

Министерство образования и науки Российской Федерации
 федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
 ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление подготовки 080103 Экономика, профиль «Национальная экономика»

Кафедра Экономики

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема работы
Конкуренция на рынке банковских услуг.

УДК 336.71:339.137.2

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3401	Павлова И.Н		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Соболева Е.Н	к.э.н., доцент		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Зав. каф. экономики	Барышева Г.А.	д.э.н., профессор		

Томск – 2016 г

Планируемые результаты обучения по ООП

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Универсальные компетенции</i>		
P1	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной экономической деятельности.	Требования ФГОС (ОК-14; ПК-9; 11)
P2	Эффективно работать индивидуально, в качестве <i>члена команды</i> , состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, с делением ответственности и полномочий за результаты работы и готовность <i>следовать корпоративной культуре</i> организации	Требования ФГОС (ПК-11; ОК-1,7,8)
P3	Демонстрировать <i>знания</i> правовых, социальных, этических и культурных аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.	Требования ФГОС (ОК-2;3;16; 15)
P4	<i>Самостоятельно учиться</i> и непрерывно <i>повышать квалификацию</i> в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК-2; 9,10,11) Критерий 5 АИОР (2.6), согласованный с требованиями международных стандартов <i>EUR-ACE</i> и <i>FEANI</i>
P5	Активно пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией,	Требования ФГОС (ОК-13; ПК-1,3,5,10)

	работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	
<i>Профессиональные компетенции</i>		
Р6	Применять знания математических дисциплин, статистики, бухгалтерского учета и анализа для подготовки исходных данных и проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;	Требования ФГОС (ПК-1, ПК-2; ПК-3;4;5 ПК-7; ОК-5; ОК-4; ОК11,13)
Р7	принимать участие в выработке и реализации для конкретного предприятия рациональной системы организации учета и отчетности на основе выбора эффективной учетной политики, базирующейся на соблюдении действующего законодательства, требований международных стандартов и принципах укрепления экономики хозяйствующего субъекта;	Требования ФГОС ПК-5; ПК-7; ОК-5,8
Р8	Применять глубокие знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях, истории экономики и экономической науки для анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем	Требования ФГОС ОК-3,4; ПК-4,6,8,14,15);
Р9	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, прогнозировать, анализировать и интерпретировать полученные результаты с целью принятия эффективных решений	Требования ФГОС ПК-6; ПК-5; ПК-7; ПК-13; ПК-8;
Р10	На основе аналитической обработки учетной, статистической и отчетной информации готовить	Требования ФГОС ПК-4; ПК-5 ПК-7;8

	информационные обзоры, аналитические отчеты, в соответствии с поставленной задачей, давать оценку и интерпретацию полученных результатов и обосновывать управленческие решения	ПК-10; ПК-13; ПК-5 ОК-1;2;3; ОК-6; ОК-13
P11	Внедрять современные методы бухгалтерского учета, анализа и аудита на основе знания информационных технологий, международных стандартов учета и финансовой отчетности	Требования ФГОС ПК-10;12 ОК-12
P12	осуществлять преподавание экономических дисциплин в общеобразовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования.	Требования ФГОС ПК-14; ПК-15;ОК-2;
P13	Принимать участие в разработке проектных решений в области профессиональной и инновационной деятельности предприятий и организаций, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Требования ФГОС (ПК-3,4,7; 11;12;13ОК-1,7, 8)
P14	Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений экономической науки в России и за рубежом, ориентированные на достижение практического результата в условиях инновационной модели российской экономики	Требования ФГОС ПК-4,9
P15	организовывать операционную (производственную) и коммерческую деятельность предприятия, осуществлять комплексный анализ его финансово-хозяйственной деятельности использовать полученные результаты для обеспечения принятия оптимальных	Требования ФГОС (ОК – 7, 8, 12, 13; ПК – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,10, 11, 13)

	управленческих решений и повышения эффективности.	
--	---	--

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление подготовки 080103 Экономика, профиль «Национальная экономика»

Кафедра Экономики

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой экономики

_____ Г.А. Барышева

(Подпись) (Дата)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

дипломной работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-3401	Павловой Ирине Николаевне

Тема работы:

Модернизация системы регионального налогообложения в современной экономике России.

Утверждена приказом директора (дата, номер)

880/с от 08.02.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:

03.06.2016

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ;

Исходные данные к работе	Объектом исследования является конкуренция на рынке банковских услуг. Предметом исследования являются
---------------------------------	--

	экономические отношения, возникающие при осуществлении банками коммерческой деятельности и оказывающие влияние на банковскую конкурентоспособность.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов	<ul style="list-style-type: none"> • рассмотреть необходимость и виды банковских услуг; • определить сущность банковской услуги; • отобразить конкуренцию на рынке банковских услуг и ее особенности в России; • выявить факторы развития банков с иностранным капиталом в России; • провести анализ состояния конкуренции на рынке банковских услуг в России; • определить направления развития конкуренции на рынке банковских услуг в России;
Перечень графического материала	Диаграммы, характеризующие состояние банковского сектора России (количество кредитных организаций, динамика активов и пассивов), а также оценку клиентами работы рассматриваемой кредитной организации
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	03.02.2016
---	------------

Задание выдал руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент каф. экономики	Соболева Е.Н.	К.Э.Н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3401	Павлова Ирина Николаевна		

Реферат

Выпускная квалификационная работа 103 с., 6 рис., 9 таб., 45 источников.

Ключевые слова: банк, банковская система, банковские услуги, конкуренция, кредит.

Объектом исследования является является конкуренция на рынке банковских услуг.

Цель работы – является в изучении тенденций банковской конкуренции.

В процессе исследования проводилась оценка конкурентной борьбы в банковской секторе. Также были выявлены особенности конкурентной борьбы в коммерческом банке ПАО КБ «Восточный»

В результате исследования рассмотрены содержание и сущность конкуренции, выявлены ее особенности в современных условиях экономики в России. Охарактеризованы все основные этапы зарождения и становления теории конкуренции. Рассмотрена классификация видов и форм банковской конкуренции, структура конкуренции в банковском секторе. Изучено влияние конкуренции на межбанковскую систему.

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики: дипломная работа состоит из трех частей: в первой рассмотрены вопросы, связанные с процессами развития сферы банковских услуг. Во второй части рассмотрена банковская конкуренция. В третьей рассмотрена социальная ответственность ПАО КБ «Восточный». Выпускная квалификационная работа выполнена в текстовом редакторе Microsoft Word 10.0.

Степень внедрения: основные положения и выводы настоящей работы апробированы при прохождении преддипломной практики в ПАО КБ «Восточный» города Томска.

Область применения: материалы работы также могут быть использованы в учебном процессе высших учебных заведений при чтении курсов, посвященных конкуренции банковских услуг.

Экономическая эффективность/значимость работы заключается в том, что результаты исследования и предложенные мероприятия могут быть использованы в коммерческом банке ПАО КБ «Восточный» в качестве дополнительных услуг, а также с целью повышения его конкурентоспособности на рынке банковских услуг.

Определения, обозначения, сокращения и нормативные ссылки

В данной работе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Услуга — следствие, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, действительна.

Денежный подход- центральное значение категория «деньги» как ресурс, который изготавливается банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. Представители данного направления определяют банковский продукт как товар особого рода в виде денег, платежных средств, конкретного банковского документа

Центральное значение категория «деньги» как ресурс, который изготавливается банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. Представители данного направления определяют банковский продукт как товар особого рода в виде денег, платежных средств, конкретного банковского документа. Доходы бюджета: поступающие в бюджет денежные средства, за исключением средств, являющихся в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации источниками финансирования дефицита бюджета.

Маркетинговый подход - господствует две концепции. Согласно первой концепции, существует только два понятия, которые достаточно полно характеризуют предмет деятельности банка: банковская операция и банковская услуга. Согласно второй концепции понятия банковская услуга и банковский продукт являются синонимичными. Под банковским продуктом (услугой) понимается разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную по поручению и в интересах своих клиентов, а также действия, имеющие целью совершенствование и повышение эффективности банковского предпринимательства.

Правовой подход - основные положения данного подхода изложены в законодательстве и комментариях к нему юристов. В современном российском законодательстве не находит места понятие банковский продукт. До сих пор российский законодатель не предложил и однозначного подхода к определению понятий услуга и операция. Несмотря на использование понятий операция и услуга эти категории не приобрели четко формализованной конструкции.

Клиентский подход- основной акцент в рассматриваемых терминах авторы делают на клиенте. Клиент является критерием, отличия одного понятия от другого. Объектом купли-продажи на банковском рынке (банковским товаром) являются не деньги, а банковские услуги.

Банковский продукт – это функционально обособленная, юридически закреплённая система отношений между банком и клиентом по поводу оказания банковской услуги на основе проведения банковских операций с использованием определенной банковской технологии.

Услуга – это нематериальные активы, характеризующиеся неосвязаемостью, несохраняемостью, неотделимостью от источника, непостоянством качества, ценностью, социальной адресностью, эстетичностью, информативностью.

Вклад – банковский продукт, обслуживание вклада – это ежемесячное начисление процентов, пополнение, частичное снятие средств и т.д. – это банковская услуга, и все это в совокупности – банковская операция «по привлечению денежных средств физических и юридических лиц во вклады», например, до востребования и на определенный срок.

В основном банковские вклады подразделяются на два вида:

- «срочные» вклады
- вклады «до востребования».

Пластиковая карта – обобщающий термин, который обозначает все виды карт, разных по назначению, набору оказываемых с их помощью услуг, а также по техническим возможностям и организациям, их выпускающим.

Пластиковые карты, имитируемые банками, представлены тремя видами:

- Дебетовые
- Кредитные
- Карты для оплаты различных товаров и услуг в сети интернет.

В Российской Федерации пластиковые карты представлены двумя крупнейшими платежными системами: Visa и Master Card.

Рынок банковских услуг - это дифференцированная олигополия, поддерживаемая государством, которая предоставляет больше возможностей для кооперации, интеграции и согласования рыночной политики различных кредитных организаций; расширения региональной и национальной сферы деятельности банков. Банковские услуги достаточно разнообразны по своей сути.

Оглавление	
Введение.....	13
1 Теоретические основы функционирования рынка банковских услуг	16
1.1 Понятие и виды банковских услуг	16
1.2 Специфика конкурентной борьбы в банковском секторе	43
2 Конкуренция на рынке банковских услуг в России	62
2.1 Характеристика банковского сектора России в посткризисный период	62
2.2 Особенности конкурентной стратегии российского банка (на примере ПАО КБ «Восточный»	74
3 Социальная ответственность	84
Заключение	97
Список используемых источников.....	99

Введение

Одной из ключевых составляющих механизма функционирования рыночного хозяйства является конкуренция. В современной экономической науке продолжает сохраняться интерес к изучению содержания и сущности конкуренции, поскольку именно она выступает главным элементом системы рыночных отношений и залогом лучшего использования потенциала общества. Развитие теории рыночной конкуренции находит самое широкое практическое применение. От степени изученности законов, методов, форм и инструментов конкуренции, от глубины выявления ее особенностей применительно к современной экономике зависит возможность дальнейшего совершенствования стратегии и тактики деятельности на рынке.

Для российской экономики исследование теории конкуренции актуально, поскольку специфика российской экономики такова, что главенствующую роль во многих ее отраслях играет государство, и здесь необходимо выработать такую модель конкуренции, которая позволяла бы обеспечивать развитие рыночных отношений при сохранении существенного государственного влияния.

Степень изученности проблемы.

Теоретической основой данной работы стали труды отечественных экономистов : Г.А. Бурцевой, Ю.Н. Буланова, Н.И. Валенцевой, М.С. Гриднева, А.Г. Грязновой, Е.Ф. Жукова, В.С. Захарова, Ю.И. Коробова, В.Н. Козельского, О.И. Лаврушина, Ю.И. Львова, Н.К. Лутошкиной, И.Д. Мамоновой, Е.А. Нестеренко, С.А. Потемкина, Г.С. Пановой, Н.Э. Соколинской, С.И. Черных и др., а также таких зарубежных экономистов, как К.Р. Макконнелл, Д. Мод, Ф. Молино, Р. Холт, У.Ф. Шарп.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что коммерческие банки расширяют спектр своих услуг и не ограничиваются лишь только розничным кредитованием. Конкуренция заставляет их менять банковскую политику, адаптироваться и применять различные методы по отношению к

клиентам. В данной работе будет проведен анализ конкуренции банковских услуг, изучены банковские продукты и их специфика.

Целью работы является в изучении тенденций банковской конкуренции. Исходя из поставленной цели работы, основное внимание было уделено решению следующих задач:

- рассмотреть необходимость и виды банковских услуг;
- определить сущность банковской услуги;
- отобразить конкуренцию на рынке банковских услуг и ее особенности в России;
- выявить факторы развития банков с иностранным капиталом в России;
- провести анализ состояния конкуренции на рынке банковских услуг в России;
- определить направления развития конкуренции на рынке банковских услуг в России;

Объектом исследования является конкуренция на рынке банковских услуг.

Предметом исследования является экономические отношения, возникающие при осуществлении банками коммерческой деятельности и оказывающие влияние на банковскую конкурентоспособность.

Теоретической и методологической основой исследования послужили отечественные и зарубежные труды, посвященные вопросам конкуренции на рынке банковских услуг. Полученные результаты уточняют, дополняют и развивают теорию конкуренции. Разработанные положения позволяют представить классификацию видов и услуг современной банковской конкуренции в условиях сегодняшней экономики.

Информационной базой исследования является статистические данные Федеральной службы государственной статистики, статистические базы данных крупных финансовых организаций, экспертные прогнозы и оценки агентства "Эксперт РА", а также материалы по вопросам теории

конкуренции и межбанковской конкуренции, представленные в монографиях, периодических изданиях, в сети Интернет.

Практическая значимость состоит в том, что сформулированные в исследовании выводы и рекомендации по развитию коммерческих банков в условиях кризиса должны способствовать развитию региональной экономики и усилению роли региональных властей в развитии регионального финансового сектора, а также в выработке стратегии развития конкурентных преимуществ коммерческих банков. Практическое значение имеет концепция процесса мониторинга конкуренции на банковском рынке, которая положена в основу функционирования системы мониторинга конкуренции на рынке банковских услуг

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников. В первой главе рассмотрены вопросы, связанные с процессами развития сферы банковских услуг. Во второй главе рассмотрена банковская конкуренция на примере коммерческого банка ПАО «Восточный». Основной текст работы изложен на 103 страницах.

1 Теоретические основы функционирования рынка банковских услуг

1.1 Понятие и виды банковских услуг

В данной главе рассмотрим вопросы, связанные с процессами развития сферы банковских услуг, где значительное внимание уделяется рассмотрению существующих на рынке банковских услуг России проблем и недоработок. Рассмотрим перспективы дальнейших процессов развития банковского сектора в Российской Федерации. Также в данной главе излагаются взгляды о разграничении понятий «банковский продукт» и «банковская услуга». Дадим определение:

Услуга — следствие, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, действительна [1]. На современном этапе в российском банковском законодательстве пока нет чёткого определения понятия «банковский продукт», также нет однозначного подхода к определению понятий «операция» и «услуга». Специфика банковской деятельности, например, в Федеральном законе от 02.12.1990 №395-1 редактурован от 05.04.2016 г. «О банках и банковской деятельности» определяется на основе конкретного перечня банковских операций и сделок, при этом понятия «операция» и «сделка» употребляются как тождественные.

В связи с этим при лицензировании деятельности банка Банк России даёт право коммерческому банку на осуществление конкретных банковских операций, а банки при осуществлении деятельности, то есть при реализации операций продают банковские продукты и оказывают определенный перечень банковских услуг. Остановимся на рассмотрении сущности таких понятий, как: «банковская операция», «банковский продукт», «банковская услуга».

Выполнение банковских операций – важная особенность деятельности современных банков всех стран мира. Операции банки выполняют на основании лицензии, выданной Банком России. Банковские операции можно условно разделить на традиционные и нетрадиционные. К традиционным банковским операциям относятся:

- депозитные,
- кредитные,
- расчётно-кассовые.

Оттенок традиционности они приобретают, прежде всего, в том смысле, что исторически, на протяжении длительного времени переходят как наследие от одного поколения банков к другому. Эти операции являются самыми «древними» – их выполняли «старые» банкирские дома, выполняют и современные банки. Традиционные банковские операции являются основными, но не единственными при осуществлении банками деятельности по обслуживанию клиентов. На основании положений выданной Центральным банком лицензии коммерческие банки могут совершать операции с ценными бумагами, валютные операции, операции с драгоценными металлами и др. Эти операции банки могут и не выполнять, поэтому операции получили название – нетрадиционные.

К нетрадиционным можно отнести:

- маркетинговые исследования по заказу клиентов,
- валютные операции,
- трастовые,
- консультационные, другие.

В условиях рыночной экономики все операции коммерческого банка классифицируются как:

- пассивные операции – это деятельность банка по формированию ресурсной базы посредством привлеченных средств в целях их дальнейшего размещения

- активные операции – это операции банка по размещению привлеченных и собственных средств в целях получения дохода
- активно–пассивные – это комиссионные, посреднические операции, выполняемые банками по поручению клиентов за определенную плату – комиссию.

Согласно Федеральному закону от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности» к банковским операциям относятся:

- 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- 2) привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- 4) осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- 7) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- 8) выдача банковских гарантий;
- 9) осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов) [2]

Кредитная организация помимо перечисленных операций вправе осуществлять следующие сделки:

- 1) выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- 2) приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;

3) доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

4) осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

6) лизинговые операции;

7) оказание консультационных и информационных услуг.

Осуществляя операции, банки реализуют клиентам банковский продукт. Однако, некоторые учёные, такие как, Егоров Е.В., Романов А.В., Романова В.А., рассматривают банковский продукт, как любую услугу или операцию, совершаемые банком, то есть фактически отождествляют их.

