Чернов Николай Петрович. Особенности применения логистики в сфере банковских услуг : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.06 : Самара, 2000 177 c. РГБ ОД, 61:01-8/173-7

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава 1 . Логистическая концепция банковских услуг 11**

1.1 .Концепция банковской логистики 11

1.2. Сущность и классификация банковских услуг 26

**Глава 2. Роль банковских услуг в логистизации макро и метасистем 40**

2.1.Сущность банковских услуг на макроуровне 40

2.2.Интерфейс банковской логистики и маркетинга 58

2.3. Особенности создания металогистической системы оказания банковских услуг 68

2.4.Роль банковских услуг в организации товародвижения 79

**Глава 3. Микрологистический характер оказания банковских услуг 102**

3.1.Содержание банковской микрологистики 102

3.2. Особенности применения экономико-математических методов при оптимизации микрологистического процесса оказания банковской услуги 106

3.3. Логистический подход к организации систем доставки банковских услуг 119

3.4.Информационные потоки в банке и их оптимизация 136

Заключение 163

Литература 169

* [Сущность и классификация банковских услуг](http://www.dslib.net/logistika/osobennosti-primenenija-logistiki-v-sfere-bankovskih-uslug.html#883751)
* [Особенности создания металогистической системы оказания банковских услуг](http://www.dslib.net/logistika/osobennosti-primenenija-logistiki-v-sfere-bankovskih-uslug.html#883752)
* [Особенности применения экономико-математических методов при оптимизации микрологистического процесса оказания банковской услуги](http://www.dslib.net/logistika/osobennosti-primenenija-logistiki-v-sfere-bankovskih-uslug.html#883753)
* [Логистический подход к организации систем доставки банковских услуг](http://www.dslib.net/logistika/osobennosti-primenenija-logistiki-v-sfere-bankovskih-uslug.html#883754)

**Введение к работе**

Современную рыночную систему невозможно представить без адекватной ей финансово-кредитной инфраструктуры . Управление финансовыми потоками осуществляется на различных уровнях и самыми разными экономическими инструментами .Центральное место в системе финансово-кредитных учреждений занимают банки.

Двухуровневая банковская система играет важнейшую роль в обеспечении функционирования всех элементов национальной экономики. Предоставляя расчетные , депозитные , кредитные и другие услуги , банки выполняют общественно необходимые функции по формированию и продвижению финансовых потоков.

Банковская деятельность подвержена многочисленным экономическим рискам и именно поэтому является наиболее регулируемым видом предпринимательства. Управление банковской деятельностью осуществляется с помощью установления макроэкономических показателей в рамках всей национальной экономики и определения конкретных форм и способов функционирования на уровне банковского менеджмента .

Особенностью данного состояния развития рынка банковских услуг является обострившаяся конкуренция соответствующих кредитных институтов , снижение доверия населения по отношению ко всей системе и как следствие ликвидация ряда банковских структур. В этой связи возникла необходимость использования концепции логистики , которая подразумевает управление эффективным , экономичным и интегративным способом различными функциями банка . В данном исследовании используется термин "банковская логистика", который означает область применения логистики и подчеркивает наличие определенных особенностей использования методов этой науки в деятельности кредитных учреждений.

Логистика как наука об управлении потоками нашла свое применение во многих сферах экономической жизни. Исследованиям в области логистики посвящены труды ряда ученых , среди которых необходимо отметить Аникина Б.А., Афанасьеву Н.В. ,Афанасенко И.Д.,Багиева Г.Л., Гаджинского A.M., Голикова Е.А., Гордона М.П., Залманову М.Е., Инитину К.В., Костоглодова Д.Д., Мясникову Л.А., Нагловского С.Н., Новикова Д.Т., Новикова О.А., Неруш Ю.М., Плоткина Б.К., Пурлика В.М.,Родникова А.Н., Сосунову Л.А., Сергеева В.И., Смехова А.А.,Семененко А.И., Уварова СИ., Щербакова В.В. и др.

В трудах перечисленных авторов вопросы применения принципов и методов логистики к банковской деятельности прямо не рассматривались, что и определило выбор и актуальность темы настоящего диссертационного исследования.

