

На правах рукописи

КАЮМОВ НАИМДЖОН НАБИЕВИЧ

**РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА
В РЕСПУБЛИКЕ ТАДЖИКИСТАН**

Специальность 08.00.10

– «Финансы, денежное обращение и кредит»

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва – 2011

Диссертация выполнена на кафедре управления банковской деятельностью ГОУ ВПО «Государственного университета управления».

Научный руководитель доктор экономических наук, профессор
Тавасиев Ахсар Мухаевич

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Шабалин Евгений Михайлович;
кандидат экономических наук
Юнусов Амир Музафарович.

Ведущая организация **Институт международного права
и экономики им. А.С. Грибоедова**

Защита состоится 28 февраля 2011 г. в _____ часов на заседании Диссертационного совета Д 212.049.05 Государственного университета управления по адресу:

109542, Москва, Рязанский проспект, 99, зал заседаний Диссертационного совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Государственного университета управления, автореферат размещен на сайте ГУУ www.guu.ru

Автореферат разослан _____ января 2011 г.

Ученый секретарь
Диссертационного совета Д 212.049.05
кандидат экономических наук, доцент

Л. В. Токун

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

Одной из современных тенденций развития банковского дела в Республике Таджикистан (далее также – РТ, Республика Таджикистан) является развитие розничной банковской деятельности. Тенденция перехода к более широкому розничному банковскому обслуживанию в стране во многом связана с тем, что в условиях изменения рыночной конъюнктуры банкам становится все сложнее конкурировать на корпоративном сегменте банковского рынка. До недавнего времени таджикские банки не занимались масштабно развитием своего розничного бизнеса именно в силу того, что работа с корпоративными клиентами обеспечивала им приемлемый уровень доходности.

Сегодня банки в стране значительно отстают от кредитно-финансовых учреждений большинства постсоветских государств в сфере предоставления услуг частным клиентам, что обусловлено рядом объективных причин, среди которых можно выделить следующие:

Во-первых, низкая освоенность указанного рынка. В настоящее время розничный банковский бизнес (далее также – РББ) является одним из слабо-развитых сегментов клиентского обслуживания и поэтому имеет значительный потенциал развития, что дает банкам возможность конкурировать и быстро завоевывать ведущие позиции при условии предложения наиболее востребованных продуктов (услуг). При этом структура кредитных и других предоставляемых розничных банковских продуктов также позволяет утверждать, что розничная деятельность таджикских банков находится только на начальном этапе развития. Высокая рентабельность розничного банковского бизнеса стимулирует появление на данном рынке новых игроков, в числе которых иностранные банки, что ведет к ужесточению конкуренции в этом секторе банковской деятельности.

Во-вторых, молодость банковской системы страны и последствия кризиса, серьезно подорвавшего доверие населения и к банкам. Согласно результатам исследования автора, 2/3 граждан не доверяет банкам. Подтверждением этому служит наблюдавшийся резкий спад некоторых показателей розничного банковского бизнеса в Республике.

В-третьих, низкий уровень доходов и одновременно широкое распространение в стране «серых» схем заработной платы. Между тем показатель уровня доходов населения оказывает наибольшее влияние на динамику развития розничного банковского бизнеса, служа индикатором для его участников

и ориентиром при разработке целевых программ. Такое состояние доходов не только существенно сужает целевой сегмент частных клиентов коммерческих банков, но и затрудняет выход на данный рынок новых участников.

Вместе с тем начавшийся в последние годы рост экономики в стране и соответственно рост реальных доходов населения, как и рост номинальной начисленной заработной платы, позволили населению начать планировать будущие доходы и расходы. Закономерно стал расти спрос на более капиталоемкие товары и услуги, например, на недвижимость. Тенденция превышения темпов роста потребительских расходов над темпами роста доходов продолжает сохраняться. Именно эта склонность населения к потреблению в ущерб сбережениям и обусловила заметный рост спроса на розничные банковские продукты (услуги). Это создает условия, способствующие увеличению доли розничного банковского бизнеса в деятельности банков страны.