Пузырев М.В. и Дараган А.В. придают термину «банковский продукт» более тонкое значение, рассматривая его как набор услуг, предоставляемый банком его клиентам. Несколько уточнено это определение Тавасиевым А.М., Масленченковым Ю.С. и Дубанковым А.П.: «Банковский продукт – конкретный способ, каким банк оказывает или готов оказывать ту или иную услугу нуждающемуся в ней клиенту, то есть упорядоченный, внутренне согласованный и, как правило, документально оформленный комплекс взаимосвязанных организационных, технико-технологических, информационных, финансовых, юридических и иных действий, составляющих целостный регламент взаимодействия сотрудников банка или конкретных его подразделений с обслуживаемым клиентом, единую и завершённую технологию обслуживания клиента» [3].

Анализ современной научной литературы позволяет выявить четыре основных подхода к определению понятий «банковская услуга» «банковский продукт».

1) Денежный подход.

Центральное значение категория «деньги» как ресурс, который изготавливается банками в соответствии с требованиями объективных экономических законов. Представители данного направления определяют банковский продукт как товар особого рода в виде денег, платежных средств, конкретного банковского документа. При определении банковских операций и услуг сторонники данной теории опираются на ст. 5 ФЗ «о банках и банковской деятельности». Сторонники этого подхода игнорируют разграничение денежной и не денежной составляющих банковского продукта. Хотя, например, предоставление кредитных продуктов предполагает не только передачу денег (денежная составляющая), но и мониторинг их целевого использования и возврата не денежная, без которого невозможно само существование кредитных отношений между банком и клиентом.

2) Маркетинговый подход.

В рамках данного подхода господствуют две концепции. Согласно первой концепции, существует только два понятия, которые достаточно полно характеризуют предмет деятельности банка: банковская операция и банковская услуга. Согласно второй концепции понятия банковская услуга и банковский продукт являются синонимичными. Под банковским продуктом (услугой) понимается разнообразные действия на финансовом рынке, денежные операции, осуществляемые коммерческими банками за определенную по поручению и в интересах своих клиентов, а также действия, имеющие целью совершенствование и повышение эффективности банковского предпринимательства. В результате приверженцы данной концепции абстрагируются от конкретного понимания и необходимости четкого разграничения понятий банковский продукт, услуга и операция.

3) Правовой подход.

Основные положения данного подхода изложены в законодательстве и комментариях к нему юристов. В современном российском законодательстве не находит места понятие банковский продукт. До сих пор российский законодатель не предложил и однозначного подхода к определению понятий услуга и операция. Несмотря на использование понятий операция и услуга эти категории не приобрели четко формализованной конструкции.

4) Клиентский подход.

В рамках данного подхода основной акцент в рассматриваемых терминах авторы делают на клиенте. Клиент является критерием, отличия одного понятия от другого. Объектом купли-продажи на банковском рынке (банковским товаром) являются не деньги, а банковские услуги. Банковская операция определяется как упорядоченная совокупность действий работников банка по удовлетворению заявленной клиентом потребности по его обслуживанию. Под понятием банковская услуга понимается, во первых, итог деятельности банка по удовлетворению потребностей клиента по его обслуживанию, а во вторых, результат обслуживания клиентов (выполнения банковских операций). Услуги как результат выполнения банковских операций имеют свои отличительные признаки: абстрактность (неосвязаемость, сложность для восприятия); неотделимость услуги от источника и неотделимость производства от потребления; неодинаковость или непостоянство качества; несохраняемость и непостоянство спроса на банковские услуги; договорной характер; связь с деньгами; протяженность во времени; вторичность употребления потребностей. Банковский продукт характеризуется как конкретное воплощение банковской услуги. Банковский продукт наделен определенными значениями рыночных параметров: цены, качества, дополнительного сервиса, сроков и других условий предоставления [4]

Клиентский подход в наибольшей степени продвинулся в разработке понятийного аппарата, охватывающего банковскую деятельность, и вошел в

учебную и монографическую литературу, а также частично и в нормативные документы Банка России.

Вместе с тем следует внести отдельные уточнения в определение банковского продукта исходя из клиентского подхода. Дело в том, что банковский продукт, помимо таких основных составляющих его элементов, как «банковские операции» и «банковская услуга», содержит еще два элемента: «банковская технология», представляющая собой порядок или последовательность совершения банковских операций в процессе оказания банковской услуги, а также банковские документы, являющиеся материальными носителями, юридически удостоверяющие совокупность прав и обязанностей клиента и банка при предоставлении последним банковского продукта.

И, таким образом, банковский продукт – это функционально обособленная, юридически закреплённая система отношений между банком и клиентом по поводу оказания банковской услуги на основе проведения банковских операций с использованием определенной банковской технологии [3]

Потребности клиентов банка (юридических и физических лиц) можно сгруппировать следующим образом:

- потребности в увеличении (накоплении, сбережении, приращении) размера собственных финансовых ресурсов
- потребности в получении (мобилизации) в свой оборот дополнительных ресурсов
- потребности в осуществлении расчетов по различным сделкам
- потребности в хранении денежных средств, ценностей, информации, документов и др.
- потребности в получении информации, консультации и содействии

Если исходить из того, что удовлетворение указанных потребностей образует содержание соответствующих им банковских услуг, то

иллюстративно примерный перечень банковских продуктов в рамках оказываемых клиентам кредитными организациями банковских услуг различного вида можно представить в виде таблицы 1:

Таблица 1–Банковские услуги и продукты

Виды банковских услуг	Банковские продукты
Потребности в увеличении собственных финансовых ресурсов	
1. Депозитные услуги	Сберегательный вклад, срочный вклад, депозит востребования, вклад в драгоценных металлах
2. Услуги доверительного управления	Индивидуальное доверительное управление, сертификат долевого участия в общем фонде банковского управления
3. Услуги брокерского посредничества	Брокерское обслуживание, покупка и продажа ценных бумаг, интернет-брокер, посредничество в купле-продаже драгоценных металлов, наличной и безналичной иностранной валюты
4. Услуги по приращению ресурсов на основе ценных бумаг банка	Облигации, акции, векселя, сертификаты.
Потребности в мобилизации клиентами дополнительных ресурсов	
1. Кредитные услуги	Разовый кредит, кредитная линия, овердрафт, ипотечный кредит, инвестиционный кредит, потребительский кредит, МБК.
2. Лизинговые услуги	Оперативный лизинг, финансовый лизинг
3. Факторинг	Факторинг с правом регресса, факторинг без права регресса, внешнеторговый факторинг
4. Услуги эмиссионного посредничества	Андеррайтинг
5. Инвестиционные	Купля- продажа ценных бумаг
6. Гарантийные услуги	Банковская гарантия, поручительство
Потребности в осуществлении расчетов	
1. Расчетно-кассовое обслуживание	Расчетный счет, валютный счет, банковские карты, аккредитив, инкассо, платежные поручения, перевод, денежные чеки.

2. Услуги по эмиссии платежных инструментов	Векселя, закладные, расчетные и дорожные чеки
3. Услуги доступа к различным платежным системам	Переводы Western Union
Потребности в хранении	
1. Услуги по аренде сейфов	Индивидуальный банковский сейф
2. Услуги депозитария	Ведение счета депо
3. Услуги держателя реестра	Ведение реестра владельцев ценных бумаг
Потребности в информации, консультациях	
1. Консалтинговые услуги	Консалтинг, информационное обеспечение, правовое сопровождение внешнеторгового контракта
2. Оценочные услуги	Оценка недвижимости, оценка залога, в том числе ценных бумаг

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод, что банковский продукт – это конкретный банковский документ, который производится банком для обслуживания клиента для оказания определённых услуг. Над разработкой данных продуктов работают целые команды профессионалов, целые отделы. В банковской сфере такие отделы называются - отдел методологии.

С определением термина «банковская услуга» ситуация также неоднозначна. Можно согласиться с мнением ряда авторов, утверждающих, что «сегодня отсутствует однозначное толкование термина «услуга», и причин тому можно назвать несколько.

Одна из основных причин заключается в том, что действия, которые можно назвать услугами, многочисленны и разнообразны, так же, как и объекты, на которые направлены эти действия. Понятие «услуга», с моей точки зрения, следует рассматривать с одной стороны – как деятельность, с другой стороны – как результат деятельности с целью удовлетворения потребностей.

Также «услуга» – это нематериальные активы, характеризующиеся неосязаемостью, несохраняемостью, неотделимостью от источника, непостоянством качества, ценностью, социальной адресностью, эстетичностью, информативностью» [2].

Предположим, что сходство банковского продукта и услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли как клиентом, так и банком. Так, например, вклад – банковский продукт, обслуживание вклада – это ежемесячное начисление процентов, пополнение, частичное снятие средств и т.д. – это банковская услуга, и все это в совокупности – банковская операция «по привлечению денежных средств физических и юридических лиц во вклады, например, до востребования и на определенный срок» [1]. Все это служит удовлетворению потребности клиента и получению им дохода.

Другой пример – открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц. Согласно ФЗ «О банках и банковской деятельности» [2] – операция, сам банковский счёт – продукт, а обслуживание по счёту (счёта) – услуга, но при этом и продукт, и услуга предполагают получение дохода в виде комиссионных уже непосредственно самим банком. При этом, банковская услуга – это процесс обслуживания клиентов, т.е. выполнение банковских операций, а результат услуги – банковский продукт. Следовательно, банк выполняет операции, осуществляет услуги и продаёт продукт. Клиент заказывает операции, потребляет услуги, покупает продукты.

Рассмотрим самые популярные и проверенные временем банковские продукты, предлагаемыми для физических лиц, являются вклады и потребительское кредитование. Однако, что касается распространения современных банковских продуктов, то здесь, наибольшей популярностью среди клиентов банков пользуются пластиковые карты. Но в то же время получают распространение и такие банковские услуги, ориентированные на

потенциальных клиентов – физических лиц, такие как предложение покупки монет из драгоценных металлов, открытие обезличенного металлического счета и брокерское обслуживание. Пластиковые карты, имитируемые банками, представлены тремя видами:

- Дебетовые
- Кредитные
- Карты для оплаты различных товаров и услуг в сети интернет.

Пластиковая карта – обобщающий термин, который обозначает все виды карт, разных по назначению, набору оказываемых с их помощью услуг, а также по техническим возможностям и организациям, их выпускающим [5] В Российской Федерации пластиковые карты представлены двумя крупнейшими платежными системами: Visa и Master Card.

Пластиковые карты Master Card на территории Российской Федерации представлены шести типами, по своему функционалу аналогичны картами Visa.

Пластиковые карты Visa и Master Card имеют абсолютно равное значение, они повсеместно распространены и для граждан Российской Федерации не имеет значения, какой картой пользоваться на территории страны. Однако, при выезде, например, в Европу выгоднее взять с собой Master Card, так как для взаимозачетов в системе Master Card используется евро, а для карт Visa в долларах США, следовательно, карту Visa выгоднее взять с собой в Америку и Латиноамериканские страны.

Владельцам премиальных карт Visa и Master Card доступно премиальное обслуживание в банке- эмитенте, оно включает в себя персональное обслуживание, круглосуточный консьерж- сервис, priority pass – неограниченный доступ в VIP залы аэропортов по всему миру и приоритетная посадка в самолет, бесплатный страховой полис при выезде за рубеж, круглосуточная юридическая поддержка, экономия в компаниях- партнерах банка -эмитента пластиковой карты.

Важнейшая особенность всех пластиковых карт, независимо от степени их совершенства, состоит в том, что на них хранится определенный набор информации. В сфере денежного обращения пластиковые карты являются одним из прогрессивных средств организации безналичных расчетов.

В процессе формирования системы электронных денежных расчетов на Западе была создана организация International Standards Organisation (ISO), которая разработала определенные стандарты на внешний вид пластиковых карт; порядок нумерации счетов, формат магнитных полос, формат сообщения, посылаемого владельцу карточки о его операциях. Членами ISO являются такие крупные эмитенты карточек, как Visa, Master Card. В настоящее время более 200 стран используют пластиковые карты в платежном обороте.

В марте 2014 года, после того как США ввели санкции против России в связи с присоединением Крыма, международные платежные системы Visa и Master Card второй раз в истории остановили обслуживание карт нескольких российских банков в торговых точках и банкоматах международной сети. Была начата подготовка поправок в Федеральный закон «О национальной платёжной системе» с целью инфраструктурной и информационно замкнутый процесс осуществления денежных переводов внутри России. Те операционные центры и платёжные клиринговые центры, работающие с внутрироссийскими транзакциями, должны обязательно находиться на территории страны. В окончательной редакции законопроект был подписан Президентом РФ 5 мая 2014 года.

12 января 2015 года пресс-служба Банка России распространила сообщение о заключении соглашения между АО «НСПК» и ООО «Master Card» о переводе внутрироссийских операций по картам Master Card на обработку в НСПК. 19 февраля 2015 года появилась информация об аналогичном соглашении с ООО «Платежная система «Visa».

23 мая 2015 года по итогам всероссийского конкурса были выбраны название и логотип национальной платежной карты «Мир». В марте 2016 года Аэрофлот стал первой авиакомпанией, принимающей к оплате карты «Мир», Мегафон — первым оператором мобильной связи.

В октябре 2015 года на сайте НСПК были опубликованы правила и тарифы ПС «Мир». По сообщению центрального банка РФ, в них предусмотрены более низкие цены, по сравнению с МПС, а также отсутствие комиссии за внутрибанковский оборот. По состоянию на март 2016 года к платежной системе «Мир» присоединился 61 банк, 7 из которых выступают эмитентами платежных карт.

Помимо пластиковых карт популярным банковским продуктом являются монеты из драгоценных металлов или иначе, инвестиционные монеты, которые так же являются эффективным инструментом сбережений. Они относятся к высоколиквидным активам и представляют собой один из вариантов диверсификации вложений. Инвестиционные монеты не портятся и не требуют специальных условий хранения. Выпускаются большими тиражами и, как правило, не находятся в свободном обращении в качестве платежного средства. Их стоимость приближена к стоимости содержащегося в них драгоценного металла. Рыночная цена на инвестиционные монеты зависит от динамики мировых цен на золото и серебро. Кроме всего прочего инвестиционные монеты могут использоваться в качестве коллекционного экземпляра или подарка. Для физических лиц, желающих получать постоянный доход от операций с драгоценными металлами, набирает популярность такой банковский продукт, как обезличенный металлический счет. Обезличенный металлический счет — это аналог обыкновенного рублевого счета, с той лишь разницей, что на нем учитываются не рубли, а обезличенный драгоценный металл, в граммах [6] Обезличенные металлические счета обладают рядом следующих преимуществ:

- Отсутствие НДС при приобретении металла;

- Возможность продавать и покупать драгоценные металлы в любое время;
- Отсутствие проблем с хранением, сертификацией и транспортировкой физического металла;
- Возможность получать высокий доход за счет роста цен на металл;
- Возможность диверсифицировать свои сбережения;
- Упрощенная процедура покупки-продажи металла;
- Возможность отслеживания курсов на драгоценные металлы в любой удобный момент времени на сайте Центрального Банка Российской

Федерации, а также сделать сравнительную характеристику цен на драгоценные металлы за интересующий период.

Физическое лицо, владелец обезличенного металлического счета, будет получать доход за счет роста цен на соответствующий драгоценный металл. Таким образом, доходность инвестиций в драгоценные металлы в долгосрочной перспективе может превысить уровень дохода от традиционных способов вложения. Эффективный срок вложений в драгоценные металлы составляет от трех до пяти лет. Для открытия обезличенного металлического счета необходимо написать заявление в банке и предъявить документ, удостоверяющий личность. Обезличенный металлический счет открывается в том металле, который был указан в заявлении.

Помимо обезличенного металлического счета физическому лицу необходимо открыть расчетный счет для обслуживания обезличенного металлического счета. Операции покупки-продажи драгоценных металлов осуществляются по ценам, устанавливаемым Департаментом Финансовых Рынков. Он устанавливает цены на драгоценные металлы два раза в день. Утренняя цена устанавливается до 10 часов утра, для операций, осуществляемых с 10 утра до 14-00. Дневная цена устанавливается до 14-00 часов для операций, осуществляемых с 14-00 до 18-00. Операции по

обезличенному металлическому счету проводятся в том драгоценном металле, в котором открыт обезличенный металлический счет. Остаток по обезличенному металлическому счету выводится в граммах. При покупке или продаже драгоценного металла в лицевом счете указывается цена покупки или продажи металла клиентом. Причитающиеся банку комиссии за проведение операций или оказанию услуг осуществляются согласно договору. Клиент имеет право в любой момент расторгнуть договор на основании поданного в банк заявления на закрытие обезличенного металлического счета.

Также, все чаще с целью получения дополнительного дохода физические лица стали останавливать свой выбор на брокерском обслуживании. Брокерское обслуживание представляет собой возможность эффективного управления капиталом, непосредственно участвуя в торгах ценными бумагами и производными финансовыми инструментами в режиме реального времени, а так же в соответствии с собственными инвестиционными идеями. Банк ведет учет денежных средств, предоставленных клиентом для расчетов по сделкам и иным операциям, предусмотренным договором, на брокерском счете клиента. На брокерский счет зачисляются денежные средства, перечисленные клиентом для совершения сделок, а также полученные банком для клиента по результатам сделок. Банк получает комиссионное вознаграждение от клиента в соответствии с установленными тарифами [7]

Тарифы составляют от 0,090% при сумме сделки до 999 999,99 рублей до 0,1%, но не выше 100000 рублей при сумме сделки от 60000000 рублей. Клиент возмещает банку следующие расходы, понесенные последним при исполнении договора: —комиссии торговой системы, уплаченные банком при исполнении сделок; —комиссии клиринговых организаций, уплаченные банком при исполнении сделок; —комиссии иных профессиональных участников рынка ценных бумаг и других третьих лиц, задействованных в

заключении/исполнении сделок, уплаченные банком. Банковские вклады или банковский депозит являются одним из наиболее «привычных» видов инвестиций не только в России, но и во многих других странах мира. Это связано как с историей развития инвестиционной сферы, так и с простотой и доступностью данного метода инвестирования обычному гражданину.

Вклад - денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте, размещаемые физическими лицами в целях хранения и получения дохода [8] Доход по вкладу выплачивается в денежной форме в виде процентов. Вклад возвращается вкладчику по его первому требованию в порядке, предусмотренном для вклада данного вида Федеральным законом и соответствующим договором.

