Закиров Шевкет Заудатович. Развитие рынка банковских розничных услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Закиров Шевкет Заудатович; [Место защиты: Сам. гос. эконом. ун-т].- Самара, 2008.- 185 с.: ил. РГБ ОД, 61 09-8/377

**Введение к работе**

**Актуальность проблемы.** В течение последних лет в мировой экономике наблюдаются существенные изменения, оказывающие влияние на содержание банковского бизнеса. Воздействие мировых финансовых кризисов на деятельность коммерческих банков отражает сложный процесс приспособления кредитной системы к новым макроэкономическим условиям. Проблемы ликвидности и сокращение предложения на рынке межбанковских кредитов требуют более взвешенного подхода к направлениям размещения банковских ресурсов и их структурной диверсификации. Вопросам функционирования кредитных организаций в условиях снижения ликвидности и доходности активов в настоящее время уделяется значительное внимание, однако многие методические аспекты данной проблемы недостаточно разработаны. В связи с этим возрастает объективная необходимость рассмотрения особенностей предоставления банковских услуг для физических лиц. В практической деятельности коммерческих банков для определения указанного круга клиентских операций и услуг используется термин "розничный банковский бизнес", однако его содержание в экономической литературе четко не определено, а в нормативных документах Центрального банка Российской Федерации данный термин отсутствует. Также нет четкого разграничения между розничными и оптовыми банковскими операциями, услугами и продуктами. Тем не менее обслуживание розничных клиентов составляет более половины общего объема услуг многих коммерческих банков.

В данной связи особую значимость приобретает разработка рекомендаций по реализации концепции продвижения розничных банковских услуг на российский финансовый рынок в современных условиях.

Неразработанность теоретических и практических аспектов проблемы, ее актуальность и значение для социально-экономического развития страны предопределили выбор темы диссертационного исследования, его цель, задачи и круг рассматриваемых в нем вопросов.

**Степень разработанности проблемы.** Научные основы изучения влияния кредитно-финансовой системы на социально-экономическое развитие государства заложили ученые А. Смит, Д. Рикардо, Д.С. Милль, Ж.-Б. Сэй, Дж.М. Кейнс, К. Маркс, Д. Юм, А. Маршалл, М. Фридмен, Й. Шумпетер, Джон Хикс. Вопросы организации и развития розничной банковской деятельности в настоящее время находят отражение в работах многих ученых и практических банковских работников. Среди них можно выделить исследования, проведенные Н.В. Калистратовым, В.А. Кузнецовым, А.В. Пуховым, Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой,

Ю.И. Коробовым, О.А. Семибратовой, П. Роузом, А.И. Гусевым, А.В. Куликовым, Д.В. Парамоновым, А.В. Беляковой, Р.Г. Ольховой. Некоторые аспекты управления рисками розничной банковской деятельности нашли отражение в работах *Г.Г.* Коробовой, Е.А. Нестеренко, О.И. Лаврушина, В.Г. Севрук, А.И. Седина, В.В. Киселева, Н.Н. Кунициной и некоторых других ученых. Однако комплексное исследование, которое раскрывало бы содержание и специфику розничной деятельности коммерческого банка, в настоящий момент отсутствует. Многие аспекты развития розничных банковских услуг, их интеграции и влияния на экономику раскрыты не полностью, без достаточного внимания остаются вопросы эффективного продвижения банковских продуктов и услуг в практической деятельности кредитных организаций.

**Цель и задачи исследования.** Цель диссертационной работы - комплексное исследование рынка розничных банковских услуг и разработка методических и практических рекомендаций по развитию рынка, внедрению банковских продуктов и услуг в современных условиях.

Достижение поставленной цели требует решения следующих задач:

изучить теоретические основы банковской розничной деятельности, ее методологическое и терминологическое обеспечение;

исследовать сущность банковской услуги и банковского продукта, выявить общие черты и различия между данными категориями, провести уточнение терминологического аппарата;

ввести в научный оборот уточненные определения банковской розничной услуги и розничного продукта; выявить их характерные черты и особенности;

систематизировать и дополнить критерии классификации розничных банковских продуктов и услуг;

исследовать современные тенденции рынка розничных банковских услуг в Российской Федерации;

рассмотреть методологические аспекты продвижения розничных банковских услуг в регионах;

провести анализ и оценку позиций региональных банков на рынке розничных услуг;

проанализировать банковские услуги населению на примере депозитных и кредитных операций физических лиц, выявить тенденции и перспективы их развития;

дать анализ банковских услуг по организации расчетов населения с использованием банковских карт, выявить тенденции и перспективы в данной сфере;

определить параметры оптимальной модели взаимодействия головного банка и филиалов в процессе продвижения розничных продуктов и услуг.

- разработать практические предложения по внедрению новых видов банковских продуктов и услуг в современных условиях.

**Область исследования.** Диссертационное исследование проведено по специальности 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит Паспорта специальностей ВАК (экономические науки) в рамках п.п. 9.4 "Развитие инфраструктуры кредитных отношений, современных кредитных инструментов, форм и методов кредитования", п.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 кредитньгх систем, банковских систем и кредитного механизма", п.п. 9.16 "Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения", п.п. 9.20 "Разработка моделей определения цены и себестоимости банковских услуг и операций".

