

Министерство внутренних дел Российской Федерации
Федеральное государственное казённое образовательное
учреждение высшего образования
«Орловский юридический институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации
имени В. В. Лукьянова»

Рукопись вычитана.
Приведенные в рукописи цитаты,
названия, фамилии, имена, отчества,
цифры и даты достоверны.

Подпись _____

О. Г. Селютина

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА
НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Методические (практические) рекомендации

Орёл
ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова
2016

УДК 336
ББК 65.9(2)26
С29

Рецензенты:

- Е. Д. Исаева, к. ю. н., старший преподаватель кафедры общеправовых дисциплин филиала ВИПК МВД России в г. Брянске;
- Л. Н. Госсельбах, начальник правового отдела УМВД России по Орловской области

Селютина О. Г.

С29 Повышение эффективности деятельности коммерческого банка на основе оценки качества банковских услуг : методические (практические) рекомендации / О. Г. Селютина. – Орел : ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2016. – 41 с.

В методических (практических) рекомендациях рассматриваются основные аспекты повышения эффективности деятельности коммерческого банка на основе оценки качества банковских услуг. Рекомендации предназначены для курсантов, слушателей, преподавателей, а также всех, кто интересуется проблемами межбанковской конкуренции.

Методические (практические) рекомендации публикуются в авторской редакции.

УДК 336
ББК 65.9(2)26

© ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2016
© Селютина О. Г., 2016

Оглавление

Введение	4
1. Понятие и основные элементы межбанковской конкуренции на национальном и региональном уровне	5
2. Модель развития межбанковской конкуренции и интегральная оценка деятельности банков на региональном рынке банковских услуг	13
3. Проблемы совершенствования государственной конкурентной политики на федеральном и региональном уровне	24
4. Методика оценки качества банковских услуг как инструмент повышения конкурентоспособности кредитной организации	33
Заключение	39
Приложение	41

Введение

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. Финансовый кризис 2008 г. в рамках межбанковской конкуренции предопределил новый расклад сил: банки с государственным участием и частные кредитные организации. Следует отметить, что в западной практике конкуренция на кредитном рынке обусловлена двумя видами участников: кредитными организациями и небанковскими структурами. Таким образом, в российской практике банковского дела имеются свои особенности, которые необходимо преодолеть, чтобы рынок банковских услуг принял цивилизованный вид, соответствующий требованиям глобального финансового рынка.

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.

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 федеральном, так и на региональном уровне.

Региональные банки тесно связаны с территорией своего функционирования и поэтому способны оказать существенное влияние на развитие отраслей экономики, малого бизнеса, сберегательную активность населения. Следовательно, задачей государства, в том числе и региональных органов власти, является не только создание условий для развития межбанковской конкуренции, но и непосредственная поддержка банков, функционирующих на территории региона.

В методических (практических) рекомендациях рассмотрена модель развития межбанковской конкуренции на региональном рынке банковских услуг как составном элементе банковской системы России; предложено методическое обеспечение расчета интегрального показателя оценки деятельности банка и предложены рекомендации по разработке методики оценки качества банковских услуг с учетом мнения клиентов; сформулированы рекомендации по совершенствованию государственной конкурентной политики с учетом тенденций посткризисного развития банковской системы страны.

1. Понятие и основные элементы межбанковской конкуренции на национальном и региональном уровне

Конкуренция выступает определенной силой качественных изменений в банковской среде, нацеленных на повышение устойчивости кредитных организаций, диверсификацию проводимых операций и расширение доступности финансовых услуг. В самом общем виде конкуренцию в банковской сфере можно рассматривать как процесс соперничества кредитных организаций, в результате которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на рынке ссуд, депозитов и других банковских услуг, а также на альтернативных финансовых рынках. Спектр конкурентных отношений может быть довольно обширен – от неограниченной (совершенной) конкуренции до абсолютной монополии.

Создание условий для развития конкурентной среды на рынке банковских услуг является одним из ключевых факторов эффективной реализации конституционного принципа единства экономического пространства и свободного перемещения финансовых услуг (ч. 1 ст. 8, ст. 34 Конституции РФ)¹. Конкуренция побуждает к эффективным действиям на рынке, заставляя предлагать клиентам более обширный ассортимент продуктов и услуг по более привлекательным ценам и лучшего качества, что, как следствие, способствует повышению эффективности производства и перераспределения экономических ресурсов.

Банковская конкуренция может быть определена как совершающийся в динамике процесс соперничества субъектов банковского рынка с целью обеспечения устойчивого положения на рынке и извлечения максимальной прибыли².

Содержание межбанковской конкуренции заключается в соперничестве, состязании ее субъектов на рынке банковских услуг. В зависимости от применяемых экономическими субъектами методов конкурентного соперничества на рынке выделяют следующие виды конкуренции:

- ценовую, в основе которой гибкость применяемых тарифов;
- неценовую, для которой характерны повышение качества и разработка новых услуг, индивидуализация содержания услуг.

Помимо этого различают добросовестную и недобросовестную конкуренцию. Согласно ст. 3 Федерального закона от 23 июня 1996 г. № 117-ФЗ «О защите конкуренции на рынке финансовых услуг» под недобросовестной конкуренцией на рынке финансовых услуг понимаются действия финансовых организаций, направленные на приобретение преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности, противоречащие законодательству РФ и обычаям, и причинившие или способ-

¹ Конституция РФ. М.: Прогресс, 1993.

² См.: Коробов Ю. И. Теория банковской конкуренции. Саратов: Издательский центр Саратовской государственной экономической академии, 1996. С. 9.

ные причинить убытки другим финансовым организациям-конкурентам на рынке финансовых услуг, либо принести ущерб их деловой репутации.

Кредитные организации используют различные способы достижения и удержания конкурентных преимуществ на финансовых рынках, что обеспечивает многообразие видов и форм конкурентной борьбы.

В целом можно говорить о том, что банковская конкуренция выступает как внешняя принудительная сила, заставляющая банковских предпринимателей повышать производительность труда в банках и их филиалах, расширять спектр банковских услуг, осуществлять инновационно-инвестиционную деятельность, увеличивать капитализацию и т. п. Она ведет к вытеснению менее эффективных банковских структур¹.

Следовательно, банковская конкуренция – это определенный механизм функционирования и развития всего рынка банковских услуг, она носит объективный характер, является естественно-историческим закономерным процессом, который осуществляется не автоматически, а через деятельность членов общества, основанную на понимании ими экономических законов и направленную на реализацию различных интересов.

Основные особенности, которые характеризуют современный рынок банковских услуг, заключаются в следующем:

- 1) универсализация банковской деятельности;
- 2) либерализация государственного регулирования;
- 3) расширение региональной и национальной сферы деятельности и глобальная конкуренция;
- 4) проникновение в традиционные банковские отрасли небанковских финансовых институтов (страховых компаний, пенсионных фондов и т. п.), интеграция и слияние рынков;
- 5) секьюритизация и институционализация деятельности финансовых организаций;
- 6) усиление интенсивности конкуренции.

В условиях неконкурентного банковского рынка кредитные организации, обладающие монопольной властью, имеют возможность проведения ценовой конкуренции, устанавливая заниженные тарифы по пассивным операциям и необоснованно завышенные – по активным, получая этим самым большую процентную маржу.

Очевидно, что это ограничивает возможности приобретения банковских услуг, отрицательно сказывается на удовлетворении определенных потребностей клиентов. В такой ситуации принципиальное значение имеет решение вопросов формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг, обеспечивающей эффективное распределение ресурсов, мак-

¹ Аристов О. В. Конкуренция и конкурентоспособность. М.: ЗАО Финстатин-Форм, 1999. С. 60.

симальное удовлетворение потребностей общества и личности, что подчеркивается рядом авторов.

Конкурентная среда на рынке банковских услуг представляет собой сложную совокупность различных рыночных структур, находящихся во взаимосвязи, взаимозависимости и постоянном взаимодействии. К данным структурам относятся: отношения собственности и экономические законы рынка; характер конкурентных взаимоотношений кредитных организаций; потребители (клиенты), предъявляющие платежеспособный спрос на банковские услуги; экономически самостоятельные кредитные организации различных форм собственности; рыночная инфраструктура, способная обеспечить эффективную реализацию конкурентных отношений; законодательно-правовое поле, регулирующее конкурентные отношения в банковском секторе

Эффективная рыночная конкурентная среда – это среда наиболее адекватная данному состоянию общественного производства и его рыночному проявлению. Она служит основой для реализации конкурентных отношений на рынке банковских услуг, и ее развитие связано с наличием огромного числа контрагентов на рынке.

Таким образом, весь широкий спектр элементов конкурентной среды можно разделить на: 1) количественные (численность конкурирующих субъектов как со стороны спроса, так и со стороны предложения на банковские услуги); 2) качественные (определяющие условия и эффективность конкуренции).

Целесообразно выявить закономерности, которые сегодня в наибольшей степени оказывают воздействие на формирование конкурентной среды на рынке банковских услуг, усиливая или ослабляя конкурентное поведение банков (таблица 1).

Таблица 1.

Закономерности, определяющие развитие конкурентной среды на рынке банковских услуг

Закономерности формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг	усиливающие конкурентное поведение банков	способствующие монопольному поведению банков
рост эффективности и числа конкурентов	+	
диверсификация деятельности	+	
возможность пополнения ресурсной базы избранных банков за счет размещения в них бюджетных средств		+
глобализация и интернационализация рынка	+	
концентрация и централизация банковского капитала		+
рост межотраслевой мобильности факторов производства	+	

Закономерности формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг	усиливающие конкурентное поведение банков	способствующие монопольному поведению банков
НТП, рост расходов на НИОКР в банковской сфере		+
эффективная государственная конкурентная и антимонопольная политика	+	
развитие инфраструктуры финансового рынка и совершенных заменителей	+	
протекционистская политика государства		+
участие государства в капитале лидеров банковского рынка		+
наличие групповых взаимосвязей банков, проводящих скоординированную рыночную политику		+
рассредоточенность собственности в банковской сфере среди множества независимых субъектов	+	
наличие доминирующих кредитных организаций, злоупотребление ими экономической властью, особенно в регионах		+
межрегиональный ресурсообмен, возможность свободного перелива капитала	+	

Определенные выше закономерности формирования конкурентной среды позволяют выявить основные тенденции развития конкурентных отношений на рынке банковских услуг в современных условиях:

1. Особенностью банковского дела является то, что банковские услуги легко воспроизводимы конкурентами, в результате чего большинство банков предлагают более или менее одинаковый набор услуг. В связи с этим, банковская конкуренция принимает неценовой характер, то есть базируется на улучшении качественных характеристик банковских услуг и осуществлении целенаправленной политики дифференциации банковских продуктов. Возможности применения традиционных методов ценовой конкуренции (скидки с объявленных тарифов, бесплатное предоставление части услуг, учитывающие пожелания клиентов, льготные условия предоставления услуг отдельным категориям клиентов и т. д.) ограничены, и могут иметь место только в случае низкой конкуренции на банковском рынке услуг.