В-четвертых, низкая капитализация банков страны, не позволяющая развивать сбытовую сеть банков так, чтобы покрыть операционные издержки и конкурировать по цене продуктов (услуг). Необходимо также отметить высокие первоначальные затраты на создание каналов дистрибуции банковских продуктов, как традиционных, так и каналов прямого банковского обслуживания

В-пятых, концентрации банковского капитала на ограниченной части территории как следствие неравномерного распределения населения на территории Республики и различной экономической активности регионов, что требует значительных издержек на развитие банковской инфраструктуры. Концентрация банковского капитала наблюдается главным образом в столичном регионе и в достаточно узком клиентском сегменте.

В-шестых, отсутствие у таджикских банков опыта и навыков работы с физическими лицами (населением) и отсутствие у населения страны исторической традиции пользования банковскими услугами.

В-седьмых, несовершенство нормативно-правовой базы. Так, одними из самых насущных вопросов остаются страхование вкладов физических лиц и качество залогового законодательства, практически не учитывающее в настоящее время прав банка-кредитора. Следствием этого стала высокая стоимость заемных денег и малая их доступность как для физических лиц, так и для малого и среднего бизнеса.

Отмеченные причины в совокупности с целями улучшения конкурентной позиции, максимального расширения сферы предоставления банковских продуктов, активного развития каналов дистрибуции банковских продуктов и рос-

та прибыли приводят к необходимости для большинства отечественных банков развивать широкомасштабную розничную банковскую деятельность.

Таджикские банки идут по пути развития розничного бизнеса. Это подтверждается, в частности, тем фактом, что крупнейшие из них уже представили свои проекты развития розничного бизнеса. Тем не менее остаются нерешенными или медленно и далеко не всегда оптимально решаются многие вопросы развития розничной банковской деятельности в отечественных банках, соответствующих законодательных инициатив пока недостаточно, а теоретико-методическая база организации, управления и развития розничной деятельности банков практически отсутствует.

В связи с этим возникает объективная необходимость в научно обоснованном подходе к разработке основ розничной банковской деятельности, которая бы позволила банкам планомерно и с максимальной эффективностью решать вопросы организации, управлению и развитию своей розничной деятельности. В то же время проблемы освоения новых сфер банковского обслуживания, новых каналов дистрибуции банковских продуктов, улучшения конкурентных позиций и организации сбыта и продвижения банковских продуктов, привлечения новых клиентов и удержания уже существующих, а также совершенствование организации обслуживания клиентов в сфере розничной деятельности банков, планирования, формирования и управления розничным продуктовым рядом и управления соответствующими банковскими рисками остаются малоизученными. Комплексные исследования, в которых бы раскрывались содержание и специфика розничного банковского бизнеса в условиях Республики Таджикистан, в настоящий момент отсутствуют.

Таким образом, актуальность и недостаточная научная и методическая разработанность проблематики розничного банковского бизнеса в современных условиях экономики Республики определили выбор настоящей темы диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы

Диссертационное исследование базируется на анализе научных трудов зарубежных, прежде всего российских, и таджикских ученых и специалистов.

Оценивая степень разработанности темы исследования, следует отметить недостаточность научных работ, посвященных комплексному исследованию розничного банковского бизнеса.

Экономическая природа и сущность розничных банковских продуктов, операций и услуг раскрываются в разных аспектах в большом числе работ российских авторов. При этом авторы приходят к разным, подчас диаметрально

рально противоположным, выводам. Это свидетельствует о том, что научная общественность пока не пришла к такому пониманию указанных вопросов, которое было бы приемлемо хотя бы для большинства специалистов.

Важное значение имеют работы исследователей из России и дальнего зарубежья, посвященные банковским услугам физическим лицам в случае приема у них вкладов, выдачи потребительских кредитов, проведения операций с банковскими картами, оказания электронных банковских услуг. Мнения данных исследователей относительно указанных вопросов также подчас значительно различаются.

