Крестовский Иван Алексеевич. Развитие розничного банковского бизнеса в России : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Крестовский Иван Алексеевич; [Место защиты: Рос. акад. предпринимательства].- Москва, 2010.- 161 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-8/1579

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Теоретические и практические аспекты развития банковского розничного бизнеса и его территориальной инфраструктуры 10

1.1 Понятие розничного банка в условиях универсализации кредитных организаций 10

1.2 Практические аспекты территориального развития банковских розничных офисов 23

1.3 Маркетинговая политика финансово-кредитных организаций по развитию вновь открываемого розничного офиса 34

Глава 2. Новые способы развития и продвижения банковских розничных продуктов 45

2.1 Особенности теоретической структуризации банковских розничных услуг 45

2.2 Основные тенденции развития основных розничных банковских

продуктов и услуг. Псевдоинновации 49

2.3 Инновационные методы продвижения розничных банковских услуг78

Глава 3. Аспекты обеспечения безопасности при сопровождении операций с частными клиентами 100

3.1 Формирование теоретических основ банковской экономической безопасности в сфере розничного бизнеса 100

3.2 Аспекты безопасности, применяемые при проведении розничных банковских операций 104

3.3 Методы противодействия использованию банковских розничных продуктов в целях легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма 116

3.4 Внутренняя банковская безопасность при противодействии отмыванию доходов, полученных преступным путем, в розничном бизнесе 133

Заключение 143

Список источников и литературы 150

**Введение к работе**

**Актуальность исследования.**Одной из проблем, обусловленных необходимостью сохранения позитивных тенденций российских банков в условиях нестабильности экономической ситуации, является совершенствование рынка розничных банковских услуг, для которого наряду с положительными закономерностями в настоящее время характерны негативные явления. Так, несмотря на наблюдающийся прирост вкладов физических лиц за период 2008 - 2009 год на 18%, просроченная задолженность по кредитам частных лиц за этот период выросла на 33%.'

Кредитные организации России в современных условиях решают целый ряд сложных задач, связанных с активизацией российского рынка розничных банковских услуг. К важнейшим из них относятся: сохранение клиентской базы путем совершенствования банковских продуктов и инфраструктуры; привлечение новых клиентов путем создания для них уникальных условий и предложений (Интернет — банкинг, офисы самообслуживания и др.); обеспечение безопасности (особенно операционной) кредитной организации; исключение случаев вовлечения банка в сомнительные схемы по легализации преступных доходов и т.д. Решение этих задач ныне усложняется снижением доходов населения, что создает предпосылки возможного «застоя» развития розничного бизнеса.

На ноябрьской конференции 2008 года «Розничный финансовый кризис: продукты и риски завтрашнего дня», организованной журналом The Retail Finance, отмечалось, что в условиях нестабильной экономической ситуации важно не только предложить клиенту разовый продукт, но и сделать так, чтобы это была некая технология постоянного его развития. С одной стороны, банк должен зарабатывать деньги, обеспечивая свою

1 Статистика по вкладам физических лиц ( 2009.doc — сайт Агентства по страхованию вкладов); статистика по просроченной задолженности физически лиц f means/302-02M 011009.htm&pid=sors&sid=ITM 12916-сайт ЦБ РФ).

**4**прибыльность, а с другой — удовлетворять потребности клиента. На конференции были отмечены важнейшие направления развития банковской системы в условиях экономического кризиса: совершенствование методов сбора задолженности по кредитам, ужесточение правил предоставления кредита, разработка новых банковских продуктов, создание, с целью снижения операционных расходов, антикризисного маркетинга.

Сегодня невозможно дать унифицированные маркетинговые рекомендации по всем видам банков. Развитие розничных и корпоративных банков, направлений их деятельности имеет свои особенности. Это обусловлено, прежде всего, спецификой характера обслуживания частных и корпоративных клиентов, отражённой в законодательной базе. Кроме того, каждый из них отличается набором своих банковских продуктов и услуг, территориальным размещением офисов.

Именно поэтому в диссертации развитие розничного бизнеса рассматривается как отдельное самостоятельное направление исследования. А разработка и внедрение новых подходов, методов и инструментов развития банковского розничного бизнеса определяется как одно из важнейших условий повышения эффективности всей банковской сферы России в современных условиях. Актуальность и многоаспектность указанной проблемы в сочетании с недостаточным уровнем её исследования предопределили выбор темы, цель, задачи, структуру и содержание диссертации.

**Степень разработанности проблемы.**Вопросы развития розничного банковского бизнеса в редких случаях становились полноценным объектом исследования. Чаще всего рассмотрению этих вопросов в публикациях по проблемам банковской сферы отводится незначительное внимание.

