

На правах рукописи

СЕЛЮТИНА ОЛЬГА ГЕННАДЬЕВНА

**МЕЖБАНКОВСКАЯ КОНКУРЕНЦИЯ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА ПОВЫ-
ШЕНИЕ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит,

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Орел – 2012

Работа выполнена в Орловском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор,
Овчинникова Оксана Петровна

Официальные оппоненты:

Колмыкова Татьяна Сергеевна, доктор экономических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Юго-Западный университет», заведующая кафедрой

Федорова Ольга Александровна, кандидат экономических наук, доцент, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс», кафедра «Финансы, денежное обращение, кредит и банки», доцент

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «**Воронежский государственный университет**»

Защита состоится 2 февраля 2013г. в 15-00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.182.04 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс» по адресу: 302020, г. Орел, Наугорское шоссе, д. 29 (www.gu-unpk.ru).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс» по адресу: 302020, г. Орел, Наугорское шоссе, д.29

Автореферат разослан «28» декабря 2012 г. Объявление о защите и автореферат размещен на официальном сайте федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Государственный университет - учебно-научно-производственный комплекс» www.gu-unpk.ru и в сети Интернет Министерства образования и науки Российской Федерации по адресу: vak2.ed.gov.ru

Ученый секретарь
диссертационного совета

Коростелкина Ирина Алексеевна

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью разработки теоретических и прикладных основ повышения эффективности межбанковской конкуренции на федеральном и региональном уровне.

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.

Степень изученности проблемы. Теоретические основы конкуренции были заложены в работах А.Смита, Д.Рикардо, Дж.С.Милля, А.Маршалла, Й.Шумпетера, Ф.А.Хайека, Дж.Кейнса, Дж.Робинсон, А.О.Курно, Ф.И. Эджуорта, К.Маркса, М.Портера, П. Самуэльсона, Ф.Фишера и др.

Исследованию проблем преодоления монополизма и создания конкурентной среды посвящены научные труды Л.И.Абалкина, А.Г.Аганбегяна, А.В.Бачурина, Г.В.Гутмана, А.П.Дороговцева, П.С.Завьялова, А.Я.Лившица, Ю.Г.Сухотина, О.А.Трошиной, С.Ф.Хашукаева, С.Г.Черновой, С.С.Шаталина и др.

Современные проблемы и перспективы становления и развития банковских систем нашли свое отражение в работах Г.Н. Белоглазовой, В.В.Герашенко, В.Н.Живалова, Е.Ф.Жукова, Л.П.Кроливецкой, О.И.Лаврушина, В.В.Масленникова, О.П.Овчинниковой, Г.С.Пановой, В.Г.Садкова, А.Ю.Симановского, А.М.Тавасиева, Г.А.Тосуняна и др.

Вопросам конкурентоспособности региональных банков уделено внимание в исследованиях таких российских экономистов, как Г.Л. Азоева, А.Г.Баталова, В.П. Жданова, Р.М. Каримова, Ю.И. Коробова, В.Д. Мехрякова, Д.А. Мизгулина, А.М. Полянцева, Н.М. Ребельского, Г.О. Самойлова, А.М.Тавасиева, Г.А.Тосуняна, А.А.Хандруева и др.

Вместе с тем, в имеющихся исследованиях по проблемам обеспечения устойчивости и конкурентоспособности кредитных организаций нет единого подхода, недостаточно внимания уделяется региональной специфике рынка банковских услуг, а также теоретической и практической проработке вопросов эффективности межбанковской конкуренции.

Недостаточная разработанность данных проблем, фрагментарный характер исследований, не затрагивающих многих важных теоретических и практических аспектов формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг, делают данное направление объектом научных разработок, обуславливают необходимость дальнейшего изучения, и определяет цель и задачи данного диссертационного исследования.

Цель диссертационного исследования состоит в разработке теоретических положений и методической базы обеспечения повышения эффективности межбанковской конкуренции для устойчивого развития федерации в целом и ее регионов в частности.

Для достижения поставленной цели в диссертационной работе потребовалось решение следующих **задач**:

- изучить природу, закономерности и особенности формирования и регулирования конкурентной среды на рынке банковских услуг;
- исследовать тенденции становления и проблемы развития банковской системы на современном этапе с позиции формирования конкурентных отношений;
- разработать модель оценки уровня развития межбанковской конкуренции на региональном рынке банковских услуг как составном элементе банковской системы России;
- обосновать методику расчета интегрального показателя оценки деятельности кредитной организации;
- предложить методический аппарат оценки качества банковских услуг;

- сформулировать конструктивные предложения и рекомендации по совершенствованию государственной конкурентной политики.