Большую практическую ценность имеют труды специалистов, разрабатывающих методические подходы к оценке уровня розничного банковского бизнеса,

Материалы журнальных статей, а также Интернета дают некоторые отрывочные представления о розничном банковском бизнесе и ее составляющих, что не создает полного представления о ее сущности и методах разработки критериев оценки.

Актуальность темы исследования, а также недостаточная проработанность многих аспектов розничного банковского бизнеса определили цель и задачи исследования.

Целью диссертационного исследования является комплексное исследование и разработка теоретических и методических основ, а также практических рекомендаций по дальнейшему развитию розничного банковского бизнеса в Республике Таджикистан.

Для реализации указанной цели были поставлены и решались следующие **основные задачи**:

- исходя из отечественного и зарубежного опыта банковской деятельности с учетом существующей нормативной базы раскрыть содержание розничного банковского бизнеса;
- теоретически обосновать и дать развернутую характеристику состава и содержания розничных банковских продуктов, операций и услуг;
- изучить условия и этапы формирования розничного банковского бизнеса в Республике Таджикистан;
- выявить и систематизировать факторы, влияющие на развитие розничного банковского бизнеса;
- изучить текущее состояние и ближайшие перспективы развития розничного банковского бизнеса в стране;

- проанализировать оказываемые розничные банковские услуги с целью определения состояния и путей развития данного рода банковского бизнеса;
- разработать и обосновать систему показателей уровня развития розничного банковского бизнеса и предложить методику оценки такого уровня в стране;
- разработать методику оценки социально-экономической эффективности развития розничного банковского бизнеса;
- разработать и предложить комплекс мер, способствующих эффективному развитию розничного банковского бизнеса в стране.

Объект исследования – коммерческие банки Республики Таджикистан, осуществляющие розничный банковский бизнес, и государственные органы, регулирующие такую их деятельность.

Предмет исследования – отношения между коммерческими банками, физическими лицами и государством в процессе развития розничного направления банковской деятельности

Методологическую основу исследования составили фундаментальные и прикладные положения, выводы и рекомендации, содержащиеся в трудах отечественных и зарубежных ученых в области банковской деятельности, включая ее розничное направление, нормы гражданского и банковского законодательства.

Информационная база исследования. Правовую основу исследования составили законы и иные нормативно-правовые акты Таджикистана и России, в качестве фактологической базы использовались данные государственной статистики, прогноз стратегии национального развития Таджикистана, данные официальных сайтов министерство и ведомств, Национального банка Таджикистана, а также данные, представленные в ежегодных отчетах и официальных сайтах ООН, МВФ, Мирового банка, Евроазиатского банка развития и др.

Научная новизна работы заключается в выявлении условий дальнейшего формирования розничного банковского бизнеса в Республике Таджикистан, разработке методики оценки уровня розничного банковского бизнеса, а также комплекса мер, способных обеспечить эффективное развитие розничного банковского бизнеса в стране.

Наиболее существенные научные результаты, полученные лично автором, выносимые на защиту, составляющие приращение научных знаний в исследуемой области, следующие:

1) Предложены уточненные и конкретизированные определения розничных банковских продуктов, операций и услуг, предлагаемых физическим лицам для удовлетворения потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью, отмечены их особенности, характерные для условий Таджикистана. Исходя из анализа содержательной части проблематики, сформулировано определение розничного банковского бизнеса: **розничный банковский бизнес** – это банковское обслуживание широкого круга частных клиентов, состоящее в процессе проведения операций, в том числе высокотехнологичных, в основе которого лежит предложение стандартизированных банковских продуктов в условиях динамично меняющегося рынка, предлагаемых банками через множество сбытовых каналов, включая традиционные каналы и прямое банковское обслуживание.

2) Систематизированы факторы, влияющие на развитие розничных банковских услуг, позволяющие комплексно подойти к изучению данного направления деятельности банков Таджикистана. В качестве классификационных признаков приняты следующие: способ воздействия; направление воздействия; цель воздействия; характер воздействия. Исходя, из предложенной классификации представлена совокупность важнейших факторов указанного рода – внешних и внутренних.