В ходе подготовки диссертации были учтены результаты и выводы, содержащиеся в трудах ведущих российских и зарубежных специалистов: X. Аллена, И.Т. Балабанова, Е.Г. Биндусовой, Н.Е. Егоровой, Е.П. Жарковской, Е.Ф. Жукова, Н.В. Калистратова, В.В. Кардашова, Ю.И. Коробова, Г.Г.

**5**Коробовой, Л.П. Кроливецкой, В.А. Кузнецова, О.И. Лаврушина, В.Е. Макаровой, Т.В. Никитиной, Г.С. Пановой, Т.В. Парамоновой, А.В. Пенюгаловой, Г.Б. Поляка, Т.Н. Рыжиковой, А. Яблоновски.

Несомненно, аспекты, изложенные в работах данных авторов, имеют научно-практическую значимость, но, как отмечалось ранее, розничному сегменту уделяется в них незначительное внимание, выводы и предложения, касающиеся развития обслуживания частных клиентов, рассеиваются среди общих выводов относительно развития банковского дела в целом. Следует отметить, что в этих материалах отсутствует теоретическая составляющая в области инфраструктуры розничного бизнеса, на которой должен базироваться весь практический материал. Отсутствие теоретической составляющей объясняется тем, что работы данных авторов предназначены, главным образом, для менеджмента банка, которому нужен непосредственный план действия.

По проблеме обеспечения безопасности банковского розничного бизнеса, были изучены работы Ф.А. Гудкова, А.Г Ивасенко, А.Г. Исаенко, К.Х. Ипполитова, И.Б. Ткачука, Д. Франке, А.Г. Шаваева. Как правило, перечисленными авторами рассматривается безопасность по банку в целом, а не применительно к розничному бизнесу. Необходимо подчеркнуть, что проблема пресечения вовлечения банка в сомнительные схемы по легализации преступных доходов через розничные операции, впервые рассматривается в представленной диссертации.

Разграничивая понятия универсального и розничного банка, в диссертации впервые даётся расширенное определение последнего, в соответствии с которым розничный банк - это банк не только специализирующийся на обслуживании физических лиц, но и осуществляющий комплекс мероприятий по предложению и продвижению услуг для частных клиентов.

**Цель и задачи исследования.**Целью работы является обоснование основных направлений повышения эффективности розничного банковского

бизнеса в России за счёт совершенствования его территориальной инфраструктуры, методов продвижения продуктов и услуг, обеспечения его экономической безопасности.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие задачи:

разграничить понятия «розничный» и «универсальный банк» и доказать наличие в настоящее время в России банков, которые целесообразно и необходимо квалифицировать как розничные;

доказать важность оптимизации территориального размещения новых банковских офисов, как одного из условий развития розничного банковского бизнеса. Обосновать основные принципы этого размещения;

проанализировать и оценить сложившиеся к настоящему времени понятия и определения относительно розничных банковских продуктов и услуг;

выявить особенности современных российских банковских инноваций и псевдоновинок;

охарактеризовать и оценить используемые в России инновационные методы продвижения розничных банковских услуг. Выделить наиболее важные из этих методов;

обобщить российский опыт обеспечения экономической безопасности банковского розничного бизнеса с целью исключения фактов преступных посягательств на операционную деятельность банка и вовлечения его в сомнительные схемы по легализации преступных доходов.

**Объектом исследования**является сфера банковского розничного бизнеса в России.

**Предметом исследования**выступает механизм формирования кредитными организациями России комплексного подхода к предоставлению услуг частным клиентам.

Теоретические **и**методологические основы исследования.

Теоретической базой являются труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные различным аспектам розничного банковского бизнеса, его инфраструктуры и безопасности; материалы всероссийских и региональных конференций по проблемам развития розничного бизнеса; результаты практической деятельности автора.

В качестве методологической основы применены общенаучные методы: системный анализ и синтез, дедукция и индукция, абстракция, аналогия, сравнение. В процессе исследования использованы данные Центрального Банка Российской Федерации, Агентства по страхованию вкладов, законодательные и нормативные акты РФ, информация периодических изданий, Интернет и собственных прикладных исследований.

Полученные научные результаты соответствуют пункту 9.16 «Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения» специальности 08.00.10 - «Финансы, денежное обращение и кредит» Паспорта научной специальности ВАК РФ.