2. В современных российских условиях особо выделяется групповая (корпоративная) конкуренция, которая предполагает, что друг другу противостоят «ассоциированные» конкуренты. Существование конкуренции между участниками одной финансовой группы – спорный вопрос. С одной стороны, единый контроль предполагает замещение индивидуальной конкуренции кооперацией (в рамках группы). С другой – если финансово-кредитные институты, входящие в одну группу, действуют на одном и том же территориальном рынке, они могут оказаться конкурентами (например, создание нового банка в рамках группы может «отобрать» клиентов у дру-

гих кредитных учреждений этой же группы), хотя, конечно характер этой конкуренции будет иным, нежели между двумя независимыми банками.

3. На банковском рынке усиливается конкуренция между российскими и иностранными банками. В начале 2000-х годов в России были зарегистрированы и действовали более 35 кредитных организаций, находящихся под эффективным контролем нерезидентов, то есть таких, где доля конечных иностранных владельцев превышала 50 %, 29 из них принадлежали нерезидентам на 100 %¹.

Следует считать оправданными меры протекционистского характера по сдерживанию Россией, как страной-реципиентом, процесса проникновения иностранных банков, ограничивающие российские коммерческие банки от конкуренции и поглощения со стороны более мощных мировых банковских «гигантов», активы которых порой превышают размеры всей банковской системы России. Причем, данные меры нельзя назвать беспрецедентными, даже ведущие мировые державы устанавливают различного рода барьеры и ограничения для вступления на свой банковский рынок.

4. Отношение объема банковских кредитов к ВВП в России, даже по меркам стран с переходной и развивающейся экономикой, пока невысоко (15-17 % при норме в 40-50 %)². В этой связи российская банковская система в краткосрочном периоде не способна в полном объеме удовлетворить потребности бизнеса в заемных ресурсах. Поэтому крупнейшие российские корпоративные клиенты все активнее привлекали более дешевые и длинные ресурсы на внешних рынках. Чем такая ситуация обернулась, хорошо было видно в период кризиса сентября 2008 года. Когда доступ к дешевым зарубежным ресурсам сильно ограничился, отечественные банки (в особенности достаточно крупные и известные) впали в финансовый коллапс. И только совместные действия Правительства РФ и ЦБР не позволили банковской системе страны провалиться в финансовую пропасть.

5. Потеря самых выгодных – корпоративных – клиентов ведет к сужению ресурсной базы российских кредитных организаций, они вынуждены искать новых клиентов, в частности переориентироваться на предприятия среднего и мелкого бизнеса, а также на другие незанятые рыночные ниши. Таким образом, бизнес российских банков сосредотачивается в более рискованных секторах, в частности, в розничном сегменте рынка банковских услуг, где продолжает усиливаться банковская конкуренция.

6. В то же время уровень монополизации банковской сферы России достиг критической черты – 20 крупнейших банков (в основном, государственных и олигархических), составляющих 1,5 % от количества всех кре-

¹ Банки и их роль в развитии регионов. По материалам конференций // Банковское дело. 2003. № 3. С. 7.

² Для сравнения: в странах Балтии этот показатель составляет 20 %, а в Польше и Венгрии – 30 %. См.: Наумов А. Проблемы российской банковской системы // Рынок ценных бумаг. 2003. № 8. С. 16.

дитных организаций, располагают 2/3 активов всей банковской системы, являясь при этом субъектом тех или иных финансово-промышленных групп. Подобная тенденция негативно сказывается на развитии конкурентных отношений на рынке банковских услуг страны. После кризиса государство поддержало за счет бюджетных вливаний именно эти 20 банков, снизив конкурентные возможности частных банков, позволив многим из них исчезнуть путем банкротства или покупки более серьезными кредитными организациями.

7. Важнейшим аспектом развития конкурентной среды на российском рынке банковских услуг является продолжающаяся монополизация рынка банками с государственным участием, прежде всего Сбербанком и ВТБ. Данные кредитные организации, пользуясь бесплатными государственными ресурсами и законодательно установленными преференциями, получают конкурентные преимущества, изначально несовпадающими с возможностями частного сектора. Подобная ситуация искажает систему конкурентных отношений, способствует снижению качества обслуживания клиентов.

8. Для рынка банковских услуг характерна низкая насыщенность банковскими институтами: в среднем 1 банк приходится более чем на 30000 жителей¹. Причем, в восточных регионах находится лишь около 16 % всех банков и их филиалов, то есть плотность банковского обслуживания еще ниже². В связи с вступлением в силу новых требований достаточности собственного капитала (которым удовлетворяет около 25 % банков) рынок покинут, прежде всего, мелкие региональные банки. С их уходом доступность банковского обслуживания для потребителей и уровень развития банковской конкуренции станет еще более низким.

9. Как правило, в регионах вопрос о конкуренции на рынке банковских услуг не стоит в принципе, в силу отсутствия кредитных учреждений в подавляющей большинстве муниципальных образований. Если и можно говорить о каком-то подобии конкурентных отношений, то только на уровне областного центра, где представлены как собственно региональные банки, так и филиалы инорегиональных банков.

В целом современный отечественный рынок банковских услуг следует отнести к рынку несовершенной конкуренции. Это утверждение вытекает из его состояния: на рынке действует ограниченное число системообразующих банков, поддерживаемых в различных формах государством, органами управления субъектов Федерации и занимающих господствующую

¹ Для сравнения: в Бельгии 1 банк приходится на каждые 717 жителей, в Швейцарии – на 835 жителей, в ФРГ – на 1000, во Франции – на 1314, в Великобритании – на 1331, в Японии – на 1780, в США – на 2214. См.: Взлет на конъюнктурной волне // Эксперт. 2005. № 36.

² Ковзанадзе И. К. Некоторые вопросы развития конкурентной среды банковского рынка // Банковское дело. 2001. № 4. С. 41.

щее положение. Это же обстоятельство позиционирует рынок банковских услуг как олигополию.

Экономический результат ограничения конкуренции состоит в уменьшении общей эффективности рынка банковских услуг: происходит неправомерное изменение тарифов банка (завышение по активным операциям, занижение – по пассивным), снижается заинтересованность в улучшении потребительских свойств и качества банковских продуктов.

Появление новых конкурирующих субъектов на рынке банковских услуг приводит к перераспределению (уменьшению) долей рынка, принадлежащих работающим в банковской сфере организациям. Реальность такой угрозы зависит от уровня «входного барьера» в отрасль и реакции действующих организаций на появление новых конкурентов.

Уровень «входного барьера» для создания нового предложения определяется:

- преимущественный тип предложения банковского продукта и связанную с ним отраслевую норму прибыли;
- степень диверсификации продукции;
- доступностью каналов распределения (затраты на проникновение на новые географические рынки, создание сети филиалов и представительств);
- потребностью в дополнительных вложениях;
- консерватизмом существующих связей и системы отношений между сберегателями (клиентами) и существующими финансовыми институтами;
- факторами, определяющими высокий уровень затрат у организаций, входящих в отрасль, и не связанными с масштабом производства (высокая защищенность современных банковских технологий, используемых в отрасли – патентами, лицензиями и другими исключительными правами; занятость наиболее выгодных с точки зрения рыночной конъюнктуры географических регионов страны; высокие профессиональные навыки и квалификация, требуемые для работников банковской отрасли).

Для различных категорий хозяйствующих субъектов имеют первоочередное значение различные виды барьеров входа на рынок и могут применяться дифференцированные методы их устранения (снижения).

Таким образом, можно выделить следующие ключевые задачи развития конкурентной среды на российском рынке банковских услуг.

1. Повышение конкурентоспособности банковской системы России за счет снижения экономических и административных издержек бизнеса.
2. Целенаправленная работа по уменьшению себестоимости и повышению качества банковских услуг для юридических и физических лиц.
3. Обеспечение всем кредитным структурам подлинно равноправных, основанных только на законе, возможностей осуществления банковского бизнеса. Все коммерческие банки должны быть в абсолютно одина-

ковых взаимоотношениях с регуляторами – Банком России и Правительством РФ.

4. Увеличения участия иностранных кредитных организаций в отечественной банковской системе обязательно должно сопровождаться совершенствованием системы пруденциального надзора с тем, чтобы иметь возможность предупредить резкое ухудшение состояния российских банковских институтов, не выдержавших конкуренции.

5. Обеспечение доступности современных банковских продуктов для корпоративных клиентов и населения во всех регионах страны, сопровождающееся реинжинирингом системы управления банковской деятельностью, включая модернизацию внутреннего контроля и риск-менеджмента.

6. Развитие эффективной деятельности на рынке розничных банковских услуг, для которого необходимо наличие широкой банковской сети (технологически объединенных офисов с высокой степенью автоматизации, с налаженным управленческим учетом и специально обученным персоналом). Причем, в таком сетевом формате в России пока не присутствует ни один иностранный банк. И это как раз то ключевое конкурентное преимущество, которое позволит в будущем наиболее лучшим российским банкам стать национальными лидерами.

В целом стратегическая задача развития рынка банковских услуг заключается в донесении необходимой банковской услуги или продукта конкретному потребителю, в любое время, в любую географическую точку по наиболее оптимальной цене. Решена она может быть только банковской системой, состоящей из крупных, средних и мелких банков, которые находятся в частной собственности. Только такая система способна в полной мере обеспечить банковскими услугами и продуктами всех экономических субъектов на всей территории России.