Целью работы является формулирование теоретических положений , разработанных на основе концептуальных выводов логистики , и соответствующих практических рекомендаций по созданию и продвижению банковских услуг на микро- ,мета- и макроуровнях. Указанная цель подразумевает решение ряда задач , которые включают :

• определение основных положений концепции банковских услуг,

• выявление роли банковских услуг в макрологистической экономической системе,

• анализ современного состояния банковских услуг и определение их перспективного развития,

• определение взаимосвязи банковской логистики и банковского маркетинга и формулирование основных положений банковской металогистики ,

• формирование системы логистизации банковской деятельности на микроуровне.

Предмет исследования представляет собой процесс оказания банковских услуг как в рамках всего национального хозяйства , так и на уровне взаимодействия банк-клиент.

Объект исследования - универсальные коммерческие банки Непосредственно исследования производились в Самарском филиале АКБ СБС-АГРО.

Методологической и теоретической основой исследования явились фундаментальные труды по экономической теории . В работе использовались теоретические положения логистики , трансформированные применительно к предмету настоящего исследования. Также диссертационное исследование велось с применением положений и методов системологии , маркетинга , менеджмента , математического анализа и др. В качестве информационной основы в работе использовались статистические данные, реальные бизнес-планы и маркетинговые проекты , а также оперативные и отчетные данные Самарского филиала АКБ СБС-АГРО.

Научная новизна заключается в разработке и обосновании теоретических основ логистической концепции банковских услуг. В работе получены следующие результаты , обладающие научной новизной : -обоснован логистический характер финансовых потоков на макро-, мета- и микроуровнях,

-разработана многоуровневая классификация банковских услуг, -выявлено логистическое содержание процесса оказания банковской услуги, -указаны основные пути логистизации банковских услуг на макроуровне, -установлена взаимосвязь банковского маркетинга и логистики , на этой основе выявлен металогистический характер взаимодействия банк-клиент, -сформулированы критерии оптимизации портфеля банковских услуг, -разработан комплекс мероприятий , предусматривающих логистическое обоснование деятельности банка на конкретном рынке. Практическая значимость заключается в том , что внедрение результатов исследований в практику деятельности российских коммерческих банков будет способствовать повышению качества предоставляемых банковских услуг и устойчивости финансовой системы в целом. Применение методов логистики в сфере банковских услуг позволит снизить издержки в кредитных организациях и повысить их адаптивность к внешним изменениям. Кроме того, использование основных выводов работы будет способствовать повышению научной обоснованности бизнес-планов и инвестиционных проектов, что создаст благоприятные условия для расширения банковского

бизнеса.

Практические рекомендации , содержащиеся в диссертации , могут быть использованы в качестве методов антикризисного управления как на макро- так и на микроуровнях.

Цель , сформулированные задачи , предмет и объект исследования определили следующую структуру диссертации .

В главе 1 "Логистическая концепция банковских услуг" содержится обоснование логистического подхода к решению проблем организации финансовых потоков через банковские структуры , сформулированы основные черты банковской макро-, мета- и микрологистики.

В главе 2 "Роль банковских услуг в логистизации макро- и метасистем" рассматривается сущность банковских услуг на макро- и метауровне , определен характер регулирующего воздействия банков на всю экономику в целом , а также указаны основные пути логистизации финансовых потоков в рамках национальной экономики.

Исследуются особенности создания металогистической системы оказания банковских услуг , взаимосвязь маркетинга и логистики как основная предпосылка формирования металогистической концепции услуг и роль банковских услуг в организации логистического процесса товародвижения. В главе 3 "Микрологистический характер оказания банковских услуг" рассматривается система управления внутрибанковскими финансовыми потоками, алгоритм микрологистического планирования при создании филиала кредитной организации , указаны особенности применения экономико-математических методов при оптимизации процесса оказания банковской услуги.

Проведен анализ информационных потоков в банке и предложены основные пути их оптимизации.

В заключении изложены основные выводы и результаты проведенного исследования.

Апробация работы .Основные теоретические положения диссертации на разных этапах ее подготовки и полученные результаты исследования были доложены и получили одобрение на научно-практических конференциях и семинарах , сессиях профессорско-преподавательского состава ,научных сотрудников и аспирантов Самарской государственной экономической академии (1999 г.) , на Всероссийской научно-практической конференции "Проблемы экономической стабилизации в регионе" (Пенза, 1996 г.) и на второй Всероссийской научно-практической конференции "Проблемы совершенствования механизма хозяйствования в современных условиях" (ПензаДООО г.).