Область исследования соответствует п. 10.6 «Межбанковская конкуренция», п. 10.7. «Повышение эффективности деятельности банков с государственным участием, банков с иностранным участием, а также региональных банков», п. 10.18 «Проблемы адекватности становления и развития банковской системы РФ» специальности 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит» Паспорта специальностей ВАК России.

Объектом исследования выступают межбанковская конкуренция и механизмы ее функционирования.

Предметом исследования является совершенствование процессов организации и функционирования межбанковской конкуренции на федеральном и региональном уровне.

Теоретической и методологической основой исследования является общенаучная методология, предусматривающая использование диалектического метода познания, концептуальные положения, содержащиеся в научных трудах ведущих отечественных и зарубежных экономистов и посвященные общим проблемам взаимоотношений кредитных организаций на рынке банковских услуг, положения нормативных и законодательных актов, определяющих круг требований к организации конкурентной среды в банковской сфере, материалы научно-практических конференций и периодической экономической печати.

Информационной базой исследования являются материалы Федеральной службы государственной статистики, Банка России, отдельных коммерческих банков, аналитические материалы российских и зарубежных информационных агентств, а также расчетные данные, полученные в результате исследования.

В процессе диссертационного исследования использовались обусловленные конкретными целями и задачами экономические, экономико-статистические и иные методы познания.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке и научном обосновании теоретико-методических подходов и практических рекомендаций по формированию и эффективному регулированию межбанковской конкуренции и выявлению резервов повышения конкурентоспособности кредитных организаций, что позволяет создать условия для обеспечения прозрачности функционирования банковской системы путем установления цивилизованных «правил игры» на рынке банковских услуг и, в конечном итоге, повысить качество предоставляемых банковских услуг.

Научная новизна подтверждается следующими наиболее значимыми **научными результатами, выносимыми на защиту:**

1) конкретизировано содержание понятия конкурентной среды на рынке банковских услуг с выделением структурных элементов и обоснованием закономерностей развития конкурентных кредитных отношений с позиции адекватности экономическому и политическому положению России, уточнены направления диагностики конкурентной среды на межбанковском рынке (п. 10.6 Паспорта специальности 08.00.10);

2) выявлены особенности и проанализированы общие характеристики банковской системы, наиболее ярко проявившиеся в последние годы на федеральном и региональном уровне и оказывающие влияние на формирование конкурентной среды в банковской сфере; обоснованы направления адаптации зарубежного опыта формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг к российским реалиям (п. 10.18 Паспорта специальности 08.00.10);

3) разработана модель оценки уровня развития межбанковской конкуренции на региональном рынке банковских услуг, внесен ряд предложений по ранжированию субъектов РФ по уровню институциональной насыщенности банковскими услугами (п. 10.6 Паспорта специальности 08.00.10);

4) предложено методическое обеспечение расчета интегрального показателя оценки деятельности банка, позволяющее уточнить местоположение кредитной организации на рынке банковских услуг, и предложены рекомендации по разработке методики оценки качества банковских услуг с учетом мнения клиентов (п. 10.7 Паспорта специальности 08.00.10);

5) сформулированы рекомендации по совершенствованию государственной конкурентной политики с учетом тенденций посткризисного развития банковской системы страны (п. 10.18 Паспорта специальности 08.00.10).

Теоретическая и практическая значимость результатов исследования заключается в возможности использования сформулированных в работе выводов, предложений и рекомендаций в целях повышения эффективности функционирования рынка банковских услуг в целом и формирования соответствующей современным требованиям конкурентной среды на нем. Ряд результатов исследования, носящих прикладной характер, может быть использован коммерческими банками при разработке программ повышения своей конкурентоспособности.

Основные результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе высшей школы в рамках дисциплин «Деньги, кредит и банки», «Организация деятельности коммерческих банков», «Учет и операционная деятельность в банках» для специалистов, а также в магистерских программах.

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения и результаты проведенного исследования докладывались и обсуждались на научно-практических конференциях, в частности: межвузовской научно-практической конференции в Воронежском экономико-правовом институте «Актуальные проблемы гуманитарных наук в исследованиях молодых ученых и аспирантов» (2008 г., г. Воронеж); II Славянском форуме «Проблемы и перспективы государственного и муниципального управления в инновационной экономике посткризисного периода» (2011 г., г. Орел); международной научно-практической конференции «Формирование и реализация стратегии устойчивого экономического развития Российской Федерации» (2011г., г. Пенза); 5-й региональной научно-практической конференции «Проблемы управления социальным гуманитарным развитием» (2011 г., г. Днепропетровск); IV Международной научно-практической конференции «Гуманитарные науки в XXI веке» (2012г., г. Москва) и др., а так же научно-методических семинарах профессорско-преподавательского состава Орловского филиала ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы».