2. Модель развития межбанковской конкуренции и интегральная оценка деятельности банков на региональном рынке банковских услуг

Среда, в которой формировались и развиваются коммерческие банки России, представляет сложное переплетение экономических, социальных и политических отношений. Глубокий спад производства, резкое снижение доходов и покупательной способности населения, его сбережений в начале 1990-х годов предопределили финансовую стратегию банков и соответственно правила межбанковской конкуренции. Как результат – тотальное снижение доверия к кредитным организациям со стороны населения и реального сектора экономики.

И хотя в середине 2000-х годов ситуация начала понемногу исправляться, в целом деятельность коммерческих банков на рынке банковских услуг, в особенности на региональном уровне, носит своеобразный характер, зачастую далекий от цивилизованных отношений.

Существует несколько видов конкуренции, и каждый вид вносит свою долю влияния на процесс формирования конкурентных инновационных потребностей банка и внедрения новых видов банковских продуктов и услуг. Говоря о конкурентоспособности банковского продукта или услуги, необходимо в это понятие включать их инновационные характеристики. Современные финансовые рынки России предъявляют ко всем участникам этого рынка высокие требования, в которых фактически заложены такие известные виды конкуренции, как функциональная, видовая, предметная и смешанная.

Функциональная конкуренция возникает потому, что любую потребность можно удовлетворить множеством способов, например, потребность предприятия в финансовых ресурсах на развитие может быть удовлетворена в виде кредита, инвестиций, ссуды, потребительского, облигационного займа и т. п.

Видовая конкуренция возникает потому, что одни и те же услуги (банковские продукты) различаются какими-то важными параметрами. Например, минимальными и максимальными размерами депозита, сроками и т. д.

Предметная конкуренция возникает на почве качества оказываемых услуг (банковского продукта). Например, надежность защиты информации, надежность самого банка, скорость осуществления операций, простота, доступность и т. д.

Характер конкуренции определяется также характером рынка. В крупных городах и промышленно развитых регионах, там, где имеется значительное количество кредитных организаций (как самостоятельных, так и филиалов и структурных подразделений инорегиональных банков) конкуренция развивается по законам рынка потребителя. В тех регионах, где практически отсутствует выбор в банковских услугах (малые города,

сельские поселения и т. п.), действует рынок продавца, и конкуренция определяется политикой властей и соответствующим набором предлагаемых банковских продуктов и их качеством.

Основой такого положения можно считать банковскую реформу 1988 г., в соответствии с которой поощрялись специализация банка в одной сфере деятельности (сельское хозяйство, строительство и т. п.). Последующими реформами банкам предоставлялась возможность разнообразить свои портфели и регионы деятельности. Однако эта возможность использовалась односторонне, т. к. инструкции, обязывавшие клиентов иметь текущие счета в национальной валюте только в одном банке, не способствовали развитию межбанковской конкуренции. Таким образом, предприниматели становились полностью зависимыми от своих специализированных банков или их филиалов на местах, пока наиболее предприимчивые не решили создать свои собственные, т. н. «карманные» банки.

Последующие банковские реформы сузили географическую диверсификацию специализированных банков, созданных в 1988 г. Национальная сеть таких банков обычно разваливалась, и региональные филиалы становились независимыми кредитными организациями. Таким образом, специализирующиеся на финансировании одного сектора экономики, превращались в банки, специализирующие на финансировании одного сектора в одном регионе.

Необходимая диверсификация продуктовой линейки сдерживалась несколькими факторами: 1) экономическим спадом, 2) недостатком информации о финансовых продуктах, в которых есть потребность со стороны реального сектора и населения; 3) ограниченностью инвестиционных проектов у большинства предпринимателей. Кроме того, региональный рынок банковских услуг к началу 2000-х годов оказался четко поделенным между кредитными организациями, находящимися на территории расположения. Причем подавляющая часть сбережений населения традиционно концентрировалась в Сбербанке России, что также не способствовало развитию конкуренции.

В настоящее время в 20 крупнейших банках сосредоточены 62 % активов, а в 200 кредитных организациях – 89 %. Следует отметить, что в списке «топ-20» за время прошедших кризисов менялись названия банков и их рейтинговые позиции, но объем сосредоточенных активов оставался постоянным. Доля банков Москвы и Московской области в совокупном банковском капитале страны составляет 84 %, на Санкт-Петербург приходится 4 %.

Доля региональных банков в банковском капитале страны – 12 %, в то время как доля регионов в промышленном производстве страны составляет свыше 80 %. Указанная диспропорция фактически неизменна на протяжении двух десятилетий и является источником высоких системных рисков в функционировании российской банковской системы. Фактически во всех субъектах Российской Федерации уровень концентрации на рынке

депозитов колеблется в пределах 75-85 %, на рынке кредитов 80-90 %. Это свидетельствует о том, что рынок банковских услуг фактически разделен как по территориальному принципу, так и по продуктовому. Ни в одной развитой стране мира нет такой высокой концентрации капитала.

Представляется, что данная тенденция закономерна в условиях ограничения применяемых показателей оценки конкуренции на рынке банковских услуг простым выявлением организации, имеющей определенную долю на отдельном рынке. Методика, используемая ФАС, не позволяет оценить проблему формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг комплексно, не дает общей картины развития банковской конкуренции на территориях, сходных по своему социально-экономическому развитию. А значит, отсутствует систематизированная информация для принятия качественных управленческих решений в этой сфере.

Таким образом, до настоящего времени не разработано экономикоматематически обоснованного способа определения уровня развития банковской конкуренции, поэтому денежные власти вынуждены руководствоваться априорными установками и собственными предположениями.

В качестве исходных данных для анализа используются рассчитанные по методике Департамента банковского регулирования и надзора Банка России следующие показатели обеспеченности Центрального федерального округа банковскими услугами (без учета Москвы и Московской области):

- индекс развития сберегательного дела (депозиты на душу населения к доходам) (ИРСД);
- финансовая насыщенность банковскими услугами (по объему кредитов) (ФНбук);
- институциональная насыщенность банковскими услугами (по численности населения) (ИИНБу);
- совокупный индекс развития банковской конкуренции (СИРБК).

Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню развития сберегательного дела представлено на рисунке 1.

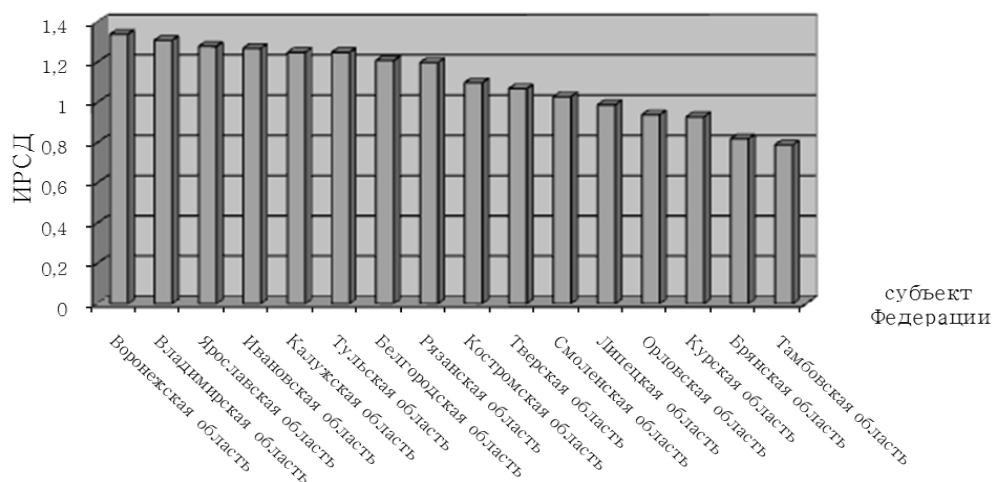


Рисунок 1. Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню развития сберегательного дела.

Приведенные данные подтверждают следующий вывод: в целом развитие сберегательного дела в регионах Центрального федерального округа происходит достаточно однотипно, то есть объем депозитов, приходящихся на душу населения, относительно среднедушевых доходов практически во всех субъектах превышает 1,0. Исключение составляют Липецкая (0,99), Орловская (0,94), Курская (0,93), Брянская (0,82) и Тамбовская (0,79) области, где это отношение меньше 1,0. Таким образом, на основании проведенного ранжирования по данному показателю можно выделить однородную территориальную группу с недостаточным уровнем банковской конкуренции в сфере депозитных операций и низким уровне развития сберегательного дела в целом.

Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню финансовой насыщенности банковскими услугами (по объему выданных кредитов) представлено на рисунке 2. Данный показатель использован в качестве детерминанты банковской конкуренции в связи с тем, что в структуре активных операций банков кредиты занимают традиционно основное место, являясь, с одной стороны, важнейшей статьёй доходов кредитной организации, а с другой стороны, определяют результат деятельности банковской системы в целом как посредника в трансформации сбережений в инвестиции.

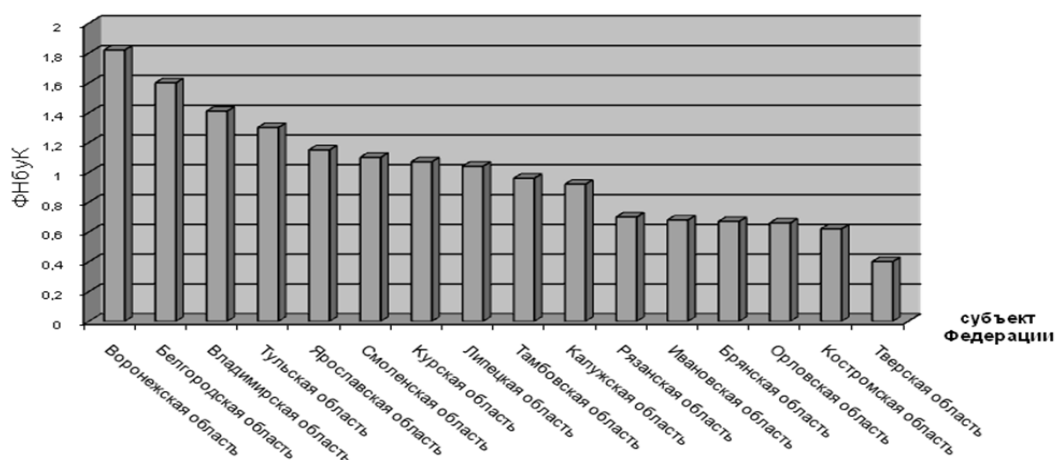


Рисунок 2. Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню финансовой насыщенности банковскими услугами (по объему выданных кредитов).

