынке банковских услуг.

3. Особенности учета. Бухгалтерский и статистический учет в банках весьма специфичен и практически не приспособлен для анализа его рыночной деятельности в части ценовой политики банка, так как для учета многих банковских продуктов, объемов и цен их реализации не предусмотрено отдельных счетов и учетных записей, даже в аналитическом учете.

4. Информационная закрытость банков (высокая степень конфиденциальности, обусловленная необходимостью сохранения, прежде всего, банковской тайны). Информация об оказании практически всех банковских услуг клиентам отнесена действующим российским законодательством к разряду банковской тайны, разглашение которой административно и уголовно наказуемо. По этой причине изучение условий и объемов предложения услуг банками-конкурентами для оценки конкурентной позиции для банка весьма проблематично.

5. Отсутствие патентной защиты инновационных банковских продуктов. Это вынуждает банки вести свою маркетинговую работу лишь на краткосрочную перспективу из-за того, что другие банка могут с легкостью воспроизвести каждую из новых банковских услуг. В этом случае банку приходится опять искать новые банковские услуги. Выходом из этой ситуации может стать использование запоминающегося девиза, торговой марки или запатентованного наименования, которое никакая другая кредитная организация использовать не сможет.2

## Современное состояние и тенденции развития кредитования населения

Современное состояние развития розничного банковского бизнеса, составляющей которого является кредитование населения, обуславливается наличием следующих сдерживающих факторов:

Во-первых, высокий уровень теневых доходов населения, который сужает платежеспособный спрос на кредиты. Для того чтобы расширить клиентскую базу, банки вынуждены полагаться на косвенные индикаторы дохода заемщиков, что повышает риски кредитора. Дополнительные меры защиты, которые применяются в таких случаях, например, требование поручительства со стороны работодателя, не являются полноценным решением проблемы.

Во-вторых, высокие издержки на создание и поддержание дистрибьюторских сетей, обусловленные большой территорией страны, а главное неравномерностью распределения плотности населения и экономической активности между регионами. Растущая стоимость аренды, нехватка квалифицированных кадров в регионах, многочисленные формы отчетности также увеличивают издержки бизнеса. Все это приводит к тому, что объем неспекулятивных доходов (чистый процентный доход и комиссионные) не покрывает расходы даже в крупных банках, которые потенциально способны реализовать экономию от масштаба.

В-третьих, низкая защищенность прав кредиторов, в частности неэффективность механизма залога. Взыскание заложенного имущества в судебном порядке - редкий прецедент в российской практике, где возврат проблемного долга происходит по взаимной договоренности между банком и заемщиком, а до суда доходят лишь безнадежные ссуды.

В-четвертых, недостаточно высокий уровень доверия населения к финансовым организациям, что объясняет его высокую чувствительность к слухам и негативным новостям о банках и снижает ценность частных вкладов как стабильной ресурсной базы. Это же обстоятельство делает предложение средств со стороны частного сектора высокочувствительным к процентным ставкам.

Страхование частных вкладов может обеспечить больший комфорт населению, особенно мелким вкладчикам. Наиболее значительный эффект система гарантирования вкладов сможет обеспечить лишь в том случае, если ее внедрение будет сочетаться с повышением качества банковского надзора. Внедрение системы страхования вкладов на практике приводит к соблазну более рискового размещения привлеченных средств, и задача надзорных органов будет состоять в усилении контроля за уровнем принимаемых банками рисков.

Успех в реализации розничных программ банка будет зависеть от того, насколько правильно он сможет найти свою клиентскую нишу и выстроить дистрибьюторскую сеть, чтобы она смогла обеспечить необходимый объем бизнеса. Большинство российских банков сейчас находятся на стадии, когда значительные инвестиции в сеть уже сделаны, но еще предстоит сделать дополнительные вложения. Основной проблемой является именно наращивание объемов операций в сочетании с построением системы управления рисками и гибкого перераспределения ресурсов внутри сложившейся сети.

## Модель оценки текущей конкурентной позиции банка на региональном рынке розничных кредитных услуг

Прежде чем решать проблему усиления конкурентоспособности банка и его кредитных продуктов/услуг на рынке, необходимо оценить устойчивость существующей конкурентной позиции банка. При этом необходимо рассматривать весь комплекс внешних и внутренних факторов, так или иначе характеризующих конкурентоспособность банка и успешность его деятельности на рынке кредитных услуг населению.

Главной составляющей исследования внешних факторов, влияющих на конкурентоспособность банка, является выявление основных конкурентов, деятельность которых может существенно влиять на результаты работы анализируемой кредитной организации. Прежде всего, необходимо выделить конкурентные преимущества реальных и потенциальных соперников на рынке кредитования населения, руководствуясь при этом принципами репрезентативности, объективности и динамичности (Приложение Г)68.

На кредитном рынке Курской области действует большое количество филиалов преимущественно инорегиональных банков (на конец 2005 года их число увеличилось до 22). Существенную конкуренцию «Курскпромбанку» на рынке кредитных услуг населению, как показали исследования в 2.1, могут оказать следующие организации: Сберегательный банк РФ, банк «Центральное О.В.К.» (объединившееся в финансовую группу с

Рубин Ю.Б. Теория и практика предпринимательской конкуренции «Росбанком»), Банк Москвы, Москомприватбанк, Внешторгбанк. Наибольшее внимание следует уделять Сберегательному банку и «Центральному О.В.К.» - они занимают наибольшую долю рынка (совместно с долей «Курскпромбанка» - более 80% всего рынка кредитования населения).

Сберегательный банк России старейший банк, действующий на территории Курской области и к тому же традиционно работающий с населением, пользующийся доверием граждан в качестве «государственного» банка. Уставный капитал банка составляет 1 млрд. руб. 78,5% всех пассивов занимают вклады физических лиц (это наибольший показатель по всей стране), 55,8% всех активов занимает чистая ссудная задолженность, из нее 25,3% - кредиты, выданные физическим лицам69.

В Курской области действует семь филиалов банка (Железногорский, Курский, Льговский, Рыльский, Советский, Суджанский, Щигровский), каждый из которых имеет разветвленную сеть отделений и операционных касс. Все отделения Сбербанка предлагают широкий спектр услуг частным клиентам (при этом клиентура сегментируется по социальным критериям) -студентам, молодым семьям и пенсионерам предлагаются специальные банковские продукты (депозитные вклады по повышенным процентным ставкам и дифференцированные кредиты: «Молодая семья», «Образовательный кредит», «Пенсионный кредит»).