**Наиболее существенные научные результаты, полученные лично автором, состоят в следующем.**

1. Разграничены понятия «универсального» и «розничного» банка и даны их определения. Банк, обслуживая физических и юридических лиц, вправе называться розничным при условии позиционирования себя в качестве такого и осуществления комплекса мероприятий по предложению и продвижению услуг для частных клиентов. Универсальным является банк, уделяющий одинаковое внимание физическим и юридическим лицам, предоставляющий широкий спектр услуг, имеющий крупную филиальную сеть, включающую универсальные и специализированные офисы по обслуживанию частных и корпоративных клиентов. На основе этого

**8**определения выполнена классификация банковских офисов, позволившая обосновать необходимость совмещения в рамках универсального банка офисов двух специализаций: клиентской и продуктовой.

1. Даны рекомендации по оптимизации размещения банковских офисов в некоторых районах города Москвы и курортных зонах РФ.
2. На основании анализа деятельности восьми банковских операций (операции по лицевым счета; кредитование; банковские карты; переводы; работа с сейфовыми ячейками; операции с драгоценными металлами; операции с иностранной валютой; привилегированное обслуживание) доказано отсутствие в современном банковском розничном бизнесе России реальных инновационных продуктов и услуг. В связи с этим введено понятие «гибридные банковские продукты», представляющие собой, в большей или меньшей степени, усовершенствованные, традиционно используемые в стране, банковские продукты и услуги.
3. Доказано, что в настоящее время инновационность банковских продуктов и услуг, определяется не их сущностью, а лишь методом продвижения на российском рынке. Сделан вывод, что большинство современных банковских продуктов, квалифицируемых как инновационные, в большей степени соответствуют определению «гибридные банковские продукты».
4. В качестве инноваций выделены следующие методы продвижения банковских розничных продуктов и услуг: тендерный маркетинг; карточные программы кобрендинга; кросс-продажи; пакетные предложения; Интернет-банкинг.
5. Доказано, что рост махинаций в области легализации преступных доходов через розничные операции банка может быть следствием наличия «гибридных» банковских продуктов. Разработан механизм предотвращения использования банковских розничных операций в целях легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.

**9 Теоретическая и практическая значимость исследования.**

Полученные выводы и рекомендации **способствуют приращению научного**

**знания**в области формирования и развития розничного банковского бизнеса. Результаты исследования позволяют повысить качество анализа и оценки банковского розничного бизнеса в кредитных организациях в условиях нестабильной экономической ситуации. В диссертации даны рекомендации по развитию территориальной инфраструктуры банковского розничного бизнеса, обоснована классификация основных банковских розничных продуктов и услуг, разработан механизм предотвращения сомнительных розничных операций.

Выводы и рекомендации могут быть успешно **использованы банками в практике**проведения банковских розничных операций, совершенствования инфраструктуры банковского офиса, локализации преступных посягательств на операционную деятельность банка.

Положения и результаты диссертационного исследования могут быть использованы в учебном процессе при разработке учебно-методических комплексов в рамках дисциплин, связанных с банковским, в том числе розничным, бизнесом и банковской безопасностыо.

## Понятие розничного банка в условиях универсализации кредитных организаций

В настоящее время существует проблема обеспечения продаж банковских продуктов и услуг. При этом необходимо отметить, что для достижения поставленной цели недостаточно только умения банковских работников выгодно и правильно преподнести товар. Также немаловажным фактором является месторасположение банковского офиса, где банковские услуги будут предлагаться гражданам. В отечественных учебных и периодических изданиях, посвященных маркетингу, постоянно освещается вопрос о специфике открытия различных магазинов — от продуктовых и обувных до огромных гипермаркетов, но редко в этих публикациях встретишь рекомендации относительно открытия банковских офисов.

Следует отметить работы ведущих отечественных ученых: О.И. Лаврушина, Т.В. Никитиной, И.Т. Балабанова, В.Е. Макаровой, Т.В. Парамоновой, А.В. Пенюгаловой, Г.Б. Поляка, Т.Н. Рыжиковой, Калистратова Н.В. и др., которые имеют большую научно-практическую значимость Однако с точки зрения разработанности темы нашего исследования можно утверждать, что в современной финансовой науке уделяется недостаточное внимание исследованию деятельности банков в сфере развития территориальной инфраструктуры розничных офисов. В отечественной и зарубежной литературе фактически отсутствуют теоретические разработки по интересующему нас направлению.

В отечественной экономической литературе и хозяйственной практике сложилось относительно чёткое определение универсального банка. Обобщённую формулировку этого определения можно представить следующим образом: универсальный банк - это банк, проводящий широкий спектр операций физических и юридических лиц.

На российском банковском рынке помимо универсальных банков существуют банки с ограниченным кругом операций (или функций), в том числе банки, преимущественно ориентированные на предоставление услуг физическим или юридическим лицам (розничные и корпоративные).