Для большинства обычных граждан самым лучшим способом сбережения средств являются вклады. Во-первых, вклады застрахованы государством. Во-вторых, в них четко зафиксирован доход. В-третьих, не нужно обладать какими-то особыми экономическими знаниями, отслеживать ситуацию на рынке.

Банковские вклады подразумевают сбережения средств и, более того, получение дохода. В настоящее время, когда рынок розничных банковских услуг достаточно развит, когда между банками существует серьезная конкуренция, вкладные операции в состоянии приносить гражданам достойный доход. Другие формы сбережения денег на сегодняшний день более рискованны и предполагают наличие у граждан квалификации в тех или иных вопросах.

Банковский вклад является самым ликвидным активом, так как вкладчик может в любой момент получить свои деньги. Вклады являются одним из немногих способов сохранить и приумножить свои средства. Основное преимущество депозитов заключается в том, что другие способы инвестирования не дают стопроцентной гарантии возврата вашего капитала.

Вкладчиками банка могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства. Вкладчики свободны в выборе банка для размещения во вклады принадлежащих им денежных средств и могут иметь вклады в одном или нескольких банках. Вкладчики могут распоряжаться вкладами, получать по вкладам доход, совершать безналичные расчеты в соответствии с договором.

В основном банковские вклады подразделяются на два вида:

- «срочные» вклады
- вклады «до востребования».

Основная разница этих вкладов состоит в том, что при рассмотрении второго вклада человек может снять деньги со счета именно тогда, когда ему это потребуется. Также можно и пополнять этот вклад тоже в удобное время. Но, к сожалению, этот вид не приносит большой прибыли, то есть большого процентного финансового прироста.

Срочные вклады трактуются, как более разумные. Устанавливается определенный срок хранения, от нескольких месяцев до нескольких лет. Такой вклад хранится в банке в размере внесённой суммы и возвращается вкладчику полностью вместе с процентами. По срочным вкладам не допускается пополнение или частичное изъятие денежных средств. Если же человек хочет снять деньги ранее установленной даты, то он должен оплатить штраф, либо процент по возвращаемому вкладу снижается до минимального значения. Все эти детали прописываются в договоре при составлении. Для простого потребителя, обычный банковский вклад это самый простой и надежный способ инвестирования и накопления денег. Можно каждый месяц откладывать какую-то сумму и при этом она будет умножаться за счет процентов. На сегодняшний день банки предлагают широчайшую линейку банковских вкладов. В основном люди обращают внимание на процентную ставку, но не стоит основывать свой выбор только по ней. На первое что нужно обратить внимание это на срочность вклада. По

сей день реклама говорит о высоких процентных ставках, но не упоминает о сроках. Так под 12% ставкой может скрываться не один год, а три и больше. Второй очень важный момент это пролонгация вкладов. Так как нужно учитывать что, если вы не забрали свой вклад в конкретный период, т что с ним будет, какие условия предоставят вам. Третье это пополнение вклада. Четвертое возможность частичного снятия или полного снятия до срока. Чтобы выгодно вложить свой вклад нужно учитывать все эти главные правила.

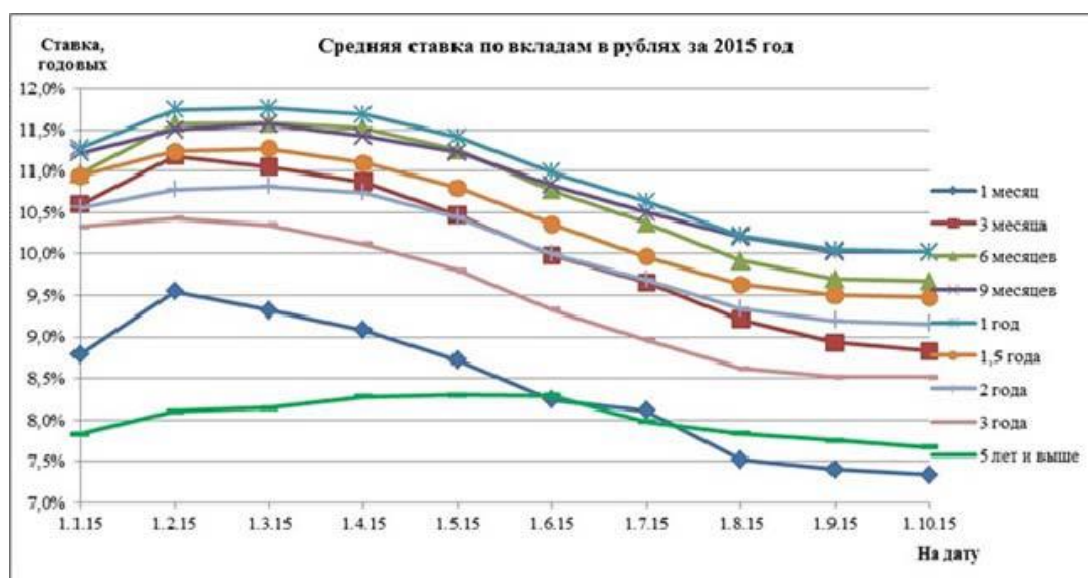


Рисунок 1 - Средняя ставка по вкладам в рублях за 2015 год [9]

Как следует из графика на рисунке 1, средние ставки по вкладам в рублях после резкого роста в январе в течение последующих месяцев по всем срокам планомерно понижались. Менее всего оказались подвержены такой динамике долгосрочные вклады сроком два года, три года и свыше пяти лет. По вкладам на срок свыше пяти лет средняя процентная ставка в течение девяти месяцев колебалась в диапазоне от 8,3% (максимум 1 мая 2015 года) до 7,67% (минимум 1 октября 2015- года).

По вкладам сроком на два года средняя ставка с начала года достигла максимума 1 марта и составила 10,82%, минимума – 1 октября и составила 9,16%.

По вкладам сроком на три года максимум с начала 2015 года составил 10,43% на 1 февраля, минимум – 8,52% на 1 сентября, который не изменился в октябре. Больше всего влиянию экономической ситуации подверглись краткосрочные вклады – сроком на один и три месяца.

Средняя ставка по вкладам сроком на месяц колебалась в течение года в пределах 2,21%. Своего максимума она достигла 1 февраля (9,55%), минимума – 1 октября (7,34%).

С начала 2015 года средняя ставка по вкладам сроком на три месяца достигла своего максимума 1 февраля (11,18%), минимума – 1 октября (8,83%). На 1 октября средние ставки по среднесрочным вкладам (на шесть, девять месяцев, один год и полтора года) находились в диапазоне от 10,94% (по вкладам сроком на полтора года) до 11,28% (по вкладам сроком на год). Максимальная величина средней ставки для вкладов сроком на один год была зафиксирована 1 марта и составила 11,76%. Диапазон средних ставок колебался от 11,27% (для вкладов сроком на полтора года) до 11,76% (для вкладов сроком на один год). Своего минимума с начала года средние ставки достигли 1 октября – 9,48% для вкладов сроком на полтора года. Диапазон средних ставок на эту дату составил от 9,48% (для вкладов сроком полтора года) до 10,02% (для вкладов сроком на девять месяцев и один год) [10] Каждый банк имеет свою линейку выгодных вкладов для физических лиц с уникальными условиями.

Чтобы хоть как-то привести «к общему знаменателю» параметры вкладов в разных банках, посмотрим на примере, какие максимальные процентные ставки предлагаются тому, кто намерен открыть вклад на сумму 100 тысяч рублей сроком на три месяца. В итоге получился следующий список:

1. Сбербанк - вклад «Сохраняй» (Сумма вклада, : 100 000 — 400 000 рублей, Срок вклада от 3 - 6 месяцев 10,80 %).
2. ВТБ24 - вклад «Ваш бонус» (Сумма вклада, от 100 000 рублей ,срок вклада: от 31 дня 14,20 %).
3. Газпромбанк – вклад «Газпромбанк – Перспективный» (Сумма вклада, от 15000 - 299999.99 рублей, срок вклада: 91 день 14,60 %).
4. Россельхозбанк - вклад «Классический» (Сумма вклада, от 3 000 рублей, срок вклада: 91 день 13,00% (выплата процентов в конце срока).

Еще одним популярным банковским продуктом является потребительское кредитование. Оно является наиболее распространенным и удобным видом кредитования для физических лиц. Данный вид кредитования представляет собой отсрочку платежа, если человек приобретает товар на торговой точке или предоставление банком наличности для удовлетворения потребительских нужд населения. Кредит позволяет населению получать интересующие их материальные блага, без предварительного накопления средств.

Коммерческие банки предоставляют своим клиентам разнообразные виды кредитов, которые можно классифицировать по различным признакам. Прежде всего, по основным группа заемщиков: кредит хозяйству, населению, государственным органам власти, другим банкам.

Потребительский кредит, как форма кредитных отношений, является относительно самостоятельной экономической категорией с направленностью на инвестирование в человеческий капитал, на удовлетворение социальных потребностей граждан. К последним относятся потребности:

- В собственном жилье (доме, квартире, комнате) и других объекта недвижимости (даче, коттедже, приусадебном участке, надворных постройках, гараже)

- В приобретении товаров длительного пользования (мебели, электронно- бытовой техники, автомобилей и других транспортных средств и средств малой механизации), предметов роскоши
- В образовании, отдыхе, туризме, лечении

Потребительский кредит в отличие от других форм кредита выступает в двух формах: денежной и товарной. Товарную форму имеет кредит, предоставляемый населению торгующими организациями под товары длительного пользования с рассрочкой платежа: кредит, предоставляемый строительными компаниями на покупку квартиры с рассрочкой платежа, а также кредит в виде проката предметов потребления, предоставляемый отдельными компаниями [11]. При этом следует отметить, что сделки по купле-продаже потребительских товаров на кредитной основе, а также жилья и других объектов недвижимости осуществляются с участием посредников – коммерческих банков. И, таким образом, в данных сделках банковский кредит используется косвенно.

При предоставлении прямого банковского кредита кредитный договор заключается между банком и заемщиком. В денежной форме выдаются кредиты на строительство и капитальный ремонт индивидуальных жилых домов, квартир, приобретение или строительство садовых домиков и благоустройство садовых участков, на неотложные нужды, на покупку скота и хозяйственное обзаведение, переселенческие мероприятия, а также на лечение, образование, приобретение туристических путевок [12].

Потребительский кредит, выдаваемый банками, можно классифицировать следующим образом:

А) по типу заемщиков:

- Всем слоям населения
- Определенным социальным группам
- Различным возрастным группам

- Группам заемщиков, различающимся по уровню доходов, кредитоспособности
- VIP клиентам
- Студентам
- Молодым семьям

Б) по объектам кредитования:

- Строго целевые (на образование, лечение, строительство или приобретение жилья, на приобретение товаров длительного пользования, в том числе на приобретение автомобилей)
- Без указания цели (на неотложные нужды, в виде овердрафта, кредиты по кредитным банковским картам)

В) по степени покрытия кредитом стоимости товаров и услуг:

- Ссуды на полную стоимость
- Ссуды на частичную их оплату

Г) по срокам кредитования:

- краткосрочные (до 1 года)
- среднесрочные (от 1 до 3 лет)
- долгосрочные (свыше 3 лет)

Д) по форме обеспечения:

- обеспеченные, в том числе залогом, поручительством
- необеспеченные (бланковые)

Кредиты, предоставляемые по кредитным картам, и овердрафт по текущим счетам формально можно отнести к кредитам с рассрочкой платежа, так как по ним также осуществляются периодические платежи. Однако, учитывая особенности оформления и реализации таких кредитов, их обычно выделяют в отдельную группу потребительских кредитов.

Выпускаемые банками-эмитентами кредитные карточки способствуют получению персональных ссуд. Владельцы банковских кредитных карточек

могут автоматически воспользоваться правом на получение ссуды, не превышающей определенного кредитного лимита, величина которого также зависит от величины доходов заемщиков. Перед тем как выдать кредитную карту, банк предлагает клиенту заполнить специальную анкету, в которой содержится перечень вопросов, касающихся самого клиента и его финансового положения, включая его предыдущую кредитную историю.

Банковские кредитные карты имеют ряд преимуществ:

- привлекательность кредитных карт для клиентов прежде всего в их возможности использования при оказании разнообразных сервисных услуг населению, включая бесплатное страхование от несчастных случаев во время путешествий
- банковские карты обеспечивают простоту и доступность кредита
- ускорение технического прогресса расширяет возможности применения кредитных карт в качестве надежного средства платежа, позволяющего связаться с различными субъектами кредитных отношений в режиме реального времени, тем самым превращая кредитную карту в наиболее подходящий инструмент обращения к потребительскому кредиту.

Рассмотрим один из интересных продуктов банка, как овердрафт. Предоставляется клиентам того банка, где есть «зарплатный проект», т е физические лица, получающие заработную плату через банк, могут воспользоваться данной услугой. Это дополнительная опция к дебетовым картам, предусматривающая перерасход средств за счет кредитного лимита, одобренного банком. Лимит может составить до одной-двух зарплат. Очень часто кредитные организации предлагают зарплатные карты с овердрафтом, с помощью которых клиенты до получения зарплаты могут воспользоваться кредитными средствами. При увольнении из организации, в которой вы получали зарплату на карту, лимит отключается, об этом нужно помнить.

Клиенту могут предоставить следующие типы овердрафта :

- авансовый овердрафт – предназначен для клиента, удовлетворяющего требованиям банка, с целью оперирования им при расчетно-кассовом обслуживании. В основном используется для привлечения клиентов в банк;
- инкассационный овердрафт – предназначен для клиентов, удовлетворяющих требованиям банка с условием, что не менее 75% платежа оплачивает заказчик, а около 25% получает кредит;
- технический овердрафт – предназначен для клиентов, которые не обязательно полностью удовлетворяют требованиям банка. В основном используется для оформления платежей (гарантированных поступлений на счет клиента).

Также выделяют классификацию овердрафта:

- по сроку: три, шесть и двенадцать месяцев

Овердрафт бывает разрешенный и неразрешенный.

- Разрешенным называют овердрафт, который осуществляется после заключения договора с банком, по которому он может превысить денежные лимиты, находящиеся на счете. Взятая сверх имеющихся средств, сумма, и называется разрешённый овердрафт.
- Неразрешенным называется овердрафт, который совершается (без договоренности с банком), он сопровождается штрафом, и начисляются проценты по данному кредиту. Лимит устанавливается в размере 90% от суммы планируемых поступлений валютной выручки, на счет заемщика в банке. Ставки по срочным процентам по договорам по пре- доставлению экспортных овердрафтов ставится на минимальном уровне . Минимальная оплата за образование лимита экспортного овердрафта составляет 0,25% годовых. Сумма овердрафтного кредита формируется в зависимости от ежедневно-остающихся средств на корреспондентском счёте, срока документооборота, объемов среднесрочных оборотов по счёту, опыта в

сотрудничестве с банком. В связи с этим объем кредита меняется в зависимости от поступления средств, что существенно отличает овердрафт от простой ссуды. При наличии просроченных задолженностей по основным долгам и процентам выдача кредита по овердрафту в дальнейшем прекращается. Для погашения задолженности по ссуде банк каждый день проводит списания со счетов, по которым был предоставлен овердрафт, приходящих на него средств, в сумме, необходимой или для погашения текущей задолженности по ссуде, или в сумме имеющегося на счете остатка. В качестве платы по услугам овердрафта банк берёт плату за открытие лимита овердрафта [14]

В каждой кредитной организации, при определении своей учётной политики должен отражаться порядок начисления процентов на технический овердрафт, и начисление пени. Таким образом, перед кредитными организациями, при отражении в учете разрешенного и неразрешенного (технического) овердрафта встают вопросы, связанные с отсутствием в нормативных документах Банка России уточнений, относящихся к отдельным ситуациям.

В последнее время темпы роста потребительского кредитования заметно снизились в России и достигли минимума с 2008 года. В 2008 году годовой прирост закредитованности населения составлял чуть ниже 4%, в 2015 году он же составляет 3,9%. На декабрь 2015 года, ключевая ставка центрального банка Российской Федерации составляет 11%, в 2008 году она же составляла 7,75%. Это говорит прежде всего, что на данный момент экономика находится на стадии “охлаждения” и переживает не лучшие времена, а у потребителя пессимистическое настроение в отношении к сложившейся ситуации [16].

Всеми причина этому политические разногласия между Россией и странами Евро Союза, а так же США. Это вызвало финансовый спад

российской экономики в декабре 2014 год и значительное ослабление рубля по отношению к другим зарубежным валютам. За счет еще больших инфляционных ожиданий, уменьшились и темпы кредитования, как рублевые, так и валютные.

Второй проблемой являются возросшие ставки по потребительскому кредитованию, в следствии подъема все той же ключевой ставки в декабре 2014 года до 17%, сейчас же мы наблюдаем ее планомерное снижение.

Показатели процентных ставок до кризиса и на декабрь 2015 представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Показатели процентных ставок до кризиса [17]

Год	Процентная ставка
декабрь 2015	16 – 17 %
декабрь 2014	25 %

Третьей причиной является темпы инфляции в нашей стране, следовательно, снижение реальных доходов граждан. Что уменьшает возможность граждан обслуживать кредиты и займы. Об этом свидетельствуют данные приведенные в таблице 3

Таблица 3 - Темпы инфляции [18]

Год	2012	2013	2014	2015
Инфляция	6,58	6,45	11,36	11,21

Между инфляционными процессами в стране и ставками по кредиту есть связь, она объясняется тем, что банки не могут выдавать кредиты под процентную ставку, которая ниже уровня инфляции в стране, так как при таком раскладе банк будет работать себе в убыток. Что банкам не выгодно. Так же высокие ставки по кредитам обусловлены, тем что в России

распространены кредиты с фиксированными процентными ставками. В такую ставку закладывается не только темпы инфляции, но и убытки от непредвиденных глобальных экономических изменений. В США к примеру более распространены кредиты с плавающей процентной ставкой. Ее процент зависит от определенного рыночного показателя, так же она позволяет снизить риски для банков. Несмотря на проблемы рынка потребительского кредитования, он развивается. Прогресс не стоит на месте, оформить кредит стало на много проще, чем раньше. Банки быстрее обрабатывают информацию от поступающих к ним заявок, рассчитывают сумму кредитов и оперативно заключают договора. Также на рынке на рынок приходят новые банки, это создает конкуренцию, а она в свою очередь положительно влияет на качество продукта продаваемого потребителю.