Часть теоретического материала используется при чтении курса "Банковские услуги в коммерции" на кафедре "Логистика" Самарской государственной экономической академии.

Основные материалы по применению логистических методов при формировании портфеля банковских услуг , разработке бизнес-планов и логистическому обоснованию организации филиала коммерческого банка нашли отражение в деятельности Самарского филиала АКБ СБС-АГРО и ТОО "Волжский социальный банк" , что подтверждается соответствующими справками.

## Сущность и классификация банковских услуг

Словарь Ожегова СИ. дает следующее определение услуги - во-первых, "действие , приносящее пользу" , и во-вторых, "хозяйственные удобства , предоставляемые кому-нибудь"1 .

Согласно ГОСТ Р 50646-94 "Услуга- это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя , а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя".Исходя из вышеизложенного , можно выделить следующие признаки услуги : 1) это в любом случае определенные действия ; 2)эти действия направлено на удовлетворение определенных потребностей (индивидуальных и ассоциированных контрагентов рынка); 3)эти действия в большинстве случаев носят непроизводительный характер.

Банковские услуги , являясь частью финансовых услуг , обладают характерными особенностями .Основным объектом банковской услуги выступают финансовые ресурсы , которые в силу своей однородности и стандартизированности не могут быть подвержены качественным преобразованиям , а предполагают лишь количественные изменения. Поэтому полезность деятельности банков для потребителя определяется возможностью осуществлять эти изменения . Банковская услуга ,с одной точки зрения, выступает как категория

Словарь русского языка .Сост. Ожегов С.И.-М., Гос.изд-во словарей, 1953 , стр.776 банковской металогистики , так как непосредственно связана с достижением определенной удовлетворенности (эффекта , а в конечном счете и положительного коммерческого результата) потребителя банковских услуг . А с другой стороны реализация запросов потребителей организует внутренние потоки в банке , от степени логистизации которых зависит достижение экономического эффекта самим банком .

Признание банковской услуги определенным экономическим товаром несет с собой проблему упорядочения множества банковских услуг, что достигается с помощью классификации. Кроме того , классификация позволяет более глубоко постичь сущность изучаемых процессов и явлений, выделить существенные черты, специфику каждого вида услуг и методов их реализации .

Любая классификация предусматривает разбиение множества -генеральной совокупности объектов - на подмножества по определенным признакам. Выявление признаков классификации основывается на качественных, сущностных характеристиках генеральной совокупности объектов. Следует отметить, что простой перечень объектов ( линейно-одномерный или двумерный) также является системой классификации, так как упорядочивает классифицируемое множество. В результате классификации формируется концептуальная система.

Количество банковских услуг достигает нескольких сотен , они разнообразны и разнородны . Поэтому для их классификации мы выберем три основных (базовых) критерия, которые в свою очередь будут иметь несколько уровней по степени детализации услуги.

Прежде всего к таким критериям следует отнести объект услуги (то есть то , что выступает в качестве определенной полезности для субъекта услуги): это могут быть финансовые инструменты , информация и прочие объекты . Классификация банковских услуг по данному критерию представлена на рис. 1.2.1 стр.29.

В свою очередь, финансовые средства могут делиться по нескольким критериям: 1) по натурально-вещественному содержанию .На основе этого признака услуги банка выступают в виде операций с наличными и безналичными денежными средствами ; 2) по принадлежности валюты обращения финансовых средств (услуги , связанные с движением национальной валюты и услуги по организации обращения иностранной валюты, инвестиционные операции с ценными бумагами резидентов и нерезидентов); 3) по форме обращения финансовых средств (услуги по обеспечению обращения безналичных и наличных денежных средств , услуги , связанные с движением документарных и бездокументарных ценных бумаг).