3) Предложена периодизация формирования и развития розничного банковского бизнеса в Таджикистане. Периоды формирования и развития разбиты на три этапа, важнейшие события которых обусловили формирование розничного банковского бизнеса в Республике Таджикистан. Характерными чертами первого этапа являются кредитная реформа 1988 года, переход к рыночным методам регулирования, создание двухуровневой банковской системы. Второй этап связан с принятием закона о Национальном банке, о банках и банковской деятельности, принятием новой национальной валюты сомони, которые создали условия для формирования розничного банковского бизнеса и банковской системы в целом. Характерной чертой третьего этапа является выделение розничного бизнеса в самостоятельное направление банковской деятельности, чему способствовала принятием ряда специальных законов;

4) Разработана и обоснована система показателей развития розничного банковского бизнеса в стране, включающая 10 качественных и количественных показателей. На ее основе предложена методика оценки уровня развития данного направления деятельности банков. Согласно разработанной методике был рассчитан суммарный показатель развития розничного банковского бизнеса в стране;

5) Разработана методика оценки социально-экономического эффекта от развития розничных банковских услуг, которая показала возможную значительную экономию затрат времени и средств населения при переходе к электронным банковским услугам;

6) Сформулированы рекомендации, направленные на дальнейшее прогрессивное развитие розничного банковского бизнеса в Республике Таджикистан:

- Создание и развитие благоприятной деловой среды;
- Развитие человеческого капитала;
- Инфраструктура розничного банковского бизнеса;
- Совершенствование нормативно-правовой базы, а также рекомендации о совершенствовании конкретных банковских продуктов, непосредственно связанных с повышением уровня жизни населения.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в том, что проведенное исследование и полученные в итоге результаты могут способствовать повышению уровня розничного банковского бизнеса в банковской системе страны. Основные положения и выводы диссертационного исследования могут быть использованы министерствами и ведомствами, Национальным банком Таджикистана, коммерческими банками, а также могут быть внедрены в учебный процесс путем совершенствования государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, учебных планов и организации самостоятельной работы студентов по финансовым и банковским специальностям и специализациям.

Апробация и реализация результатов исследования

Основные положения и выводы, содержащиеся в диссертационной работе, изложены автором в 6 опубликованных работах общим объемом в 2,8 п.л., докладывались и обсуждались на научном семинаре кафедры управления банковской деятельностью ГУУ.

Основные положения работы обсуждены и одобрены на 24-й всероссийской научной конференции молодых ученых и студентов «Реформы в России и проблемы управления» 2009 г., 14-й всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления» 2009 г., 25-й всероссийской научной конференции молодых ученых и студентов «Реформы в России и проблемы управления» 2010 г.

Практические результаты диссертационной работы используются в микрокредитной депозитной организации «Матин» (Таджикистан), что подтверждается соответствующим документом.

Структура работы отражает логику, порядок исследования и решения поставленных задач. Диссертационная работа состоит из введения, 3 глав, заключения, библиографического списка (81 пункт) и приложений. Общий объем диссертации составляет 158 страниц, в том числе 121 страница основного текста (без библиографии и приложений). Диссертация включает 36 таблиц, 3 схемы, 10 диаграмм, 9 приложений.

Содержание диссертации имеет следующую структуру.

Введение

Глава 1. Розничный банковский бизнес в Республике Таджикистан: базовые понятия, проблемы развития, нормативно-правовая база

- 1.1. Существенные характеристики розничного банковского бизнеса
- 1.2. Рынок розничных банковских услуг и факторы, определяющие его состояния и развитие
- 1.3. Нормативно-правовая база деятельности таджикских банков на рынке розничных услуг

Глава 2. Анализ деятельности банков Таджикистана в сфере оказания основных видов розничных банковских услуг

- 2.1. Виды банковских вкладов населения в Таджикистане и условия их приема
- 2.2. Потребительские кредиты банков Таджикистана
- 2.3. Электронные банковские услуги таджикских банков физическим лицам: состояние и проблемы
- 2.4. Оценка развития розничного банковского бизнеса в стране

