

На правах рукописи



ЗАКИРОВ ШЕВКЕТ ЗАУДАТОВИЧ

**РАЗВИТИЕ РЫНКА
БАНКОВСКИХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ**

**Специальность 08.00.10 - Финансы, денежное обращение
и кредит**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Самара 2008

Из фондов Российской национальной библиотеки

Из фондов Российской национальной библиотеки

На правах рукописи

ЗАКИРОВ ШЕВКЕТ ЗАУДАТОВИЧ

**РАЗВИТИЕ РЫНКА
БАНКОВСКИХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ**

Специальность 08.00.10 - Финансы, денежное обращение
и кредит

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Самара 2008

Работа выполнена в Самарском государственном экономическом университете

Научный руководитель - кандидат экономических наук, доцент
Дьяконова Мария Леонтьевна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, доцент
Сорокина Марина Геннадьевна

кандидат экономических наук
Рыбаков Игорь Анатольевич

Ведущая организация - Ульяновский государственный университет

Защита состоится 17 декабря 2008 г. в 12 ч. на заседании диссертационного
совета Д 212.214.01 при Самарском государственном экономическом университете
по адресу: ул. Советской Армии, д. 141, ауд. 325, г. Самара, 443090

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке
Самарского государственного экономического университета

Автореферат разослан 14 ноября 2008 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Капитонов А.А.

2008 А
15965

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

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. Куницыной 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 кредитных 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 рынка 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 рынка; 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 стандартизованности, 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 и объем работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Иллюстративный материал представлен схемами, таблицами, графиками.

ОСНОВНЫЕ ИДЕИ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

Во введении диссертационной работы обоснована актуальность темы исследования, дана характеристика уровня ее разработанности, сформулированы цели, задачи, рабочая гипотеза, определены предмет и объект исследования, изложены его теоретико-методологические основы, представлены инструментально-методический аппарат, нормативно-правовая и информационно-эмпирическая база, основные положения, выносимые на защиту, указаны элементы научной новизны, теоретическая и практическая значимость работы, отражена апробация результатов рассмотрения проблемы, а также область исследования и структура диссертации.

В первой главе "Теоретические основы предоставления коммерческими банками розничных услуг" рассмотрена взаимосвязь между такими категориями, как "банковская операция", "банковская услуга" и "банковский продукт", составляющими банковскую триаду. Общие черты и отличительные характеристики указанных категорий представлены в табл. 1.

Совокупность всех операций и услуг составляет основу деятельности коммерческого банка, которая подразделяется на оптовую и розничную. Мы считаем, что розничная деятельность может быть связана с обслуживанием не только физических, но и юридических лиц, если ее конечными потребителями являются физические лица.

Соответственно, для целей исследования выделен круг **розничных клиентов коммерческого банка**, к которым относятся физические и юридические лица, использующие в процессе предоставления банковских услуг денежные ресурсы для удовлетворения потребительских нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Следовательно, розничную деятельность коммерческих банков можно определить как действия персонала банка, в результате которых происходит движение денежных средств в интересах розничных клиентов. Розничная деятельность находит свое проявление в осуществлении банком розничных операций, в оказании розничных услуг и продаже розничных продуктов. На основании уточнения существующих определений банковских операций, услуг и продуктов автором предложены следующие определения.

Банковская розничная операция - совокупность согласованных действий, сопровождающихся оформлением банковских документов, в результате которых происходит движение денежных средств по счетам розничных клиентов.

Таблица 1

**Общие свойства и отличительные черты
банковских операций, услуг и продуктов**

№ п/п	Свойства	Банковская операция	Банковская услуга	Банковский продукт
1	Необходимость оформления документов	Да	Да	Да
2	Необходимость совершения проводок по счетам банка	Да	Возможно	Да
3	Наличие внутреннего регламента	Да	Возможно	Да
4	Учет интересов клиентов	Нет	Да	Да
5	Наличие договора с клиентом	Нет	Возможно	Да
6	Возмездность	Нет	Возможно	Да
7	Ориентированность на конкретного, отдельного потребителя	Нет	Да	Нет
8	Ориентированность на однородную группу потребителей	Нет	Нет	Да
9	Индивидуальность	Нет	Да	Нет
10	Комплексность	Нет	Нет	Да
11	Гибкость, вариативность	Возможно	Да	Нет
12	Стандартизованность	Да (в соответствии с Правилами бухгалтерского учета в банках)	Нет	Да (в соответствии с внутренним регламентом)

Банковская розничная услуга - совокупность согласованных действий, в результате которых происходит использование денежных ресурсов на цели личного потребления клиентов.