Потребительское кредитование, несмотря на все изложенные проблемы, остается самым востребованным и удобных форм кредитования населения. Перспективы дальнейшего развития этого вида кредитования в России конечно же есть.

Проанализировав рынок современных банковских продуктов, ориентированных на физических лиц, можно сделать вывод о том, что самым широко распространенным банковским продуктом являются пластиковые карты, так как расчеты с их помощью просты и понятны. Также неоспоримым достоинством пластиковых карт является возможность быстро совершить ежедневные платежи, а также осуществить платежи в сети Internet. Для сбережения средств от инфляционных процессов можно приобрести монеты из драгоценных металлов. Для долгосрочных инвестиций денежных средств подойдет обезличенный металлический счет, так как он помимо указанных выше достоинств, имеет еще несколько положительных аспектов, например, таких как простота открытия счета, доступность и понятность условий обслуживания счета. Кроме того, цены на драгоценные металлы не подвержены значительным колебаниям.

1.2 Специфика конкурентной борьбы в банковском секторе

Несмотря на то, что проблемы конкуренции в целом разработаны в экономической литературе достаточно широко, конкуренция в банковской сфере изучена и описана менее подробно, чем конкуренция на традиционных рынках товаров и услуг. Исследования вопросов банковской конкуренции в силу ее специфичности во многом носят фрагментарный характер, не затрагивая ряда важных теоретических и практических аспектов этого экономического явления. Так, слабо разработанными являются вопросы оценки уровня банковской конкуренции, сущности, а также форм и факторов государственного регулирования банковской конкуренции, еще менее затронуты в литературе методы изучения конкуренции в банковской сфере, достаточно однообразно выделяются факторы конкуренции. В большинстве исследований, например таких авторов, как Чумаченко А.А., Хандруева А.А., Коробовой Г.Г и других, банковская конкуренция определяется как динамический процесс соперничества между банками и прочими кредитными организациями, в ходе, которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на рынке кредитов и банковских услуг [19]. Другие авторы определяют банковскую конкуренцию как стимулирующий фактор, заставляющий конкурентов расширить круг банковских услуг, улучшить качество банковской продукции, оперативно регулировать цены на эту продукцию, она стимулирует банки к переходу на более эффективные способы функционирования, например, Самсонова Е.К., Гаджиева А.А. и Тавасиев А.М. интегрирует эти подходы и показывают банковскую конкуренцию, как экономический процесс взаимодействия и соперничества кредитных организаций и других участников финансового рынка, в ходе которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на рынке банковских услуг с целью максимально полного удовлетворения разнообразных потребностей клиентов и получения наибольшей прибыли [20].

Банковская конкуренция обладает специфическими чертами, которые отличают её от конкуренции в промышленности и в других отраслях национальной экономики. Банковские услуги не имеют конкурентоспособных внешних аналогов, поэтому межотраслевая конкуренция осуществляется только посредством перелива капитала. Также следует учесть, что интенсивность конкуренции в банковском секторе выше, так как здесь отсутствует ряд входных барьеров, характерных для других отраслей.

Рынок банковских услуг - это дифференцированная олигополия, поддерживаемая государством, которая предоставляет больше возможностей для кооперации, интеграции и согласования рыночной политики различных кредитных организаций; расширения региональной и национальной сферы деятельности банков [21]. Банковские услуги достаточно разнообразны по своей сути об этом свидетельствуют данные в таблице 4.

Таблица 4 - Классификация и виды банковских услуг [22]

Классификационный признак	Вид банковских услуг
Направленность на удовлетворение потребностей клиента	Прямые
	Косвенные
Соответствие специфике банковской деятельности	Специфические
	Неспецифические
Субъект получения услуг	Физические лица
	Юридические лица
	Сторонние банки

Способ формирования и размещения ресурсов банка	Активные операции
	Пассивные операции
	Активно-пассивные операции
Оплата за предоставление услуг	Платные
	Бесплатные
Связь с движением материального продукта	Услуги, связанные с движением материального продукта
	Услуги, не связанные с движением материального продукта

Все многообразие потенциальных конкурентных преимуществ, а, следовательно, и факторов конкурентоспособности банка с точки зрения клиента, условно, можно разделить на два блока:

1) Преимущества, которые связаны с низкими издержками, что позволяет предоставлять услуги по более выгодным для клиентов тарифам и ценам.

2) Преимущества, которые связаны с дифференциацией услуг (что, в свою очередь, позволяет противостоять снижению цен и тарифов конкурентами, даже при относительной стабильности цен на свои услуги). Если рассматривать факторы конкурентоспособности банка через призму показателей, которые отражают их состояние, то можно сформировать определенные группы, которые рассмотрены в таблице 5.

Таблица 5 - Классификация факторов конкурентоспособности банковских услуг [23]

Факторы конкурентоспособности банковских услуг		
Финансовые	Персонал банка	Услуги банка
<ul style="list-style-type: none"> • Финансовый менеджмент • Надежность положения • Эффективность деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • Кадровый менеджмент • Квалификация и опыт работников • Оптимальная численность • Внимательность персонала 	<ul style="list-style-type: none"> • Качество предоставляемых услуг • Широкая номенклатура услуг • Территориальная доступность филиалов

Исходя из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что факторы конкурентоспособности группируются по трем основным направлениям: финансовые, которые отражают финансовое благополучие банка; персонал банка, а именно его качественные и количественные характеристики ; услуги банка: их удобство, способность удовлетворить потребности клиентов.

Любой из приведенных выше факторов конкурентоспособности банка может стать его главным конкурентным преимуществом. Все эти факторы взаимосвязаны и взаимообусловлены: без квалифицированного и замотивированного персонала невозможно завоевать прочные позиции на рынке, обеспечить финансовую устойчивость и прибыльность деятельности кредитной организации, получить планируемую банковскую прибыль; не имея финансовых возможностей сложно привлечь квалифицированный персонал, труднодостижимо обеспечение высокого качества управленческих решений и выполнение необходимых исполнительских функций. Что

касается развития конкуренции в банковском секторе в России, то здесь изначально существовали специфические стартовые условия.

Начиная с 2005 года на российском рынке кредитования наблюдался ажиотажный спрос на потребительские кредиты, аналогичным было и предложение кредитных продуктов. В этот период активно развивались малые и средние банки, микро финансовые организации, преимуществами которых по сравнению с крупными банками являлись: оперативность в принятии решений, фокусирование на рыночных нишах, экономия на издержках.

Всё это позволило данным организациям занимать существенную долю рынка кредитования вплоть до 2008 года. Незрелость розничного сегмента предоставления кредитных услуг также стала существенным конкурентным преимуществом вышеперечисленных кредитных организаций. Усилению их позиций способствовало создание системы страхования вкладов населения, что позволило повысить доверие к депозитам и привлечь больше средств населения, за счет чего происходило дальнейшее развитие линейки банковских продуктов, в том числе карточных, а также дифференциация видов обслуживания клиентов, например, интернет-банкинг. Рассмотрим проникновение банковских услуг в таблице 6.

Таблица - 6 Проникновение банковских услуг - доля тех, кто пользуется услугами банков от общего числа респондентов приводятся данные по банкам с долей пользователей более 1% [24]

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Сбербанк	35	40	46	54	61	62	76	69	74	74
ВТБ 24	1	4	5	6	10	10	12	12	14	13
Альфа-Банк	1	3	3	3	6	5	7	8	9	7
Банк	1	3	2	3	4	3	2	2	3	3

Москвы										
Хоум кредит								4	4	3
Газпромбанк	0	1	1	1	1	2	2	2	2	3
Уралсиб		3	2		3	2	2	2	3	2
Райффайзен банк		1	1	2	3	2	2	2	2	2
Русский Стандарт	4	5	4	4	4	3	4	4	2	2
Россельхозбанк						1	1	1	1	2
Промсвязьбанк		1	1	1	1	1	1	1	2	1
ОТП банк				1		1	2	1	1	1

По результатам проведенным Центром стратегических исследований (источник Росгосстрах) в июне 2015 года можно сделать ряд выводов.

На протяжении последнего десятилетия Сбербанк более чем в два раза увеличил проникновение банковских услуг, доля его клиентов составила 74%. Также существенный рост наблюдается у банка ВТБ, максимальный прирост проникновения банковских услуг в 13 раз у данного банка. На третьем месте – Альфа банк с долей клиентов 7%. Также следует отметить, что в 2015 году практически у всех анализируемых банков количество клиентов сократилось, сказываются кризис и санкции.

На рынке депозитов бесспорным лидером здесь на протяжении ряда лет является ПАО Сбербанк РФ. Сохранение и позиционирование его в качестве единой организации, подконтрольной государству, послужило главным объяснением монопольной позиции на рынке вкладов населения. Сбербанк занимает 50% рынка депозитов. Его основное конкурентное преимущество - большая филиальная сеть и имидж надежного банка,

известного с советских времен, что является немаловажным фактором выбора банка для открытия депозитов такой целевой группы, как пенсионеры, которые и составляют основную группу вкладчиков.

Также Сбербанк традиционно обслуживает бюджетные организации, чьи сотрудники составляют существенную часть зарплатных клиентов банка. Развитие системы страхования вкладов дало толчок заметным сдвигам в структуре российского депозитного рынка и привело к понижению уровня его концентрации. С одной стороны, условия выплаты возмещения стимулируют граждан к разделению своих накоплений и сбережений на счетах в банках. С другой - банки, которые контролируются государством, лишены такого важного конкурентного преимущества, как явные гарантии компенсации потерь вкладчиков за счет бюджетных средств.

В настоящее время индекс концентрации Герфиндаля – Хиршмана – это показатель, использующийся для оценки степени монополизации отрасли, назван в честь экономистов О. Херфиндаля и А. Хиршмана. Для депозитного рынка может быть оценен на уровне около 2500, в то время как в 2010-2012 гг. его значение находилось в диапазоне 3000-3500.

По состоянию на декабрь 2015г. лидером по количеству активов является Сбербанк, далее идут ВТБ, Газпромбанк, ВТБ24 и ФК Открытие. У всех перечисленных кредитных организаций наблюдается прирост активов в среднем 1.5% . Самыми надежными же в 2015г. стали «дочки» иностранных банков, так как большинство российских банков из-за кризиса потеряли свои позиции в международных рейтингах. Возглавляет рейтинг Нордеа Банк, далее идут Ситибанк, Эйч-Эс-Би-Си Банк, БНП Париба, Креди Агриколь Киб. Из российских банков в десятку попали Сбербанк и МСП Банк. Опустились в списке, и попали во вторую группу надежности ВТБ, ВТБ24, Россельхозбанк и Газпромбанк, еще больше потеряли позиции МДМ Банк и ХКФ Банк [24]

Согласно отчету Банка России об основных направлениях развития и обеспечения стабильности функционирования финансового рынка Российской Федерации на период 2016-2018 годов, одной из основных задач является совершенствование законодательства для минимизации рисков, обеспечение финансовой стабильности банковского сектора и оптимизация административной нагрузки на кредитные организации. Также особое внимание уделяется повышению качества услуг и повышению его до международного уровня с учетом особенностей российского банковского сектора.

На российском банковском рынке существуют банки-монополисты, которые занимают лидирующие позиции в оказании определенных услуг. Существуют различные мнения о том, необходимо ли наличие таких монополий или важно поддерживать и мелкие, региональные банки. В условиях кризиса большим доверием будут пользоваться крупные банки с хорошей репутацией, так как они больше защищены от различных рисков, чем небольшие региональные коммерческие банки. Для обеспечения конкурентоспособности в условиях финансовой нестабильности кредитным организациям, необходимо:

- 1) Активизировать мероприятия, рекламные акции для сохранения имеющейся клиентуры и привлечения новой;
- 2) На постоянной основе проводить обучение персонала и повышение его квалификации;
- 3) Совершенствовать систему мер по мотивации персонала к повышению эффективности работы и увеличить ответственность работников за результаты принимаемых решений;
- 4) Постоянно расширять ассортимент оказываемых услуг, повышать качество обслуживания клиентов;
- 5) Расширять филиальную сеть, открывая дополнительные офисы не только в экономических центрах, но и в регионах, где имеется недостаток

кредитных учреждений, и потенциальные клиенты особо нуждаются в банковских услугах;

6) Максимально сокращать время оказания услуги за счёт внедрения инновационных банковских технологий и автоматизации банковских услуг;

7) Совершенствовать систему сбора, обработки и анализа информации, необходимой для принятия управленческих финансовых решений, систематизировать ее и сделать доступной в нужный момент;

8) Совершенствовать техническую базу банка для сокращения числа сбоев, применять различные инновации в программном обеспечении деятельности банка.

В условиях нарастающей конкуренции с каждым днем появляются различные технические и технологические инновации, которые ускоряют, совершенствуют процесс предоставления банковских продуктов и услуг, что способствует привлечению новых клиентов и увеличению занимаемой доли рынка банком. Финансовые инновации в современных условиях на отечественном рынке необходимы, так как на российском банковском рынке увеличивается количество иностранных филиалов, которые могут предоставлять эксклюзивные услуги, что усиливает конкуренцию между кредитными организациями.

В современных условиях рынок банковских услуг является, с одной стороны, средством реализации проводимых экономических преобразований, а с другой стороны – их индикатором. Такая его двойственная роль связана с особым местом банков в экономике. Банковскую систему можно сравнить с «кровеносной системой», обеспечивающей жизнеспособность экономики. Пока происходит движение крови, организм живет, как только движение прекращается – умирает. От бесперебойности функционирования банков зависит воспроизводственный процесс в целом в силу того, что банки мобилизуют сбережения населения, предприятий, государства и трансформируют их в инвестиции. Они участвуют в инновационных

процессах, являются проводниками денежно-кредитной политики государства. При посредничестве банков и их сотрудничестве с другими финансовыми посредниками государство реализует антициклические и антикризисные мероприятия. Кроме того, банки составляют ядро платежно-расчетного механизма: через них осуществляются расчеты между контрагентами и обеспечивается процесс непрерывного движения наличных и безналичных денег. Они перераспределяют денежные ресурсы, создают платежные средства, оказывают информационно-консультационные услуги и прочее.

Таким образом, эффективное функционирование современной экономики без здоровой банковской системы невозможно. Более того, для нормального функционирования и тем более развития экономики одного только движения «крови» недостаточно, должна быть наполненность системы в необходимом объеме, а также выдержанность определенных структурных моментов: часть денег в расчетах, другая – на руках у населения, в кассах предприятия и резервах. И если различные звенья банковской системы сталкиваются с серьезными проблемами в своем функционировании, это может привести к кризису или даже параличу всей экономики. В данном случае необходимо отметить, что по основным финансовым показателям, объему проводимых операций и разнообразию финансовых услуг, оказываемых клиентам, российский банковский сектор заметно уступает уровню развития банковского бизнеса за рубежом, особенно в промышленно развитых странах.

В Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года, разработанной Центробанком и Минфином [Ф3] отмечено, что до сих пор банковский бизнес в РФ развивался по экстенсивной модели. Для этой модели характерны достаточно ограниченный перечень предоставляемых банковских услуг, низкая диверсификация активов, высокая концентрация рисков, недостаточный

уровень конкурентной среды и надежда на государственную помощь в кризисных ситуациях. Также выделяются следующие внутренние недостатки банковского сектора, препятствующие его развитию [1]:

- безответственность владельцев и менеджеров некоторых банков, принимающих бизнес-решения, диктуемые погоней за краткосрочной прибылью в ущерб долгосрочным интересам и финансовой устойчивости;
- в ряде случаев неудовлетворительное состояние управления, в том числе вследствие ориентации кредитных организаций на обслуживание бизнеса владельцев;
- недостаточная эффективность систем управления рисками и внутреннего контроля;
- искажение информации о работе кредитных организаций вследствие существования непрозрачных для регулятора и рынка форм деятельности, недостоверности учета и отчетности, непрозрачной структуры собственности;
- вовлеченность отдельных кредитных организаций в противоправную деятельность;
- недостаточное развитие современных банковских технологий и невысокая технологическая надежность информационных систем кредитных организаций (в сфере применения информационных технологий, включая технологии дистанционного банковского обслуживания).

Указанные недостатки снижают уровень доверия к банковскому сектору, его авторитет, препятствуют привлечению банками инвестиций. Реализация задачи перехода к преимущественно интенсивной модели развития банковского сектора предполагает, в том числе, усиление конкуренции на банковском рынке и рынке финансовых услуг в целом.

Необходимо отметить, что одной из существенных характеристик современной банковской конкуренции в РФ является функционирование на рынке, с одной стороны, частных кредитных организаций, нацеленных на достижение прибыли, а с другой стороны – кредитных организаций с участием государственного капитала, которые должны быть ориентированы на развитие экономики и нести соответствующие обременения. Однако фактически госбанки преследуют те же цели, что и коммерческие, и действуют как исключительно прибыльно-ориентированные организации. Госбанки конкурируют с частными банками, совершая операции обычного универсального коммерческого банка. При этом они имеют неоспоримые преимущества, так как используют в качестве основного пассива средства федерального бюджета и получают существенные государственные привилегии в силу своей особой значимости (как квазиобщественные институты, призванные выполнять общественно значимые функции [5]).

Считаем, что сфера деятельности кредитных организаций с государственным участием должна быть подчинена задачам государства и находиться вне соперничества банковских учреждений. Однако в случае необходимости любой государственный банк может действовать как классический «оптовый банк», привлекая участников рынка банковских услуг на конкурсной основе для выполнения отдельных государственных программ и проектов социально-экономического развития, стимулируя формирование конкурентных отношений на рынке банковских услуг, при этом, не являясь непосредственным соперником частных кредитных организаций.

Анализ состояния банковского рынка показывает, что основная конкурентная борьба среди банков идет за дешевые ресурсы. Решающее значение для банков приобретают знания о способах получения дешевых и наиболее долгосрочных или постоянно возобновляемых ресурсов. Что

касается размещения средств, то уровень конкуренции здесь ниже, а направления размещения активов для всех банков примерно одинаковы.

