

INTERBANK COMPETITION AND ITS IMPACT ON IMPROVING THE QUALITY OF BANKING SERVICES

Li N.V.¹, Sadykov N.T.² (Republic of Kazakhstan) Email: Li227@scientifictext.ru

¹Li Nikolai Valerevich - Graduate Student;

²Sadykov Nurislam Tursynbayuly - Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
DEPARTMENT OF FINANCE AND ACCOUNTING,
UNIVERSITY OF INTERNATIONAL BUSINESS,
ALMATY, REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Abstract: the article analyzes qualitative changes in the market of banking services and the increase in interbank competition, the conditions for the diagnosis of the competitive environment and the development of a set of marketing activities, as well as the main characteristics that should be analyzed by the commercial bank in order to ascertain its competitive position. A number of directions in the sphere of state regulation of interbank competitive relations in conditions of continuing the global financial crisis.

Keywords: competition, competitiveness, diagnosis, inter-bank, anticompetitive, back-office, transparency.

МЕЖБАНКОВСКАЯ КОНКУРЕНЦИЯ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Ли Н.В.¹, Садыков Н.Т.² (Республика Казахстан)

¹Ли Николай Валерьевич – магистрант;

²Садыков Нурислам Турсынбайұлы - кандидат экономических наук, доцент,
кафедра финансов и учета,
Университет международного бизнеса,
г. Алматы, Республика Казахстан

Аннотация: в статье анализируются качественные изменения на рынке банковских услуг и возрастание межбанковской конкуренции, условия постановки диагноза конкурентной среды и разработки комплекса маркетинговых мероприятий, а также основные характеристики, оценку которых по отношению к своей деятельности следует анализировать коммерческому банку для выяснения своей конкурентной позиции со стороны клиентов. Выделен ряд направлений в сфере государственного регулирования межбанковских конкурентных отношений в условиях продолжающегося мирового финансового кризиса.

Ключевые слова: конкуренция, конкурентоспособность, диагноз, межбанковский, антиконкурентный, бэк-офис, транспарентности.

Современная банковская система - одна из важнейших и неотъемлемых структур рыночной экономики, находящаяся на пороге качественных изменений, естественным следствием которых является возрастание конкуренции на рынке банковских услуг. Создание условий для развития конкуренции на рынке банковских услуг является одним из ключевых факторов эффективной реализации конституционного принципа единства экономического пространства и свободного перемещения финансовых услуг [1].

В связи с этим существует объективная необходимость решения вопросов формирования и регулирования конкурентной среды на рынке банковских услуг, обеспечивающей эффективное распределение ресурсов, максимальное удовлетворение потребностей общества и личности, как на государственном, так и на региональном уровне.

Большинством авторов, в целом, под понятием рынка банковских услуг понимается система экономических отношений между продавцами и покупателями банковских услуг, в результате которых формируется спрос, предложение и цена банковских продуктов и услуг [2, 3, 4].

Классически под банковской конкуренцией понимают совершающийся в динамике процесс соперничества субъектов банковского рынка с целью обеспечения устойчивого положения на рынке и извлечения максимальной прибыли. Объектом же межбанковской конкуренции выступают экономические и неэкономические выгоды конкурирующих субъектов, а субъектами межбанковской конкуренции выступают банки, являющиеся соперниками в борьбе за клиента [5].

Постановка диагноза конкурентной среды должна базироваться на сравнении определенных количественных и качественных характеристик. На основе установленного диагноза разрабатываются маркетинговые мероприятия для улучшения потенциала конкурентного преимущества банка.

Важной характеристикой активности конкурентной среды является степень противодействия конкурентов (или интенсивность конкуренции). Для ее оценки чаще всего изучают: характер

распределения рыночных долей между конкурентами, темпы роста рынка и его рентабельность. В данном вопросе, на наш взгляд, необходимо построение конкурентных карт, которое обеспечит количественный и качественный анализ изменений в конкурентной позиции банка. Их объективность достигается в случае комплексного отслеживания изменений состояния банков на всех рынках одновременно. Конкурентные карты позволят определить, сознательно ли конкуренты сворачивают операции на том или ином рынке, или это результат ухудшения финансового состояния конкурентов.

