

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра экономической теории  
и национальной экономики

**Конкуренция как регулятор рыночной экономики**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

Студентки 4 курса 464 группы  
направления 38.03.01 Экономика  
профиль «Экономика предпринимательства»  
экономического факультета  
Крайновой Дарьи Александровны

Научный руководитель  
к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Огурцова  
дата, подпись

Заведующий кафедрой  
к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Огурцова  
дата, подпись

Саратов 2020 год

**Введение.** Развитие российской экономики, обуславливают необходимость изменений в банковской системе. Суть данных процессов заключается в обеспечении адекватности деятельности банков современным экономическим отношениям, повышение их конкурентоспособности, что способствует развитию предпринимательской деятельности банков. Содержание банковского предпринимательства становится объектом экономических исследований, возникает потребность в изучении становления новых подходов и механизмов формирования политики коммерческих банков во взаимоотношениях с населением, а также активной практической деятельности в этом направлении.

Банковская система, являясь неотъемлемой частью экономической системы, заслуженно занимает стратегическое положение в экономике. Это определяется ее целями, функциями, а также воздействием на другие системы. Любой сбой в функционировании банковской системы затронет интересы всех хозяйствующих субъектов, каждого члена общества, что может вызвать дестабилизацию экономической, политической, социальной и других сфер общественной жизни.

С другой стороны, оптимизация денежных потоков в соответствии с потребностями национальной экономики, управление спросом и предложением денег, достигаемые при активном участии банковской системы, способны нейтрализовать возникшие диспропорции между совокупным спросом и предложением в экономике, оказать позитивное воздействие на макроэкономическую среду. В свою очередь, макроэкономическая среда также оказывает непосредственное влияние на банковскую систему.

Актуальность темы обусловлена недостатком научных исследований в области банковского предпринимательства, содержание феномена предпринимательства в сфере банковских услуг пока еще не раскрыто. Между тем современное состояние экономики порождает настоятельную необходимость теоретического анализа происходящих процессов, новых

явлений в развитии банковской сферы. Особое значение в сегодняшних условиях приобретает внедрение современных форм и методов ведения предпринимательской деятельности в банковской сфере.

Определение основных направлений развития банков является одной из ключевых проблем современного экономического развития общества. Таким образом, комплексная разработка теоретических и практических вопросов, раскрывающих все аспекты банковского предпринимательства, является важной и актуальной проблемой. В отечественной экономической литературе освещаются отдельные вопросы, касающиеся стабильного функционирования элементов банковской системы. Вопросы развития банковского предпринимательства слабо изучены.

В изучение проблем развития предпринимательской деятельности банков определенный вклад вносят теоретические разработки ряда видных ученых в области денежного обращения, кредита и банков: В. С. Захарова, Ю. И. Кашина, Л.И. Колычева, Р. В. Корнеевой, Г. Г. Коробовой, А. М. Косого, М. М. Ямпольского и др. авторов.

Для формирования концепции предпринимательства в банковской сфере значимость представляют работы Л.А. Дробозиной, С. К. Дубинина, В. М. Соколинского, Е.Ф. Жукова, Ю. С. Масленченкова, В. В. Новиковой, В.А. Пономарева, В. И. Суровцевой, Вл. Н. Шенаева, В. Н. Шенаева, Е. Б. Ширинской .

Изучение трудов российских экономистов позволило систематизировать существующие представления для формирования концепции предпринимательства в банковской сфере.

Объектом исследования является ПАО «Совкомбанк» Дополнительный офис Центральный (г. Саратов). Предметом исследования является предпринимательская деятельность на рынке банковских услуг в ДО Центральный.

Целью выпускной квалификационной работы является анализ предпринимательской деятельности в сфере банковских услуг и определение

путей её совершенствования (на примере ДО Центральный ПАО «Совкомбанк»).

Исходя из обозначенной цели, были поставлены задачи:

1. изучить содержание предпринимательской деятельности банков;
2. выявить риски предпринимательской деятельности банков в современной экономике;
3. рассмотреть банковскую деятельность ПАО «Совкомбанк» в целом, и в частности ДО Центральный.
4. разработать предложения по совершенствованию предпринимательской деятельности в ДО Центральный.
5. рассчитать экономическую эффективность разработанных предложений.