В пассивах банков самая значительная доля 30,12 трлн. рублей или 60,8 % на начало 2014 года приходится на средства клиентов. В том числе средства на счетах физических лиц составляют в совокупном объеме средств клиентов около 14,25 трлн. рублей или 28,8 %, средства юридических лиц 15,62 трлн. рублей, или 31,5 %, бюджетные средства – чуть более 38,5 млрд. рублей, или 0,1 % [17].

Остатки на расчетных счетах являются существенной частью ресурсной базы банков, поэтому имеет место ожесточенная конкуренция между банками за выгодных, т.е. имеющих постоянные большие остатки клиентов.

Главное оружие в этой борьбе – предоставление кредитов по ставкам ниже, чем у конкурентов. Так, для крупной, устойчиво работающей компании, постоянно использующей в своей деятельности кредиты, одним из важнейших факторов при принятии решения о переводе счетов или части финансовых потоков в тот или иной банк будет предоставление возможности снижения этим банком ставки кредитования хотя бы на 2-3%.

Таким образом, возможность доступа к ресурсам нефинансовых предприятий и сбережениям домохозяйств является одним из факторов конкуренции. В качестве следующего фактора конкуренции рассматривается возможность доступа к государственным ресурсам, т.е. возможности получения отдельными банками конкурентных преимуществ за счет использования бюджетных средств или иных средств нерыночной природы. Следует указать еще на тот факт, что коммерческие банки соперничают не только между собой и с государственными банками, они испытывают все более серьезную конкуренцию со стороны небанковских кредитно-финансовых институтов, например, пенсионные фонды, страховые компании, инвестиционные компании, финансовые брокеры и другие. А также со

стороны нефинансовых организаций, например, почта, торговые дома. Банковское дело становится все более универсализированным, банки превращаются в своего рода финансовые супермаркеты.

В последнее время особое внимание уделяется такому фактору конкурентоспособности, ее краеугольному камню – кадровому потенциалу банка. Это связано с тем, что, несмотря на активную автоматизацию проведения банковских операций, значение человеческого фактора в банковском деле неуклонно возрастает. Расширение филиальной сети, рост числа и объема банковских операций, освоение новых продуктов и услуг, которые отличаются сложностью, требуют специальных знаний и высокой квалификации персонала. Реализация потенциала работников приобретает первостепенное значение для самого существования организации, и такие качества банковских работников в значительной мере определяют конкурентные преимущества банков как умение работать в режиме постоянных изменений, работать на опережение, командный дух, способность стратегически мыслить, постоянно развивать свои знания. Говоря об особенностях банковской конкуренции на российском рынке банковских услуг, необходимо обратить внимание на следующие моменты. Во-первых, российскую банковскую систему отличает высокая степень концентрации банковских активов: в 20 крупнейших банках сосредоточено 69,8 % активов, а 200 крупнейших банков контролируют – 94,3 % активов[5] Это не означает повышения конкурентоспособности банковской системы, поскольку среди средних и мелких банков наблюдается значительная раздробленность. Как было отмечено выше, господствующие на рынке универсальные коммерческие банки с государственным участием конкурируют с частными кредитными организациями, пользуясь необоснованными конкурентными преимуществами, искажающими условия конкурентной борьбы.

Во-вторых, нельзя не отметить монополистическое положение Сбербанка России. Доля Сбербанка в общем объеме вкладов за последние несколько лет сократилась незначительно и составила на начало 2014 года 47,7%, а также высокую долю 58,3% 5 крупнейших банков, имеющих наибольшие объемы вкладов в общем объеме вкладов. Такой высокий уровень монополизации банковской системы может представлять реальную угрозу выживанию малых и средних банков.

В-третьих, географически кредитные организации распределены по территории страны крайне неравномерно, что обуславливает недостаточную обеспеченность ряда субъектов Федерации банковскими услугами и низкий уровень конкуренции в масштабах государства. По данным Центрального банка РФ, на 1 января 2014 года в Москве и Московской области было размещено 52,9% действующих на территории РФ кредитных организаций, в то время как на регионы приходилось от 2,4% - Дальний Восток, до 11,1% - Приволжский федеральный округ. При этом доля банков Москвы и Московской области в совокупных активах банковского сектора страны также крайне значительна. Доля же региональных банков по итогам 2014 года сократилась с 11,1 до 8,6 %, в то время как доля регионов в промышленном производстве составляет 80%. Данная диспропорция является источником высоких системных рисков в функционировании российской банковской системы. Ситуацию усугубляет и резкий разрыв между регионами по обеспеченности банковскими услугами при общем отставании этого показателя от уровня развитых стран. При этом общая обеспеченность банковскими услугами в России заметно уступает (за исключением Москвы и Санкт-Петербурга) европейским стандартам. В нашей стране на 100 тысяч жителей приходится в среднем по 38 банковских структурных подразделений (январь 2015 года).

Для сравнения: в Германии этот показатель равен 61, в Италии – 59, в США – 41. Необходимо отметить, что главной тенденцией развития

регионального банковского сектора РФ в последние годы является сокращение числа региональных банков и экспансия федеральных сетевых банков. Так, за последние 6 лет количество банков сократилось на 180, или на 15,8%, причем этот процесс идет по всем Федеральным округам. Если данная тенденция сохранится, то в ближайшее время региональные банки могут исчезнуть. Таким образом, в контексте анализа конкуренции на рынке банковских услуг встают такие вопросы, как: есть ли место региональным банкам на российском рынке, какова их роль в экономике, какие ниши могут занять региональные банки? Заметим, что в исследовании регионального аспекта банковской конкуренции можно условно выделить две точки зрения. Во-первых, «региональный» подход представлен Ассоциацией региональных банков РФ, а также Алексахенко С.В., Молчановым А.В., Орловым С.Н., Парусимовой Н.И., Роговой О.Л. и др.[25] Они выделяют региональные банки в отдельную категорию. Так, Ассоциация российских банков некоторое время назад выступила с предложением на законодательном уровне ввести специальный защищенный статус регионального (локального) банка, на который будут распространяться щадящие требования в обмен на ограничение его прав. Предлагалось в качестве послаблений использовать пониженный размер минимального капитала банка, а также льготные значения некоторых обязательных нормативов. Однако вместе с получением послаблений предполагалось и наложение запрета на открытие функциональных подразделений банка за пределами региона регистрации, ограничение по ряду валютных операций и прочее.

С одной стороны, если исходить из того, что неодолимо действуют законы концентрации и централизации банковского капитала. То в рамках этих закономерностей регионалам места «под солнцем» не остается, по причинам недостаточной величины собственных средств и ресурсной базы, невысоких темпов накопления капитала, недостатка средних и долгосрочных ресурсов, что может привести к рискованному разрыву срочности активов и

пассивов, ограниченности доступа на рынок межбанковского кредитования и к системе рефинансирования ЦБ и низкого уровня корпоративного управления [26]

По мнению президента Ассоциации региональных банков России А. Аксакова, высказанного на онлайн-конференции «Региональные банки: проблемы и перспективы», «для региональных банков по-прежнему перспективными остаются те направления, в которых они зачастую превосходят крупные общенациональные банки. Это, прежде всего, расчетно-кассовое обслуживание и кредитование малого и среднего бизнеса» [9].

С другой стороны, применительно к любому региону можно обосновать необходимость сохранения небольших по масштабам деятельности региональных банков, которые являются необходимой и неотъемлемой частью банковской структуры.

Стоит предположить, что необходимо сохранить разноразмерность банков, поглощение малых кредитных учреждений крупными акулами нежелательно со стороны многих позиций.

Во-первых, локальные банки больше приближены к рынку и являются источником диверсификации и роста регионального бизнеса. Они исповедуют региональный подход к клиентам, ориентируются на кредитование малого и среднего бизнеса и населения, способствуют включению местных предприятий в комплексные целевые программы общегосударственного и регионального значения. Как правило, региональные банки демонстрируют более высокий уровень социальной ответственности, чем филиалы федеральных банков, так как местные банки ориентированы на долгосрочное сотрудничество с населением и региональным бизнесом, и, как следствие, заинтересованы в сбалансированном развитии регионов. Что касается филиалов банков, центральные офисы которых находятся за пределами региона, то они могут

выполнять функцию «оттягивания» денег из региона, подрывая кредитные основы местной экономики. В любом случае филиальная система есть способ перераспределения кредитного ресурса, характеризующийся тем, что крупные банки жестко проводят свою собственную линию, не слишком считаясь с интересами региона.

Во-вторых, региональные банки, например, в городе Томске - это банк Левобережный, лучше знают местный спрос на банковские продукты, у них теснее связи с клиентурой и существует возможность быть для клиента не финансовой машиной, а финансовым консультантом и помощником. Такие банки склонны к индивидуализации работы с клиентами, могут предложить им более интересные условия, чем столичные, способны учитывать специфику местной экономики. Клиенту становится проще, немного переплатив, воспользоваться услугами небольшого регионального банка, заинтересованного в долгосрочных партнерских отношениях, понимающего особенности ведения бизнеса в своем регионе, придающего большее значение репутации бизнесмена в местных деловых кругах и использующего при оценке кредитоспособности заемщика, в том числе и неформализованные данные.

Филиалы же крупных банков недостаточно самостоятельны в принятии решений и обязаны подчиняться действующим регламентам, правилам и нормам, сформулированным головной компанией. У филиалов большое значение придается формальной стороне дела в соответствии с принятыми стандартами и процедурами. Кроме того, они вынуждены согласовывать свои действия с центральным офисом. Региональные же банки, как показывает практика, обладают большей гибкостью.

В-третьих, небольшие по размеру региональные банки не надеются на государственную поддержку, поэтому их кредитная деятельность менее рискованна, они менее склонны к спекуляциям ценными бумагами и иностранной валютой. За счет специализации региональные банки способны

демонстрировать необходимую эффективность. Кроме того, опыт банковских кризисов показал большую устойчивость именно региональных, в том числе малых и средних, банков.

В-четвертых, большинство локальных рынков имеют монопольную природу. Как было отмечено выше, все регионы заметно отстают от Москвы по уровню обеспеченности банковскими услугами, поэтому региональные банки имеют возможность устанавливать более высокие ставки по кредитам и низкие – по депозитам, обеспечивая себе сверхприбыль. Исследуя конкуренцию между региональными и филиалами федеральных банков важно отметить и такие положительные моменты, как привнесение в регионы филиалами отлаженных банковских, а также новых технологий, культуры ведения бизнеса и пр. Стоит отметить, что региональные банки в современных условиях РФ имеют право не просто на существование, но и на поддержку со стороны государства и Центрального Банка. Действует закон необходимого разнообразия, который мы в данном контексте показывает, как объективную необходимость обеспечения разноразмерности предприятий и организаций, включая финансово-кредитные. Только при разумном сочетании крупных многофилиальных кредитных организаций и средних и малых региональных банков банковская система сможет обеспечить развитие экономик регионов, а также малого и среднего предпринимательства. В перспективе следует ожидать усиления конкуренции на российском банковском рынке, в том числе за счет глобализации банковской конкуренции, которая с неизбежностью приведет к широкому проникновению на российский рынок зарубежных финансово-кредитных институтов; развитию информационных технологий передачи информации и созданию единой информационной среды [28].

2 Конкуренция на рынке банковских услуг в России

2.1 Характеристика банковского сектора России в посткризисный период

В 2014 году несмотря на санкции со стороны Европейского союза российский рынок банковских услуг в целом развивался довольно не плохо. В результате снижения цен на нефть и обесценивание валют (в том числе и рубля) стран с развивающейся экономикой крупные российские предприятия и банки испытывали трудности с привлечением средств.

Из-за санкций в отношении России коммерческим банкам приходилось расширять и наращивать ресурсную базу в основном за счет внутренних источников привлечения средств. В первую очередь расширение базы в 2014 г. происходило за счет средств организаций и сбережений населения. Наиболее интенсивно по сравнению с 2013 г. развивалось корпоративное кредитование. Такие изменения были связаны с необходимостью заменить внешнее финансирование кредитами отечественных банков.

В связи со сложившейся ситуацией на финансовом рынке банки серьезно подошли к оценке своих рисков и дополнительно формировали резервы на возможные потери по ссудам. В итоге с увеличением расходов на формирование резервов прибыль банковского сектора в 2014 г. сократилась по сравнению с 2013 г согласно таблицы 6.

Таблица - 6 Рейтинг глобальной конкурентоспособности за 2011-2015 гг. [30]

Место	Экономика	Индекс с 2011	Индекс с 2012	Индекс с 2013	Индекс с 2014	Индекс с 2015	Изменени е 15/14
1	Швейцария	5.63	5.74	5.72	5.67	5.76	0.09
2	Сингапур	5.48	5.63	5.67	5.61	5.68	0.07

3	США	5.43	5.43	5.47	5.48	5.61	0.13
4	Финляндия	5.37	5.47	5.55	5.51	5.45 -	0.06
5	Германия	5.39	5.41	5.48	5.40	5.53	0.13
6	Япония	5.37	5.40	5.40	5.40	5.47	0.07
7	Гонконг	5.27	5.36	5.41	5.47	5.46 -	0.01
8	Нидерланды	5.33	5.41	5.50	5.42	5.50	0.08
9	Великобритан ия	5.25	5.39	5.45	5.37	5.43	0.06
10	Швеция	5.56	5.61	5.53	5.48	5.43 -	0.05
.....							
53	Россия	4.24	4.21	4.20	4.25	4.44	0.19
54	Болгария	4.13	4.16	4.27	4.31	4.32	0.01
55	Барбадос	4.45	4.44	4.42	4.42	4.42	-
56	Южная Африка	4.32	4.34	4.37	4.37	4.39	0.02
57	Бразилия	4.28	4.32	4.40	4.33	4.08 -	0.25
58	Кипр	4.50	4.36	4.32	4.30	4.23 -	0.07
59	Румыния	4.16	4.08	4.07	4.13	4.32	0.19
60	Венгрия	4.33	4.36	4.30	4.25	4.25	-

Согласно данным рейтинга глобальной конкурентоспособности России по сравнению с 2014 г. поднялась в рейтинге на 8 п. и занимает 45 место. Положение России улучшилось в основном за счет низкого уровня государственного долга. Несмотря на все преимущества у России существуют проблемы с низкой эффективностью работы государственных институтов, недостаточным инновационным потенциалом, неэффективной антимонопольной политикой, слабой развитостью финансового рынка, низким уровнем конкуренции на рынках товаров и услуг, а также дефицитом доверия инвесторов к банковской системе. В 2015 г. к указанным

отрицательным факторам добавились ослабление внутреннего спроса, экономические санкции со стороны стран Северной Америки и Западной Европы, а также внешняя неопределённость относительно будущего цен на природные ресурсы. В результате эти факторы тормозят рост конкурентоспособности страны на мировых рынках.

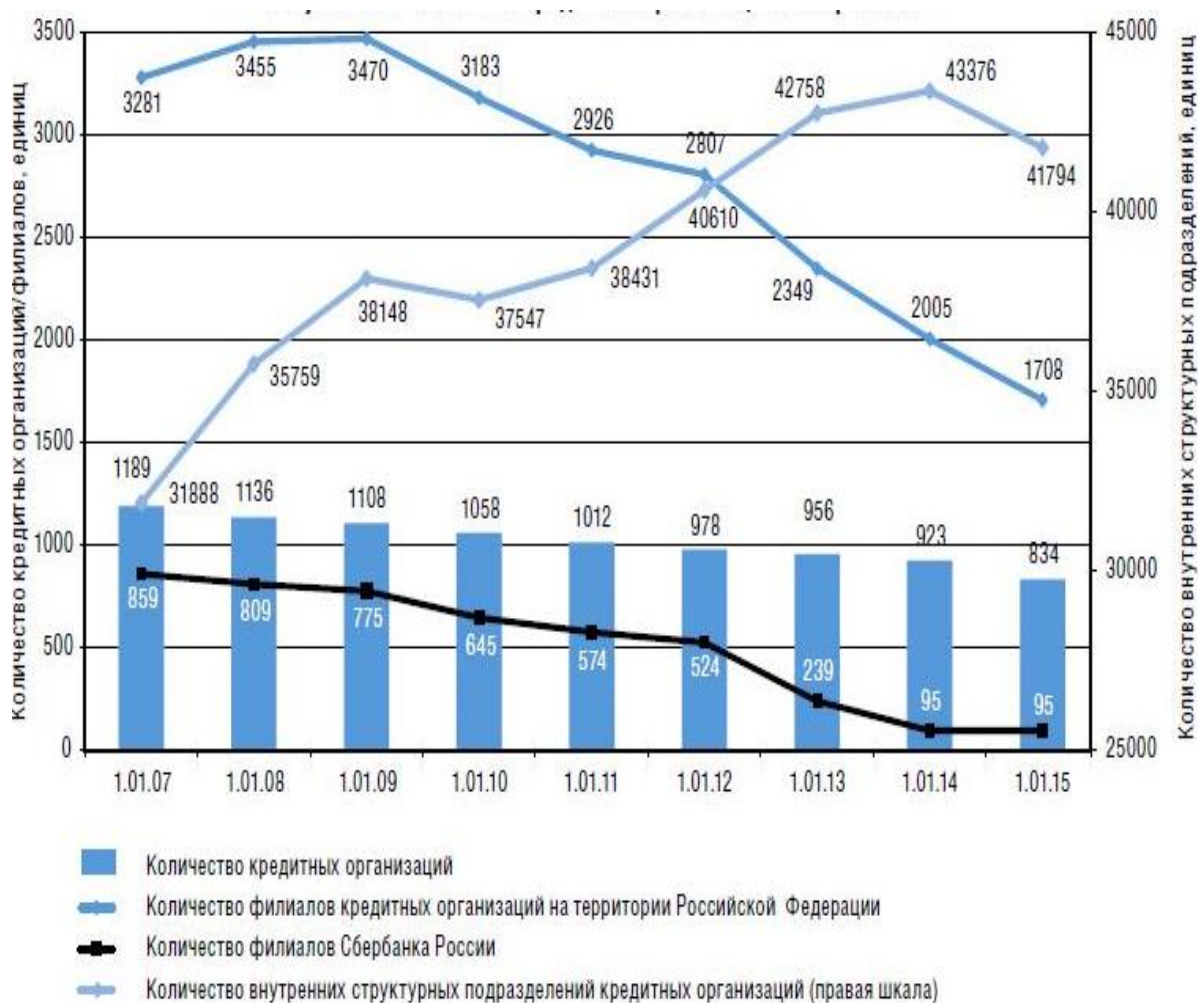


Рисунок – 1 Динамика изменений количества кредитных организаций и их филиалов за 2007-2014 гг. [31]

В 2014 г. сохранилась тенденция к сокращению количества действующих коммерческих банков как показано на рисунке 1. За отчетный год оно сократилось на 89 и составило на 01.01.2015 г. 834 банка. Крупные банки, оказывающие услуги населению различного профиля продолжали оптимизацию своих региональных филиалов. Общее количество внутренних

структурных подразделений банков уменьшилось на 1582 единицы и на 01.01.2015 составило 41 794 , на 01.01.2014 – 43 376. При этом количество дополнительных офисов уменьшилось с 24 486 до 23 301, кредитно-кассовых офисов – с 2463 до 2289, операционных касс вне кассового узла – с 7845 до 6735. Одновременно возросло количество операционных офисов, с 8436 до 9273, и передвижных пунктов кассовых операций с 146 до 196 единиц.

