Тулубьев Павел Андреевич. Развитие потребительского кредитования на основе пластиковых карт в Российской Федерации : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Тулубьев Павел Андреевич; [Место защиты: Ин-т экономики РАН].- Москва, 2008.- 172 с.: ил. РГБ ОД, 61 08-8/446

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Теоретические основы функционирования сектора потребительского кредитования на основе пластиковых карт

1.1. Экономическая природа сектора операций потребительского кредитования: функции, факторы развития

1.2. Пластиковая карта как отражение процесса эволюции денежно-кредитных отношений

1.3. Кредитование на основе пластиковых карт - ведущая тенденция рынка потребительского кредитования России

Глава 2. Особенности функционирования сектора потребительского кредитования с использованием пластиковых карт

2.1. Анализ современных форм потребительского кредитования с помощью пластиковых карт

2.2. Виды банковских рисков, связанных с потребительским кредитованием пластиковыми картами, и пути их снижения

2.3. Финансовые рычаги управления «пластиковым» кредитным портфелем банка

Глава 3. Основные тенденции и пути совершенствования потребительского кредитования на основе пластиковых карт

3.1. Пути повышения эффективности кредитных операций с использованием пластиковых карт в коммерческом банке

3.2. Рекомендации и предложения по совершенствованию работы по использованию и обслуживанию банковских карт в коммерческом банке

3.3. Проблемы и перспективы развития сектора потребительского кредитования на основе пластиковых карт в России

Заключение 141

Список литературы 152

Приложения 163

**Введение к работе**

Актуальность темы. Функционирование рыночной экономики в России предполагает широкое использование различных форм организации кредитных отношений во всех её звеньях, в том числе развитие систем банковского кредитования предприятий и потребительского кредитования населения. Бурное развитие информационных технологий в последних десятилетиях XX века привело к появлению новых финансовых технологий, одной из которых является потребительское кредитование на основе пластиковых кредитных карт, ставшее ведущей тенденцией рынка потребительского кредитования России в современных условиях. Жесткие условия межбанковской конкуренции на рынке потребительского кредитования России вынуждают банки искать пути повышения эффективности карточных проектов и обеспечения их привлекательности для населения, что требует значительных инвестиций: обширной и разветвленной сети отделений и банкоматов, современных банковских технологий, значительной маркетинговой поддержки, широкой продуктовой линейки и квалифицированного персонала. Несмотря на это, потенциальный выигрыш для кредитных организаций достаточно велик, если исходить из потенциала роста доходов населения и объективной потребности граждан в банковском сервисе.

На сегодняшний день остается стабильно высоким спрос населения на карточные услуги: наблюдается постоянный и устойчивый прирост различных категорий новых клиентов - владельцев пластиковых карт, причем не только с высоким уровнем дохода. Их число пополняют менеджеры среднего звена, госслужащие и студенты, для которых пластиковые карты становятся повседневным платежным средством.

В настоящее время как инструмент денежных расчетов доминируют зарплатные пластиковые карты, но вместе с тем растет доля кредитных карт. Характер такого развития обусловлен экономической ситуацией 90-х годов XX века в РФ, когда кредитование населения было невыгодно большей части

кредитных организаций . Рост предложения на рынке потребительских товаров и услуг увеличивает интерес населения к кредитованию, стимулируя тем самым кредитный бум. Внедрение в практику потребительского кредитования пластиковых карт является реакций на востребованность у населения банковского кредита.

Пластиковые карты представляют собой финансовый инструмент, который значительно упрощает доступ к кредитным ресурсам для физических лиц. Для доступа к кредитной линии, предоставляемой банком, заемщику достаточно пройти однократную процедуру оформления договора, после чего, если заемщик добросовестный, часто рассчитывающийся пластиковой картой, возможно увеличение кредитного лимита.

Основными стимулами развития этого направления банковской деятельности являются: транспарентность, необходимость повышения безопасности расчетов, автоматизация бухгалтерского учета, усиление роли безналичных платежей, а также увеличение спроса организаций и населения на пластиковые карты. Выделим следующие сектора рынка пластиковых карт:

1. «корпоративные» пластиковые карты. Применяются для осуществления расчетов от имени юридического лица, индивидуального предпринимателя или эмитента (предоплаченная карта);
2. «зарплатные» пластиковые карты. Используются организациями для начисления заработной платы работникам и служащим. Значительное число крупных отечественных организаций и предприятий уже перешло на эту технологию, что привело к большим объемам эмиссии зарплатных карт и явилось основой для распространения пластиковых карт в России;

См. «Курс переходной экономики»// Под ред. Л.И. Абалкина. -М.: Финстатинформ, 1997

3) «розничные» пластиковые карты оформляются физическими лицами в индивидуальном порядке для получения удобного платежного инструмента и доступа к кредитным ресурсам.