Информация как объект услуг , предполагает деление последних по следующим критериям : 1) по натурально-вещественному содержанию (информация на электронном на электронном носителе и на бумажном носителе); по виду информации(услуги по предоставлению специализированной информации - например, предоставление информации о разыскиваемых суммах и услуги по предоставлению информации общего назначения - например , консультационно-правовые услуги). 2)по форме предоставления информации - прямая (консультации, аналитические отчеты),и косвенная (предоставление доступа к информационным базам, торговым системам). Другим системообразующим критерием классификации банковских услуг является субъект услуги , т.е. непосредственный потребитель данных действий . Классификация банковских услуг по данному критерию представлена на рис. 1.2.2 ,стр.31. Прежде всего, следует выделить такой базовый критерий как степень формализации субъекта. В зависимости от этого признака услуги банка делятся на услуги , оказываемые населению и услуги для юридических лиц. В свою очередь услуги , оказываемые населению могут быть классифицированы по критерию 1-го уровня (социальный статус) на услуги рабочим, служащим, услуги пенсионерам и учащимся. Для юридических лиц критериями дальнейшего деления будут выступать организационно-правовая форма (предприятия, общества , товарищества , кооперативы , унитарные предприятия, учреждения организации), а также форма собственности субъекта (государственная, муниципальная , коллективная, частная).

## Особенности создания металогистической системы оказания банковских услуг

Логистический характер банковских услуг на метауровне наиболее полно раскрывается при рассмотрении банковской финансовой технологии оказания депозитных услуг. В рамках металогистической концепции процесс оказания банковских услуг требует предварительного проведения анализа деятельности клиента с тем , чтобы , выяснив структуру его денежных потоков предложить ему наиболее соответствующий его потребностям вариант. В основу данной технологии положен принцип сочетания относительно небольшой суммы срочного депозитного вклада ("тело вклада") и неограниченных сумм довнесения и снятия денежных средств сверх основного "тела вклада". Минимальная фиксированная сумма может также депонироваться на расчетном или валютном счетах. Сущность гибкого депозитного счета состоит в сочетании формально на одном синтетическом счете нескольких аналитических счетов . Гибкий депозитный счет позволяет максимально адаптироваться под структуру денежных потоков клиента - пользователя банковской услуги. При размещении временно свободных денежных средств пользователь услуги может выбрать наиболее приемлемую для себя схему , включая размер минимальной фиксированной суммы (суммы минимального неснижаемого остатка) , срок депонирования этой суммы , условия и размер начисления процентов на фиксированную сумму и на дополнительные взносы , срок действия договора , сроки исполнения по снятию и довнесению сумм , размеры сумм довнесения и изъятия сверх фиксированной (основной ) суммы в течении всего срока действия договора , порядок начисления процентов на суммы довнесения , текущую и фиксированную части счета , частичное или полное изъятие дополнительно внесенных сумм и т.д. Данная маталогистическая система предполагает учет потребностей различных целевых групп клиентов . Так для предприятий и организаций , работающих на рынке торгового и промышленного капитала , данная услуга позволяет максимально быстро удовлетворять такие запросы как :ускорение оборачиваемости текущих активов;оптимизация и упрощение финансовых операций в части управления краткосрочными активами; достижение рациональной структуры совокупного капитала; обеспечение оптимальной доходности при минимальном риске вложений ; обеспечение высокого уровня ликвидности (так как нет необходимости ожидать срока завершения договоров по основной сумме депозита); упрощение финансовых операций из-за отсутствия необходимости заниматься размещением коротких денег, и т.п.

Для страховых компаний и негосударственных пенсионных фондов наличие гибкого депозитного счета позволит увеличить доходность активов при соблюдении установленных нормативных требований , оперативно регулировать направления финансовых вложений , перемещая денежные средства по разным объектам инвестирования , управлять своим расчетным счетом без потери скорости оборачиваемости свободных денежных остатков .

Создание рациональной стратегии достижения вышеприведенных целей возможно только при соединении усилий нескольких банковских подразделений , так как выполнение данного комплекса услуг и операций требует учета особенностей движения средств каждого клиента , распределения денежных потоков по суммам , срокам и доходности , удовлетворяющим индивидуальные потребности клиента , установления процентных ставок по каждой группе денежных средств клиента . Формирования активных операций банка, детерминированных по объемам , срокам и стоимости портфеля привлеченных ресурсов , оптимизации процентных издержек банка в рамках данной финансовой технологии , взаимодействия с другими подразделениями банка , которые могут быть сопряжены с данной услугой ,учета , контроля и отчетности по каждому клиенту и объемно-временной структуре его денежных средств.