В результате перечисленных изменений количество внутренних структурных подразделений в конце 2014 г., приходящихся на 100 тыс. населения, уменьшилось с 30,3 до 28,6. Стоит также отметить, что ресурсная база банков в течение 2014 г. формировалась в условиях закрытия внешних рынков и замедления роста экономики, как показано на рисунке 2.

Российские банки наращивали ресурсную базу в основном за счет средств организаций, а также заимствований у ЦБ РФ.



Рисунок – 2 Структура пассивов банковского сектора в 2013-2014 гг., % [32]

Вклады физических лиц являются важным источником привлечения средств клиентов для региональных банков. За 2014 г. число банков с объемом вкладов свыше 10 млрд. рублей уменьшилось с 139 до 134 единиц рассмотрим рисунок 3.



Рисунок - 3 Структура активов банковского сектора в 2013-2014 гг., % [32]

Согласно периодическим исследованиям Росстата, процентные ставки по кредитам по-прежнему занимают пятое место в иерархии факторов, ограничивающих рост производства в промышленности, после высокого уровня налогообложения, экономической ситуации в стране, недостатка финансовых средств, изношенности оборудования [5].

Главным источником финансирования инвестиций в основной капитал организаций оставались собственные средства при сохранении невысокой доли банковских кредитов в структуре таких инвестиции (около 9,9 %). Только каждая третья крупная или средняя организация использовала кредитные и заемные средства для финансирования инвестиций.

Таблица – 7 Рейтинг стран мира по показателю благоприятствуя ведения бизнеса в 2015 г [33]

Страна	Регистрация предприятий	Кредитование	Защита инвесторов	Налогообложение	Ликвидация предприятий
1. Сингапур	10	19	1	5	27
2. Новая Зеландия	1	1	1	22	31
3. Дания	29	28	20	12	9
4. Южная Корея	23	42	8	29	4
5. Гонконг	4	19	1	4	26
6. Великобритания	17	19	4	15	13
7. США	49	2	35	53	5
8. Швеция	16	70	14	37	19
9. Норвегия	24	70	14	14	6
10. Финляндия	33	42	66	17	1
.....
51. Россия	41	42	66	47	51

По результатам исследования Всемирного банка, первое место по степени благоприятности условий для предпринимательской деятельности первое место занимает Сингапур, проводящий реформы, нацеленные на улучшение условий ведения предпринимательской деятельности. Также в первую десятку лидеров вошли: Новая Зеландия, Дания, Южная Корея, Гонконг, Великобритания, США, Швеция, Норвегия и Финляндия. Россия занимает 51 место, как показано в таблице 7.

Несмотря на замедление темпов роста экономики и финансовую ситуацию в стране, российский рынок банковских услуг в целом развивался достаточно интенсивно: за год активы коммерческих банков выросли на 35,2 % (с поправкой на курсовую динамику – на 18,3 %), до 77,7 трлн. руб. (за

2013 г. – на 16,0 %). В результате опережающего роста банковских активов относительно роста ВВП отношение банковских активов к ВВП выросло с 86,8 до 108,7 %. Также стоит отметить, что на 01.01.2015 основная доля (58,5 %) в совокупных активах банковского сектора приходилась на коммерческие банки, контролируемые государством. Доля крупных частных банков составила 28,3 %. Удельный вес в активах с участием иностранного капитала был равен 9,8 %. На средние и малые банки Москвы и других регионов приходилось 3,1 % активов банковского сектора.

Россия является привлекательным рынком для иностранных банков, хотя последние часто воспринимают ее как крупную часть бизнеса в Восточной, Центральной Европе и странах СНГ. Иностраный капитал привносит на банковский рынок немалые капиталы, IT-технологии, новый перечень финансовых продуктов, оказывает положительное влияние на развитие корпоративной культуры и ведение банковского дела в целом, стимулирует развитие конкуренции между финансовыми компаниями.

Ряд экономистов, оценивая основные тенденции развития деятельности иностранных банков на российском финансовом рынке, выделяют три основных этапа проникновения иностранного капитала в отечественную банковскую систему. Формирование своего присутствия на российском рынке 1993-1999 г - закрепление на российском рынке и определение стратегий своего развития 2000-2004 г. - активное освоение рынка, например, с 2004 г. по настоящее время [10]. С 2011-2013 гг. можно охарактеризовать как период кардинального изменения стратегии бизнеса иностранных кредитных организаций на территории России.

Темпы роста инвестиций нерезидентов в уставные капиталы российских кредитных организаций значительно превышали темпы роста количества действующих кредитных организаций с их участием, рассмотрим в таблице 8.

Общая сумма иностранных инвестиций в банковский сектор была направлена в основном на увеличение уставного капитала уже действующих кредитных организаций, находящихся под контролем нерезидентов [28]. Однако после введения санкций в отношении России со стороны США, Канады, Австралии, Японии и ряда стран Западной Европы показатели, характеризующие участие нерезидентов в национальной банковской системе, приобрели отрицательный тренд. По данным Банка России, уже в первом полугодии 2014 г. наблюдается тенденция сокращения количества иностранных банков и объемов иностранных инвестиций в уставные капиталы действующих в России банков [16].

Таблица – 8 Показатели развития иностранных инвестиций в банковскую систему России [34]

Показатели	Янв. 2014 г	Апр. 2014 г.	Июль 2014 г.
Количество действующих кредитных организаций с участием резидентов, всего	251	245	238
Инвестиции нерезидентов в уставном капитале действующих кредитных организаций, млн руб.	404 842	407 827	400 617
Совокупный уставный капитал действующих кредитных организаций, млн руб.	1 532 615	1 558 069	1 604 963
Доля нерезидентов в совокупном уставном капитале банковской системы, %	26,42	26,18	24,96
Доля нерезидентов в совокупном уставном капитале без участия	23,00	22,53	21,06

нерезидентов, находящихся под существенным влиянием резидентов РФ, %			
--	--	--	--

Анализируя динамику роста иностранных инвестиций в банковскую систему, можно говорить, что данный показатель на период с 1 января 2014 г. по настоящее время остается фактически без изменений. Доля иностранного участия в уставном капитале банковских организаций России снизилась на 6 п.п. до 20,5%. Наряду с этим произошло снижение доли нерезидентов в совокупном уставном капитале Российской Федерации – на 3 п.п. до 18 % . Однако, несмотря на негативные последствия санкций, российский банковский рынок по-прежнему выглядит очень привлекательно с точки зрения показателей рентабельности активов и собственного капитала, хотя в целом его рентабельность снижается [14]. В рейтинге самых надежных банков России 2015 г., как и прежде, первые места списка занимают «дочки» иностранных банков рисунок 4.

№ п/п	Банк	Рейтинг*	Активы		Капитал		Рентабельность собственного капитала, %	Достаточность капитала на 01.01.14, %
			Место	млрд руб.	Место	млрд руб.		
1	Ситибанк	BBB+ (Fitch)	19	365	14	55	22,2	17,4
2	Норде Банк	BBB+ (Fitch)	25	274	25	27,5	11,8	14
3	Эйч-Эс-Би-Си Банк	BBB+ (Fitch)	85	59	70	10	37,2	20,6
4	Креди Агриколь	BBB+ (Fitch)	96	49	101	6	7	39
5	Сбербанк	BBB (Fitch)	1	1629 8	1	1926	35,9	13
6	ВТБ	BBB (S&P)	2	5246	2	754	6,6	12,4
7	ВТБ24	Baa2 (Moody's)	4	2023	6	138	16,6	11
8	Юникредит Банк	BBB (S&P)	9	901	8	127	20,3	14,5
9	ИНГ Банк (Евразия)	Baa2 (Moody's)	29	231	23	30	5,7	22,8
10	МСП Банк	BBB (S&P)	45	127	30	22	2,3	22,9
11	БНП Пари Банк	BBB (S&P)	62	97	83	7,9	13,4	16,6
12	Газпромбанк	BBB- (S&P)	3	3555	3	291	17,2	11,4
13	Россельхозбанк	BBB- (Fitch)	5	1812	4	202	3,8	15,3
14	Росбанк	Baa3 (Moody's)	12	684	9	103	10,8	13,3
15	Райффайзен Банк	Baa3 (Moody's)	11	689	10	97	34,9	13,5
16	ДельтаКредит	Baa3 (Moody's)	61	99	52	13	24	13,8

Рисунок - 4 Рейтинг самых надежных банков России 2015 г. [35]

Под контролем нерезидентов находится 19,3 % пассивов банковского сектора. Повышение доли присутствия иностранного банковского капитала можно рассматривать как составную часть процесса глобализации.

По мнению ряда авторов, увеличение иностранного участия в банковской системе сопровождается повышением зависимости отечественной банковской системы от кризисов мировой финансовой системы [8]. Помимо этого, высказываются опасения, что наличие филиалов иностранных банков в регионах уменьшит конкурентные возможности региональных российских банков [7]. Предложен ряд мер снижения данного риска, а именно законодательно ограничить размер капитала, выводимого нерезидентами, в размере 50 % от прибыли, заработанной на российском рынке, что позволит

сократить отток капитала в случае кризиса в стране банка-нерезидента и обеспечить деятельность на рынке только банков, заинтересованных в развитии бизнеса в РФ [9]. Нам представляется, что развитие деятельности банков с участием иностранного капитала в РФ, являясь частью процесса глобализации мировой экономики, происходящего, хотя и не прямолинейной и противоречиво, все же существенно способствует развитию системы зрелой современной конкуренции в банковской среде. Банки с иностранным участием конкурируют как с крупнейшими банками с государственным участием, так и с крупными российскими частными банками. Таким образом, государство не должно искусственно сдерживать развитие иностранных банков. По нашему мнению, допуск иностранных банков на российский рынок, в том числе региональный, в ближайшее время не принесет ущерба региональным банкам. Данный вывод сделан на основе анализа деятельности банков с иностранным участием в Самарской области. По состоянию на 1 июля 2015 г. действующие банки с иностранным участием расположены в 36 субъектах Российской Федерации, в том числе три в Самарской области. Нами для анализа крупных банков с иностранным участием выбран ПАО «РОСБАНК». На 1 июля 2015 г. собственный капитал РОСБАНКА составлял 44 131,27 млн руб., а суммарные активы – 806 661,60 млн руб. Мажоритарным акционером банка является французская банковская группа «Сосьете Женераль» [36].

Региональные подразделения ПАО «РОСБАНК» предлагают клиентам широкий набор банковских услуг на основе унифицированного продуктового ряда и обслуживают около 44 тыс. клиентов. Основная стратегическая цель региональной политики – это присутствие на территории всех субъектов РФ. В 2014-2015 гг. с целью оптимизации издержек в кризисный период региональная политика была направлена на укрупнение подразделений [37]. Главной задачей в деятельности банка по-прежнему остается предоставление широкого спектра доступных качественных услуг клиентам. Основное

влияние на финансовый результат 2015 г. оказал кризис неплатежей. Это, наряду с участвовавшими случаями неплатежеспособности предприятий и физических лиц, не могло не сказаться на своевременности погашения задолженности перед Банком многими его заемщиками. В сложившихся обстоятельствах Банк стремился обеспечить устойчивость за счет повышения капитализации и перестройки бизнеса. Превышение свободных от встречных требований активов дочернего общества над его обязательствами и, соответственно, доход Банка по результатам проведенной реорганизации составили 2 092 234 тыс. руб. Рекомендации по совершенствованию деятельности банков с иностранным участием.

Анализ деятельности региональных банков с иностранным участием позволяет сделать вывод о том, что одним из приоритетных направлений деятельности банков является кредитование. На финансовом рынке в настоящее время кредитование сохраняет позицию наиболее доходной статьи активов кредитных организаций, хотя и наиболее рискованной.

Анализ показал, что в целом процесс кредитования развит очень хорошо, но у него имеются некоторые недостатки:

- небольшое количество программ ипотечного кредитования;
- неполный охват возможного сегмента рынка;
- низкое развитие зарплатных проектов.
- в банке отсутствуют программы образовательных кредитов.

Несмотря на негативные последствия оттока иностранного капитала из Российской банковской системы, данный процесс не может кардинально повлиять на экономическую ситуацию в России. Это связано, в числе прочего, и с тем, что Правительство России начало активную политику по привлечению иностранных инвестиций в банковский сектор из стран Азии, которые ранее не являлись для нас стратегическим партнером (например, китайские кредитные организации). Можно с большой долей уверенности утверждать, что начался процесс замещения финансового капитала из США

и стран Западной Европы азиатским капиталом, который обладает огромными возможностями. В перспективе – перераспределение собственности в российской банковской системе в пользу резидентов и нерезидентов из стран Азии. Банки с участием инорегионального капитала были и остаются в перспективе важнейшей предпосылкой развития в регионах РФ системы зрелой современной межбанковской конкуренции.

2.2 Особенности конкурентной стратегии российского банка (на примере ПАО КБ «Восточный»).

«Восточный экспресс банк» (ПАО КБ «Восточный») был образован в 1991 году в г. Благовещенске и на сегодняшний день является одним из крупнейших частных розничных банков России, обладая одной из наиболее разветвленных региональных сетей.

В своей стратегии развития «Восточный экспресс банк» делает большой упор на предоставлении качественных финансовых услуг жителям российских регионов. Кроме того Банк активно работает не только в мегаполисах, но и в огромном количестве небольших городов, куда практически не заходят многие крупные розничные банки [38]. Банк присутствует в каждом населенном пункте Дальнего Востока с численностью населения более 10 000 человек и в 85% населенных пунктов с численностью более 5 000 человек.

Так, по данным ЦБ, общее количество офисов, представительств, операционных касс и т.д. у крупнейшего банка России составляет 18 513 штук. По этому показателю «Сбербанк» - безусловный лидер. Даже падение вышеупомянутых «точек» за 6 месяцев на 221 штуку не отразилось на «его самочувствии». Отрыв от своего ближайшего конкурента «Россельхозбанка» составляет порядка 16.7 тысяч банковских «точек» [31].

Сам «Россельхозбанк» теперь занимает вторую строчку, тогда как еще полгода назад он замыкал тройку лидеров. Подъем на вторую ступень произошел не столько по причине работы самого банка по развитию своей

филиальной сети за 6 месяцев общее количество его «точек» выросло всего на 1, а из-за существенного провала «Восточного экспресс банка», рассмотрим таблицу 8.

Таблица - 8 Рейтинг филиальной сети банков [39]

1	Сбербанк	18 292	18 513	-221
2	Россельхозбанк	1 588	1 587	1
3	Восточный экспресс банк	1 540	1 732	-192
4	ХКФ Банк	1 173	1 010	163
5	ВТБ 24	746	701	45
6	Росбанк	628	631	-3
7	Московский Областной Банк	585	511	74
8	Альфа-Банк	569	525	44
9	Уралсиб	450	455	-5
10	УБРиР	440	326	114

Можно сделать вывод, что «Восточный экспресс банк» очень развит по филиальной сети, является конкурентом среди крупных банков.

Банк работает на основании Генеральной лицензии Банка России № 1460 от 24.10.2014 года. На основании данной лицензии банку предоставляется право на осуществление следующих банковских операций со средствами в рублях и иностранной валютой:

- Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады
- Размещение привлеченных во вклады денежных средств юридических и физических лиц от своего имени и за свой счет
- Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц
- Осуществление переводов денежных средств по поручению физических и юридических лиц
- Инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц
- Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной валютах
- Выдача банковских гарантий

- Осуществление переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов) [5].

На 01.01.2016 г. размер кредитного портфеля — более 151 млрд рублей, объем депозитного портфеля — более 117 млрд рублей. Занимает 38 место российских банков по ключевым показателям деятельности по активам-нетто согласно таблицы 9.

Таблица – 9 Рейтинг российских банков по ключевым показателям деятельности [40]

1	Сбербанк России	23 747 964 348
2	ВТБ	9 385 990 469
3	Газпромбанк	5 391 674 835
4	ВТБ 24	3 070 918 379
5	ФК Открытие	3 071 933 344
6	Россельхозбанк	2 759 461 717
7	Альфа-Банк	2 395 876 576
8	Национальный Клиринговый Центр	1 753 900 695
9	БМ-Банк (бывш. Банк Москвы)	1 702 619 249
10	ЮниКредит Банк	1 446 586 224
11	Московский Кредитный Банк	1 413 676 648
12	Промсвязьбанк	1 284 035 321
13	Райффайзенбанк	910 907 362
14	Росбанк	897 416 575
15	Бинбанк	784 154 431
16	Россия	607 267 746
17	Банк «Санкт-Петербург»	584 346 835
18	Ханты-Мансийский банк Открытие	540 267 812
19	Русский Стандарт	529 325 509

20	Совкомбанк	500 744 485
21	Московский Областной Банк	471 433 624
22	Рост Банк	448 527 410
23	Ак Барс	480 397 293
24	Ситибанк	438 697 609
25	Национальный Банк «Траст»	386 578 336
26	СМП Банк	388 864 037
27	Связь-Банк	360 143 306
28	Нордеа Банк	374 797 699
29	Югра	376 156 587
30	Уральский Банк Реконструкции и Развития	337 177 291
31	МДМ Банк	346 959 677
32	ИНГ Банк	333 406 105
33	Российский Капитал	295 842 964
34	Новикомбанк	273 862 087
35	Зенит	272 421 369
36	Абсолют Банк	270 439 789
37	Глобэкс	259 077 298
38	Восточный Экспресс Банк	242 091 233

«Восточный экспресс банк» имеет значительно преимуществ:

- Банк включен в реестр кредитных организаций, признанных Банком России значимыми на рынке платежных услуг;
- Банк также входит в опубликованный Банком России перечень кредитных организаций, соответствующих требованиям для размещения средств пенсионных накоплений негосударственными пенсионными фондами;

- Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») подтвердило Банку рейтинг кредитоспособности «А» («высокий уровень кредитоспособности», первый подуровень). Прогноз по рейтингу — «стабильный»;
- Журнал «Форбс» включил Банк в список 100 самых надежных российских банков;
- «Восточный экспресс банк» стал лауреатом премии «Банковская сфера» — 2015 в номинации «Региональный банк»;
- Более 79.1% акций КБ «Восточный» принадлежит крупным институциональным инвесторам. В их числе фонды прямых инвестиций BaringVostok (63.8%) и RussiaPartners (15,3%) [41]

В условиях обострившейся конкуренции и ускорении рыночного развития усилия многих коммерческих банков направлены на процесс построения долгосрочных взаимовыгодных отношений с клиентами. Для победы в конкурентной борьбе в условиях насыщенности рынка, банки разрабатывают и применяют программы лояльности, которые позволяют минимизировать издержки, связанные с привлечением новых клиентов и обеспечивают высокий доход в долгосрочной перспективе.