Наиболее актуальным \ является исследование развития

функционирования третьего сектора этого рынка, который, с одной стороны, в отличие от остальных секторов находится в состоянии одновременного

становления и бурного роста, что в свою очередь обуславливает наличие

нерешенных проблем. К таким проблемам возможно отнести риск

перекредитования населения *к\*недостаточным для конкурирования с

западными кредитными организациями применением современных

технологий обслуживания клиентов (Customer Relationship Management

(CRM) - управление взаимоотношениями с клиентами). Отметим также, что

эти проблемы являются наименее\* изученным в отечественной литературе,

где широкое освещение получило исследование расчетной функции

J пластиковых карт и правовых оснсв функционирования платежных систем.

Отсюда ясно, что кредитование населения Российской Федерации на  
основе кредитных карт требует глубокого теоретического осмысления и  
выработки новых подходов 'к ; организации этой сферы банковской  
деятельности. I

**Степень разработанности проблемы.**В отечественной

экономической литературе вопросы, связанные с исследованием рынка

і потребительского кредитования, расширением услуг с использованием

пластиковых карт, в том числе как формы предоставления потребительского

кредита, разработаны не в полной Вместе с тем заметный

мере.

***\***

«слад в разработку различных' аспектов

применения банковских векселей) внесли исследования О.И. Лаврушина, Э.

Майера, В.Д. Миловидова, Я.М.

иркина, А.П. Мирецкого, Г. Монна, Г.С.

Павловой, Г.С. Пановой, Ю.Б. рубина, Б.М, Сабанти, В.Т. Севрук, В.А.

Слепова, К.Р. Тагирбекова, Юданова.

*':*Ф. Синки мл., В.И. Соловьева, А.Ю.

Однако работы перечисленных выше авторов посвящены пластиковым картам как расчетно-платежным инструментам, а *кредитная функция карт все еще не стала предметом специального диссертационного исследования.*

**Цель и задачи исследования.**Целью настоящего диссертационного исследования является научно-методическое обоснование новых технологий кредитов с использованием пластиковых карт в российской банковской практике в соответствии с нормативными документами Банка России, оценка теоретических и методологических проблем и перспектив использования пластиковой карты как инструмента кредитного рынка, а также адаптация ее использования как инструмента потребительского кредитования.

В соответствии с указанной целью в настоящей работе были поставлены и решены следующие задачи:

- дать оценку аспектам эволюции форм потребительского кредита;

исследовать развитие кредитования на основе пластиковых карт в соответствии с нормативно-законодательной базой Банка России;

проанализировать и обобщить практику технологии потребительского кредитования на основе пластиковых карт;

- выявить тенденции и особенности использования финансовых  
технологий управления кредитным портфелем коммерческого банка;

обосновать пути повышения эффективности кредитных операций на основе пластиковых карт в коммерческом банке с целью поддержания развития потребительского кредитования;

исследовать механизм совершенствования работы по использованию и обслуживанию банковских карт в коммерческом банке и его влияние на показатели деятельности кредитной организации;

раскрыть содержание и дать сравнительный анализ проблем и перспектив развития потребительского кредитования на основе пластиковых карт в России.

**Объект исследования. В**качестве объекта исследования изучались кредитные операции и сопутствующие услуги населению на основе

пластиковых карт, предоставляемые российскими банками, в частности процесс адаптации использования пластиковых карт в системе потребительского кредитования.

Предмет исследования. Предметом диссертационного исследования является механизм организации потребительского кредитования на основе пластиковых карт в банках России в соответствии с нормативными требованиями Банка России, а также характер влияния процессов регулирования банковской деятельности на систему формирования потребительского кредитования.