Конкретные результаты, получены в результате проведенного диссертационного исследования, практически применяются и внедрены в деятельность кредитных организаций Орловской области.

Публикации. Основные результаты и выводы проведенного автором диссертационного исследования опубликованы в 18 работах, авторским объемом 6,4 п.л., в том числе 4 статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах перечня ВАК.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, включающего 182 наименование. Содержание работы изложено на 150 страницах основного текста, включает 20 таблиц, 23 рисунка, 14 приложений.

Во введении обоснована актуальность работы, определена практическая значимость и степень разработанности темы исследования, ее цель и задачи, раскрыты теоретико-методологическая и информационная основы исследования, раскрыта научная новизна и научно-практическая значимость, сформулированы основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе «Теоретико-методические основы формирования конкурентной среды в банковской сфере» дана характеристика современному состоянию рынка банковских услуг и особенностям межбанковской конкуренции на национальном и региональном уровне, выделены основные направления диагностики конкурентной среды на рынке банковских услуг.

Во второй главе «Исследование тенденций развития и оценка эффективности межбанковской конкуренции» произведена оценка процессов концентрации кредитных организаций в России, рассмотрена деятельность кредитных организаций на региональном рынке банковских услуг с позиции преодоления кризисных явлений, проанализирован зарубежный опыт развития конкурентных отношений на рынке банковских услуг с выделением позитивных направлений, которые возможно применить в российской практике.

В третьей главе «Обеспечение эффективности межбанковской конкуренции в современной России» предложены ключевые положения региональной модели оценки уровня развития межбанковской конкуренции и произведена интегральная оценка деятельности банков, выделены направления совершенствования государственной конкурентной политики на федеральном и региональном уровне, разработана методика оценки качества банковских услуг как инструмента повышения конкурентоспособности кредитной организации.

В заключении сформулированы основные теоретические, методические и практические выводы и предложения по повышению эффективности межбанковской конкуренции на федеральном и региональном уровне.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Конкретизировано содержание понятия конкурентной среды на рынке банковских услуг с выделением структурных элементов и обоснованием закономерностей развития конкурентных кредитных отношений, уточнены направления диагностики конкурентной среды на межбанковском рынке

Проведенный в диссертационном исследовании терминологический обзор позволил уточнить понятие рынка банковских услуг, под которым автором понимается система экономических отношений между продавцами и покупателями банковских услуг, в результате которых формируется спрос, предложение и цена банковских продуктов и услуг.

Составными элементами рынка банковских услуг являются: регулирование и регламентация рыночных отношений на рынке банковских услуг нормами международного права и внутренним законодательством; наличие портфеля разнообразных услуг; рыночное ценообразование на банковские продукты и услуги; сочетание рыночного и государственного регулирования рынка банковских услуг в целях поддержания его относительной стабильности; прозрачность информации о состоянии и тенденциях развития рынка банковских услуг, его участниках; неограниченное число участников.

Конъюнктура рынка банковских услуг зависит от совокупности экономических условий макро- и микроэкономического характера. Структура рынка банковских услуг состоит из следующих секторов: рынок платежных или корреспондентских услуг; услуги на рынке ссудных капиталов; рынок коммерческих услуг корпоративным клиентам; рынок услуг клиентам – физическим лицам; рынок услуг VIP-клиентам; рынок услуг по банковскому обслуживанию внутренней и внешней торговли; рынок электронных банковских услуг; рынок услуг по доверительному управлению активами.

Под региональным рынком банковских услуг следует понимать регулируемую банковским законодательством совокупность экономических отношений, складывающихся в регионе между кредитными организациями и их клиентами по поводу предоставления банковских продуктов и услуг.

Тогда, под банковской конкуренцией следует понимать совершающийся в динамике процесс соперничества субъектов банковского рынка с целью обеспечения устойчивого положения на рынке и извлечения максимальной прибыли.

Объектом межбанковской конкуренции вступает экономические и неэкономические выгоды конкурирующих субъектов. Субъектами межбанковской конкуренции выступают банки, являющиеся соперниками в борьбе за клиента.