Очевидно, что финансовая насыщенность кредитными услугами сильно дифференцирована. При этом соотношение объема выданных в регионах кредитов с региональным ВВП ниже медианного уровня в 50 % субъектов ЦФО. Очевидно, что в Тамбовской (0,96) и Калужской областях (0,92) уровень взаимодействия банковского (кредитного) и производственного капитала недостаточный, в Рязанской (0,7), Ивановской (0,68), Брянской (0,67), Орловской (0,66), Костромской (0,62) – очень низкий, а в Тверской области (0,4) просто критический.

О финансовой насыщенности банковскими услугами, как и о развитии конкуренции отношений в сфере кредитных операций, можно говорить только в 8 субъектах Федерации из 16 регионов ЦФО. Приведенные данные также говорят о том, что применение единого подхода в сфере регулирования конкурентных отношений в представленных областях Центрального федерального округа является не только не эффективным, но и разрушительным для экономики этих территорий.

Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню институциональной насыщенности банковскими услугами (по численности населения) представлено на рисунке 3. Показатель институциональной насыщенности банковскими услугами рассчитывался исходя из количества кредитных организаций на душу населения субъекта Федерации (по данным Банка России).

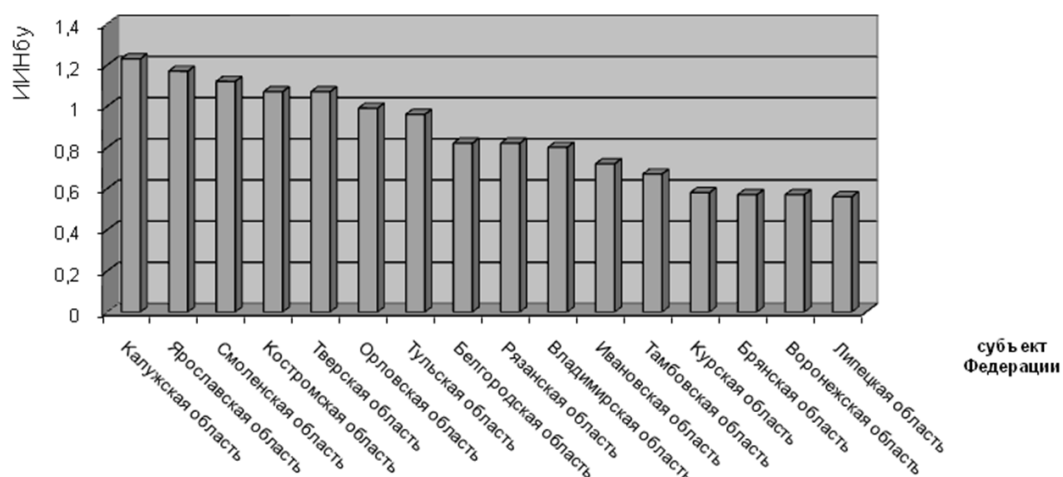


Рисунок 3. Ранжирование регионов Центрального федерального округа по уровню институциональной насыщенности банковскими услугами (по численности населения).

Прослеживается неоднозначная тенденция: с одной стороны, ряд областей с низким уровнем развития сберегательного и кредитного дела (например, Брянская, Липецкая области) также характеризуются и не высокой институциональной насыщенностью банковскими услугами, однако с другой стороны, Воронежская область – лидер по двум вышеперечисленным показателям, обладает одним из самых низких значений (0,57) институциональной насыщенности в Центральном Федеральном округе.

В соответствии с данными приведенной матрицы (таблица 2) можно сделать вывод, что имеется глубокая связь совокупного индекса развития банковской конкуренции в регионе с индексами институциональной насыщенности банковскими продуктами, финансовой насыщенности по объему выданных кредитов и индексом развития сберегательного дела в регионе (коэффициенты корреляции – 0,761; 0,811 и 0,799 соответственно).

Таблица 2.

**Корреляционная матрица индексов
(коэффициент Пирсона, уровень значимости)**

Индекс		ИИНбу	ФНбуК	ИРСД	СИРБК
Индекс институциональной насыщенности региона банковскими услугами (ИИНбу)	Коэффициент	1,000	0,247	0,302	0,761
	Значение	-	0,357	0,256	0,348
Индекс финансовой насыщенности региона банковскими услугами (по объему выданных кредитов) (ФНбуК)	Коэффициент	0,247	1,000	0,461	0,811
	Значение	0,357	-	0,072	0,000
Индекс развития сберегательного дела (ИРСД)	Коэффициент	0,302	0,461	1,000	0,799
	Значение	0,256	0,072	-	0,000
Совокупный индекс развития банковской конкуренции (СИРБК)	Коэффициент	0,761	0,811	0,799	1,000
	Значение	0,348	0,000	0,000	-

Проведенный корреляционный анализ позволяет выстроить экономико-математическую модель в виде множественной линейной регрессии, описывающую зависимость совокупного индекса развития банковской конкуренции Y_R от трех предикторов – индекса финансовой насыщенности региона банковскими услугами (по объему выданных кредитов) – X_1 , индекса развития сберегательного дела (депозиты на душу населения к доходам населения) – X_2 , индекса институциональной насыщенности региона банковскими услугами – X_3 :

$$Y_R = b_0 + b_1 * X_1 + b_2 * X_2 + b_3 * X_3 \quad (1)$$

Коэффициенты b_1, b_2 и b_3 разработанной множественной линейной регрессии (*) являются коэффициентами эластичности совокупного индекса развития банковской конкуренции по финансовой насыщенности региона банковскими услугами (по объему выданных кредитов), развитию сберегательного дела (депозиты на душу населения к доходам населения), институциональной насыщенности банковскими услугами соответственно.

Выборочные коэффициенты линейной корреляции предикторов не превышают 0,5, значит, эффекта мультиколлинеарности не наблюдается.

Проведенный с использованием пакета анализа данных SPSS регрессионный анализ обеспеченности регионов Центрального федерального ок-

руга банковскими услугами позволил нам получить следующее уравнение линейной регрессии (2):

$$Y_R = 0,314 * X_1 + 0,355 * X_2 + 0,230 * X_3 \quad (2)$$

Данное уравнение характеризуется высоким значением коэффициента детерминации (0,959), то есть три предиктора, включенные в регрессионную модель, объясняют 95,9 % изменчивости совокупного индекса развития банковской конкуренции в регионе. Кроме того, коэффициенты регрессии статистически значимы на достаточно высоком уровне. Критерий Фишера, равный 94,160, свидетельствует о значимости полученной модели.

Из полученной эконометрической модели следует, что степень развития банковской конкуренции в Центральном федеральном округе характеризуется следующими коэффициентами эластичности: 0,314 по развитию сберегательного дела, 0,355 по финансовой насыщенности экономики территории банковскими услугами по объему выданных кредитов, и 0,230 по институциональной насыщенности территории банковскими услугами.

Это означает, что прирост на 1 % объема депозитов на душу населения к доходам населения в среднем определяет повышение интенсивности банковской конкуренции на 0,314 %. Увеличение на 1 % объема выданных кредитов на единицу ВРП в среднем определяет повышение интенсивности банковской конкуренции на 0,355 %, а рост количества кредитных институтов на душу населения на 1 % ведет к увеличению конкуренции на рынке банковских услуг в целом на 0,230 %.

Обращает на себя внимание факт резкого отклонения от медианного значения: отмечается наличие так называемых экстремальных значений показателя финансовой насыщенности банковскими услугами (по объему кредитов) в Тверской области – 0,4 (очень низкая насыщенность), в Воронежской области – 1,82 (очень высокая насыщенность). Причем в обоих случаях наблюдается значительный разброс от среднего показателя по Центральному федеральному округу (1,074). По остальным индексам разброс по субъектам Федерации не настолько существенный и показатели по регионам большей степени приближен к медианному значению по ЦФО.

Таким образом, очевидно, что медианные значения для двух индексов обеспеченности банковскими услугами – индекса институциональной насыщенности и совокупного индекса развития банковской конкуренции – находятся ниже условного среднего уровня (1,0).

Полученная модель имеет смысловую интерпретацию и, кроме того, характеризуется очень малыми искажениями факторного пространства. Результаты визуальной кластеризации полностью подтверждаются итогами экономико-математического моделирования с помощью множественной линейной регрессии, описывающей анализируемую зависимость.

Выявленная зависимость, являющаяся количественной по форме, отражает и качественную сторону проблемы, позволяя реализовать достижения фундаментальной науки в прикладных исследованиях конкурентной среды на рынке банковских услуг.

Однако для уточнения местоположения конкретной кредитной организации на региональном рынке банковских услуг необходимо проводить сравнительную оценку деятельности кредитных организаций. Представляется возможным предложить методику такой оценки, базирующейся на системе исходных показателей.

$$1) k_1 = SK_{1y} / A > 0,06, \quad (3)$$

где SK_{1y} – собственный капитал первого уровня,
 A – активы;

$$2) k_2 = SK / A_p > 0,10, \quad (4)$$

где SK – собственный капитал,
 A_p – активы с учетом риска;

$$3) k_3 = PA / A > 0,65, \quad (5)$$

где PA – работающие активы;

Уровень доходных активов показывает, какую долю занимают работающие или доходные активы в совокупных активах банка. Поскольку практически все доходные активы являются рискованными, высокий их уровень снижает устойчивость банка, с другой стороны их размер должен быть достаточным для безубыточной работы банка. Нормальным считается, если доля доходных активов составляет 65-75 % или ниже, но при условии, что доходы банка превышают его расходы.

$$4) k_4 = ЧП + Р + РФ / СЗ > 0,2, \quad (6)$$

где $ЧП$ – чистая прибыль,
 $Р$ – резервы,
 $РФ$ – резервный фонд,
 $СЗ$ – ссудная задолженность;

$$5) k_5 = ЧП / Д > 0,1, \quad (7)$$

где $Д$ – доходы кредитной организации.