В первой главе работы рассмотрены теоретические аспекты предпринимательской деятельности и пути её совершенствования. Во второй главе дана краткая характеристика ДО Центральный ПАО «Совкомбанк», изучены проблемы эффективного его функционирования. Даны рекомендации по улучшению и совершенствованию деятельности ДО Центральный ПАО «Совкомбанк».

**Основное содержание работы.** За последние годы произошло значительное сокращение количества банков в России. Согласно выводам аналитиков, в обозримом будущем функционировать на территории нашей страны будет не более 200-300 банков.

Массовое сокращение числа банковских организаций началось в 2001 году. С тех пор их количество уменьшается с каждым годом. Причём за последние 4 года уменьшение числа банков было значительным. Об этом свидетельствует статистика: в 2014 г. общее число всех банков уменьшилось на 89 единиц; в 2015 г. число упразднённых организаций достигло 101; в 2016 г. ещё больше – 110 единиц; в 2017 г. было закрыто 62 банка, а в 2018 г. – уже 57. Итого с 2001 г. было ликвидировано 807 банковских организаций.

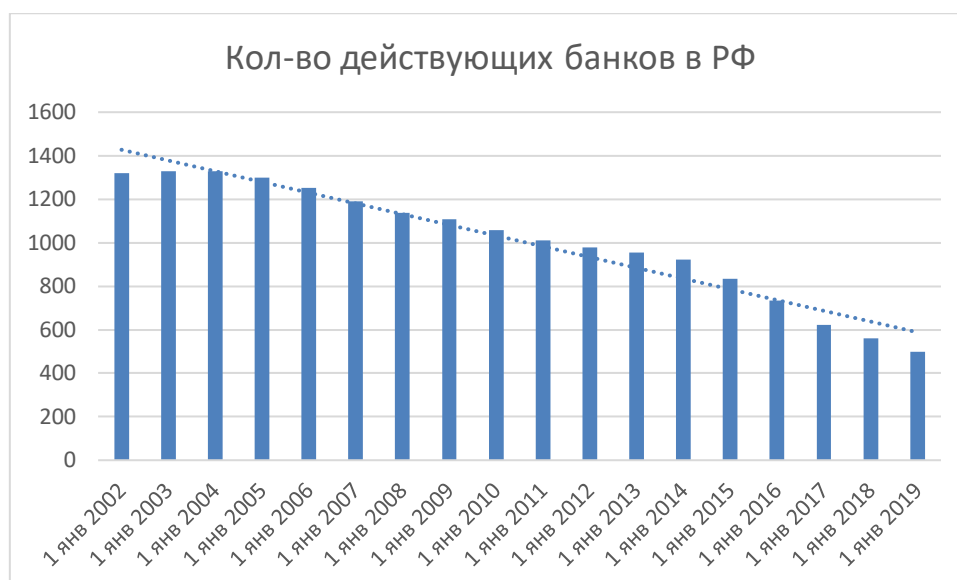


Рисунок 1- Сравнение количества банков

Источник: Информация представлена на основании данных ЦБ.

Исходя проведенного анализа, можно отметить, что основной причиной закрытия банков считается утрата лицензии коммерческой организацией. Поводов для этого может быть несколько: невозможность погасить долг перед кредиторами; уклонение от исполнения нормативных актов Центробанка; в случае, если капитал банка не превышает нижний порог уставного капитала; несоблюдение законов, по которым должна осуществляться деятельность банковской организации.

В общем и целом, уменьшение числа банков положительно влияет на банковский сектор и снижает риски функционирования экономики страны. У населения появляется уверенность в стабильности действующей банковской системы за счет того, что на рынке остаются только надёжные организации.

Банк России выделяет пять ключевых трендов развития форм предпринимательской деятельности банков.

Первый тренд заключается в том, что банки будут расширять сервисы с внешними API.

Банки использовали интерфейсы прикладного программирования в течение многих лет, но API – программные посредники, обеспечивающие подключение и работу приложений, в том числе мобильных, с серверными

офисными системами – будут все чаще использоваться для оказания новых услуг.