Под денежными ресурсами здесь понимаются те суммы денежных средств, требований и обязательств клиентов (при привлечении вкладов, проведении расчетов), самих банков (при выдаче кредитов) и третьих лиц (например, гарантов и поручителей), движение которых отражается на банковских счетах.

Банковский розничный продукт - комплексная, регламентированная и стандартизованная совокупность банковских услуг, предназначенных для определенного круга розничных клиентов.

На основании раскрытия сущности и содержания банковских розничных услуг предлагаются следующие критерии их классификации: по виду клиента и его значимости для банка, платности, периодичности предоставления, привлечению (использованию) банковских ресурсов и пр.

Банковские продукты также классифицируются по видам клиентов, экономическому содержанию, степени внедренности, доходности (рентабельности), востребованности на рынке и другим характеристикам.

Также в первой главе рассматривается рынок банковских розничных продуктов и услуг, раскрываются принципы его функционирования, структура и содержание стратегии продвижения услуг.

Результаты исследования, представленные во второй главе "Анализ рынка банковских розничных услуг", свидетельствуют об устойчивых темпах роста депозитных и кредитных операций физических лиц в течение ряда последних лет.

Банковский сектор остается доминирующим в предоставлении розничных услуг для населения на денежном рынке. На него приходится подавляющий объем операций по кредитованию, расчетам и привлечению депозитов. За последние 7 лет объемы кредитования физических лиц выросли с 2% до 16% в активах банковского сектора. Розничные кредиты способствовали приросту спроса в ряде сегментов потребительского рынка. Рост объемов потребительского кредитования представлен на рис. 1, выполненном автором по данным Ассоциации российских банков.

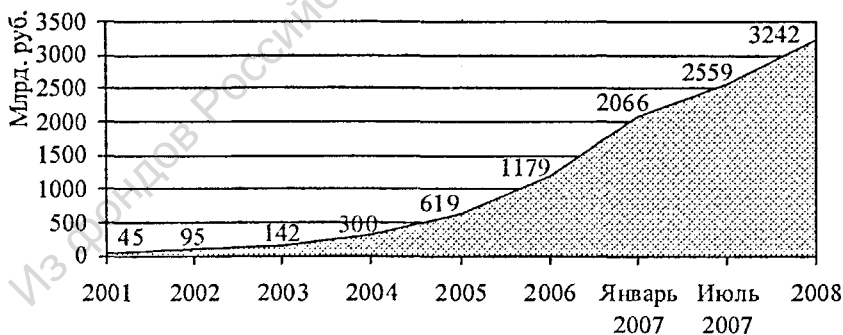


Рис. 1. Объем предоставленных потребительских кредитов на начало года

Благодаря совместным усилиям органов государственного управления и банковского сектора в последние 2-3 года быстрыми темпами развивался ипотечный рынок. Объемы выданных ипотечных кредитов в

2007 г. вдвое превысили объемы предыдущего года и составили на конец 2007 г. 611 млрд. руб.

В наиболее развитых регионах до 45-50% увеличилось число кредитных сделок на рынке новых автомобилей. Совокупный портфель российских автокредитов на конец 2007 г. превысил 12 млрд. долл.

2007 г. завершился ростом объема беззалогового кредитования и кредитования в форме овердрафта по кредитным картам на 31%. Объем этих портфелей на конец года составил более 70 млрд. долл.

В то же время розничное кредитование с точки зрения качества активов остается наиболее проблемным сектором. В 2007 г. невозвраты по розничным кредитам по абсолютной величине превысили просроченную задолженность в корпоративном секторе. Динамика роста просроченной задолженности представлена автором по данным Ассоциации российских банков на рис. 2.

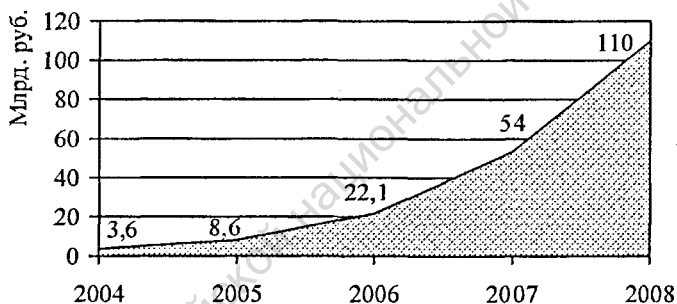


Рис. 2. Динамика роста просроченной задолженности по кредитам физическим лицам на начало года

В данной связи возникла опасность потери ликвидности, основной причиной которой стала смещенная структура активов и пассивов по срокам. Банки удлиняют сроки кредитования без одновременного увеличения сроков привлечения ресурсов. Это привело к обострению ситуации с ликвидностью в конце 2007 г.