Рентабельность дохода характеризует количество денежных единиц прибыли, приходящихся на одну денежную единицу дохода. Показатель отражает способность менеджмента банка контролировать его расходы, исключая объективный расходный фактор – рыночный уровень процентной ставки. Рост этого показателя свидетельствует о гармонизации струк-

туры ресурсной базы банка, уменьшении дорогостоящих источников привлечения ресурсов¹.

$$6) k_6 = \text{ЧП} / \text{СА} > 0,01, \quad (8)$$

где СА – средние активы.

Прибыльность активов показывает количество денежных единиц прибыли, приходящихся на одну денежную единицу совокупных активов. Низкая норма прибыли может быть результатом консервативной ссудной и инвестиционной политики, а также следствием излишних операционных расходов. Высокое значение показателя свидетельствует об эффективной деятельности банка, высокой доходности активов.

$$7) k_7 = \text{ЧП} / \text{С}_p\text{ССК} > 0,1, \quad (9)$$

где С_рССК – средняя сумма собственного капитала.

Рентабельность собственного капитала показывает количество денежных единиц прибыли, приходящихся на одну денежную единицу собственных оборотных средств.

$$8) k_8 = \text{ВА} / \text{ОВ}_d > 0,2, \quad (10)$$

где ВА – высоколиквидные активы,
ОВ_д – обязательства до востребования.

Коэффициент мгновенной ликвидности отражает степень обеспечения высоколиквидными активами обязательств до востребования.

$$9) k_9 = \text{ЛА} / \text{О} > 0,3, \quad (11)$$

где ЛА – ликвидные активы,
О – обязательства.

Коэффициент ликвидности отражает степень обеспечения ликвидными активами обязательств банка и показывает, не используются ли привлеченные средства на собственные нужды банка².

Для выявления конкурентных позиций банка необходимо составить его рейтинг, который покажет истинное место кредитной организации на рынке банковских услуг региона. В качестве исходной примем методику

¹ Масленченков Ю. Мониторинг финансового состояния банка // Бизнес и банки. 2002. № 18–19; Масленченков Ю., Команов В. Оценка деятельности коммерческого банка на основе балансовых уравнений // Бизнес и банки. 1996. № 30.

² Юденков Ю., Шмелев К. Оценка устойчивости банковской системы на основе публикуемой отчетности // Аналитический банковский журнал. 2003. № 1–2.

сравнительной рейтинговой оценки, предлагаемую А. Д. Шереметом и Е. В. Негашевым¹.

Представим последовательность действий при составлении рейтинга банка.

1. Исходные данные представляются в виде матрицы (a_{ij}), т. е. таблицы, где по строкам записаны номера показателей ($i=1,2,3\dots n$), а по столбцам – номера банков ($j=1,2,3\dots m$).

2. По каждому показателю находится максимальное значение и заносится в столбец условно эталонного банка ($m + 1$).

3. Исходные показатели матрицы стандартизируются в отношении соответствующего показателя эталонного банка по формуле:

$$x_{ij} = a_{ij} / m_j x_{ij}. \quad (12)$$

где x_{ij} – стандартизированные показатели состояния j -того банка.

4. Для каждого анализируемого банка значение его рейтинговой оценки определяется по формуле:

$$R_j = \sqrt{(1 - x_{1j})^2 + (1 - x_{2j})^2 + \dots + (1 - x_{nj})^2}, \quad (13)$$

где R_j – рейтинговая оценка j -того банка;

x_{1j} , x_{2j} , x_{nj} – стандартизированные показатели j -того анализируемого банка.

5. Банки ранжируются в порядке возрастания рейтинговой оценки. Наивысший рейтинг (первое место) имеет банк с минимальным значением R .

Проведенные расчеты показывают, что рассчитанные данные сравнительной оценки кредитных организаций следующие: на 01.01.07. Банк 1 имел наивысший результат среди рассматриваемых банков, вторую и третью позиции соответственно занимали Банк 5 и Банк 4, на начало 2010 г. расположение банков аналогично позициям, занимаемым ими в результате использования метода оценки предпочтительности объектов.

Предложенная методика интегральной оценки деятельности банков с использованием метода предпочтительности объектов имеет следующие преимущества:

- выбор исходных показателей для построения оценки учитывает как зарубежный опыт, так и специфику практической деятельности российских банков, действующих на территории региона;

- сравнение деятельности банков осуществляется не только относительно друг друга, но и относительно финансового состояния «условно среднего банка», функционирующего на рынке банковских услуг региона.

¹ Шеремет А. Д., Негашев Е. В. Методика финансового анализа. М.: ИНФРА-М, 2001.

Этот банк и взят за эталонный банк при расчете рейтинговой оценки кредитных организаций, отражающей конкурентную позицию конкретного банка;

- количество описывается информативностью признаков, что позволяет выделить показатели, оказывающие наибольшее влияние на рейтинговую оценку банков в различные периоды времени.

Таким образом, можно сделать вывод, что данная методика позволяет с большой долей вероятности оценить конкурентную позицию банка, что, в свою очередь, может способствовать определенной выработке оптимальных управленческих решений менеджментом банка.

3. Проблемы совершенствования государственной конкурентной политики на федеральном и региональном уровне

В последнее десятилетие XX века и в начале XXI века появилась и развилась глобальная тенденция к экономической либерализации, открытию рынков, поощрению конкуренции. Но либерализация экономических отношений представляет собой неравноценную замену эффективной конкурентной политики, так как во многих случаях свободный рынок едва ли может привести к созданию конкурентных рыночных структур и поощрению эффективного управления. Политика конкуренции содействует экономической либерализации, поощряя субъектов рынка вступать в конкурентные отношения.

Конкурентная политика основывается на двух различных, но соотносящихся аспектах – концепции власти над рынком и концепции господства рынка. Большинство видов конкурентной политики существует, чтобы отобрать у участников возможности использовать власть над рынком, либо не позволить им, опираясь на свои преимущества, злоупотреблять своим господствующим положением. Концепция экономической власти шире, чем концепция власти над рынком, и включает в себя способность более крупных фирм определять экономическую жизнеспособность конкурентов и влиять на политические процессы в демократическом обществе. На практике концепция ограниченной экономической власти как основы конкурентной политики может сочетаться со стремлением к экономической эффективности. Но защита экономической свободы вследствие протекции над небольшими, экономически не очень эффективными организациями в их противостоянии большим и эффективным структурам в ряде моментов снижает степень, в которой политика конкуренции благоприятствует экономической эффективности.

Основная проблема государственного регулирования конкурентной политики на рынке банковских услуг состоит в явно выраженном дуализме:

1. Государство действует как регулятор банковской системы.
2. Одновременно государство выступает участником банковской деятельности, прямо или опосредованно управляя кредитными организациями, которые конкурируют на рынке банковских услуг.

Таким образом, государство нарушает условия конкуренции на рынке, реализуя политику «двойных стандартов» в отношении частных и собственных кредитных организаций.

Конкурентная политика, а также конкурентное право России основывается на следующих конституционных принципах:

- 1) свободы экономической деятельности;
- 2) единства экономического пространства;
- 3) свободного перемещения продукции, услуг и финансовых средств;

- 4) защиты публичных интересов;
- 5) поддержки конкуренции;
- 6) недопустимости экономической деятельности, направленной на монополизацию и недобросовестную конкуренцию.

На рынке банковских услуг Российской Федерации наблюдаются все признаки ограничения конкуренции, значительная часть которых провоцируется государством в лице Центрального банка Российской Федерации. Под *ограничением конкуренции* понимается утрата важнейших признаков конкурентного рынка в результате злоупотреблений хозяйствующими субъектами своей экономической властью, проявляющихся в создании барьеров входа на рынок, неравных условий деятельности, вытеснения конкурентов, либо в прекращении конкуренции между участниками рынка в результате слияний (поглощений).

Регулирующая деятельность государства в лице Банка России на рынке банковских услуг должна быть направлена не только на отдельные институты, а на рынок в целом, причем это касается как сдерживающего, так и стимулирующего воздействия. Это обуславливает необходимость корректировки роли государства в деятельности кредитных институтов страны, особенно в части формирования полноценной конкурентной среды на рынке банковских услуг.

Создание условий для развития конкурентной среды на банковском рынке является одним из важных элементов государственной политики, направленной на обеспечение конституционных гарантий единства экономического пространства и свободного перемещения услуг и финансовых средств.

Именно в силу того, что государство до сих пор не сформулировало четкие задачи (модель) построения необходимой ему банковской системы, мы имеем на рынке банковских услуг не строго структурированную систему, а случайную совокупность разнородных кредитных организаций: государственных, олигархических, иностранных (дочерних), карманных и, наконец, нормальных коммерческих. Как известно, хаотичная структура никогда не позволяет вести целенаправленную деятельность и достигать запланированного результата.

Регулирующую деятельность государства нельзя сводить только к антимонопольной политике, ограничивающей монопольную власть действующих на банковском рынке организаций, должна быть разработана и государственная конкурентная политика, создающая и защищающая среду, в которой кредитные организации могут достигать конкурентных преимуществ.

Можно выделить 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, включая банки,

контролируемые государством; обеспечение транспарентности в деятельности кредитных организаций; определение продуктовых и географических границ деятельности монополий; защита достигнутого уровня конкурентной среды и предупреждение создания новых монополий; развитие рыночной инфраструктуры, способствующей формированию конкурентных отношений между кредитно-финансовыми организациями; создание условий для привлечения кредитных организаций на локальные рынки банковских услуг из других регионов; стимулирование повышения количества кредитных организаций в регионах; противодействие антиконкурентным сговорам кредитных организаций.

Можно выделить два блока инструментов государственного регулирования банковской конкуренции:

1. Инструменты, призванные обеспечить стабильность банковской системы.