**Объект исследования.** Объектом диссертационного исследования выступают коммерческие банки Российской Федерации, оказывающие депозитные, кредитные и расчетно-кассовые услуги розничным клиентам.

**Предметом исследования являются** теоретические, методологические и практические аспекты взаимоотношений между коммерческими банками и клиентами по поводу предоставления банковских розничных услуг.

**Теоретическую основу исследования** составили научные труды отечественных и зарубежных экономистов, содержащие теоретические положения в области финансов, кредита, банковского дела, раскрывающие теоретические подходы к развитию банковского бизнеса, а также результаты фундаментальных и прикладных исследований по вопросам: организации розничной банковской деятельности и управления ею; планирования розничного продуктового ряда и управления им; выявления и регулирования рисков розничных операций и по другим проблемам развития рьшка банковских услуг.

**Методологическая основа и методический аппарат исследования.** В процессе исследования применялись общие методы научного познания: диалектический метод исследования развития банковского дела и розничного банковского рьшка; метод научной абстракции при исследовании сущности и содержания экономических категорий; метод анализа и синтеза; метод сравнения при выявлении критериев классификации и построении классификационных схем; методы экономико-математического, статистического и графического анализа при изучении структуры и динамики рынка банковских продуктов и услуг; методы математического моделирования при построении оптимальной модели взаимодействия головного банка и филиалов в процессе продвижения розничных продуктов и услуг.

Информационно-эмпирическую базу диссертационного исследования составили статистические данные Федеральной статистической службы, Центрального банка РФ и их территориальных органов, материалы финансово-экономических изданий Российской Федерации и других стран, данные информационной сети Internet, научных семинаров и конференций, аналитические статьи отечественных и зарубежных ученых, данные финансовой отчетности отдельных банков, а также собственные расчеты автора.

**Нормативно-правовой базой** исследования выступили нормативно-правовые акты РФ, в частности Центрального банка РФ, регламентирующие деятельность кредитных организаций.

**Рабочая гипотеза** диссертации представлена следующими концептуальными положениями: 1) розничная банковская услуга является самостоятельной экономической категорией, имеющей существенные отличительные признаки; 2) основной тенденцией развития российского рынка розничных банковских услуг является существенный рост потребительского и ипотечного кредитования при недостаточных темпах роста депозитов и их несбалансированности по срокам привлечения; 3) эффективно функционирующий рынок розничных банковских услуг является необходимым условием увеличения ресурсной базы, повышения финансовой устойчивости кредитных организаций и решения социально-экономических проблем.

**Научная новизна диссертационного исследования** заключается в следующем.

1. Дана авторская трактовка понятия"банковская розничная услуга" как самостоятельного экономического термина на основании исследования существующих определений банковской операции, банковской услуги и банковского продукта. Выявлена такая отличительная черта банковской розничной услуги, как использование денежных ресурсов на цели личного потребления клиентов.
2. Внесены уточнения в понятийный аппарат, раскрывающий сущность и содержание деятельности коммерческого банка по предоставлению розничных услуг.
3. Систематизированы и дополнены критерии классификации розничных продуктов и услуг коммерческих банков с учетом стандартизированное, индивидуальной направленности, комплексности и вариативности.
4. Разработаны практические предложения по разграничению полномочий между головным офисом и филиалом банка с целью повышения конкурентоспособности на региональном рынке.

5. Разработана модель взаимодействия филиалов и других структурных подразделений коммерческого банка в процессе продвижения розничных услуг.

**Теоретическое значение** выполненной диссертационной работы заключается в том, что полученные автором в результате проведенного исследования выводы и предложения направлены на развитие методологических аспектов развития рынка банковских розничных услуг в **РФ.**

**Практическая значимость работы.** Основные положения и выводы исследования могут применяться Центральным банком РФ и его территориальными подразделениями в процессе регулирования общероссийского и региональных рынков банковских услуг; кредитными организациями, осуществляющими деятельность по обслуживанию клиентов -физических лиц - с целью удовлетворения потребностей населения в банковских продуктах и услугах.

Полученные автором научные результаты могут быть применены в процессе преподавания общих и специальных дисциплин в высших учебных заведениях, при написании учебных и практических пособий.

**Апробация работы и внедрение результатов исследования.** Основные положения и результаты исследования доложены и обсуждены на двух международных научно-практических конференциях (Самара, 2004 г.; Пермь, 2008 г.), на двух всероссийских научно-практических конференциях (Пенза, 2007 и 2008 гг.), на ежегодной конференции профессорско-преподавательского состава Самарского государственного экономического университета (Самара, 2008 г.).

Востребованность результатов диссертационного исследования подтверждается их внедрением в деятельность ОАО "АК БАРС БАНК". Результаты работы используются в учебном процессе кафедры финансов и кредита Самарского государственного экономического университета и Московского экономико-финансового института при преподавании дисциплин "Банковское дело", "Банковский менеджмент", "Банковский маркетинг", "Банковские риски", что подтверждается справками о внедрении.

**Публикации по теме диссертации.** Основные положения диссертации отражены в опубликованных научных работах общим объемом 3,1 печ. л. (авторских - 2,5 печ. л.).

**Структура н объем работы.** Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Иллюстративный материал представлен схемами, таблицами, графиками.