Одновременно возрастает и риск просроченной задолженности, что также создает предпосылки для кризиса ликвидности и рассматривается как негативная тенденция.

Ключевым источником формирования ресурсной базы остаются депозиты. В конце 2007 - начале 2008 г. на рынке депозитов началось повышение ставок. В такой ситуации отдельные банки устанавливают повышенные ставки, снижая степень стабильности системы страхования вкладов.

дов. Темпы роста вкладов физических лиц представлены автором по данным Ассоциации российских банков на рис. 3.

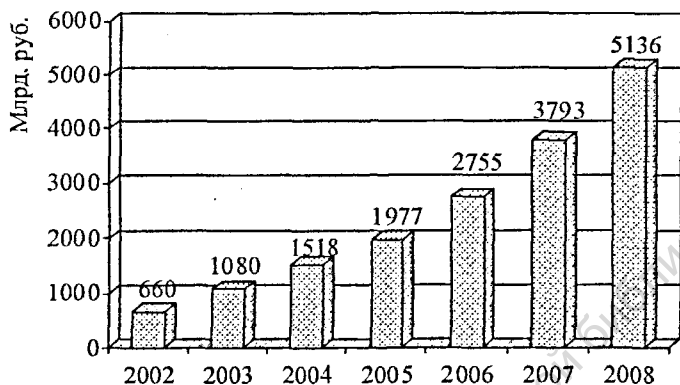


Рис. 3. Объем депозитов физических лиц в банках на начало года

Исследование показало, что объемы и темпы роста депозитов недостаточны для формирования устойчивой ресурсной базы в целях совершения активных операций, что может привести к негативным последствиям в виде кризиса ликвидности.

Также во второй главе проведен анализ объемов, структуры и динамики депозитных и кредитных операций ОАО "АК БАРС БАНК" за 2005-2007 гг. Отмечено возрастание числа клиентов физических лиц банка за 2007 г. с 1 489 209 до 1 800 696 чел., т.е. на 20,9%. Банк предоставляет населению широкий спектр розничных услуг, который на постоянной основе пересматривается с учетом текущих тенденций рынка и потребностей клиентов. К числу наиболее значимых изменений в составе кредитных услуг и продуктов банка можно отнести: разработку нормативной базы для реализации программы ипотечного кредитования на приобретение коммерческой недвижимости и земельных участков, совершенствование ценовых параметров реализации по собственным программам ипотечного кредитования, разработку и внедрение программ кредитования на приобретение автомобилей и оплату услуг, предоставляемых туристическими компаниями, увеличение срока кредитования на приобретение автотранспортных средств до 7 лет. Темпы роста объемов розничного кредитования по банку в 2007 г. опережают среднерыночные по РФ в 1,24 раза. Объем кредитного портфеля на 01.01.2008 г. составил 19,4 млрд. руб. Прирост портфеля за 2007 г. составил 9,6 млрд. руб. и был обеспечен не только за счет разработки банком новых кредитных продуктов и модернизации существующих, но и за счет совершенствования технологий и процедур кредитования. Так, в

целях повышения привлекательности и доступности кредитов для населения в 2007 г. банк совершенствовал подходы к оценке платежеспособности заемщиков. В качестве планов развития розничного бизнеса банк определил для себя стратегически важное направление - развитие кредитных продуктов на приобретение недвижимости. По итогам анализа можно сделать вывод о достижении положительных результатов: кредитный портфель банка по данному виду кредитования увеличился более чем в 2 раза, объем ссудной задолженности по кредитам на приобретение недвижимости возрос до величины 6,5 млрд. руб. на 01.01.2008 г. Произошло изменение структуры выданных кредитов в сторону увеличения удельного веса кредитов на приобретение недвижимости в их общем объеме с 25,3 до 35,35%.

Банк активно развивает кредитование в форме овердрафта по банковским счетам физических лиц - держателей банковских карт. Основные преимущества данного продукта:

- быстрое решение финансовых проблем заемщиков, оперативность получения кредита;
- возможность осуществления платежей на любые цели;
- возможность использования овердрафта как в полном объеме, так и частично;
- использование установленного лимита кредита как инструмента защиты от риска;
- начисление и уплата процентов только на сумму фактической задолженности.