Анализ зарубежного опыта [6, 7] позволяет выделить следующие направления для казахстанских банков. Казахстанским банкам, нацеленным на долгосрочную устойчивую позицию на рынках, необходимо ориентировать существующие и новые отделения на продажи, увеличить долю квалифицированного персонала, заинтересованного в развитии кредитной организации. В настоящее время в казахстанских банках доля персонала, занятого продажами, может не превышать 20%, тогда как в странах Европы доля продавцов в отделениях составляет в среднем половину, а в скандинавских банках - 95% [8].

Высвободить нужное количество сотрудников можно посредством уменьшения операционной и бэк-офисной нагрузки на отделения и развития альтернативных каналов обслуживания.

У казахстанских банков есть несколько общих проблем в этом направлении. Во-первых, они не умеют максимально полно реализовать потенциал своих дистанционных каналов (в первую очередь речь идет о call-центрах и сети интернет), через которые они могли бы не только обслуживать клиентов, но и продавать свои продукты. Решение этой проблемы предполагает повышение квалификации специалистов, занимающихся обслуживанием, и формирование системы их мотивации, внедрение передовых инструментов выявления потребностей клиентов.

Во-вторых, инфраструктура самих альтернативных каналов в настоящее время мало приспособлена для продаж, что объясняется как неэффективностью IT-решений, так и отсутствием четкой, долгосрочной стратегии развития альтернативных каналов.

Очевидно, что в ближайшей перспективе крупнейшие банки Казахстана не откажутся от традиционных каналов банковских продаж. Но если они смогут более точно настроить традиционные сети под меняющиеся предпочтения клиентов и активнее работать в альтернативных каналах, то они значительно повысят свою эффективность и будут добиваться лучших финансовых результатов.

На наш взгляд, можно выделить следующие основные характеристики, оценку которых по отношению к своей деятельности следует анализировать коммерческому банку для выяснения своей конкурентной позиции со стороны клиентов:

1. удобное расположение офиса, концентрация внимания на проблемах клиента, понятная и доступная информация о банке;
2. красивый интерьер и современное оборудование, оперативное реагирование на предложения или претензии клиента, благоприятный деловой климат в банке;
3. приветливый персонал банка, быстрота обслуживания, четкая специализация персонала по профилю клиентов и по каждому банковскому продукту;
4. индивидуальный подход к клиенту, гибкий график работы банка, большое количество вариантов принятия решения для клиента;
5. возможность создания атмосферы «домашнего» банка у клиентов путем придания необходимых атрибутов: чай, кофе, пресса и т.д., отсутствие большого количества людей в офисе банка, компетентность персонала в своих вопросах;
6. дисциплинированность персонала банка.

Основываясь на перечисленных характеристиках, исследование можно подразделить на соответствующие разделы, в результате ознакомления с которыми менеджмент коммерческого банка может сделать определенные выводы и суждения в целях дальнейшей расстановки приоритетов в области работы с клиентами.

Хотелось бы отметить, что на сегодняшний день именно привлекаемые средства клиентов приносят казахстанским банкам основной доход, поэтому повышение степени заинтересованности клиента в банковских продуктах и услугах, а, следовательно, и доверия, является на сегодняшний день одним из приоритетных направлений конкурентной борьбы, и неразрывно связаны с качеством обслуживания клиентов и степенью их удовлетворенности данными услугами.

Создание условий для развития конкурентной среды на банковском рынке является одним из ключевых элементов государственной политики.

Хотелось бы подчеркнуть следующие функции государства по формированию конкурентной среды на рынке банковских услуг:

- поддержание равновесия между конкурирующими кредитными организациями;
- создание равных условий конкуренции для всех участников рынка;
- обеспечение транспарентности в деятельности кредитных организаций;
- определение продуктовых и географических границ деятельности монополий;

- ограничение рыночного потенциала субъектов, доминирующих на рынке банковских услуг и использующих свое монопольное положение;
- защита достигнутого уровня конкурентной среды и предупреждение создания новых монополий;
- развитие рыночной инфраструктуры, способствующей формированию конкурентных отношений между кредитно-финансовыми организациями;

- стимулирование повышения качества кредитных организаций в регионах;
- противодействие антиконкурентным сговорам кредитных организаций.