**Теоретическую и методологическую основу исследования**составили:

труды зарубежных ученых А. Смита, Д. Риккардо, К.Маркса, Дж. Кейнса, А. Маршалла, М. Фридмена, труды российских ученых и практиков - Л.И. Абалкина, А.И. Архипова, З.В. Атласа, СМ. Борисова, В.К. Бурлачкова, А.Г. Грязновой, А.Н. Илларионова, Л.Н. Красавиной, О.И. Лаврушина, Т.В. Парамоновой, В.К. Сенчагова, В.М. Усоскина, А.А. Хандруева;

труды отечественных и зарубежных исследователей проблем развития банковской системы и кредитования в условиях рыночной экономики, а также специалистов по вопросам занятости, доходов, потребительского спроса населения, миграции в современных условиях хозяйствования РФ.

Инструментарно-методический аппарат исследования составили: принципы диалектической логики, общенаучные методы - индукция и дедукция, анализ и синтез, группировки, классификации, статистический и графический анализы, экономико-математические методы. Все это позволило обеспечить достоверность и обоснованность выводов и практических рекомендаций.

В работе над диссертацией были использованы основные результаты научных исследований ведущих российских и зарубежных ученых, практические разработки и материалы Правительства Российской

Федерации, Министерства финансов РФ, Центрального банка РФ, коллективные исследовательские работы Института экономики РАН, российские и зарубежные справочники и сборники, обзорно-аналитические, статистические и архивные материалы.

**Информационная база исследования.**В работе использованы законодательные и нормативные акты Российской Федерации по банковскому делу, нормативные документы Банка России, - научные труды и публикации ведущих отечественных и зарубежных экономистов по проблемам банковского дела и банковских информационных технологий, управления финансами, активами и пассивами в коммерческих банках статистические материалы Росстата, информационно-аналитические обзоры информационных и рейтинговых агентств.

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

дано теоретическое обоснование сущностных основ и мотивационного механизма потребительского кредитования в современной России. Раскрыты структура форм и динамика развития этого процесса, факторы активизации и ограничители роста. Обоснована необходимость повышения роли кредитных пластиковых карт в системе потребительского кредитования;

выявлена типология и разработана авторская классификация кредитных продуктов на основе пластиковых кредитных карт, заключающаяся в разделении пластиковых карт как платежного инструмента на три группы банковских продуктов (кредитный, депозитный, платежный) с учетом набора сервисов, ориентированных на различные группы клиентов;

проанализирована классификация банковских рисков кредитной организации при потребительском кредитовании на основе пластиковых карт, выявлено наибольшее значение кредитного и операционного рисков;

разработаны предложения по совершенствованию финансовых технологий управления «пластиковым» кредитным портфелем банка,

заключающиеся в применении современных финансовых инструментов (секьюритизация, страхование) и диверсифицированного подхода к взысканию просроченной задолженности;

на основе анализа опыта реализации клиентоориентированной программы с использованием системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) предложен современный способ повышения эффективности деятельности розничного банка (на примере ЗАО «Банк Русский Стандарт»). Определены наиболее эффективные пути реализации программы по продвижению карточных продуктов розничного банка (кросс-продажи, партнерские программы, прямые продажи и маркетинговые акции);

выявлены основные тенденции и проблемы распространения пластиковых карт, включая риск перекредитования граждан из-за отсутствия единого центра информации о российских заемщиках, отставание в области организации платежных систем с использованием максимально безопасных технологий на основе чиповых карт. Определены перспективы роста потребительского кредитования на основе пластиковых карт в России за счет создания и введения в работу российской платежной системы и регионального потенциала рынка.

**Практическая значимость**работы определяется тем, что решение поставленных задач позволит усовершенствовать финансовый механизм потребительского кредитования на основе пластиковых кредитных карт и повысить его эффективность. Результаты проведенного научного исследования успешно применяются в ЗАО «Банк Русский Стандарт» и могут быть рекомендованы для использования в работе других коммерческих банков, занимающихся кредитованием населения.

Предложенные в работе выводы и рекомендации могут быть применимы в деятельности Центрального Банка Российской Федерации: при осуществлении методологических разработок, в нормативных актах, при проведении мониторинга банковского сектора; а также в целях экономико-статистического анализа.

**Основные результаты**диссертационного исследования: разработаны основы комплексного подхода к исследованию проблемы продвижения потребительского кредитования с использованием пластиковых карт; показано преимущество в использовании потребительских кредитов коммерческими банками; разработаны методические рекомендации по совершенствованию работы банков с пластиковыми картами для расширения границ кредитования и снижения риска данных операций.