Чёткого определения «розничного банка» в отечественной экономической литературе и хозяйственной практике пока не сложилось. При этом все согласны, что розничный банк — это кредитная организация, специализирующаяся на обслуживании частных клиентов. Но ни в одном из существующих определений не присутствует слово «исключительно». Если бы это слово в определении присутствовало, то к числу таких банковских организаций нельзя было бы причислить в настоящее время ни один из существующих банков, так как все они ведут расчетно-кассовое обслуживание и организаций, и физических лиц. Такие рознично направленные банки, как ООО "Хоум Кредит энд Финанс Банк", ЗАО «Банк Русский Стандарт» и ЗАО «Банк ВТБ24», имеют корпоративное направление, которое занимается обслуживанием юридических лиц.

Исходя из вышеизложенного, возникает вопрос: можно ли отнести к розничному банку кредитные организации, в которых доминирует розничный сектор, а корпоративный бизнес отодвинут на второй план? Автор считает, что ответ зависит от того, как себя позиционирует сам банк. Если банк заявляет, что он является преимущественно розничным, но при этом имеет возможность привлекать организации на расчетно-кассовое обслуживание, то будет не совсем верным считать, что данное заявление этого банка ошибочно и он является универсальным.

## Особенности теоретической структуризации банковских розничных услуг

Финансово-кредитные организации представляют широкий спектр банковских продуктов и услуг для населения. Каждый продукт из данного спектра имеет свои определенные особенности и свойства. В работах И.Т. Балабанова, Л.П. Кроливецкой, Г.Н. Белоглазовой, Е.П. Жаровской, Н.Е. Егоровой, A.M. Смуглова, Т.В. Никитина, Г.С. Пановой не было выявлено такого понятия, как «состав банковского продукта». Множество банковских продуктов, представленных в литературе, перечисляются через запятую, хотя одни из них являются частью других. По мнению автора, основной круг банковских услуг для физических лиц базируется на восьми основных продуктах. Развивая их, развиваются и их вспомогательные предложения.

О.И. Лаврушин и А.И. Полищук утверждают, что в банковской сфере важно различать новые банковские продукты и новые банковские услуги, которые с правовой точки зрения включены в такие понятия, как «банковская операция» и «банковская сделка». В отличие от банковского продукта, который может существовать автономно, банковская услуга представляет собой совокупность сопровождающих действий, которые могут носить незавершенный характер.

Г.Н. Белоглазова и Л.П. Кроливецкая относят банковский продукт к форме проявления банковской услуги и называют его «упакованной банковской услугой».

Е.Ф. Жуков утверждает, что банковский продукт — это банковский документ, который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций, а банковская услуга — это банковская операция по обслуживанию клиента.

Автор диссертации не оспаривает суждения, высказанные в трудах вышеперечисленных авторов, и отмечает, что данное исследование не нацелено на изучение различий в определении этих понятий разными авторами. В диссертационной работе автор использует эти понятия в совокупности, так как считает, что есть банковские услуги, в которых сложно выявить банковский продукт. Например, при проведении операции (услуги) по обмену валюты в качестве продукта можно выделить иностранную валюту, но валюта не является банковским продуктом, так как это денежные знаки зарубежных стран (банкноты, казначейские билеты, монеты), кредитные и платежные документы (векселя, чеки и прочие), которые используются в международных расчетах27.

## Формирование теоретических основ банковской экономической безопасности в сфере розничного бизнеса

Существует опасность возникновения злоупотреблений при проведении банковских операций. Данный факт обусловлен тем, что как объединенные преступные группы, так и отдельные криминальные элементы все чаще стали представлять угрозу для кредитных организаций. Ни одна из розничных операций не застрахована от мошеннических действий злоумышленников, которые действуют в своих интересах. Это касается любой розничной операции, начиная от сейфовых ячеек и заканчивая кредитованием. В каждом конкретном случае существуют свои особенности предотвращения угроз, исходящих как от сотрудников банка, так и от лиц, имеющих с банком договорные отношения (клиентов).

Прежде всего необходимо создать теоретическую основу экономической безопасности в банковской рознице. Проблематика банковской безопасности освещается в трудах В.А. Гамзы, Ф.А. Гудкова, А.Г Ивасенко, А.Г. Исаенко, К.Х. Ипполитова, И.Б. Ткачука, Д. Франке, А.Г. Шаваева и др. Наиболее подходящее в настоящее время определение понятию «банковская безопасность» дают В.А. Гамза и И.Б. Ткачук, в частности банковская безопасность обозначается ими как совокупность внешних и внутренних условий банковской деятельности, при которых потенциально опасные для банка действия или обстоятельства предупреждены, пресечены либо сведены к такому уровню, при котором не способны нанести ущерб установленному порядку функционирования банка, сохранению и воспроизводству его имущества и инфраструктуры, воспрепятствовать достижению банком уставных целей.