Основные закономерности, 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 работе выявлены 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	+	
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	+	

Для оценки места конкретной кредитной организации на рынке банковских услуг необходима существенная предварительная работа, состоящая в комплексном анализе деятельности как самого банка, так и диагностики конкурентной среды на межбанковском рынке.

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

Диагностика конкурентной среды производится как на федеральном, так и региональном рынках банковских услуг с использованием методов и инструментария маркетинговых исследований. На федеральном уровне исследование процессов концентрации реализуется в тесной взаимосвязи с анализом региональной составляющей. На уровне региона предопределяет необходимость анализа взаимодействия региональных и инорегиональных банков (филиалов) и должна включать следующие этапы:

- 1) определение продуктовых и географических границ рынка банковских услуг, анализ социально-экономических предпосылок его развития;
- 2) выявление институциональной структуры рынка и состав клиентов кредитных, а также финансово-кредитных организаций, находящихся на целевом рынке региона;
- 3) сбор исходной информации, выявление региональной принадлежности кредитных организаций, действующих на исследуемом рынке;

4) приведение стоимостных и финансовых показателей к сопоставимому виду;

5) расчет характеристик, отражающих состояние рынка, и оценка концентрации капитала.

При оценке концентрации капитала в банковской сфере определяются аффилированные с кредитной организацией лица и изучается степень их влияния на финансовую устойчивость кредитной организации, выявляется доминирующее положение кредитной организации на рынке банковских услуг, определяется эффект или потери общества от их доминирования.

Важная характеристика активности конкурентной среды – степень противодействия конкурентов (или интенсивность конкуренции). Для ее оценки изучают: характер распределения рыночных долей между конкурентами, темпы роста рынка и его рентабельность. Построение конкурентных карт обеспечивает анализ изменений в конкурентной позиции банка. Их объективность достигается в случае комплексного отслеживания изменений состояния банков на всех рынках одновременно. Конкурентные карты позволяют определить, сознательно ли конкуренты сворачивают операции на том или ином рынке, или это результат ухудшения финансового состояния конкурентов.

2. Выявлены особенности и проанализированы общие характеристики банковской системы, оказывающие влияние на формирование конкурентной среды в банковской сфере; обоснованы направления адаптации зарубежного опыта формирования конкурентной среды на рынке банковских услуг к российским реалиям

Проведенный в диссертационном исследовании анализ показал, что несмотря на то, что в настоящее время банковская система России занимает третье место в мире по числу банков после США и Германии, на долю пяти крупнейших российских банков (все они государственные) приходится 48% совокупных активов, тогда как в США 23%, в Японии 24%, в Британии 38% (рисунок 1).

С позиции оценки результатов деятельности российской банковской системы во время и после кризиса, включая банки, получившие государственную поддержку и справлявшиеся с кризисом самостоятельно, в работе сделаны следующие выводы.

1. Первый этап смены бизнес-модели российской банковской системы завершился в 2008-2009 гг. Банки в целом смогли удержать доверие населения, в большей степени за счет реально работающей системы страхования депозитов. В дальнейшем российским банкам придется доказать свою способность не только привлекать, но и удерживать средства вкладчиков.

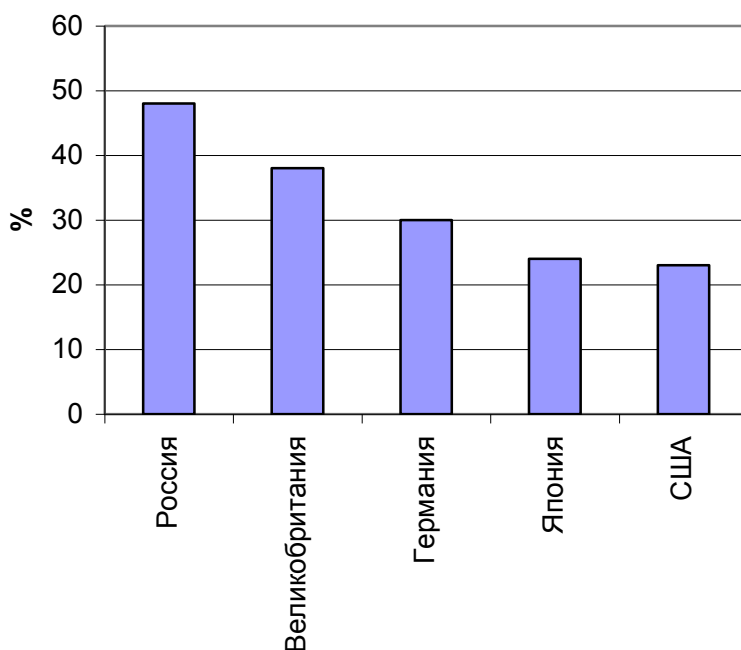


Рисунок 1 - Доля пяти крупнейших банков в суммарных активах в развитых странах и России

2. В условиях неожиданного закрытия внешних рынков капитала и снижения доверия между участниками финансового рынка Банк России принял существенные меры по обеспечению банковской системы необходимой ликвидностью.