Второй тренд заключается в повышении эффективности мобильного банкинга. Мобильный банкинг уже нельзя отнести к принципиально новым технологиям, но он станет проще в использовании и предоставит пользователям больше функциональных возможностей.

Необходимо отметить еще один тренд. Искусственный интеллект усовершенствует клиентский опыт. Искусственный интеллект поможет банкам автоматизировать процессы и повысить качество обслуживания клиентов.

Полностью заменить человека не удастся, и в ближайшем будущем не стоит ожидать банковских систем, полностью находящихся под управлением искусственного интеллекта. Так же роботы обходятся на 50-90% дешевле, чем использование штатных и внештатных сотрудников, и что банки будут инвестировать в искусственный интеллект все больше средств в попытке повысить свою эффективность, поддерживая при этом высокое качество обслуживания клиентов.

Следует отметить еще один тренд - уменьшение масштаба использования интернет вещей. Эксперты считают, что в 2020 году банки, как и раньше, без особого интереса будут присматриваться к Интернету вещей. В следующем году будет больше концептуальных исследований, в рамках которых банки будут тестировать технологии ИВ в ряде отделений с высокой посещаемостью.

Анализ основных проблем развития предпринимательства в банковской сфере в работе был проведен на основе изучения основных показателей финансово-экономической деятельности ПАО «Совкомбанк». Анализ проводится на основе бухгалтерской отчетности ПАО «Совкомбанк» за 2017, 2018 и 2019гг.

Исходя из проведенного анализа, можно сделать выводы, что по состоянию на 01.01.2019 активы Банка составили 550 764,8 млн. руб., что на

21 454,9 млн. руб. (4,05%) больше объёма активов по состоянию на 01.01.2018.

Основные виды активных операций – кредитные вложения и вложения в ценные бумаги. За 2018 год чистая ссудная задолженность сократилась на 4,3% и составила 359 942 912 тысяч рублей против 368 862 077 тысяч рублей на 01.01.2018 года. На 01.01.2018 года доля чистой ссудной задолженности в активах составила 65,35%.

Сравнивая структуру активов на начало 2018 и 2019 гг. (рисунок 6 и 7), можно сделать следующие выводы: наибольшую долю в структуре активов занимают кредитные вложения 65,35%. За год они уменьшились на 1,69%.

Второй по размеру статьей активов являются вложения в ценные бумаги - 135 913,2 млн. руб., которые выросли, по сравнению с 2018 годом, на 6,61% или на 40 711,6 млн. руб.

Исходя из анализа пассивов, можно заключить, что обязательства Банка за 2018 год увеличились на 4,04% и на 01.01.2019 составили 503 829 825 млн. руб. Средства физических лиц выросли на 35 165 970 млн. руб. до уровня 177 547 442 млн. руб. Их доля в балансе Банка увеличилась на 5,8% (с 29,4% до 35,2%). Выпущенные долговые обязательства Банка в течение 2018 года увеличились -5 607 697 млн. руб., до 17 193 119 млн. руб. на 01.01.2019. Объём средств кредитных организаций в обязательствах Банка увеличился до 51 185 827 млн. руб. (на 27 839,4 млн. руб.). В 2018 году Банк продолжал активно пользоваться предоставлением ЦБ РФ возможностями по рефинансированию. Привлеченные средства ЦБ РФ по состоянию на 01.01.2019 составляли 84 453 421 млн. руб., что на 3% больше их объёма по состоянию на 01.01.2018.

Анализируя финансовые результаты на 01.01.2019 год, можно сделать следующий вывод:

1. Чистая прибыль Банка за 2019 год сократилась на 49%: с 4 453 870 тысяч рублей, полученных за 2018 год до 2 281 938 тысяч рублей в 2019 году.

2. Доходы Банка за 2019 год выросли на 35% по сравнению с 2018 годом и составили 64 759 933 тысячи рублей

3. Структура доходов изменилась: основная доля приходится на процентные доходы, которые составили 49 714 293 тысячи рублей или 76,8% доходов. Процентные доходы, полученные за 2019 год, на 29,9% превысили аналогичный показатель за 2018 год.