**Апробация работы.**В 2006-2007 гг. в ЗАО «Банк Русский Стандарт» были успешно внедрены следующие положения:

1. последовательность осуществления мероприятий по созданию и совершенствованию системы управления взаимоотношениями с клиентами с учетом современных моделей бизнес-процессов
2. методические основы для совершенствования работы по использованию и обслуживанию карт

Использование результатов диссертационной работы стало одним из факторов, обеспечивших получение значительного экономического эффекта от создания и использования системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

**Публикации.**По теме диссертационного исследования опубликовано шесть научных работ общим объемом 3,5 п.л. (две статьи опубликованы в научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ).

## Экономическая природа сектора операций потребительского кредитования: функции, факторы развития

Кредит как экономическая категория представляет собой определенный вид экономических отношений, связанных с движением стоимости на условиях последующего возврата. С латинского языка слово «кредит» переводится как ссуда или долг. Кредитная сделка характерна не равноценным товарно-денежным обменом, а передачей стоимости во временное пользование с условием ее возврата через определенное время и уплаты процентов за пользование ей. Возвратность ссуженной стоимости нельзя отменить по желанию одной из сторон кредитной сделки, что и представляет собой неотъемлемую специфическую черту, кредита как экономической категории.

Кредит - ссуда в денежной или товарной форме, предоставляемая заемщику на условиях возвратности, срочности, обеспеченности и платности".

Основа кредита - наличие временно свободных денежных средств в процессе кругооборота капитала.

Функции кредита заключаются в3:

- расширении рамок обращения производства по сравнению с наличным количеством денег, имеющихся в обращении;

- выполнении перераспределительной функции, то есть превращения частных сбережений, прибыли предприятий, доходов государства в ссудный капитал, направляемый в прибыльные сферы экономики;

- содействии экономии издержек обращения, росту безналичного денежного оборота, поскольку развитие кредита сопровождается появлением ускорении движения денежных потоков, концентрации и централизации капитала.

Кредит предоставляется заемщику на условиях платности, то есть не может быть беспроцентным или бесплатным. В качестве гарантии может выступать залог недвижимого или движимого имущества (в том числе ценные бумаги, гарантии банка и т.д.)4. Нарушения порядка погашения ведет к взысканию заложенного имущества и банкротству должника.

Кредит играет большую роль в сокращении издержек обращения, связанных с обращением товаров и металлических или бумажных денег. Благодаря тому, что потребительский кредит ускоряет реализацию товаров, сокращаются издержки, связанные с их упаковкой и хранением. Экономия же на издержках достигается благодаря:

развитию системы безналичных расчетов. На основе развития кредитования и банковской системы создаются возможности производства платежей без участия наличных денег путем перевода денежных средств со счета должника на счет кредитора;

увеличению скорости обращения денег. С помощью кредита свободные денежные капиталы и сбережения помещаются их владельцами в банки, а последние путем предоставления ссуд пускают их в оборот. Оборот денег ускоряется также тем, что покупка товаров в кредит исключает необходимость предварительного накопления денег, а долг может оплачиваться немедленно после получения дохода. Таким образом, кредит и кредитная система сводят до минимума резерв денег как покупательного и платежного средств у каждого отдельного физического и юридического лица;

замене металлических или бумажных денег - кредитными. С развитием капитализма и активизацией банковской деятельности в сфере кредитования металлические и бумажные деньги все больше замещались кредитными деньгами, обеспечивая огромную экономию на издержках обращения денег. Начиная с Первой мировой войны, в большинстве капиталистических стран, а с периода мирового экономического кризиса 1929-1933 гг. во всех странах металлические деньги перестали выполнять функции средств обращения и платежа и были полностью заменены кредитными деньгами и кредитными операциями.

Кредит, преодолевая границы обращения полноценных наличных денег, расширяет тем самым границы развития производства.5

Множество кредитов подразделяются на следующие виды: коммерческий, потребительский, ипотечный, государственный, международный, онкольный, ломбардный, банковский, револьверный и экспортный6.

Одним из важнейших функциональных видов банковского кредита является банковский потребительский кредит, которому можно дать следующую характеристику.

## Анализ современных форм потребительского кредитования с помощью пластиковых карт

Кредитование частных лиц сегодня является одним из самых перспективных направлений с точки зрения развития банковского бизнеса в России. Рынок крупных корпоративных клиентов сильно насыщен, а предоставление ссуд малому бизнесу для финансовых институтов пока не слишком привлекательно, в частности, из-за непрозрачности малых предприятий и законодательных барьеров.

