

**Е.Г. Ким**

## **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКОВ**

*Рассматриваются основные направления повышения эффективности деятельности банков. Анализируется комплексный подход как необходимое условие в рассмотрении эффективности деятельности банка, учитывающий наряду с экономическим социальный аспект, связанный с повышением благосостояния общества. Обосновывается вывод о том, что в настоящее время существует достаточно предпосылок для качественных изменений в деятельности банков на основе банковских технологий.*

**Ключевые слова:** банки; эффективность банковской деятельности; банковские технологии; экономический аспект; комплексный подход; организационно-экономический механизм.

*We research the main directions to increase bank efficiency. We analyze the complex approach as an essential condition to assess bank efficiency taking into consideration not only economic but also social aspect connected with increasing common weal. We prove the idea that at present there are enough prerequisites for qualitative changes in banking activity based on banking technology.*

**Keywords:** banks; banking efficiency; banking technology; economic aspect; complex approach; organizational and economic mechanism.

В течение нескольких последних лет можно наблюдать возрастание интереса к исследованию эффективности деятельности банков. Безусловно, финансовый результат банка имеет ключевое значение, но нельзя не учитывать, что деятельность современных универсальных банков многообразна и выходит далеко за рамки управления финансами. Следовательно, формулируя задачу повышения эффективности, необходимо учитывать множество взаимосвязанных характеристик деятельности банка, таких как розничная или корпоративная специализация, стратегические цели в области клиентской, маркетинговой, инвестиционной политики и политики управления персоналом, изменения во внешнем окружении (как с макроэкономической точки зрения, так и с точки зрения отношений с Центральным банком) и другие. Каждая группа подобных характеристик инициирует специфические аспекты и критерии эффективности, находящие применение в различных направлениях деятельности банка [2].

Именно комплексный подход является необходимым в рассмотрении эффективности деятельности банка, учитываю-

щий наряду с экономическим, социальный аспект, связанный с повышением благосостояния общества. При этом соответствие определенному критерию экономической эффективности не обеспечит долгосрочное развитие бизнеса, если противоречит интересам общества или игнорирует данные интересы. В то же время повышение социальной эффективности деятельности банка трансформируется в улучшение финансовых результатов и рост стоимости. С точки зрения предлагаемого комплексного подхода, экономическая и социальная эффективность деятельности банка представляются как взаимодополняющие и обуславливающие друг друга категории. Экономический эффект важен для любого коммерческого банка, и хотя может определяться и выражаться при помощи различных систем показателей, сущностная сторона будет сохраняться. Проявление социального эффекта представляется более многообразным и зависящим от специфики деятельности банка, а также от конкретной ситуации, сложившейся на рынке [4].

При определении и реализации мероприятий по воздействию на факторы по-

вышения эффективности важно иметь в виду причинно-следственную связь, существующую между ними. Наиболее значительный вклад в формирование лояльности вносит показатель удовлетворенности клиентов, для удержания которых необходимо достижение максимального уровня удовлетворенности. Необходимым условием формирования удовлетворенности клиента является повышение качества социальных банковских услуг. Лояльность, удовлетворенность и качество услуг являются важнейшими условиями для повышения эффективности деятельности банка по работе с клиентами. Качество социальных банковских услуг является тем фундаментом, на котором строится удовлетворенность клиента, являющаяся необходимым условием для формирования лояльности [1].

Важнейшими элементами организационно-экономического механизма повышения эффективности деятельности банка должны стать собственные мероприятия по повышению эффективности, которые могут быть сконцентрированы на следующих направлениях:

- образовательная ориентация банковского маркетинга;
- позиционирование банка в социальной и конкурентной среде;
- внутренний маркетинг.

Актуальность проблемы повышения финансовой грамотности, необходимость учета банком интересов общества и потребностей клиентов, специфические особенности, присущие розничным банковским услугам, такие как абстрактность и договорный характер, вызывают необходимость образовательной ориентации банковского маркетинга. В связи с этим можно предложить использовать средства коммуникации при продвижении банковского бренда в качестве средства повышения финансовой грамотности населения, что в свою очередь предполагает дополнение целевых установок маркетинговых коммуникаций банка и выделение цели повышения финансовой грамотности наряду с целями информирования о банковских продуктах и убеждения в необходимости их использования [5].

Необходимость выделения позиционирования в качестве одного из элементов организационно-экономического механизма повышения эффективности деятельности банка обусловлена:

- во-первых, необходимостью дифференцирования в условиях усиления конкуренции на рынке банковских услуг;

- во-вторых, спецификой маркетинговых коммуникаций банка (образовательная ориентация), требующей соответствующих решений относительно позиционирования банка в восприятии целевой аудитории;

- в-третьих, возможностями, которые дает позиционирование как практический инструмент повышения эффективности коммуникативного воздействия на целевую аудиторию банка [3].

Особенно важной является возможность использования позиционирования для снижения уровня неопределенности, существующего на рынке банковских услуг, что способствует повышению доверия к банкам. Отмеченная неопределенность порождается сложностями дифференцирования социальных банковских услуг (клиенту сложно сравнить и понять, чем отличаются аналогичные продукты разных банков).

Результатом позиционирования банка должна стать обоснованная концепция того, какие интересы клиентов и общества и в какой степени удовлетворяет банк, как банк дифференцируется и как располагается относительно клиентских предпочтений. Необходимо, чтобы название банка вызывало определенный ряд ассоциаций, обеспечивающий наибольший уровень лояльности целевой клиентской аудитории [6].

Развитие социально ориентированных банковских услуг и усиление роли банков в решении социальных проблем в настоящее время является одним из приоритетных направлений стратегии развития банковского сектора РФ. При этом сектор социального кредитования в последнее время занимает все более заметное место среди услуг, предоставляемых банками населению, что предполагает значительную конкурентную борьбу между банка-

ми, которые предлагают различные кредитные продукты. Именно поэтому социальное кредитование становится специализацией ряда банков России, тем более что это относительно новая ниша рынка кредитования, так как рынок социального кредитования далек от насыщения. Однако в области социального кредитования существует ряд неразрешенных юридических проблем, связанных с недостаточностью нормативной базы, отсутствием необходимой правоприменительной практики, а также невысокой пока культурой социального кредитования населения. Вместе с тем, практика российских банков в этой сфере финансовых услуг доказывает временный характер данных проблем. Безусловно, быстрое распространение в последние годы принципов социально ответственной политики банков связано с действием многих факторов, среди которых можно выделить принятие новых законов и правил регулирования бизнеса, появление новых рыночных механизмов и новых инструментов управления рисками. Именно поэтому в настоящее время суще-

ствует достаточное количество предпосылок для качественных изменений в деятельности банков на основе банковских технологий в социальной сфере [1].

### ЛИТЕРАТУРА

1. Анализ эффективности российских банков: монография / под ред. С.Р. Моисеева. М.: Маркет ЦС, 2007.
2. *Ершов М.В., Зубов В.М.* Эффективность банковской системы: актуальные аспекты // Деньги и кредит. 2005. № 10.
3. *Корчагин А.Г.* Современные проблемы ответственности в банковской сфере России // Право и политика. 2010. № 2.
4. *Осауленко В.С.* Тенденции развития банковской системы России // Труд и социальные отношения. 2009. № 8. С. 150–153.
5. *Хрусталева Е.Ю., Омельченко А.Н.* Тенденции развития банковского дела в условиях экономической глобализации // Финансы и кредит. 2009. № 11. С. 18–29.
6. Информационное агентство Bankir.ru. URL: <http://bankir.ru/analytics> (дата обращения: 10.05.2012)