В своей дальнейшей политике монетарные власти должны учитывать несколько факторов, которые могут быть потенциальными источниками нестабильности. Во-первых, должна быть продумана стратегия выхода из политики доступного кредитования, которая не затрагивала бы устойчивости банковской системы.

Во-вторых, слишком мягкие меры, принимаемые ЦБР в области банковского регулирования, в условиях привлечения банками вкладов под государственные гарантии могут привести к накоплению средств вкладчиков в ненадежных банках с чрезмерно рискованной кредитной политикой. В-третьих, набор инструментов денежно-кредитной политики Банка России в настоящее время ограничен прямым кредитованием и управлением нормативами резервирования. Более сложная структурированная финансовая система потребует дополнительного регулирования с помощью расширения операций на открытом рынке и создания институциональных условий для формирования эффективной конкурентной среды в банковской сфере.

3. У российских банков имеется только одна линия поведения: набирать критическую массу клиентов, выстраивать процессу и технологии, позволяющие сделать скачок в коммерческой эффективности службы продаж, в качестве обслужи-

вания клиентов и повышении качества самих банковских продуктов и услуг. Кроме того, в конкурентной борьбе кредитным организациям необходимо развивать географическую экспансию: расширение сети отделений в регионах с одновременным активным развитием предоставления услуг через интернет.

4. В региональном разрезе целесообразным видится расширение полномочий структурных подразделений банков в зависимости от складывающейся конъюнктуры на региональном рынке банковских услуг. Такие расширенные (в пределах разумного) полномочия могут увеличить конкуренцию на рынке банковских услуг, что, в свою очередь, заставит кредитные организации оценивать рынок и разрабатывать предоставлять банковские продукты «на опережение» спроса и соответствующего качества. Таким образом, позиция банков может быть оживлена на рынке банковских услуг, что в конечном итоге приведет к увеличению ассортимента и повышению качества банковских услуг в регионе.

5. Анализ зарубежного опыта позволил выделить следующие направления для российских банков. Российским банкам, нацеленным на долгосрочную устойчивую позицию на рынках, необходимо ориентировать существующие и новые отделения на продажи, увеличить долю квалифицированного персонала, заинтересованного в развитии кредитной организации. В настоящее время в российских банках доля персонала, занятого продажами, может не превышать 20%, тогда как в Восточной Европе доля продавцов в отделениях составляет в среднем половину, а в скандинавских банках – 95%. Высвободить нужное количество сотрудников можно посредством уменьшения операционной и бэк-офисной нагрузки на отделения и развития альтернативных каналов обслуживания.

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

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

Очевидно, что в ближайшей перспективе крупные универсальные банки не откажутся от традиционных каналов банковских продаж. Но если они смогут более точно настроить традиционные сети под меняющиеся предпочтения клиентов и ак-

тивнее работать в альтернативных каналах, то они значительно повысят свою эффективность и будут добиваться лучших финансовых результатов.

3. Разработана модель оценки уровня развития межбанковской конкуренции на региональном рынке банковских услуг, внесен ряд предложений по ранжированию субъектов РФ по уровню институциональной насыщенности банковскими услугами

В настоящее время в 20 крупнейших банках сосредоточены 62% активов, а в 200 кредитных организациях – 89%. Следует отметить, что в листе «топ-20» за время прошедших кризисов менялись названия банков и их рейтинговых позиций, 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.

В диссертационном исследовании проведено ранжирование регионов ЦФО уровню финансовой насыщенности банковскими услугами (ФНбуК), по индексу развития сберегательного дела (ИРСД), по институциональной насыщенности банковскими услугами (ИИНБу), а также по совокупному индексу развития банковской конкуренции (СИРБК).

В ходе анализа прослеживается неоднозначная тенденция: с одной стороны, ряд областей с низким уровнем развития сберегательного и кредитного дела (например, Брянская, Липецкая, Тамбовская область) также характеризуются и низкой 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 ЦФО.

В соответствии с данными приведенной матрицы (таблица 2) можно сделать вывод, что имеется сильная связь совокупного индекса развития банковской конкуренции в регионе с индексами институциональной насыщенности банковскими услугами, 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 построить 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 (1) 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 (из таблицы 1) не превышают 0,5, значит, эффекта мультиколлинеарности не наблюдается.