По отношению к ВВП объемы кредитов, предоставленных частным лицам, составляют 3,3%, тогда как на относительно новых розничных рынках Восточной Европы этот показатель составляет 8-20% (2005 г). Потенциал рынка потребительских кредитов велик, что подтверждается ежегодным ростом отношения кредитов физическим лицам в ВВП, особенно в регионах. При этом одним из главных плюсов розничного бизнеса является высокая маржа.

Перспективность работы с частными лицами подтверждает такэюе интерес зарубежных инвесторов, обращающих внимание, прежде всего, на розничный рынок. Например, несостоявшаяся покупка «Cetelem», розничным подразделением французской группы «BNP Paribas», 50% компании "Русский стандарт", которой принадлежит более 90% одноименного банка28.

В августе 2005 г. компания «General Electric Consumer Finance» купила «Дельта-банк» (в 2007 г. - «GE Money»), весной 2006 г. второй по величине банк Индии «ICICI» приобрел некрупный калужский «Инвестиционно-кредитный банк», а один из крупнейших скандинавских финансовых институтов «Svenska Handelsbanken» открыл здесь дочернее предприятие «Хандельсбанкен». Гуманков К. Кредитные операции коммерческого банка//Финанс/24.10.2005 Наблюдается быстрый рост рынка кредитования физических лиц: за период с 1 августа 2003 г. по 1 августа 2005 г. объем ссуд, выданных частным клиентам, увеличился с 227 млрд. руб. до 854 млрд. руб. . Сбербанк, являющийся лидером розничного кредитования, за восемь месяцев 2005 г. увеличил портфель на 47%, «Русский Стандарт» - на 50%, а Росбанк, - на 63,5% (добиться таких результатов ему удалось за счет присоединения группы ОВК). К концу 2005 г. на ссуды частным лицам приходилось 11% всех активов российских банков.

Преимуществом кредитных карт по сравнению с потребительским кредитом, который единовременно предоставляется на покупку конкретного товара, является наличие индивидуальной возобновляемой кредитной линии. Моментальное кредитование с помощью пластиковой карты - это то, что клиенты ждут от рынка банковских услуг. Со временем кредитные карты вытеснят потребительские кредиты и экспресс-кредиты в торговых точках, поскольку:

- револьверная схема кредитования, применяемая в кредитных картах, удобнее для клиентов по сравнению с экспресс-кредитами;

- карты позволяют экономить на приобретении некоторых товаров и услуг;

- многие банки предлагают специальные программы для держателей кредитных карт;

- международные карты позволяют оплачивать товары и услуги в любой валюте в большинстве стран мира;

- банки заключают договоры с торговыми центрами, туристическими компаниями, фитнес-клубами, которые дают скидки владельцам карт;

Для банков кредитная карта также выгодна, поскольку держатели кредитных карт становятся постоянными заемщиками банка, в то время как клиент, взявший потребительский кредит, не всегда решится прийти за новым банковским продуктом - многих останавливает процедура сбора

ЦБ РФ документов. Выстраивание долгосрочных отношений с клиентом является стратегической задачей большинства розничных банков, и кредитным картам в таких программах отводится значительная роль. Банкам становится проще работать с заемщиком, соответственно стоимость кредита по кредитной карте становится ниже, тем более что на сегодняшний день некоторые банки предлагают карты со льготным периодом. К выгодам для банка можно отнести большой потенциал рынка кредитных карт, особенно в регионах, а также высокую маржу, которую в настоящее время банки получают на кредитных операциях.

Одним из достоинств кредитных карт является то, что их оформление может происходить быстрее, чем у потребительских кредитов. Банки, использующие скорринговые системы, максимально упрощают эту процедуру. Например, в Банке Москвы оформить кредитную карту с лимитом до 100 тыс. рублей можно в течение часа. Для этого не .требуется подтверждения доходов, достаточно предоставление заемщиком паспорта и еще одного документа (например, водительских прав). Использование в банковской практике карт моментального выпуска позволило банкам существенно сократить время оформления договора и выдачи карты и приступить к их оформлению в торговых организациях, что очень удобно для потребителей.