4. Процентные расходы в целом увеличились на 46,6%, что связано с удорожанием привлеченных средств и с ростом клиентской базы.

5. Чистые процентные доходы после создания резерва на возможные потери за 2019 год составили 3 928 588 тысяч рублей, что на 62,2% ниже аналогичного показателя 2018 года.

Анализ показателей свидетельствует о негативном влиянии рецессии экономики в 2019 году на деятельность Банка, вместе с тем, рост процентных доходов говорит о формировании положительной тенденции.

Основными операциями, оказывающими влияние на финансовый результат, являются операции кредитования клиентов. Объём доходов от ссуд, предоставленных клиентам, за 2019 год составил 37 116 906 тысяч рублей, или 57,3% от всех доходов, что на 20,9% превышает аналогичные доходы, полученные за 2018 год.

Проведённый анализ, позволяет заключить, что все основные финансовые показатели деятельности банка находятся в пределах нормы.

Вместе с тем, коммерческая деятельность, т.е. продажи рассматриваемого дополнительного офиса Центральный, характеризуется как неэффективная, находится в так называемой красной зоне по продажам банковских продуктов. Основная работа офиса заключается в обслуживании клиентов, которые приходят для того, чтобы открыть или закрыть вклад, распечатать выписку по счёту, другие подобные операции.



Следует уточнить, что в случае, если офис 2 квартала подряд находится в красной зоне, то структура получает предупреждение, а следом идёт смена руководителя, либо расформирование офиса полностью.

В рассматриваемом офисе низкие объёмы продаж могут быть связаны со следующими проблемами:

1. Качество обслуживания клиентов. Оно включает в себя: оценку времени ожидания клиента, т.е. сколько времени клиент ждёт пока его обслужат.

2. Отсутствие норм продаж. Работники не знают о нормах продаж, что влечет за собой несовершенные сделки.

3. Высокая нагрузка специалистов. Поток людей постоянный, специалисты работают без перерывов.

В предыдущем подпункте были рассмотрены основные проблемы, которые влияют на коммерческую деятельность рассматриваемого офиса.

В связи с этими проблемами, были выделены следующие предложения по совершенствованию коммерческой деятельности:

1. Внедрение системы электронной очереди, что позволит: оптимизировать клиентопоток в отделениях Банка и равномерно распределить клиентопоток между сотрудниками подразделения; уменьшить количество ошибочных обращений клиентов («вам в другое окно»); выделить специальные очереди и экспресс-операции;

2. Снятие негативного «давления» очереди на сотрудников фронт-линии.

3. Отчетность, мониторинг нормативов по скорости обслуживания и очередям позволит: формировать статистику работы по обслуживанию клиентов как по отдельному подразделению, так и по всей сети подразделений Банка.

4. Контроль деятельности сотрудников подразделений. Включает в себя: анализ нагрузки сотрудников; расследование жалоб клиента (по номеру талона);

5. Повышение уровня лояльности клиентов банка позволит: снизить количество жалоб клиентов; создать комфортные условия ожидания клиентов в очереди; использовать электронную систему управления очередью, в качестве элемента поддержания имиджа высокотехнологичного, современного банка;

Внедрение нового продукта и продвижение старого. В качестве нового продукта предлагается внедрение страхового продукта под названием

«ХОТЬ ПОТОП!». Это страхование квартиры клиента, которое включает в себя: страхование внутренней отделки квартиры; страхование движимого имущества в квартире; страхование гражданской ответственности.

Если рассматривать клиентов, которые уже являются нашими клиентами, то тут тоже есть свои нюансы. Некоторые клиенты, а это примерно 3 человека в день, из-за нагрузки офиса и отсутствия электронной очереди, уходят со словами «Я ухожу от вас в Сбербанк!». В основном, у таких клиентов, в нашем банке, есть открытые вклады, в среднем, в размере 500 000 рублей. Таким образом, вводя систему электронной очереди, мы не теряем 1 500 000 рублей в день.