Лояльность – устойчивая поведенческая реакция в отношении конкретного банка, возникшая вследствие максимального удовлетворения потребности, степень которого превысила ожидаемый уровень удовлетворения, в соответствии, с чем клиент становится приверженным конкретному банку в долгосрочной перспективе и приносит постоянный высокий доход [42].

Для оценки лояльности клиентов Восточного экспресс банка было проведено исследование в ходе которого было опрошено 100 респондентов из числа клиентов Восточного экспресс банка можно рассмотреть на рисунке 5.

По результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы:

- что для 46% опрошенных респондентов важным является оперативность обслуживания, так как это клиенты в возрасте 26-45 лет, они заняты и ценят свое время.
- 38% опрошенных выбрали Восточный экспресс банк, из-за широкого спектра предоставляемых услуг.

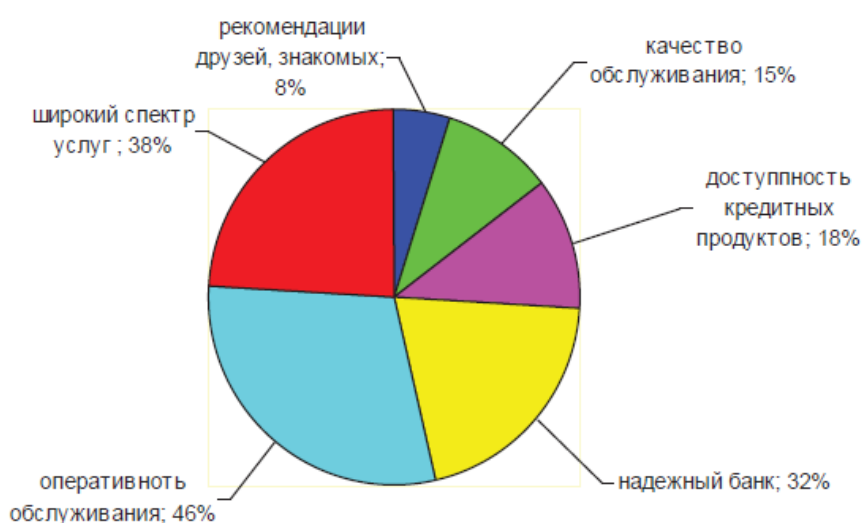


Рисунок 5 - Причины, по которым клиенты выбирают Восточный экспресс банк [43]

- И 32% опрошенных считают «Восточный экспресс банк» надежным, это клиенты-вкладчики, для которых важную роль играет способность банка выстоять в самых неблагоприятных экономических условиях.
- Для 18% опрошенных респондентов важную роль играют тарифы по кредитным продуктам, данные клиенты могут, не жалея времени и сил, подбирать кредитный продукт, не лояльны к банку.

- 15% опрошенных обращают особое внимание на качество обслуживания, это клиенты в возрасте от 50 лет, для них важна отзывчивость и внимательность сотрудников банка.
- Всего 8% обращают внимание на отзывы друзей, знакомых, как правило, это молодые люди до 30 лет.



Рисунок 6 - Сравнение качества обслуживания с другими банками [43]

По данным исследования 40% опрошенных респондентов считают, что самое высокое качество обслуживания в Россельхозбанке, 27% опрошенных, что в ВТБ 24, и третье место занимают Хоум Кредит, Банк Москвы, Альфа-банк, Русский стандарт, эти банки выбрали (10%; 8%; 5%) респондентов.

Важным показателем лояльности клиентов является их намерение сменить банк. Результаты исследования показали высокий уровень лояльности клиентов Восточного экспресс банка, 61% опрошенных не готовы сменить

Восточный экспресс банк, даже если другой банк предложит более выгодные условия. 37% опрошенных готовы сменить банк, это не лояльные клиенты, и всего 2% затрудняются ответить на данный вопрос представлено на рисунке 6.

По результатам исследования общий коэффициент качества услуг Восточного экспресс банка составил –0,5 балла, что можно охарактеризовать как средний результат, подтверждающий ожидания качества и уровня восприятия банка, ведущий к долгосрочной лояльности клиентов.

«Восточный экспресс банк» утвердил новую стратегию развития на ближайшие три года. В приоритете Стратегии 2015-2018 - выход в новый клиентский сегмент, диверсификация бизнеса, развитие удаленных каналов и повышение качества сервиса.

Банк смещает фокус с клиентов с низким уровнем доходов в сторону массового и верхне-массового сегментов. К 2018 году планируется сокращение доли высокорискованных с точки зрения кредитования клиентов в 3 раза и увеличение доли клиентов, которые пользуются не только кредитными продуктами, до 30-33% от общего количества. Также банк планирует начать активную работу с предприятиями малого и среднего бизнеса.

«Мы ставим перед собой задачу построить такой Банк, клиентами которого выгодно быть долго», - отмечает Алексей Коровин, председатель правления ПАО «Восточный экспресс банк» [44].

В связи с текущей рыночной ситуацией банк смещает акцент с экспресс-кредитования и стремится увеличить долю безрисковых комиссионных продуктов. Кроме того, планируется снижение стоимости фондирования - поставлена задача увеличения доли текущих и накопительных счетов с 7% до 15% от общего объема пассивов к концу 2018 года. Основной упор будет сделан на активное развитие «легких» каналов: усиление роли контактного центра и развертывание агентской сети. Это

позволит без лишних затрат оказывать финансовые услуги даже в самых отдаленных городах. Уже началась работа с новым сегментом заёмщиков – сотрудниками аккредитованных в Банке предприятий. Цель на 2018 год – двукратный рост доли продаж в дистанционных каналах и агентской сети – до 50% от общего объёма выдач.

Ключевым показателем повышения качества сервиса для «Восточного экспресс банка» станет индекс NPS (Net Promoter Score), который показывает готовность клиентов рекомендовать банк. Планируется изменение содержания и формата коммуникаций с клиентами, усовершенствование системы работы с претензиями и обращениями, повышение профессионализма сотрудников в отделениях и Контакт-центре. В ближайшие три года банк стремится удвоить показатель NPS до 40% и снизить число клиентских жалоб, как минимум, на 30%.

«Приступив к реализации Стратегии 2015-2018, мы начинаем новый этап развития «Восточного». Основная деятельность банка на этом этапе будет сконцентрирована в регионах, из которых он начал свое развитие - Дальний Восток, Восточная Сибирь, а также Пермский край, Северо-Западный федеральный округ. Это стратегически важные регионы и мы будем стремиться занять лидирующие позиции в каждом из них. Пилотные проекты в рамках новой стратегии мы будем стараться проводить именно в этих регионах. Однако по мере реализации они будут развернуты и в других регионах присутствия банка», - говорит Алексей Коровин, председатель правления ПАО «Восточный экспресс банк» [45].

Хотелось бы сказать о работе ПАО «Восточный экспресс банк», что все же приоритетными направлениями деятельности банка является предоставление кредитов и финансовых услуг физическим лицам в сегменте банковской розницы. В основном это, на покупку потребительских товаров непосредственно в местах продаж, а также предоставление кредитов на

основе пластиковых карт и кредитов наличными через сеть собственных офисов, а также через партнерскую сеть.

Особенность банка на рынке коммерческих банков, что он оперативно реагирует на изменения, которые происходят на российском рынке банковских услуг, предлагая клиентам и партнерам оптимальные условия кредитования и сотрудничества, уделяет большое значение инновациям, как в продуктах, так и в обслуживании клиентов.

ПАО "Восточный экспресс банк" имеет ряд преимуществ по сравнению с традиционными банками для обеспечения быстрого роста на рынке кредитных карт, т.е. классического потребительского кредитования:

кредитные карты распространяются только среди лиц, имеющих положительную кредитную историю. Следовательно, банк значительно уменьшает потенциальные кредитные потери, предлагая свой продукт только заемщикам с хорошей репутацией.

Положительным для ПАО "Восточный экспресс банк" в отличие от других коммерческих банков является простота организации кредитного процесса, которая позволяет точно оценить объект кредитования, выяснить экономическую целесообразность выдачи ссуды и организовать контроль за ее использованием и погашением. Все это, несомненно, положительно сказывается на организации кредитных отношений банка с заемщиком. Также банк настроен, работать индивидуально с каждым клиентом и «подстраиваться» под его потребности и ситуации. Неоднократно банк шел на риски и принимал условия реструктуризации клиентов в связи с тем, что заемщик попал в сложную жизненную ситуацию. Это как раз говорит о том, что люди не готовы уходить в другой банк, «тут и сейчас их готовы выслушать и прийти на помощь».

3 ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту

Группа	ФИО
3-3401	Павлова Ирина Николаевна

Институт	Институт электронного обучения	Кафедра	Экономика
Уровень образования	Специалист	Направление/специальность	080103 Национальная экономика

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»	
<p>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - негативного воздействия на окружающую природную среду (атмосферу, гидросферу, литосферу) - чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального характера) 	<ul style="list-style-type: none"> - Недостаток естественного света. - Пытаются заменить искусственным. - Недостаточная освещенность рабочей зоны, возникает зрительное утомление, боль в глазах, общая вялость. - Устраиваются пятиминутки для отдыха глаз. Продолжительность рабочего времени за компьютером более 8 часов.
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	Коллективный договор, Трудовой кодекс
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке	
<p>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; 	<ul style="list-style-type: none"> - Организационные мероприятия, норма поведения, этические требования. Ежегодно проводится инструктаж работников по технике безопасности Организация проводит индивидуальное, коллективное, профессионального обучения в организации за счёт

<p>- развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;</p> <p>- системы социальных гарантий организации;</p> <p>- оказание помощи работникам в критических ситуациях.</p>	<p>собственных средств.</p> <p>Предоставление санитарно-курортных путевок большую часть оплачивает предприятие. Предоставляется ДМС.</p> <p>Помощь нуждающимся сотрудникам, сотрудникам пенсионного возраста денежной величине, Бесплатные профилактические лечения и другое..</p> <p>Оказание помощи работникам в критических ситуациях.</p>
<p>2. Анализ факторов внешней социальной ответственности:</p> <p>- содействие охране окружающей среды;</p> <p>- взаимодействие с местным сообществом и местной властью;</p> <p>- спонсорство и корпоративная благотворительность;</p> <p>-готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.</p> <p>- ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров);</p>	<p>-действует программа «Экосистема» по защите окружающей среды, а также финансирование.</p> <p>- действует антикризисный совет, который отбирает инвестиционные проекты предприятий с участием представителей банков. Если проект реален, то он финансируется по следующей схеме: банк кредитует предприятие под минимально возможный процент, а город берет на себя уплату второй части этого банковского процента и гарантирует (за счет бюджета) возврат кредита.</p> <p>- спонсорство и корпоративная благотворительность детским домам; помощь сотрудников коллектива.</p> <p>-предприятие готово участвовать в решение наступивших проблем..</p> <p>ответственность перед потребителями за предоставленные услуги и обслуживание.</p>
<p>3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности:</p> <p>- анализ правовых норм трудового законодательства;</p>	<p>Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ Гл.57 Государственный контроль (надзор) и ведомственный контроль за соблюдение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права.</p>

<p>- анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов;</p> <p>- анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.</p>	<p>Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001№ 195-ФЗ Ст.5.57 Нарушение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права.</p> <p>Федеральный закон о банках и банковской деятельности №395 - 1</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>Правила по обеспечению безопасных условий и охране труда;</p> <p>Положение о нормированном рабочем дне;</p> <p>Положение о порядке хранения персональных данных работника.</p> <p>штатное расписание;</p> <p>трудовой договор на каждого сотрудника;</p> <p>должностная инструкция;</p> <p>приказы о приеме, переводе, увольнении работника;</p> <p>иные приказы руководителя организации;</p> <p>график отпусков;</p> <p>положение о структурном подразделении и т.д.</p>
<p>Перечень графического материала:</p>	
<p><i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</i></p>	<p>таблицы</p>

<p>Дата выдачи задания для раздела по линейному графику</p>	<p>12.01.2016</p>
--	-------------------

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
<p>Старший преподаватель</p>	<p>Феденкова Анна Сергеевна</p>			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
<p>3-3401</p>	<p>Павлова Ирина Николаевна</p>		

Социальная ответственность на примере ПАО КБ «Восточный»

ПАО КБ «Восточный» является одним из крупнейших частных розничных банков России, обладая одной из наиболее разветвленных региональных сетей — 446 точек присутствия различных форматов функционируют в 265 городах России. Величина активов составляет 222,8 млрд. руб. Размер портфеля депозитов физических лиц Банка превышает 105 млрд. руб., потребительских кредитов — 143 млрд. руб. «Восточный экспресс банк» является крупнейшим региональным банком на Дальнем Востоке. Банк присутствует в каждом населенном пункте Дальнего Востока с численностью населения более 30 000 человек и в 87% населенных пунктов с численностью более 10 000 человек. За время работы банка его клиентами стали свыше 4 млн человек. Банк включен в реестр кредитных организаций, признанных Банком России значимыми на рынке платежных услуг.

Рассмотрим факторы внутренней социальной ответственности организации:

1. Безопасность труда;

ПАО КБ «Восточный» рассматривает охрану труда и здоровья работников в организации, как одну из значимых факторов. При проведении вводных инструктажах для принятых на работу сотрудников уделяется внимание общим правилам безопасного поведения в офисе. Очень часто причины травм становятся несоблюдение элементарных правил безопасности при использовании офисной мебели (например, использование кресел на колесиках вместо лестниц-стремянки).

В организации есть должность специалиста по охране труда, который ежегодно проводит инструктаж с сотрудниками. А также по мере

необходимости, так многие вредные факторы в работе банковского сотрудника не всегда очевидны, например работники кассовых центров, инкассаторы и т.п. постоянно вдыхают грязь скапливающуюся на денежных банкнотах или монетах. При проведении таких операций используют средства индивидуальной защиты (маски, перчатки).

Помимо специалиста по охране труда, в ПАО КБ «Восточный» в обязательном порядке проводится инструктаж со стороны сотрудников СЭБ. Работники организации обеспечиваются бытовыми помещениями в соответствии с действующими нормативами.

2. Стабильность заработной платы

Системы оплаты труда, включая размеры тарифных ставок, окладов (должностных окладов), доплат и надбавок компенсационного характера, системы доплат и надбавок стимулирующего характера и системы премирования, устанавливается Председателем Правления банка, нормативными актами в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

Индексация заработной платы производится в порядке, установленном положением Председателя Правления банка, нормативными актами.

Заработная плата работникам организации выплачивается не реже, чем каждые полмесяца в дни, установленные Председателем Правления банка, правилами внутреннего трудового распорядка, трудовым договором.

В случае задержки выплаты заработной платы в установленные сроки работодатели несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Поддержание социально значимой заработной платы.

Месячная заработная плата работника организации полностью отработавшего за этот период норму рабочего времени и выполнившего

нормы труда (трудовые обязанности), не может быть ниже минимального размера оплаты труда, установленного на федеральном уровне.

4. Дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников.

ПАО КБ «Восточный» обеспечивает своевременное перечисление установленных платежей в государственные внебюджетные фонды.

Осуществляет обязательное социальное страхование в порядке, установленном федеральными законами.

Осуществляется Добровольное медицинское страхование работников за счет средств ПАО КБ «Восточный»

5. Развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации.

В целях профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников ПАО КБ «Восточный» организует индивидуальное, групповое, индивидуально-групповые и другие формы профессионального обучения в организации, в виде командировок в Центральный аппарат за счет собственных средств.

6. Оказание помощи работникам в критических ситуациях.

ПАО КБ «Восточный» при том, что собственных средств достаточно предусматривается оказание следующих видов социальной помощи:

- меры по улучшению жилищных условий работников, попавших в трудную жизненную ситуацию (например, наводнение в Амурской области в 2013 году).

- бесплатное ежегодное обслуживание за счет организации ДМС.

- финансовую поддержку многодетных, молодых семей

- материальное поощрение при выходе на пенсию работников, имеющих особые заслуги перед организацией;

- компенсацию оплаты найма жилья и коммунальных услуг в случаях, когда сотрудник развивает ту или иную территорию.

- выплата одноразовых пособий по случаю рождения ребенка, вступления в брак;

Рассмотрим факторы внешней социальной ответственности предприятия:

1. Спонсорство и корпоративная благотворительность.

Спонсорство и корпоративная благотворительность оказываются. В ПАО КБ «Восточный» В 2010 году «Восточный экспресс банк» выступил инициатором создания благотворительного фонда «Восточный», который поддерживает детей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, по всей стране. Фонд старается оказывать адресную и целевую помощь тем, кому она действительно необходима. Деятельность организации осуществляется на благотворительные пожертвования сотрудников, партнеров и клиентов банка.