Задача достижения максимальной удовлетворенности клиента стоит и при оказании кредитных услуг .В практике банковских структур сформировался ряд направлений кредитной работы , который с нашей точки зрения в наибольшей степени удовлетворяет требованиям логистики. К таким услугам относятся открытие кредитной линии и предоставление расчетного кредита .

Прежде чем перейти к непосредственному рассмотрению каждого вида услуг, необходимо определить общие требования , предъявляемые к такого рода операциям. Это касается , во-первых, оценки платежеспособности клиента , которая, как мы говорили выше, играет решающую роль при выдаче кредита. Рассматриваемые кредитные услуги в силу их максимальной адаптации к потребностям клиента имеют повышенную степень риска, поэтому анализ платежеспособности должен быть более глубоким в включать следующие требования

## Особенности применения экономико-математических методов при оптимизации микрологистического процесса оказания банковской услуги

С определенной долей условности банк можно рассматривать как разновидность коммерческого предприятия (фирмы).Поэтому к банковской деятельности могут применятся математические методы и основные понятия теории фирмы. Спецификой математического моделирования банковской деятельности является необходимость комплексного подхода, т.к. "трудно создать интегрированную модель банковской фирмы, которая одновременно охватывала бы управление ликвидностью, выбор портфеля активов, политику ценообразования и физический процесс производства"(Мигргіу,№і1 B.Costs of Banking Activities:Interactions Between Risk and Operating Costs:A comment-Journal of Money,Credit and Banking,1972,(August),pp.614-615.).B данном случае H. Мэрфи имеет в виду процесс производства банковской услуги. Именно оптимизации данного процесса будет посвящен этот раздел работы. Существует две основные группы моделей, описывающих банковскую деятельность: частные и полные модели. В свою очередь частные модели строятся на основании двух противоположных утверждениях. Первое направление исходит из предположения, что рынок депозитов не поддается регулированию со стороны самих банков, а целиком и полностью зависит от факторов внешней среды: уровня инфляции, размера денежной массы и валового внутреннего продукта, уровня доходов населения и т.д.. В связи с этим, основные усилия в данных моделях сконцентрированы на анализе внешних факторов и уровне их воздействия на банковскую деятельность.

Основными моделями этого направления являются модели оптимальной структуры активов. В качестве примера рассмотрим одну из них. R-сумма резервирования, г-ставка резервирования, d- депозитная ставка, 1-доходность активов, х- доли активов. Следует заметить, что в современных условиях необходимым условием является включение в данную модель факторов риска(риска процентной ставки и невозврата кредита). Второе направление исходит из противоположной гипотезы и рассматривает рынок кредитов как малозависящий от деятельности банков: спрос на кредиты и его структура считается обусловленными инвестиционной активностью и заданными. Основное внимание концентрируется на рынке депозитов и факторов, обуславливающих их привлечение. Так как проценты за депозиты входят в состав банковских издержек, то исследования этого направления тяготеют к теории издержек как части общей теории фирмы. В данной частной модели необходимо решить несколько задач. В частности, существуют определенные ограничения на прирост объемов привлекаемых средств банками. Эти ограничения действуют, во-первых, в соответствии с нормативами деятельности банков(инструкция №1 "О порядке регулирования деятельности кредитных организаций") , устанавливаемых Центральным Банком России .Во-вторых, согласно теории фирмы, производственная функция банка является монотонно возрастающей функцией с убывающей эффективностью. Таким образом, в определенный момент времени наступает ситуация, когда увеличение расходов банка, связанных с приростом депозитов, не приводит к адекватному росту доходов. Следовательно, предметом исследования математической задачи является определение порогового значения объема привлекаемых ресурсов ,за которым следует снижение эффективности деятельности банка. Указанные ограничения можно записать следующим образом: функция определяющая суммарный доход в зависимости от объема привлеченных депозитов и процентной ставки по ним -г. Следует отметить, что данная модель может применяться и в случае проведения банком стратегии увеличения объема депозитной базы не с помощью процентных ставок, а в результате расширения филиальной сети. Рассмотренные выше математические модели описывают, фактически, два варианта управления финансовыми потоками в банке. Первый основывается на управлении активами, второй - на управлении пассивов.Особенностью логистического подхода к данной проблеме является нахождение оптимального сочетания двух вышеперечисленных методов управления потоками в банке с современными системами управления ликвидностью, структурой пассивов и активов(гэпом),рентабельностью и рисками. Необходимо отметить, что в достаточно большой степени все эти параметры модели находятся в обратной зависимости друг от друга. Так, например, чем выше показатель ликвидности банка, тем ниже показатель рентабельности, и ,наоборот, чем выше доход - тем выше риск. Поэтому в процессе банковской деятельности возникают задачи нахождения компромиссных (Парето-оптимальных) решений.