В сфере государственного регулирования конкурентных отношений на финансовом рынке в условиях продолжающегося кризиса, на наш взгляд, следует выделить ряд направлений

1. Главное направление - это деятельность Нацбанка РК в области надзора. Надзорная политика должна стимулировать совершенствование банками методов управления рисками, не возлагая на них дополнительное бремя. Изменение надзорных правил может быть направлено на упрощение надзорных процедур, компьютеризацию проверок и т.п.

2. Важным направлением является повышение капитализации банков, которое можно добиться через улучшение показателей рентабельности, обеспечение действенного риск-менеджмента, что в конечном итоге обеспечит повышение прибыльности банковского бизнеса.

3. Снижение административных барьеров, осложняющих банкам равный доступ на отдельные сегменты рынка, внедрение конкурсного отбора при привлечении кредитных организаций органами власти всех уровней к осуществлению целевых программ вне зависимости от источника финансирования.

4. Разработка мер, ограничивающих для банковских организаций возможности нарушения ими принципов равноправной конкуренции на различных сегментах рынке банковских услуг.

5. Создание научно-методических средств анализа и регулирования конкурентной среды на рынке банковских услуг, более широкое привлечение исследовательских и аналитических центров.

Решению задач совершенствованию конкуренции на отечественном и финансовом рынке, скорее всего, будут содействовать следующие направления государственной конкурентной политики.

1. Систематизация конкурентного права на финансовом рынке.
2. Формирование рынка разнообразных институциональных структур, форм и методов привлечения и размещения финансовых ресурсов.
3. Информационное обеспечение участников рынка, клиентов и регулирующих органов.
4. Содействие деятельности саморегулируемых рыночных структур по вопросам поддержания и совершенствования форм добросовестной конкуренции на рынке.
5. Антимонопольный контроль, пресечение антиконкурентных соглашений и действий монопольных структур.
6. Пресечение негативного воздействия на развитие конкурентных отношений других форм государственного регулирования (денежно-кредитной, валютной, бюджетно-налоговой и т.д.).
7. Пропаганда основ конкурентного права, развитие образовательных программ соответствующего профиля (в рамках курсов повышения квалификации), повышение инвестиционной грамотности населения.
8. Повышение стабильности и доверия к казахстанской финансовой системе.

Нам представляется, что данные направления позволят активизировать добросовестную межбанковскую конкуренцию и способствовать дальнейшему ее развитию.

Список литературы / References

1. Банки и банковские операции. М.: Банки и биржи, 2016. 471 с.
2. Банки на развивающихся рынках: В 2-х томах. Т. 1. Укрепление руководства и повышение чувствительности к переменам / Диана МакНотон, Дональд Дж. Карлсон, Клайтон Таунсенд Дитц и др.: Пер. с англ. М.: Финансы и статистика, 2014.
3. Банковская конкуренция / Г.О. Самойлов, А.Г. Бачалов. М.: Экзамен, 2012. 256 с.
4. Банковское право США / А.М. Поллард и др. М., 2008.
5. *Баталов А.Г., Самойлов Г.О.* Банковская конкуренция. М.: Экзамен, 2012. 256 с.
6. *Bikker J.A., Groeneveld M.* Competition and concentration in the EU banking industry // Kredit u. Kapital. В, 2014. Jg. 33, Н. 1. P. 62-98
7. *Caplen B.* Tactics must change if the news is good // Banker. L., 2012. Vol. 152. № 912. P. 56-61.
8. *Koskela E., Stenbacka R.* Bank mergers and the fragility of loan markets // Finn. econ. papers. Helsinki, 2010. Vol. 13. № 1. P. 3-18