Проведенный с использованием пакета анализа данных SPSS регрессионный анализ обеспеченности регионов ЦФО банковскими услугами позволил 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%.

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

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

4. Предложено методическое обеспечение расчета интегрального показателя оценки деятельности банка и предложены рекомендации по разработке методики оценки качества банковских услуг с учетом мнения клиентов

Для уточнения местоположения конкретной кредитной организации на региональном рынке банковских услуг необходимо проводить сравнительную оценку деятельности кредитных организаций. В диссертации предложена методика такой оценки, базирующейся на системе исходных показателей (таблица 3).

Таблица 3 – Показатели оценки конкурентоспособности кредитной организации

Наименование показателя	Формула	Оценочное значение
Достаточность собственного капитала первого уровня	$k1 = SK_{1y} / A$, где SK_{1y} – собственный капитал первого уровня, A – активы	$k1 > 0,06$
Достаточность собст-	$k2 = SK / A_p$,	

венного капитала	где СК – собственный капитал, A_p – активы с учетом риска	$k_2 > 0,10$
Уровень доходных активов	$k_3 = PA / A$, где PA – работающие активы	$k_3 > 0,65$
Коэффициент защищенности от риска	$k_4 = ЧП + P + PФ / CЗ$, где ЧП – чистая прибыль, P – резервы, PФ – резервный фонд, CЗ – ссудная задолженность	$k_4 > 0,2$
Рентабельность	$k_5 = ЧП / Д$, где Д – доходы кредитной организации	$k_5 > 0,1$
Прибыльность активов	$k_6 = ЧП / CA$	$k_6 > 0,01$
Рентабельность собственного капитала	$k_7 = ЧП / C_p CCK$, где $C_p CCK$ – средняя сумма собственного капитала	$k_7 > 0,1$
Коэффициент мгновенной ликвидности	$k_8 = BA / OB_d$, где BA – высоколиквидные активы, OB_d – обязательства до востребования	$k_8 > 0,2$
Коэффициент ликвидности	$k_9 = LA / O$, где LA – ликвидные активы, O – обязательства	$k_9 > 0,3$

Особенностью данной системы является то, что все показатели имеют одинаковую направленность – чем выше уровень показателя или чем выше его темп роста, тем лучше финансовое состояние оцениваемого банка. С помощью этих данных, т.е. по конкурентной таблице «объект-признак», можно оценить предпочтительность объектов по совокупности количественных признаков.

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

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 ($i=1,2,3...n$), а по столбцам - номера банков ($j=1,2,3...m$).

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:

$$x_{ij} = a_{ij} / ma_j x_{ij}. \quad (3)$$

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

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

$$R_j = \sqrt{(1 - x_{1j})^2 + (1 - x_{2j})^2 + \dots + (1 - x_{nj})^2}, \quad (4)$$

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.

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. 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 констатировать, что предложенная методика позволяет с большой долей достоверности оценить конкурентную позицию банка, что, в свою очередь, может способствовать выработке оптимальных управленческих решений менеджментом банка.

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 4):

Таблица 4 - 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	

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

Хотелось бы отметить, что на сегодняшний день именно привлекаемые средства клиентов приносят 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.

Ключевым инструментом поддержки качества обслуживания является анкетирование. В диссертационном исследовании приведены примерные анкеты для клиентов банка и предложен механизм их обработки для выявления позиций, по которым банку следует улучшить качество обслуживания клиентов.

5. Сформулированы рекомендации по совершенствованию государственной конкурентной политики с учетом тенденций посткризисного развития банковской системы страны

В работе определено, что основная проблема государственного регулирования конкуренции на рынке банковских услуг состоит в явно выраженном дуализме:

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

Таким образом, государство нарушает конкурентные условия на рынке, реализуя политику "двойных стандартов" в отношении частных и собственных кредитных институтов.

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

Можно выделить следующие функции государства по формированию конкурентной среды на рынке банковских услуг (рисунок 2).

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 прозрачности в деятельности кредитных организаций
→	определение продуктовых и географических границ деятельности монополий
→	ограничение рыночного потенциала субъектов, доминирующих на рынке банковских услуг и использующих свое монопольное положение
→	защита достигнутого уровня конкурентной среды и предупреждение создания новых монополий
→	развитие рыночной инфраструктуры, способствующей формированию конкурентных отношений между кредитно-финансовыми организациями
→	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

Рисунок 2 - Функции государства по формированию конкурентной среды на рынке банковских услуг

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

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

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

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

Как представляется, данные направления позволят активизировать добросовестную межбанковскую конкуренцию как на федеральном, так и на региональном рынке.