На сегодняшний день фонд «Восточный» реализует три благотворительные программы: «Помощь усыновителям», «Срочная медицинская помощь», «Окно в мир», «Сбор пожертвований». В апреле 2016 года ПАО КБ «Восточный» и благотворительный фонд «Восточной» были удостоены премии «Лучшие социальные проекты» в категории «Благотворительность» за многолетнюю поддержку детей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

2. Содействие охране окружающей среды.

ПАО КБ «Восточный» ежегодно проводит акцию «Экосистема» по охране окружающей среды. Согласно внутреннему порядку, сотрудники выходят на субботах, участвуют в городских мероприятиях по защите и охране окружающей среды. Выделяются спонсорские средства на

озеленение, благоустройство учреждений. Девиз компании: «Движение вперед, ориентированность на клиента и высокий уровень качества услуг обеспечивает нам лидирующие позиции на рынке. Мы строим одну из лучших компаний - успех которой основан на профессионализме сотрудников, улучшении качества жизни общества» Лозунг акции экосистема: « Защита окружающей среды и использование самых современных и экологически чистых технологий при благоустройстве».

3. Взаимодействие с местным сообществом и местной властью;

Принцип построения финансовых отношений региональных властей и ПАО КБ «Восточный», применяемый в Москве и других городах России. Так, например, в столице действует антикризисный совет, который отбирает инвестиционные проекты предприятий с участием представителей банков. Если проект реален, то он финансируется по следующей схеме: банк кредитует предприятие под минимально возможный процент, а город берет на себя уплату второй части этого банковского процента и гарантирует (за счет бюджета) возврат кредита. В результате предприятие получает доступ к кредиту, банк - возврат кредита. Средства на субсидирование процентов предусматриваются в бюджете города.

В качестве средств рекламы используются средства массовой информации – печатается реклама, размещается реклама на баннерах на оживленных улицах г. Томска. Размещается реклама на общественных транспортах (например, троллейбусы обклеены рекламой банка).

А также принимается активное участие в ежегодных выставках и форумах. На выставках активно демонстрируются как старые, так и новые услуги банка.

4. Готовность участвовать в кризисных ситуациях;

Так как ПАО КБ «Восточный» подведомственно ЦБ Российской Федерации, то в случае возникновения кризисных ситуаций будет как и все органы власти всех уровней вовлечено в решение наступивших проблем.

5. Ответственность перед клиентами при оказании услуг;

Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять процентные ставки по кредитам и (или) порядок их определения, процентные ставки по вкладам (депозитам), комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров с клиентами - индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом.

(часть вторая в ред. Федерального закона от 15.02.2010 N 11-ФЗ)

По договору банковского вклада (депозита), внесенного гражданином на условиях его выдачи по истечении определенного срока либо по наступлении предусмотренных договором обстоятельств, банком не может быть односторонне сокращен срок действия этого договора, уменьшен размер процентов, увеличено или установлено комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

(часть третья введена Федеральным законом от 02.11.2007 N 248-ФЗ)

По кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в одностороннем порядке сократить срок действия этого договора, увеличить размер процентов и (или) изменить порядок их определения, увеличить или установить комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

(часть четвертая введена Федеральным законом от 15.02.2010 N 11-ФЗ)

В данной главе анализируется процесс управления корпоративной социальной ответственностью. В частности, дана краткая характеристика корпоративной социальной ответственности ПАО КБ «Восточный».

Предложены рекомендации по улучшению управления корпоративно-социальной ответственностью ПАО КБ «Восточный».

Стейкхолдеры – заинтересованные стороны, на которые деятельность организации оказывает как прямое, так и косвенное влияние. Например, к прямым стейкхолдерам относятся потребители или сотрудники компании, а к косвенным – местное население, экологические организации и т.д. Важным представляется то, что в долгосрочной перспективе для организации важны как прямые, так и косвенные стейкхолдеры. По отношению к ПАО КБ «Восточный» можно выделить следующие группы стейкхолдеров в таблице 26:

Таблица 26 – Стейкхолдеры ПАО КБ «Восточный»

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
Местные сообщества	
ЦБ Российской Федерации	
Рекламные агентства	
Банки - конкуренты	Местные органы власти
Председатель Правления	Региональные органы власти
Инвесторы	Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др.)
Акционеры	Федеральные органы власти
Общество в целом	Территориальный фонд социального страхования
Профессиональные сотрудники банка	
Розничные клиенты	
Корпоративные клиенты	

Как видим из таблицы 26, основная часть стейкхолдеров предприятия – прямые. К косвенным стейкхолдерам же относятся органы управления федерального, местного и регионального уровня. Следование стейкхолдерскому подходу позволяет банку формировать дополнительный фактор конкурентоспособности за счёт формирования имиджа социально-ответственной компании, в том числе в связи с развитием его международной деятельности; контролировать и управлять уровнем репутационного риска в части вопросов, относящихся к области корпоративной социальной ответственности; участвовать в формировании

новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг. Взаимодействие с прямыми стейкхолдерами способствует повышению лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

Структура программ КСО составляет портрет КСО компании рассмотрена в таблице 27. Выбор программ, а, следовательно, структура КСО зависит от целей компании и выбора стейкхолдеров, на которых будет направлены программы.

Таблица 27 – Структура программы КСО ПАО КБ «Восточный»

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Помощь детям с пороками развития опорно-двигательного аппарата, проходящим лечение как на территории России, а также за рубежом	Благотворительные пожертвования	Лечебно-профилактические учреждения, Потребители услуг	Ежегодно	Повышение качества жизни детей с проблемами опорно-двигательного аппарата
Софинансирование приобретения аппаратов для детей больных сердечно-сосудистыми заболеваниями	Эквивалентное финансирование	Потребители услуг, сотрудники компании, территориальный фонд социального страхования	Ежегодно	Повышение качества жизни инвалидов
Помощь в оплате улучшения жилищных условий	Социально-ответственное поведение	Сотрудники организации	Ежегодно	Повышение качества жизни сотрудникам предприятия за счет материальной помощи в оплате жилья

Реализуемые мероприятия являются социально значимыми, что соответствует деятельности предприятия и ожиданиям стейкхолдеров. Затраты на мероприятия КСО рассмотрены в таблице 28.

Таблица 28 – Затраты на мероприятия КСО

Наименование мероприятия	Единица измерения	Цена, рублей	Стоимость реализации на планируемый период, руб.
Помощь детям с пороками развития опорно-двигательного аппарата, проходящим лечение как на территории России, а также за рубежом	Общая сумма на год	1 000 000	1 000 000
Софинансирование приобретения аппаратов для детей больных сердечно-сосудистыми заболеваниями	ед.	10 процентов от стоимости протеза	2 000 000
Помощь в оплате улучшения жилищных условий	ед.	5 000	1 200 000
ИТОГО			4 200 000

Проведем оценку эффективности программ. Необходимо дать ответы на следующие вопросы:

1) Соответствуют ли программы КСО целям и стратегии организации?

ПАО КБ «Восточный» является учреждением, деятельность которого направлена на социальную поддержку населения, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Как видим из таблицы 27, все программы корпоративной социальной ответственности организации направлены именно на повышение уровня жизни населения, в том числе и своих сотрудников через софинансирование оплаты жилья. Таким образом, можно сделать вывод, что программы КСО ПАО КБ «Восточный» соответствуют целям и стратегии организации.

2) Внутренняя или внешняя КСО преобладает. В ПАО КБ «Восточный» реализуются три программы КСО, и большая их часть направлена на прямых стейкхолдеров – клиентов и сотрудников организации.

3) Отвечают ли программы КСО интересам стейкхолдеров? Да, отвечают. Организация реализует именно те программы, в которых имеется наибольшая потребность, как среди сотрудников организации, так и среди клиентов.

4) Какие преимущества получает компания, реализуя программы КСО?

В части оказания помощи детям и инвалидам предприятия проявляет себя как социально ответственное предприятие на рынке, что проявляется в росте репутации. Что касается помощи работникам, то так работники предприятия чувствуют себя более защищенными, понимают, что предприятие заботится о них. Организация заботится о сохранении здоровья сотрудников, занятых на работах: для них выделяются путевки на санаторно-курортное лечение на льготных условиях, приобретаются специальные страховые пакеты ДМС за счет компании. Лучший эффект от реализации данной программы – благодарность сотрудников.

5) Адекватны ли затраты на мероприятия КСО их результатам? Затраты такого масштаба не так велики для компании, насколько высок эффект от реализации программ.

6) Какие рекомендации могут быть предложены компании для совершенствования практики КСО? Можно предложить предприятию совместно с Фондом социального страхования организовывать летний досуг для всех сотрудников организации, а также для детей лагеря отдыха.

Заключение

В ходе проведенной работы были достигнуты следующие результаты: в рамках развития теории рыночной конкуренции рассмотрены содержание и сущность конкуренции, выявлены ее особенности в современных условиях экономической ситуации в России. Охарактеризованы все основные этапы зарождения и становления конкуренции. Рассмотрена классификация видов и услуг банковских продуктов.

Рассмотрены основные направления современного развития конкурентных отношений в банковском секторе.

Проанализировав ситуацию на рынке банковских услуг России, выявлено, что уровень конкуренции в различных сегментах рынка банковских услуг является низким. В Российской Федерации показатель концентрации банковского капитала остается одним из самых высоких в мире. Конкуренция на рынке банковских услуг экономики в основном сосредоточена в сфере привлечения банковского капитала. Самыми важными источниками привлечения финансовых ресурсов – это иностранный капитал, средства физических лиц, бюджетные средства, ресурсы крупных финансовых групп.

Важным фактором, искажающим конкуренцию банковских организаций, являются неконкурентные преимущества отдельных участников, т.е. сосредоточение за счёт личных связей крупную и конкурентоспособную клиентуру и замыкание стабильных финансовых потоков. Неконкурентными преимуществами обладают другие кредитные организации, которые являются частью крупных финансовых групп.

Несмотря на наличие множества проблем, банками России в настоящее время освоены почти все виды банковских услуг. Активная работа идет по усовершенствованию ассортимента основных услуг, внедрению новых услуг.

Также западные санкции, введенные против России, как это ни парадоксально, привели к развитию современной зрелой конкуренции именно в банковском секторе, ослабив монопольное положение крупных банков с государственным участием, и тем самым система современной зрелой конкуренции в банковской сфере, в том числе и на региональном уровне, приобрела законченный вид.

Всё больше банки оказывают большое внимание на стратегическое планирование. Так как растущая конкуренция на рынке требует особых решений, чтобы достичь конкурентных преимуществ перед соперниками.

Таким образом, несмотря на существующие проблемы, конкурентная среда рынка банковских услуг показывает высокий уровень развития. Конкуренция, побуждающая субъектов банковского рынка к эффективным действиям, способствует повышению качества услуг, оказываемых банками, что помогает укрепить доверие к российскому рынку банковских услуг.

Список используемых источников

1. Коробова Г.Г. Банковское дело. М.: Магистр, 2009. 590 с.
2. Федеральный закон о банках и банковской деятельности № 395-1 от 02.12.1990 (редактирован от 05.04.2016)
3. Лаврушин О.И Банковское дело. М.: КНОРУС, 2013. 800 с.
4. Гаджиев А.А. Деньги, кредит, банки: учеб. для вузов М.: Экзамен, 2007. 506 с.
5. Тагирбеков К. Р. Основы банковской деятельности. М.: «Весь Мир», 2013. 420 с.
6. Валенцева Н.И Банковское дело М.. КНОРУС, 2015 – 600 с.
7. Федеральная служба государственной статистики FMCG [электронный ресурс] <http://www.gks.ru> URL: <http://salesmasters.ru/rejting-torgovyx-setej-fmcg/> (дата обращения 14.04.2016).
8. Бодров А. Конкуренция банков и определение конкурентных преимуществ на современном рынке банковских услуг // Вестник КемГУ. 2014. 263 – 266 с.
9. Алиев У.Ж. М Модификация современной конкуренции в зеркале теоретической экономики Изд - во ЯГТУ, 2014. 37 с.
10. Дудина, Д.Г. Управление социально-значимыми проектами инвестиционной деятельности коммерческих банков Москва, 2015. 85 с.
11. Климова Н.В. Трансформация мировой банковской системы через призму глобальных дисбалансов М.: Редакция журнала «Экономика и предпринимательство» – 2014. – № 5-1 (46-1). – С. 112-115
12. Ермакова Е.А. Финансовые риски государства: сущность, особенности, классификация, способы управления // Вестник СГСЭУ. 2014. № 2 (51).
13. Кобрендинг как программа лояльности [Электронный ресурс] – URL: <http://www.mgmt.ru/magazin/articlecb.html> (дата обращения 08.05.2016)
14. Коробова Г.Г. Банковская культура как фактор развития банковской конкуренции // Банковские услуги. 2012. № 2. С. 12–23.

15. Кузнецова М.В., Захарян А.В. Проблемы кредитования физических лиц в период кризиса Новая наука: Опыт, традиции, инновации. 2016. № 3 - 1 (71). С. 109 - 111.
16. Медведев Н.Н., Михалев О.В. Объединение банков: оценка экономической эффективности // Деньги и кредит.-2016.-№12.- С. 44-46.
17. Национальное агентство финансовых исследований [Электронный ресурс]. URL: <http://nacfin.ru/> (дата обращения 15.04.2016)
18. О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2018 года: заявление Правительства РФ № 1472п-П13, Банка России № 01-001/1280 от 05 апреля 2015 г.[Электронный ресурс] URL http://www.cbr.ru/today/payment_system/P-sys/ (дата обращения 05.04.2016)
19. Коробов Ю.И. Банковская культура и банковская конкуренция: проблемы взаимосвязи // Банковская культура и банковская конкуренция: материалы междунар. науч.-практ. конф. (г. Саратов, 28 февраля 2015 г.) / Саратовский социально-экономический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». Саратов: КУБиК, 2014. С. 37 – 40.
20. Портер М. Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов. / М. Портер М.: «Альпина Паблишер», 2012, С. 50.
21. Роднина А.Ю. Факторы конкуренции на российском рынке банковских услуг: региональный аспект / А.Ю. Роднина // Теоретическая экономика. 2014. №1. С. 40 - 47.
22. Самсонова Е.К. Формирование и развитие конкурентной среды на рынке банковских услуг России: проблемы и перспективы // Финансы и кредит. 2013. № 29. С. 2–7.
23. Тавасиев А.М. Конкуренция в банковском секторе России: учеб. пособие для вузов / А.М. Тавасиев. М.: Юнити-Дана, 2014. – 304 с.
24. Банковская конкуренция [Электронный ресурс]. URL [http:// www.banki.ru](http://www.banki.ru) (дата обращения 18.04.2016)

25. Медведева, В.Р. Категоризация клиентов по степени ценности и пути увеличения количества лояльных клиентов в банковской сфере / В.Р. Медведева // Вестник Казанского государственного финансово-экономического института. 2008. №3. С.16-19
26. Министерство финансов РФ [электронный ресурс] / <http://minfin.ru/>, URL: http://info.minfin.ru/income_expense.php (дата обращения 21.03.2016).
27. Баграмян Т.С. Анализ современных тенденций развития конкуренции на банковском рынке в России // Международный студенческий научный вестник. 2014. № 4.С.;
28. Белоглазова Е.Г. Банковское дело СПб.. Питер, 2008 . 400 с.
29. Российская Федерация: последние тенденции экономического развития: февраль 2015 // Доклад экспертов Всемирного банка под рук. Б. Хансл URL: http://mineconomic.pnzreg.ru/files/economic_pnzreg_ru/docs/rer-30-rus.pdf. (дата обращения 14.05.2016)
30. Волков О.Р. Конкуренция на российском банковском рынке и оценка конкурентоспособности банков М., 2016. - 24 с.
31. Банк России [Электронный ресурс] - Режим доступа : <http://www.cbr.ru>.
32. Справочник банков России [Электронный ресурс]. URL: <http://bankir.ru/bank>.(дата обращения (14.05.2016)
33. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] URL: <http://www.gks.ru>. (дата обращения 18.05.2016)
34. Соловьева, Т.Н. К вопросу о приоритетах денежно-кредитной политики Банка России и их влиянии на развитие экономики // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016.- № 12-1.- С. 149-152.
35. Концепция развития финансового рынка России до 2020 года. Банковский сектор [Электронный ресурс]. URL: <http://raexpert.ru/strategy/conception/part2>.(дата обращения 18.05.2016)

36. Все о банке [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rosbank.ru>. (дата обращения 01.05.2016)
37. Кахриманова К.Р. Кластеризация коммерческих банков внутри российской банковской системы [Электронный ресурс] / К.Р. Кахриманова // УИС РОССИЯ: Научные исследования экономического факультета : электрон. журн. - 2016. - Т. 6. - Вып. 1. - С. 91-115. - Режим доступа : http://uisrussia.msu.ru/docs/nov/sr_econ/2014/1/sr_econ_index_2014_1.htm.
38. Все о банке [Электронный ресурс]. URL : <https://www.vostbank.ru/ob/about>
О банке (дата обращения 05.05.2016)
39. Все о банке [Электронный ресурс]. URL: <http://forexcopy.com/analitika-company-14.php>.
40. Федотова Г. В. Банковский риск-менеджмент В сборнике: Актуальные проблемы развития хозяйствующих субъектов, территорий и систем регионального и муниципального управления материалы X международной научно-практической конференции. Курск, 2016. С. 401-405.
41. Травкина Е.В. К оценке устойчивости современного состояния российского банковского сектора // Вестник СГСЭУ. 2012. № 3 (42). 6. Указ Президента РФ от 01 февраля 2016 г. № 645 «Об упразднении Федеральной службы по финансовым рынкам, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Президента Российской Федерации».
42. Рудович, С.Н. Бизнес-клуб как уникальная программа лояльности корпоративных клиентов: журнал // Маркетинг в России и за рубежом. 2014. №15
43. Медведева В.Р. Категоризация клиентов по степени ценности и пути увеличения количества лояльных клиентов в банковской сфере 2015. №3. С.16-19
44. Все о банке [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vostbank.ru/ob/about>
[О банке стр 1](#) (дата обращения 08.05.2016)

45. Все о банке [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vostbank.ru/ob/about>
[О банке стр 1](#) (дата обращения 08.08.2016)