## Логистический подход к организации систем доставки банковских услуг

Эффективная рыночная стратегия основана на тесных связях между банком, потребителем и конкурентами.

Как правило, с повышением объема производства банковских услуг их себестоимость снижается. Следовательно, одним из способов достижения конкурентных преимуществ, является увеличение объемов предоставления услуг клиентам. Однако в условиях перенасыщения рынка достижение рентабельности деятельности банка исключительно путем ориентации наувеличение объемов предоставленных услуг не реально. В условиях развитого рынка любая технология тут же становится доступной конкуренту. Соответственно ,уровень себестоимости банковской услуги,предоставляемой финансовыми институтами, находится примерно на одном уровне. Поэтому, чтобы продать услугу, необходимо обеспечить ей дополнительные потребительские свойства.

Мощным инструментом в придании услуге новых потребительских свойств является оптимизация процесса доставки этой услуги до потребителя. Специфика банковских услуг состоит в том, что они стандартизированы и качественно однородны для клиента. В этих условиях решающим фактором для покупки является доступность услуги, наличие ее на рынке по принципу "здесь и сейчас".

Таким образом, деятельность по повышению эффективности, направленная на достижение конкурентных преимуществ при помощи логистики, может быть разделена на два вида - основные функции (производство услуги, маркетинг) и вспомогательные (процесс доставки услуги, управление персоналом, техническое развитие и т.п.).

Необходимо заметить, что в банковской деятельности, эти два вида очень сильно интегрированы. В отличие от производства товаров, когда процесс его физического производства и транспортировки разорван во времени, оказание банковской услуги невозможно без одномоментной ее доставки.

Таким образом, посредством системы доставки банковских услуг до потре бителя достигается увеличение объема предоставления услуг .И это в первую очередь происходит путем улучшения такого потребительского свойства услуги как доступность.

Системы доставки банковских продуктов отличаются друг от друга размерами, типами предоставляемых услуг и способами их оказания. В соответствии с этими критериями различают следующие основные системы доставки:

1. Отделения,оказывающие весь спектр банковских услуг; 2.Специализированные отделения; 3.Автоматические кассовые машины(банкоматы-АТМ); 4.Финансовые "супермаркеты"; 5.Электронные системы банк-клиент; 6 .Интернет-банкинг.

Данные системы доставки банковских продуктов при всей их видимой неоднородности преследуют одинаковые цели, совпадающие с функциями транспортной логистики на производстве: доставка товара(услуги) до потребителя обусловленного качества в данное место и время и с минимальными затратами. Рассмотрим каждую из перечисленных систем доставки более подробно.

Универсальные отделения являются основными системами доставки в России. Однако, начиная с 1998 года темпы роста данных отделений замедлились. Это связано с высокими издержками, сопровождающими дея тельность данных отделений при достаточно низкой эффективности.

Традиционно отделения, оказывающие полный комплекс услуг, не имели ярко выраженной целевой направленности и создавались с целью привлечения вкладов розничной клиентуры, представителей малого бизнеса и небольших предприятий, а также проведения основных банковских операций.

После финансового кризиса 1998 года розничный рынок услуг стал нерентабельным вследствие полного отсутствия доверия населения к коммерческим банкам. Кроме того, общая финансовая нестабильность в стране не располагает к сколько-нибудь весомым инвестициям ,которые предполагает открытие и содержание отделения.

Полный комплекс услуг, предлагаемый отделениями, не ведет к росту объемов реализации банковских продуктов, что связано с появлением новых альтернативных способов осуществления банковских операций, которые создают условия, когда клиентам не обязательно посещать банк. Операции могут проводиться с использованием электронных карточек, кассовых автоматов.