2. Инструменты, призванные обеспечить равноправные конкурентные отношения на рынке банковских услуг.

Анализируя настоящую ситуацию, можно сделать вывод о том, что инструменты воздействия, используемые Банком России в данный момент, не направлены на развитие банковской конкуренции. Современные подходы к регулированию отношений агентов российского банковского рынка по поводу конкуренции фактически носят ограничительный, а не стимулирующий характер. С содержательной точки зрения такой подход основан на системе формальных критериев в виде специальных норм и требований, которые являются дифференцирующим, но не синтезирующим инструментом. Подобное регулирование конкуренции на российском рынке банковских услуг переводит процесс регулирования в плоскость контроля за доступом на рынок при помощи соответствующих «барьеров».

В современных условиях Банку России следует перенести акценты регулирования на снятие барьеров для добросовестной конкуренции, которая выступает более сильным механизмом повышения эффективности развития банковского сектора России, чем надзорные методы. Равноправная конкуренция и рыночная дисциплина предполагают:

- наличие четких общих «правил игры», эффективную систему реагирования на их нарушение,
- исключение двойных стандартов,
- законодательное ограничение неформальных связей менеджмента банков и государственных чиновников.

Для формирования здоровой рыночной конкурентной среды на рынке банковских услуг необходима реализация государством следующих мер:

1. Соблюдение прозрачности собственности на рынке банковских услуг.

2. Четкое определение форм присутствия государства на рынке банковских услуг, исключающее прямое участие Банка России в капитале кредитных организаций.

3. Выбор ясных критериев, определяющих выбор банка для приоритетной работы с бюджетными средствами.

4. Преобразование так называемых карманных банков, обслуживающих группу взаимосвязанных лиц, например, в общества взаимного кредита.

5. В сфере правового обеспечения банковской деятельности необходимо в первую очередь создать правовые условия функционирования кредитных организаций в соответствии с международными нормами¹, определенными, в частности, в «Основополагающих принципах эффективного банковского надзора» Базельского комитета по банковскому надзору, в том числе:

- укрепить права кредиторов, в первую очередь их права требования, обеспеченные залогом;
- обеспечить совершенствование правовых механизмов ликвидации кредитных организаций, у которых отозваны лицензии;
- укрепить правовые механизмы предотвращения действий по ограничению конкуренции на рынке банковских услуг;
- упростить процедуры слияния и присоединения кредитных организаций;
- создать условия для формирования эффективной системы хранения и использования кредитных историй;
- создать правовые условия для более широкого применения в банковском деле современных электронных технологий;
- создать правовые механизмы противодействия установлению недобросовестными лицами контроля над кредитными организациями;
- продолжить работу по совершенствованию системы налогообложения банковской деятельности.

Государство должно обеспечить равноправные условия деятельности для всех субъектов рынка банковских услуг всех форм собственности, только тогда этот рынок станет по-настоящему конкурентоспособным.

Субъектами реализации государственной политики должны стать имеющиеся регуляторы банковского рынка – Центральный банк Российской Федерации и Федеральная антимонопольная служба. Целесообразно в случае официального введения нового института – «кредитной организации с государственным участием» расширить полномочия данных органов власти, а также функции Счетной палаты РФ. Кроме того, ряд полномочий может быть передан Следственному комитету в связи с рассмотрением недобросовестных действий участников банковского рынка.

¹ URL: www.cbr.ru/analytics/standart_acts.

С позиции государственного регулирования конкуренции на рынке банковских услуг важнейшей проблемой является количественное определение показателей ее развития. Современное законодательство РФ сводит решение данного вопроса к определению показателей концентрации капитала на финансовом (в том числе и на банковском) рынке.

Модель государственной конкурентной политики на рынке банковских услуг представлена в Приложении 1.

Доминирующее положение кредитной организации на рынке банковских услуг устанавливается Федеральной антимонопольной службой на основании определения доли кредитной организации в границах рынка банковских услуг независимо от ее места нахождения, определенного в учредительных документах¹.

Концентрация капитала кредитных организаций для антимонопольных органов означает возможное занятие этими организациями доминирующего положения на рынке банковских услуг, тогда как для Центрального банка РФ это означает возможные системные риски. Подобная ситуация обуславливает тот факт, что имеет место двойной контроль со стороны ЦБ РФ и ФАС РФ за концентрацией капитала на рынке банковских услуг.

Однако при этом, согласно действующим правовым нормам, наличие доминирующего положения кредитной организации на рынке банковских услуг не является нарушением антимонопольного законодательства до момента выявления злоупотребления².

Вышесказанное позволяет утверждать, что несоответствие структуры собственности в банковской системе (как страны в целом, так и в каждом отдельном регионе) способствует несбалансированности банковского рынка. Недостаточное количество, размеры и капитализация частных банков зачастую не позволяют удовлетворить потребность негосударственного сектора в инвестициях и нестандартных банковских услугах. При этом банки с участием государства ориентируются в своей деятельности, прежде всего, на получение прибыли, также как и коммерческие банки³, а отнюдь не на государственный сектор, естественно менее финансово-эффективный, и не на выполнение каких-либо социально-значимых задач центра и регионов.

Создание условий для развития конкурентной среды в банковской системе – один из ключевых элементов государственной политики, на-

¹ Об утверждении Порядка определения доминирующего положения финансовых организаций на рынке банковских услуг: Приказ Федеральной антимонопольной службы от 25 октября 2005 г. № 247.

² О защите конкуренции на рынке финансовых услуг: Федер. закон Рос. Федерации от 23 июня 1999 г. № 117-ФЗ. Ст. 5.

³ Отметим, что это не противоречит Федеральному закону «О банках и банковской деятельности» от 3 февраля 1996 г. № 17-ФЗ с последующими изменениями и дополнениями.

правленной на обеспечение конституционных гарантий единства экономического пространства и свободного перемещения услуг, финансовых средств, формирование условий повышения эффективности банковского сектора, а также укрепление его роли в экономике как конкретного региона, так и государства в целом.

Следует выделить ряд направлений государственного регулирования конкурентных отношений на финансовом рынке.

1. Главное направление – это деятельность Центрального банка Российской Федерации в области надзора.

Банк России проводит политику, направленную на укрепление банковской системы и обеспечение конкурентоспособности российских кредитных организаций. По мнению банковского сообщества, сложившееся в российской банковской системе чрезмерное вмешательство надзорных органов является сдерживающим развитие фактором. Усложнение надзора приводит к значительному росту трудовых и финансовых затрат банков, требует увеличения штата сотрудников и других затрат, не оказывая существенного влияния на эффективность самого надзора. В среднем, участники рынка оценивают рост затрат на соблюдение всех пруденциальных требований ЦБ РФ в 30 %.

Очевидно, что надзорная политика должна стимулировать совершенствование банками методов управления рисками, не возлагая на них дополнительное бремя.

В настоящее время ряд исследователей, например, Т. Ю. Куделина¹, отмечают, что объем надзорных процедур и требований должен определяться финансовым состоянием каждого конкретного банка. С таким утверждением сложно согласиться, т. к. универсальный характер деятельности кредитных организаций предполагает и универсальные процедуры надзора. 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.

Необходимо проводить размещение ценных бумаг в целях повышения капитализации банков, однако данный подход не совсем подходит для небольших региональных банков.

В целях создания условий реинвестирования средств необходимо снижать затраты банков путем сокращения расходов на составление отчетности, издержки по осуществлению функций контроля. Важным в данном

¹ Куделина Т. Ю. Банковская конкуренция в России в условиях развития рыночных отношений: дис. ... канд. экон. наук. М., 2005. С. 146.

направлении является обеспечение контроля со стороны ЦБР за эффективностью использования средств (реинвестированием).

3. Установление оснований для изменения статуса и условий деятельности на рынке банковских услуг банков с государственным участием, несущих перед государством ответственность за обслуживание определенных секторов экономики, федеральных, региональных и ведомственных программ.

4. Снижение административных барьеров, осложняющих банкам разной структуры собственности 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.

5. Разработка мер, ограничивающих для банковских организаций с государственным участием и корпоративным капиталом возможности нарушения ими принципов равноправной конкуренции на региональных и иных сегментах рынке банковских услуг.

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

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

1. Систематизация конкурентного права на финансовом рынке.

Продуманная конкурентная политика государства должна опираться на стабильное и прозрачное законодательство. Все участники рынка должны четко осознавать «правила игры» и последствия, которые наступят в случае их нарушения.

2. Формирование рынка разнообразных институциональных структур, форм и методов привлечения и размещения финансовых ресурсов.

Формирование условий для развития многообразия финансовых институтов (коммерческих универсальных банков, специализированных банков, небанковских кредитных институтов и т. п.), предлагающих клиентам широкий спектр услуг и альтернативных возможностей управления капиталом в «шаговой доступности» или в режиме он-лайн.

3. Информационное обеспечение участников рынка, клиентов и регулирующих органов.

Одной из ключевых задач государства в сфере развития финансового рынка является повышение уровня информационной прозрачности рынка. Реализация принципа информационной прозрачности может быть достигнута за счет информирования всех заинтересованных лиц о деятельности участников финансового рынка и ее результатах. Этому должны способствовать:

- создание общепринятой системы показателей для анализа положения на финансовом рынке;
- четкое разграничение информации на информацию, являющуюся коммерческой тайной и не являющуюся таковой или обязательную к предоставлению любому заинтересованному лицу или организации;
- обязательное опубликование существенных фактов деятельности финансовых организаций, а не только балансовых показателей;
- поддержка независимых рейтинговых агентств и введение признанной рейтинговой оценки финансовых организаций;
- поддержка специализированных изданий, характеризующих отдельные отрасли экономики как объекты инвестиций;
- формирование центров добровольной сертификации финансовых услуг;
- ужесточение ответственности за предоставление недостоверной информации;
- раскрытие информации о ценах, объемах и качестве предоставляемых услуг.

4. Содействие деятельности саморегулируемых рыночных структур по вопросам поддержания и совершенствования форм добросовестной конкуренции на рынке.