Подводя итог, можно сделать вывод, что, вводя систему электронной очереди, стоимость которой составляет примерно 115 000 рублей. Мы можем привлечь новых клиентов и получать 23 130 рублей в месяц. А также мы не теряем своих клиентов, соответственно не теряем денежные средства и у нас увеличивается клиентская база.

Получая каждый месяц с новых клиентов 23 130 рублей в месяц, система электронной очереди сможет окупить себя за 5 месяцев точно.

Месячная выручка офиса составляет 38 912 500. Стоит отметить, что с помощью электронной очереди мы ориентируемся на то, чтобы приобрести новых клиентов и не потерять старых.

Исходя, из полученных результатов по расчету эффективности внедрения продукта «Хоть потоп» мы можем увидеть, что прирост выручки

есть, - 1,75%. Беря во внимание 1,75% можно сказать, что данное внедрение продукта является экономически эффективным.

Закключение. Коммерческие банки составляют основу современной банковской системы, которая согласно действующему законодательству, включает в себя Банк России, кредитные организации, филиалы и представительства иностранных банков.

Предпринимательская деятельность подразумевает под собой продажи. В первой главе мы ознакомились с краткой характеристикой рассматриваемого объекта исследования, а именно ПАО «Совкомбанк» дополнительный офис Центральный.

Была рассмотрена организационная структура банка в целом, а также отдельно дополнительного офиса. Так же был проведён анализ финансовой деятельности, из которой можно заметить, что все основные финансовые показатели деятельности банка находятся в пределах нормы.

Во второй главе была рассмотрена сущность предпринимательской деятельности, а также было дано определение коммерческого банка. Как было отмечено ранее, самой главной целью коммерческих банков является получение максимальной прибыли за счёт привлечения денежных средств клиентов. А для привлечения этих средств, необходимо привлечение новых клиентов. Следовательно, нужно привлекать новых клиентов.

В третьем подпункте второй главы отмечены пути совершенствования предпринимательской деятельности организации. Мы предлагаем совершенствование предпринимательской деятельности организации путём совершенствования качества обслуживания клиентов. А также путём расширения линейки выпускаемых продуктов.

В этой же главе работы представлены основные проблемы исследуемого офиса. Так же рассмотрены основные виды доходов Банка.

Разумеется, если идёт речь о проблемах в предпринимательской деятельности, то несложно догадаться, что самая главная проблема офиса –

это низкие объёмы продаж. Во второй главе, одним из путей совершенствования предпринимательской деятельности выступило совершенствование качества обслуживания клиентов.

Так же во второй главе разработаны предложения по совершенствованию коммерческой деятельности:

1. внедрение системы электронной очереди;
2. внедрение нового продукта – страховка «Хоть потоп!»

Внедрение системы электронной очереди значительно улучшит работу офиса за счет того, что клиенты перестанут ругаться и нервничать по поводу того, кто за кем стоит. Так же не будет путаниц в очереди в кассу. Сотрудники смогут анализировать, кто, сколько стоит в очереди и по какому вопросу. Так же система электронной очереди позволит создавать отчет о работе с клиентами, т.е. сотрудник будет знать, скольких клиентов он обслужил, за какое время и каков результат сотрудника с одного клиента.

Что касается внедрения нового продукта страховка «Хоть потоп!», то там так же дан расчёт эффективности её внедрения. Но следует отметить, что данный продукт будет, является очень выгодным для клиента, поскольку аналогичный продукты, приобретённый напрямую через страховую фирму, будет стоить ему в разы больше.

В конечном итоге, по нашим предположениям, если в практику дополнительного офиса Центральный будет введена система электронной очереди и будет введён такой продукт как страховка «Хоть потоп!», то это значительно повысит качество работы офиса.

Что касается предпринимательской деятельности организации, то тут можно отметить следующее: очень часто в течение дня специалисты не могут нормально заниматься продажами, потому как на них возлагается очень большая нагрузка клиентов. Т.е. если с помощью системы электронной очереди работники смогут сами выбирать, сколько клиентов они обслужат, то сейчас клиенты сами выбирают в свободном порядке к кому им идти, что

создаёт нагрузку для сотрудников, следовательно, уставшие сотрудники уже не способны совершать продажи, не отдохнув от предыдущего клиента.