По результатам 2007 г. привлеченные банком средства частных лиц возросли на 27% и составили 24,9 млрд. руб., а количество клиентов банка превысило 1,8 млн. чел. В целом можно охарактеризовать розничную политику ОАО "АК БАРС БАНК" как эффективную.

Третья глава "Основные направления развития банковского розничного рынка в современных условиях" посвящена перспективам дальнейшего продвижения банковских розничных услуг в регионы, что требует совершенствования внутренней организационной структуры, в том числе с точки зрения взаимодействия головного офиса и филиала.

Филиал можно рассматривать как бизнес-единицу банка, через которую предоставляются услуги и продается основной объем банковских продуктов, ориентированных на массового потребителя.

Принятие решения об открытии филиала банка в том или ином регионе должно быть основано на глубоком и всестороннем анализе следующих показателей:

- макроэкономических параметров региона;
- инвестиционной привлекательности;

- промышленного потенциала;
- уровня доходов населения;
- уровня конкуренции финансовых структур в регионе;
- наличия у банка уникальных конкурентных преимуществ по отношению к другим банкам региона;
- емкости целевых групп клиентов, определенных банком.

Последний показатель, на наш взгляд, является определяющим с точки зрения принятия решения о создании филиала в том или ином регионе.

Взаимодействие между головным офисом и филиалом основано на пяти основных принципах, отсутствие или недостаточность хотя бы одного из которых делает невозможной или несовершенной работу филиалов в регионах.

1. Первый и основной принцип построения взаимоотношений филиалов и головного офиса - это постановка целей и задач, которые должны ставиться перед структурным подразделением.

В свою очередь, постановка целей и задач должна осуществляться при условиях:

- их достижимости (задачи должны быть напряженными, но достижимыми);
- их измеримости (любая задача или цель должна иметь конкретный измеритель);
- их срочности (т.е. установления конкретного срока их исполнения);
- наличия лица, ответственного за исполнение поставленных целей и задач (в нашем случае это руководитель филиала).

2. Для достижения поставленных целей и задач филиал и его руководитель должны иметь достаточные полномочия.

3. Ответственность филиалов и их руководителей должна быть прямо пропорциональна предоставленным полномочиям. Нельзя нести ответственность за неисполнение тех или иных целей и задач, если для этого нет достаточных полномочий.

4. Ресурсы, необходимые для достижения и выполнения поставленных планов.

5. Четкая и понятная система мотивации персонала, ориентированная на достижение поставленных целей и задач банка в регионе присутствия филиала.

На наш взгляд, именно на указанных принципах должно быть построено взаимодействие головного офиса и филиала.

В процессе организации филиала и после его запуска головной офис выполняет роль управляющего органа, в котором сконцентрированы функции:

- 1) стратегического центра;
- 2) планового центра;
- 3) контролирующего центра;
- 4) аналитического центра;
- 5) методологического центра;
- 6) учебного центра.

Важным условием развития и совершенствования банковской филиальной сети является разработка модели взаимодействия, предусматривающей установление четко определенного порядка взаимоотношений между головным офисом и филиалом, что схематически представлено на рис. 4.

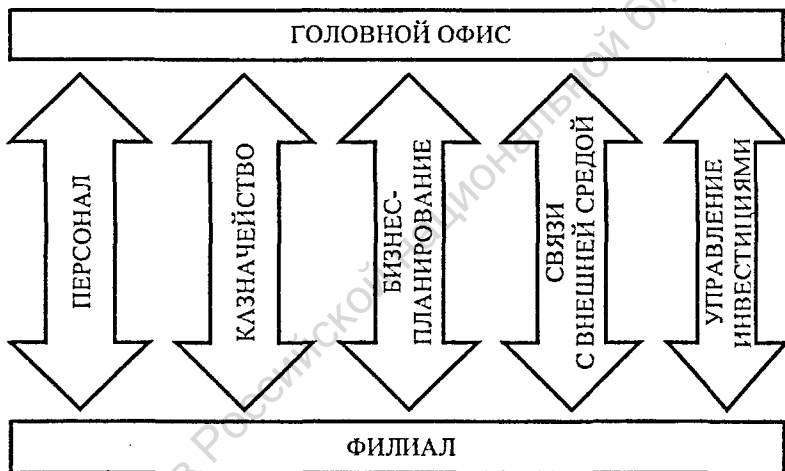


Рис. 4. Модель взаимодействия между головным офисом и филиалом по продвижению банковских услуг

Для продвижения розничных услуг целесообразно открытие филиалов, специализирующихся на обслуживании розничных клиентов. Розничный филиал банка - наиболее привычная для клиентов в плане пользования услугами и наиболее универсальная структура, так как она осуществляет зачастую весь спектр услуг банка.