Саморегулируемые организации – это добровольные объединения участников финансового рынка, создаваемые для обеспечения условий профессиональной деятельности на финансовом рынке; соблюдение стандартов профессиональной этики; защиты интересов кредиторов, инвесторов и иных клиентов финансовых организаций; установления правил и стандартов проведения операций и оказания услуг, обеспечивающих эффективное функционирование финансового рынка. Таким образом, саморегулируемые организации выступают внутренним самоорганизующим инструментом рынка и дополняют систему государственного регулирования.

5. Антимонопольный контроль, пресечение антиконкурентных соглашений и действий монопольных структур.

Основное внимание должно быть уделено ограничению тенденций монополизации рынка, предотвращению возникновения монополий, сговоров и антиконкурентных действий участников рынка, которые ведут к необоснованной концентрации ресурсов, ослаблению интенсивности конкуренции, внедрению в практику форм недобросовестной конкуренции, конфликту частных и общественных интересов, ущемлению прав и свобод потребителей финансовых услуг.

6. Пресечение негативного воздействия на развитие конкурентных отношений других форм государственного регулирования (денежно-кредитной, валютной, бюджетно-налоговой и т. д.).

Государство должно стимулировать частные инвестиции различными способами, среди которых наиболее эффективным является льготное налогообложение небольших сумм физических лиц. Неоправданно высоким остается влияние валютного регулирования на инвестиционный процесс и денежные инициативы государства.

7. Пропаганда основ конкурентного права, развитие образовательных программ соответствующего профиля (в рамках курсов повышения квалификации), повышение инвестиционной грамотности населения.

Повышение инвестиционной культуры населения создаст условия не только для увеличения доходности и обеспечения альтернативных возможностей использования доходов населения, а значит, для формирования среднего класса и укрепления социальной базы государства, но и будет способствовать развитию конкуренции между участниками рынка и эффективному и мобильному перераспределению свободных финансовых ресурсов.

8. Повышение стабильности и доверия к российской финансовой системе.

Формирование привлекательного инвестиционного климата в России для привлечения инвестиций, взвешенное и продуманное государственное регулирование, а также реализация вышеперечисленных направлений конкурентной политики будут содействовать повышению доверия к отечественной финансовой системе и укреплению ее авторитета.

4. Методика оценки качества банковских услуг как инструмент повышения конкурентоспособности кредитной организации

Формирование эффективной конкурентной среды на рынке банковских услуг невозможно без развития соответствующей финансово-кредитной инфраструктуры, обеспечивающей всех субъектов экономических отношений необходимой информацией. Равный доступ к информации о состоянии банковского рынка является основой добросовестной банковской конкуренции.

По примеру ряда зарубежных стран с развитой банковской системой, в которой существует определенный набор критериев, позволяющий контролировать качество банковских продуктов, можно выделить несколько способов мониторинга степени удовлетворения клиентов качеством банковских продуктов с учетом российской специфики функционирования коммерческих банков на рынке, позволяющих оценить конкурентную позицию кредитной организации на региональном рынке банковских услуг:

а) проведение с определенной периодичностью внутреннего мониторинга ситуации с качеством предоставляемых населению продуктов в коммерческом банке.

Говоря преимущественно о практических аспектах деятельности коммерческого банка, стоит понимать, что речь идет о таких методах, как:

- *анонимные опросы клиентов* для получения информации об их мнении относительно различных параметров и характеристик банковских услуг;

- *внутренние опросы сотрудников банка* с целью выяснения степени их квалификации и ее соответствия выработанным банком стандартам качества;

- *различные формы контроля банковского персонала* на предмет проверки алгоритма действий сотрудников банка в случае проявления претензий и разногласий с клиентом по различным вопросам.

Естественно, что в идеале к каждому клиенту банка нужен индивидуальный подход, который бы мог учитывать психологические, интеллектуальные и другие особенности человека, но все же представляется не лишним для сотрудников банка иметь определенную степень подготовки в случае возникновения нестандартной ситуации;

б) заказ коммерческим банком независимых социологических исследований, посвященных вопросам удовлетворенности клиентов деятельностью банка и качеством предоставляемых услуг, а также широтой ассортимента банковских продуктов.

Такой способ выстраивания общественного мнения банком о самом себе довольно популярен в развитых странах, а в последние несколько лет (с начала XXI века) начинает набирать популярность и в банковских системах развивающихся стран (например, в Китае и Индии, наиболее сопос-

тавимых с Россией по масштабам и темпам роста экономик). Основное преимущество такого метода мониторинга для банка – это оперативное получение информации о качественном составе собственных продуктов, их основных преимуществ и недостатках.

Таким образом, коммерческий банк имеет возможность, ознакомившись результатами подобных независимых исследований с достаточно большой совокупностью опрошенных, выстраивать свою стратегию относительно банковских продуктов и услуг, которые он предоставляет на рынок. Понятно, что заказ, подготовка и проведение такого рода масштабных исследований, проводимых, как правило, крупными социологическими исследовательскими центрами (в частности, в России к такого рода центрам можно отнести ВЦИОМ, а также «Левада-центр») является дополнительной статьей расходов для банка, но эти расходы могут оказаться несоизмеримо малыми по сравнению с теми издержками, которые может понести банк в случае выбора неверной стратегии развития в области предоставления банковских продуктов и услуг населению.

В развитых странах такими услугами пользуются почти 3/4 коммерческих банков, тогда как в России основная доля подобных заказов приходится на первую десятку коммерческих банков по основным финансовым и рыночным показателям. Небольшие коммерческие банки как по объему клиентской базы, так и по размерам привлекаемых денежных средств пока не часто пользуются подобными исследованиями, в результате чего стена непонимания между банком и населением не исчезает, потому что банк действует как бы «на ощупь», принимая решения о запуске того или иного товара в большей степени интуитивно, ориентируясь не на восприятие себя рынком, а на поведение конкурентов.

Однако средний уровень доходов населения, географические, климатические и другие внешние факторы вносят свои особенности в деятельность коммерческого банка при его взаимодействии с клиентами и поэтому массовое применение банками (особенно в регионах) практики проведения подобных исследований могло бы существенно улучшить качество отношений между банком и клиентом, а, следовательно, и увеличить размеры привлекаемых банками денежных средств.

Можно выделить следующие основные характеристики, оценку которых по отношению к своей деятельности следует анализировать коммерческому банку для выяснения своей конкурентной позиции со стороны клиентов (таблица 3)¹.

Основываясь на перечисленных в таблице характеристиках, такое исследование можно подразделить на соответствующие разделы, в результате ознакомления с которыми менеджмент коммерческого банка может

¹ См.: Зверев О. А. Организация планирования и контроля прямых продаж банковских продуктов // Современные банковские технологии: теоретические основы и практика. М.: Финансы и статистика, 2005.

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 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, поскольку залог успешной деятельности любого коммерческого банка неразрывно связан с качеством обслуживания клиентов и степенью их удовлетворенности данными услугами.

Таблица 3.

**Основные характеристики деятельности
кредитной организации с позиции клиентов**

Требования клиентов		
Чувство комфорта в банке	Оптимальное использование своего времени	Доверие к своему банку
1. Удобное расположение офиса	1. Концентрация внимания на проблемах клиента	1. Понятная и доступная информация о банке
2. Красивый интерьер и современное оборудование	2. Оперативное реагирование на предложения или претензии клиента	2. Благоприятный деловой климат в банке
3. Приветливый персонал банка	3. Быстрота обслуживания	3. Четкая специализация персонала по профилю клиентов и по каждому банковскому продукту
4. Индивидуальный подход к клиенту	4. Гибкий график работы банка	4. 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.	5. Отсутствие большого количества людей в офисе банка	5. Компетентность персонала в своих вопросах
	6. Дисциплинированность персонала банка	

Ключевым инструментом поддержки качества обслуживания является анкетирование. Не вся клиентская масса одинаково чувствительна к возникающим у банка проблемам в обслуживании и готова к сотрудничеству.

По мере роста продолжительности сотрудничества с банком небольшие бизнесы перестают замечать большинство проблем во взаимодействии. С одной стороны, они не ориентируются в современных тенденциях развития банковского рынка и не имеют возможности сравнивать банк с его конкурентом. С другой стороны, у них завязываются личные отношения с сотрудниками банка, позволяющие им лучше ориентироваться в организации работы банка и неформально, в обход официальных регламентов, решать свои проблемы.

Крупные клиенты банка, которые хорошо ориентируются на банковском рынке вследствие того, что их еженедельно атакуют банки, предлагающие последние модификации услуг и тарифов, являются сложной для анкетирования средой, поскольку повышенное внимание со стороны банка они воспринимают как назойливость. Крупные клиенты имеют привилегии в обслуживании, отношения с банком строятся через его руководство. Их лояльность банку основана на человеческих отношениях, на отношениях прав собственности и в меньшей степени на рыночных отношениях.

Таким образом, наиболее подходящей средой для анкетирования являются недавно пришедшие на обслуживание в банк небольшие фирмы. Поскольку банк как партнер им еще недостаточно знаком, для них даже незначительные проблемы вызывают неудобства. Следует также выделить клиентов, недавно прекративших отношения с банком и ушедших к конкурентам. У этих клиентов есть возможность сравнить банк с конкурентом и полное отсутствие лояльности. Последнее качество в сочетании с возможностью в течение длительного периода наблюдать деятельность банка позволяет им сформулировать самые серьезные проблемы банка – системные проблемы. Естественно, что банк должен анкетировать их инкогнито.

Клиентов, относящихся к выбранным категориям, следует опросить в условиях, заставляющих их быть предельно откровенными, при необходимости мотивировав их к сотрудничеству. При опросе следует правильно выделить сотрудника, обладающего одновременно необходимой информацией и кругозором, для идентификации максимально широкого круга проблем. Опрос следует строить так, чтобы вынуждать сотрудника обращаться к опыту взаимодействия с другими банками, проводя сравнение и подбирая аналогии.

Опрос клиентов может проводиться посредством анкет. Для каждой категории клиентов составляется отдельная анкета, состоящая из вопросов, в которых именно эти клиенты особенно компетентны. Анкеты не следует рассылать сразу по всем клиентам. Первоначально варианты ответов на вопросы анкеты носят формальный характер. После получения заполненных анкет от первой немногочисленной группы клиентов особое внимание следует обратить на заполнение раздела «Другое». Варианты ответов, которые предложили сами клиенты, вносятся в основной список вопросов.