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. В диссертации отмечается, что только равные условия конкурентной борьбы для всех кредитных организаций, независимо от источника образования капита-

ла, 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. Целесообразным видится выделение функций государства по формированию конкурентной среды и разделение инструментов воздействия, в зависимости от целей государственной конкурентной политики.

2. Своевременное и адекватное диагностирование конкурентной среды в современных условиях стало неотъемлемой частью стратегии и тактики кредитных организаций, а также антимонопольной политики регулирующих органов. Диагностика конкурентной среды рынка банковских услуг Орловской области была проведена по таким направлениям, как: институциональная структура банковского сектора и ее внутрирегиональное распределение, обеспеченность региона банковскими услугами; отраслевые приоритеты деятельности банков и их роль в социально-экономическом развитии региона; основные показатели формирования и распределения ресурсов, определяющие состояние рынка банковских услуг и конкурентоспособности региональных банков. Было выявлено, что формирование структуры банковской системы направлено на поддержание конкурентной среды и обеспечение предоставления банковских услуг на всей территории области. При этом наблюдается существенное качественное и количественное преобладание инорегиональных кредитных организаций над региональными. Обеспеченность региона действующими кредитными организациями соответствует современному уровню его экономического развития, хотя, в сравнении с аналогичным показателем в РФ, она является низкой.

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 конечном итоге, будет способствовать развитию конкуренции на рынке банковских услуг.

4. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в научных журналах, рекомендованных ВАК

1. Селютина, О.Г. Оценка процессов концентрации кредитных организаций в современной экономике /О.П. Овчинникова, О.Г. Селютина, Н.Э. Овчинникова // Финансы и кредит. – 2011. - №44. – С. 8-15. (1 п.л./0,6 п.л.).

2. Селютина, О.Г. Совершенствование государственной конкурентной политики на федеральном и региональном уровне / О.П. Овчинникова, Е.К. Самсонова, О.Г. Селютина // Экономические и гуманитарные науки. – 2012. - № 6 – С. 89-100. (0,8 п.л./0,4 п.л.).

3. Селютина, О.Г. Модель развития межбанковской конкуренции и интегральная оценка деятельности банков на региональном рынке банковских услуг/ О.Г. Селютина // Научные Ведомости Белгородского государственного университета Сер. «История. Политология. Экономика. Информатика» – 2012. – №13(84). – Выпуск 15/1. - С. 46-55. (0,6 п.л.).

4. Селютина, О.Г. Комплексная методика оценки уровня межбанковской конкуренции на региональном уровне/ О.Г. Селютина// Ученые записки Петрозаводского государственного университета Сер. «Общественные и гуманитарные науки» - 2012 .-№5(126). - С. 97-99.(0,3 п.л.).

Статьи в других научных изданиях

5. Селютина, О.Г. Влияние МСФО на деятельность кредитных организаций / О.Г. Селютина // Совершенствование системы взаимодействия процессов формирования учетно-аналитических и налоговых показателей деятельности предприятий АПК в условиях формирования глобальной высокоинтегрированной экономической системы: материалы международной научно-практической конференции, 16-20 апреля 2007 г. – Орел: Изд-во Орел ГТУ, 2007. – 286 с.– С. 113-117. (0,4 п.л.).

6. Селютина, О.Г. Критерии эффективности деятельности кредитной организации / О.Г. Селютина // Актуальные проблемы гуманитарных наук в исследованиях молодых ученых и аспирантов: Сборник статей межвузовской научно-практической конференции в Воронежском экономико-правовом институте, 11 апреля 2008 г./ Под ред. Д.А. Мещерякова. - Воронеж: Изд-во АНО МОК ВЭПИ, 2008. – 102 с.- С.69 -72 (0,3 п.л.).

7. Селютина, О.Г. Методика оценки качества банковской услуги/ О.Г. Селютина // Формирование инновационной системы экономики и образования в условиях глобализации: материалы международной научно-практической конференции. Часть 2., 11 апреля 2008 г. – Воронеж: Научная книга, 2008. – 560 с. – С. 45-48 (0,3 п.л.).

8. Селютина, О.Г. Мониторинг качества банковских услуг/ Селютина О.Г. // Правовые и социально-экономические проблемы современной России: теория и практика: Сборник статей II Всероссийской научно-практической конференции в МНИЦ ПГСХА, июнь 2009 г. – Пенза: РИО ПГСХА, 2009. – 236 с. – С. 158-161 (0,3 п.л.).