По результатам исследования автором диссертационной работы сформулированы предложения по организации разграничения полномочий между филиалом и головным офисом, касающихся продвижения банковских розничных услуг (табл. 2).

Соблюдение условий по разграничению полномочий позволит снизить риск и повысить эффективность использования банковских ресурсов.

Таблица 2

Разграничение полномочий, связанных с продвижением банковских розничных услуг, между головным офисом и филиалом банка

№ п/п	Наименование полномочий	Головной офис	Филиал
1	Разработка кредитной, депозитной и процентной политики	+	
2	Разработка единых стандартов и внутренних регламентов	+	
3	Прием и обучение персонала	+	+
4	Определение соответствия между уровнем доходов персонала и объемом продаж	+	+
5	Разработка системы оценки деятельности филиала	+	
6	Регулирование текущей ликвидности филиала	+	+
7	Анализ движения денежных средств по счетам клиентов		+
8	Прогноз притока и оттока средств клиентов		+
9	Планирование достаточности средств	+	+
10	Привлечение (размещение) срочных ресурсов	+	+
11	Управление временно свободными денежными ресурсами	+	+
12	Установление лимитов по банковским операциям	+	
13	Контроль за соблюдением лимитов по банковским операциям	+	+
14	Авторизация сделок свыше лимитов филиала	+	
15	Планирование оптимальной структуры активов и пассивов	+	
16	Распределение показателей структуры активов и пассивов между филиалами	+	
17	Контроль за соблюдением плановых значений активов и пассивов филиала	+	+
18	Управление процентными ставками	+	
19	Установление предельных (максимальных и минимальных) значений ставок или уровня процентной маржи	+	
20	Возможность изменения предельных значений ставок по отдельным видам операций	+	+
21	Мониторинг конкурентной среды, предложения по корректировке ставок и тарифов		+

Основная задача стратегического планирования заключается в создании предпосылок, способствующих изменению условий работы внутри банковского филиала, т.е. в приведении их в соответствие с требованиями рынка. Стратегия деятельности должна показывать, что и как необходимо делать на уровне филиала для достижения целей, поставленных высшим руководством банка. Главным субъектом, осуществляющим планирование продвижения услуг на уровне филиала, является его управляющий. Рассмотрим важнейшие составляющие системы продвижения банковских розничных услуг на рис. 5.

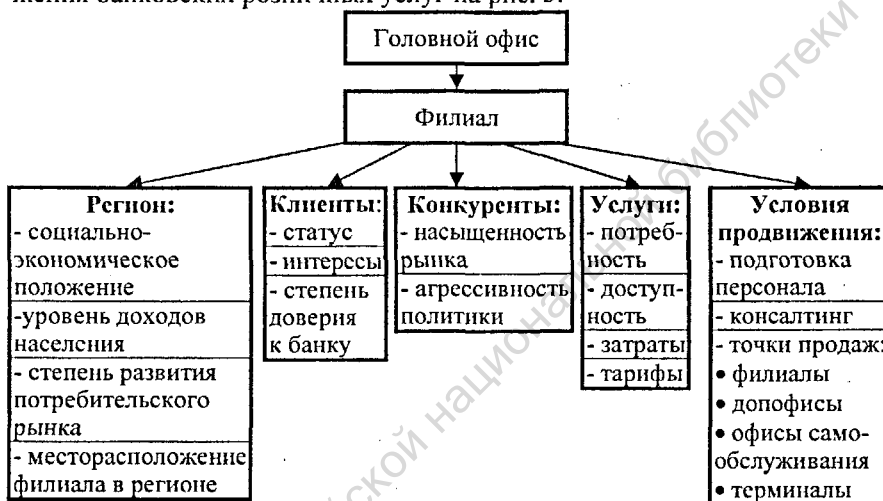


Рис. 5. Система продвижения банковских розничных услуг

Вышеприведенная схема может использоваться для количественного и качественного анализа состояния рынка банковских услуг (в первую очередь, розничных) в регионе.