Немаловажную роль в оценке качества работы банка является анализ первого контакта с клиентом, формирующего первое впечатление клиента о банке, которое в дальнейшем достаточно сложно изменить. Чаще всего первый контакт с клиентом происходит по телефону. Сложность заключается в том, что телефонный разговор скоротечен, поэтому требует от сотрудника банка четких действий. Банку не следует терять клиента из-за неудачного первого контакта. Клиент должен почувствовать, что он интересен банку, причем со всеми своими финансовыми проблемами. Чем больше таких проблем сотрудник банка сможет выявить, тем больший объем услуг впоследствии может быть оказан клиенту. Позитивное отношение клиента к банку питает «сарафанное радио», являющееся немаловажным инструментом привлечения клиентов в крупный банк.

Таким образом, технология сбора и обработки информации в процессе мониторинга качества банковских услуг представляет собой частный случай информационных технологий.

Сбор информации – первичный этап технологии ведения мониторинга качества. Он включает в себя следующие типы сбора:

- прямые методы получения информации о качестве в процессе мониторингового исследования на базе применения различных видов квалитетических (оценочно-измерительных) технологий (на определенной выборке оцениваемых «объектов мониторинга»); экспертные (социологические) измерения, текстовые процедуры оценивания, таксонометрические (классификационные) процедуры, включая кластерные процедуры и др.;

- методы, базирующиеся на уже сложившихся постоянных (стабильных) источниках получения информации о качестве банковских услуг: официальные статистические данные, данные рейтинговых агентств, данные внутренней аналитической службы;

- методы, базирующиеся на учете эпизодически возникающих источников информации (публичный мониторинг качества банковских услуг через систему публикаций в СМИ, в том числе в специальной научной литературе).

В рамках кредитной организации возможным видится составление полугодовых аналитических отчетов «Качество банковских услуг: состояние, проблемы и перспективы», который можно рассматривать как результирующий, документально оформленный итог мониторинга и системообразующий фактор его организации.

В последней своей функции доклад рассматривается как потенциальная, формирующая структура организации аналитической обработки информации о качестве банковских услуг. Доклад может включать в себя:

- состояние и тенденции изменения качества банковских услуг как на федеральном и региональном рынке, так и самой кредитной организации, в том числе:

- а) общую характеристику;

- б) внешнее системно-социальное качество банковских услуг;
- в) внутреннее качество банковских услуг;
- г) проблемы качества предоставляемых банком услуг;
- д) перспективы (прогнозы) изменения качества банковских услуг (оптимистичный, пессимистичный и инерционный сценарий).

Таким образом, подобная аналитическая работа будет способствовать повышению качества банковских услуг и позволит банку расширить рыночную нишу за счет качества и ассортимента предоставляемых услуг.

В заключение хотелось бы отметить, что аналитические службы банка должны работать «на опережение» потребностей клиентов, чтобы повысить конкурентоспособность кредитной организации, предоставляя качественные услуги, в которых клиент только начинает нуждаться.

Заключение

В методических (практических) рекомендациях рассматриваются основные аспекты функционирования банковской системы, закономерности формирования конкурентной среды, а также основные тенденции развития конкурентных отношений как на федеральном, так и на региональном уровне.

В методических рекомендациях отмечается, что только равные условия конкурентной борьбы для всех кредитных организаций, независимо от источника образования капитала, могут способствовать эффективной деятельности банковской системы, качественному обслуживанию населения и обеспечению реального сектора необходимыми инвестиционными ресурсами. Это обуславливает необходимость трансформации государственного регулирования конкурентных отношений на рынке банковских услуг с целью преодоления дуализма, когда государство выступает и участником и регулятором банковского рынка.

Своевременное и адекватное диагностирование конкурентной среды в современных условиях стало неотъемлемой частью стратегии и тактики кредитных организаций, а также антимонопольной политики регулирующих органов.

В методических (практических) рекомендациях разработаны научно-обоснованные рекомендации по активизации банковской деятельности на основе построения конкурентной среды, обеспечивающей, с одной стороны, равные права всех участников, а с другой стороны, способствующей экономическому развитию регионов и повышению уровня жизни населения:

1. Выявлены тенденции и закономерности формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг. Уточнено понятие банковской конкуренции, конкурентной среды на рынке банковских услуг, определены отличительные особенности банковской конкуренции. Выявлены основные причины, сдерживающие развитие банковской конкуренции.

2. Определены основные направления государственного регулирования конкурентных отношений на рынке банковских услуг. Целесообразным видится выделение функций государства по формированию конкурентной среды и разделение инструментов воздействия, в зависимости от целей государственной конкурентной политики.

3. Разработана концепция формирования конкурентной среды в банковском секторе региона. Разработана модель рынка банковских услуг в условиях конкурентной среды. Определена модель государственной конкурентной политики, выявлены основные регуляторы и участники банковского рынка, обоснованы и расширены их ключевые функции и задачи.

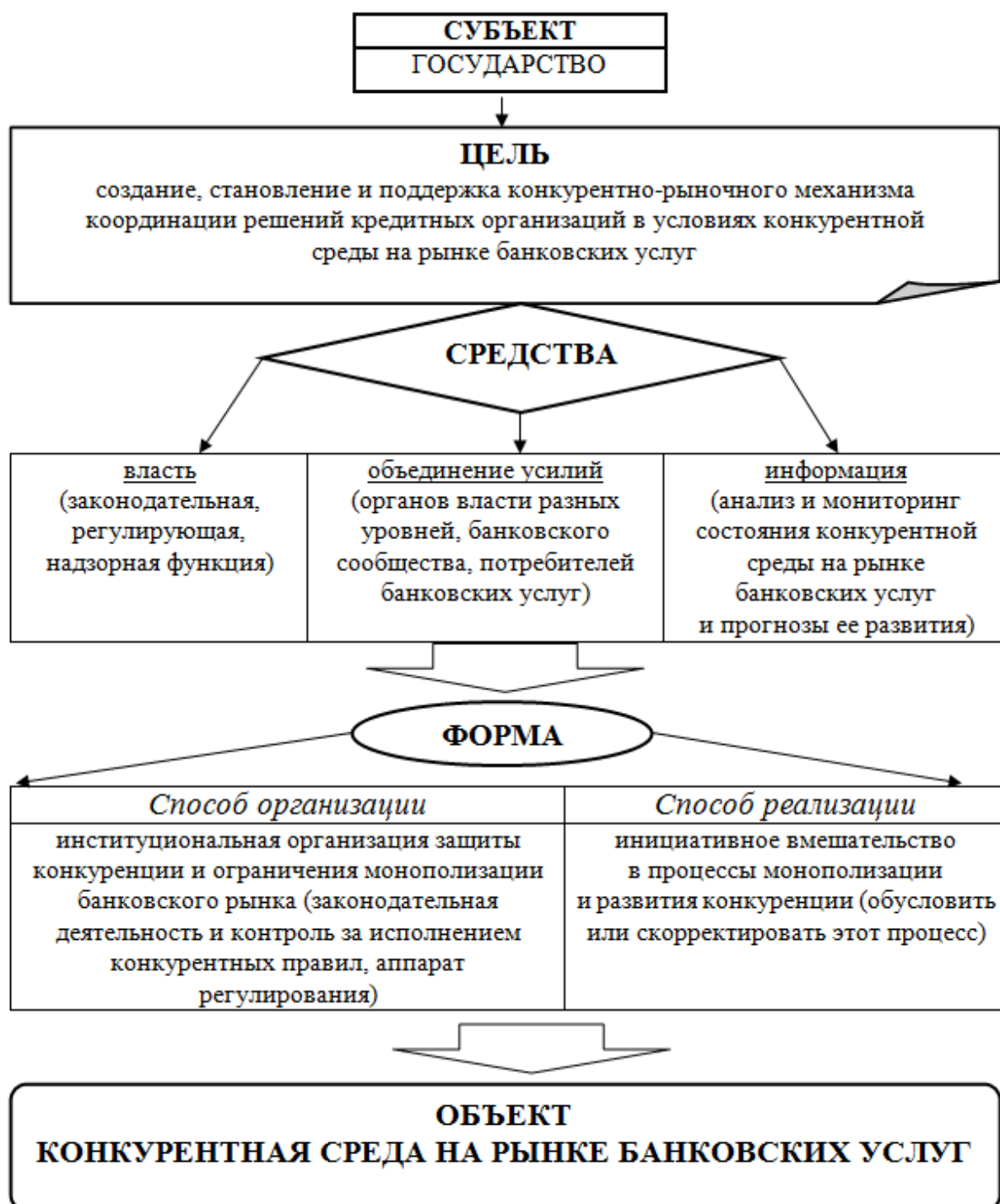
4. Предложена методика оценки качества банковских услуг, позволяющая банку оценить свои позиции и повысить качество и расширить

спектр предоставляемых услуг. Как представляется, подобный анализ позволит кредитной организации повысить свою конкурентоспособность, и, в итоге, будет способствовать развитию конкуренции на рынке банковских услуг.

В целом, в методических (практических) рекомендациях получены следующие результаты. В теоретическом аспекте – с учетом современных требований и тенденций сформулированы предложения по формированию и регулированию конкурентной среды на рынке банковских услуг на федеральном и региональном уровне, а также комплекс мер по инструментальному и методическому обеспечению данного процесса.

В прикладном аспекте – внедрение авторских разработок будет способствовать решению первоочередных задач развития банковской конкуренции на основе формирования модели рынка банковских услуг в условиях посткризисной экономики.

Модель государственной конкурентной политики на рынке банковских услуг



Методические (практические) рекомендации

кандидат экономических наук
Селютина Ольга Геннадьевна

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА
НА ОСНОВЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Свидетельство о государственной аккредитации
№ 1516 от 11.11.2015 г.

Подписано в печать 23.09.2016 г. Формат 60х90¹/₁₆.
Усл. печ. л. – 2,56. Тираж 30 экз. Заказ № 880.

Орловский юридический институт МВД России имени В. В. Лукьянова.
302027, Орел, Игнатова, 2