## Пути повышения эффективности кредитных операций с использованием пластиковых карт в коммерческом банке

На сегодняшний день повышение эффективности операций на основе пластиковых карт основано на выборе надежной платежной системы и достаточно нового направления CRM (Customer Relationship Management -управление взаимоотношениями с клиентами). Рассмотрим порядок их продвижения в России.

«MasterCard Europe» является одной из перспективных платежных систем, которая впервые после IPO объявила о результатах своей работы. Так, оборот по картам в Европе по итогам 2006 г. составил 520 млрд. долл. (рост за год на 13,9%), а оборот в торговых сетях — 384 млрд. долл. (рост на 14,1%)50. Результаты работы «MasterCard» в России включены в эти показатели, однако в связи с правилами IPO не разглашаются, поэтому официальных данных о темпах роста бизнеса «MasterCard» в России нет уже больше года.

Несмотря на то, что компания «MasterCard» не смогла сохранить свои позиции на российском рынке сразу после 1998 г., спустя семь лет данная платежная система практически смогла догнать своего конкурента — «Visa». Данное обстоятельство обусловлено тем, что с 1998 г. был оценен потенциал нового важного сегмента кредитных карт, и с 2004 г. была проведена активная работа по продвижению данной системы.

На российском рынке «MasterCard» в 2007 г. делает главным приоритетом кредитные карты. Причем не только с точки зрения привлечения клиентов, но и с точки зрения работы с портфелем. Данные проекты как раз основаны на CRM по управлению портфелем кредитных карт. В частности, необходимо совершенствовать программы эмиссии, поскольку удержать клиента можно при постоянном контроле за его потребностями, предложении новых продуктов, повышении кредитного лимита. Кроме того, в будущем необходимо продвигать новые технологии, к которым относят все, начиная от социальной карты до «PayPass» (бесконтактные платежи), которые, по прогнозам появятся в России уже в 2008 г. Также «MasterCard» планирует запуск услуги по переводу денег с карты на карту, которая уже реализована в системе «Visa».

На текущий момент ряд российских банков выпускают кредитные карты только платежной системы «MasterCard». Так пока карточный бизнес развивался как продаваемая через отделения услуга, банки стремились предлагать все виды услуг приходящим в отделения клиентам и, соответственно, работали со всеми платежными системами. Когда рынок дошел до появления узкоспециализированных банков, с экономической точки зрения стало удобнее работать с одним брендом. На текущий момент так поступают банк «Русский Стандарт», «Финансбанк», «Ситибанк», банк «Ренессанс Капитал», «ХКФ Банк» и банк «Абсолют»51. Однако сейчас рынок снова возвращается к универсальности. Например, банк «Русский Стандарт» планирует открыть 500 отделений, что потребует предложения максимального перечня продуктов, следовательно, банк «Русский Стандарт» перестанет эмитировать карты только одной платежной системы.

По данным «Розан» (крупнейший производитель карт в России и СНГ), если на начало 2006 г. в России было лишь 4% чиповых карт, то к 2007 г. их количество выросло до 6%.У «MasterCard» есть все необходимое для перехода на этот тип карт: процедуры, продукты на новых технологиях, доказательства их преимуществ при противодействии мошенничеству и т.д. Для российских банков, необходимость перехода на чип очевидна в связи с возможным волновым откатом мошенничества в незащищенные микропроцессором зоны. Однако пока возможен переход на новые технологии только в сегменте «Premium» у крупных эмитентов.

Наиболее перспективной стратегией по налаживанию долгосрочных отношений с существующими и потенциальными клиентами является стратегия Customer Relationship Management (CRM) - Управление Взаимоотношениями с Клиентами, которая предлагает поставить клиента в центр взаимоотношений с целью удовлетворить его потребности наилучшим образом. В связи с этим автор считает необходимым рост внимания к CRM-системам как со стороны банков в качестве их потребителей, так и со стороны их поставщиков.

CRM - это концепция управления взаимоотношениями с потребителем на основе его потребностей с целью выстраивания долгосрочных отношений. Неотъемлемой частью такой стратегии является комплекс мер по привлечению, удержанию и повышению доходности клиентов. В терминах управления бизнесом предприятия это система организации работы центров обслуживания с ориентировкой на потребности клиента. Такой подход является противоположным по отношению к продукто-ориентированному подходу, применяемому в настоящий момент банками. Суть нового подхода заключается в управлении доходностью клиентов, а не банковских продуктов.