Рынок розничных банковских услуг способен эффективно содействовать государству в реализации базовых социальных функций посредством:

- повышения ответственности граждан за свое благосостояние через формирование личных накоплений;
- обеспечения доступности жилья для граждан через механизм ипотеки;
- создания возможностей для повышения качества жизни с использованием потребительского кредитования;
- создания возможностей для повышения гражданами своей профессиональной ценности через использование образовательных кредитов.

Одной из основных проблем развития розничных услуг является недостаточная сбалансированность ресурсной базы по критериям сроков

и ликвидности. Для решения указанной проблемы необходимо трансформировать сбережения населения в инвестиции. Привлечение долгосрочных ресурсов кардинально повысит мощность национального финансового сектора и позволит ему подключиться к реализации масштабных проектов развития социальной сферы.

В качестве конкретных инструментов привлечения сбережений населения предлагается использовать, в частности:

- сберегательные сертификаты;
- жилищные накопительные вклады;
- вмененные сбережения.

В качестве поддерживающих мер предлагается увеличить нормы возмещения по банковским вкладам, снизить налоговое давление на вкладчиков, внедрить дистанционное банковское обслуживание, использовать информационные ресурсы в целях повышения финансовой грамотности населения.

Необходимо увеличивать в составе банковских пассивов долю средств страховщиков жизни, негосударственных пенсионных фондов, управляющих компаний, которые аккумулируют долгосрочные сбережения домохозяйств. Повышение доступности долгосрочных ресурсов существенно снизит риск ликвидности и позволит продолжить развитие программ ипотечного кредитования.

Особое внимание следует уделить образовательному кредитованию, потребность в котором, по нашему прогнозу, будет возрастать. Это связано с сокращением финансирования образовательной сферы за счет бюджетных средств.

Одной из основных движущих сил российского автомобильного рынка в последние годы стало автокредитование. Только за 2007 г. доля машин, приобретенных в кредит, превысила уровень 40%. Для снижения рисков предлагается использование бонусных схем, предусматривающих льготный режим кредитования постоянных клиентов банка.

Необходимо ограничивать беззалоговое кредитование, которое может привести к негативным социальным последствиям, включая рост инфляции и массовое банкротство заемщиков. Целесообразно введение надзорных требований со стороны Банка России к процедурам оценки розничных кредитных рисков.

В заключении работы изложены основные выводы, полученные на основе обобщения результатов теоретического и прикладного исследования, разработаны рекомендации для коммерческих банков по развитию продуктового ряда и продвижению новых видов банковских розничных услуг на российский рынок.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в научных изданиях, рекомендованных ВАК России

1. Закиров Ш.З. Розничные услуги коммерческих банков [Текст] / Ш.З. Закиров // Экон. науки. - 2008. - № 2 (39). - С. 366-368. - 0,5 печ. л.
2. Закиров Ш.З. Стратегия продвижения розничных услуг коммерческих банков [Текст] / Ш.З. Закиров // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. - Самара, 2007. - № 11 (37). - С. 28-31. - 1,1 печ. л.

Публикации в других изданиях

3. Закиров Ш.З. Построение эффективной стратегии развития розничного бизнеса коммерческого банка [Текст] / Ш.З. Закиров // Современный финансовый рынок Российской Федерации: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. г. Пермь, 25 апр. 2008 г. / Пермск. гос. ун-т. - Пермь, 2008. - С. 264-269. - 1,1 печ. л.
4. Закиров Ш.З. О перспективах развития рынка розничных услуг коммерческих банков в России [Текст] / Ш.З. Закиров, Е.Г. Кузнецова // Потенциал развития России XXI века: сб. ст. V Всерос. науч.-практ. конф. - Пенза: Приволж. Дом знаний, 2008. - С. 27-31. - 0,4/0,3 печ. л.
5. Закиров Ш.З. О проблемах российской системы ипотечного кредитования в условиях развития рыночной экономики [Текст] / Ш.З. Закиров, Е.Г. Кузнецова // Традиционное, современное и переходное в российском обществе: сб. ст. V Всерос. науч.-практ. конф. - Пенза, 2007. - С. 50-56. - 0,5/0,3 печ. л.

Из фондов Российской Федерации

Из фондов Российской национальной библиотеки

Подписано в печать 30.10.2008. Формат 60x84/16.
Бум. писч. бел. Гарнитура "Times New Roman".
Объем 2 печ. л. Тираж 120 экз. Заказ № 566.
Отпечатано в типографии СГЭУ.
Самара, ул. Советской Армии, 141.

Из фондов Российской национальной библиотеки

0 8 - 1 5 9 6 5

2008A
15965

Из фондов Российской национальной библиотеки