9. Селютина, О.Г. Место и роль банковской услуги в деятельности коммерческого банка/ Селютина О.Г. // Провинция: экономика, туризм, гостеприимство, экология, архитектура, культура: Сборник статей III Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 10-летию кафедры «Маркетинг» Пензенского государственного университет, сентябрь 2009 г., – Пенза: РИО ПГСХА, 2009. – 164 с. – С. 130-133 (0,3 п.л.).

10. Селютина, О.Г. К вопросу о формировании системы оценки качества банковских услуг) /Селютина О.Г.// Экономико-правовые процессы в современном обществе: тенденции развития: материалы научной сессии преподавателей и студентов в ВЭПИ Орловском филиале, Выпуск 2, 19-24.04.2010 г./ Под общ. Ред. Г.В. Гудименко. – Орёл: Издатель Александр Воробьев, 2008. – 208 с. – С. 51-57 (0,4 п.л.).

11. Селютина, О.Г. Теоретические основы формирования банковской стратегии (качественный подход)/ О.Г. Селютина// Развитие муниципальных образований субъектов РФ в посткризисный период: материалы международных конференций молодых ученых в ОРАГС, 30 марта 2011 г./ Сост. О.П. Овчинникова, А.А. Анненкова. - Орел: Изд-во ОРАГС, 2011. – 260 с. - С. 103-104 (0,2 п.л.).

12. Селютина, О.Г. Проблемы совершенствования государственной конкурентной политики на федеральном и региональном уровне/ О.Г. Селютина// Проблемы и перспективы государственного и муниципального управления в инновационной экономике посткризисного периода: II Славянский форум в филиале ФГБОУ ВПО РАНХиГС при Президенте РФ, 15-16 сентября 2011 г./ Под общ. ред. О.П. Овчинниковой. – Орел: Изд-во ОРАГС, 2011. – 376 с. – С. 314-319 (0,4 п.л.).

13. Селютина, О.Г. Основные проблемы формирования рынка банковских услуг на современном этапе/ О.Г. Селютина// Формирование и реализация стратегии устойчивого экономического развития Российской Федерации: Сборник статей Международной научно-практической конференции в МНИЦ ПГСХА, октябрь 2011 г.- Пенза: Изд-во РИО ПГСХА, 2011. – 308 с. – С. 240-243 (0,3 п.л.).

14. Селютина, О.Г. Деятельность кредитных организаций на региональном рынке банковских услуг: итоги кризиса (на примере Орловской области) / О.Г. Селютина // Менеджмент: управление в социальных и экономических системах: Сборник статей III Международной научно-практической конференции в МНИЦ ПГСХА, ноябрь 2011 г./ Под общ. ред. д.э.н., профессора Резника С.Д. – Пенза: Изд-во РИО ПГСХА, 2011.- 228 с. – С. 185-188 (0,3 п.л.).

15. Селютина, О.Г. Оценка процессов концентрации кредитных организаций на федеральном и региональном уровне)/ О.Г. Селютина// Проблемы экономики и статистики в общегосударственном и региональном масштабах: Сборник статей VIII Всероссийской научно-практической конференции в МНИЦ ПГСХА, ноябрь 2011 г.- Пенза: Изд-во РИО ПГСХА, 2011. -123 с. – С. 95-98 (0,3 п.л.).

16. Селютина, О.Г. Основные направления диагностики конкурентной среды на рынке банковских услуг/ Селютина О.Г.// Проблемы управления социальным гуманитарным развитием: материалы 5 региональной научно-практической конференции – Днепропетровск: Изд-во ДРІДУ НАДУ, 2011. – 372 с. – С. 115-118 (0,3 п.л.).

17. Селютина, О.Г. Методика оценки качества банковских услуг как инструмент повышения конкурентоспособности кредитной организации/ Селютина О.Г.// Проблемы социально-экономической устойчивости региона: Сборник статей IX Международной научно-практической конференции в МНИЦ ПГСХА, январь 2012 г.- Пенза: РИО ПГСХА, 2012. – 200 с. – С. 137-140 (0,3 п.л.).

18. Селютина О.Г. Анализ развития конкурентных отношений на рынке банковских услуг: зарубежный опыт/ Селютин О.Г.// Гуманитарные науки в XXI веке: IV Международная научно-практическая конференция, 06.02.2012 г. – М.: Издательство «Спутник+», 2012. – 302 с. – С. 116-120 (0,4 п.л.).