Глава 3. Пути совершенствования деятельности банков Таджикистана в сфере розничного бизнеса

- 3.1. Разработка комплекса мер и рекомендаций по развитию Розничного банковского бизнеса в РТ
- 3.2. Совершенствование законодательной базы
- 3.3. Социально-экономический эффект от развития розничных банковских услуг

Заключение

Библиография

Приложения

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **Введении** обоснована актуальность темы диссертационного исследования, раскрывается степень разработанности проблемы в экономической литературе, определяются цель и задачи диссертационной работы, предмет и объект исследования, методологическая, теоретическая и эмпирическая основы диссертации, новизна и научно-практическая значимость, апробация результатов исследования и его структура.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Предложены уточненные и конкретизированные определения розничных банковских продуктов, операций и услуг, предлагаемых физическим лицам для удовлетворения потребностей, не связанных с предпринимательской деятельностью, отмечены их особенности для условий Таджикистана.

Банковский розничный продукт – конкретный способ, каким банк оказывает или готов оказать при наличии спроса ту или иную услугу физическим лицам, т.е. упорядоченный (регламентированный внутренними актами), стандартизированный и документально оформленный комплекс взаимосвязанных действий (процедур), совершаемых последовательно или параллельно, составляющих законченный регламент взаимодействия соответствующих служб (сотрудников) банка с обслуживаемым розничным клиентом, завершенная банковская технология его обслуживания.

Банковская розничная операция – совокупность согласованных действий работников банка в процессе обслуживания розничного клиента, реальный процесс решения его финансовой проблемы (проблем) с помощью средств и инструментария, которыми располагает банк, т.е. процесс предоставления необходимой ему конкретной услуги (услуг), сопровождающийся оформлением соответствующих документов, принятием и исполнением сторонами взаимных обязательств. Банковская розничная операция – конкретная форма воплощения в действительность розничного банковского продукта.

Банковская розничная услуга – результат, полезный эффект проведения банковской розничной операции, т.е. фактически состоявшееся решение, удовлетворение банком заявленной проблемы (проблем) клиента – физического лица.

В литературе представлены различные попытки определения сути розничного банковского бизнеса (РББ) (табл. 1).

Подходы к определению розничного банковского бизнеса¹

Наименование подхода	Сущность подхода	Примечания
1. Маркетинговый подход	Классифицирует банковские продукты с точки зрения технологии продаж и продвижения	Продукты, услуги условия их предоставления и тарифы в розничном банковском бизнесе должны быть стандартизированы, в отличие от продуктов, предлагаемых банком корпоративным клиентам, когда условия и ценовые параметры сделки индивидуально согласовываются в ходе переговоров
2. Технологический подход	Группирует банковские услуги по операционным технологиям и возможностям автоматизации	Розничная деятельность банка должна быть достаточно высокотехнологично, именно этот факт позволит банку предлагать стандартизированные продукты через многочисленные каналы дистрибуции
3. Организационный подход	Организационный подход рассматривает различные формы взаимодействия банка с физическими лицами	Выводит на первый план возможности объединить ведение операций в рамках той или иной внутрибанковской структуры

Анализ содержательной части изучаемой проблематики позволил сформулировать следующее авторское определение РББ.

Розничный банковский бизнес – это банковское обслуживание широкого круга частных клиентов, состоящее в процессе проведения операций, в том числе высокотехнологичных, в основе которого лежит предложение стандартизированных банковских продуктов в условиях динамично меняющегося рынка, предлагаемых банками через множество сбытовых каналов, включая традиционные каналы и прямое банковское обслуживание.

Таким образом, РББ (розничное банковское предпринимательство) в содержательном плане будет включать в себя (помимо наличия лицензии, дающей право работать с физическими лицами):

- удержание прежних (обеспечение их лояльности) и привлечение на обслуживание новых клиентов – физических лиц;
- наращивание объемов средств, привлекаемых от населения на взаимовыгодных условиях;
- наличие хороших банковских продуктов (технологий), т.е. поддержание продуктовой линейки, рассчитанной на физических лиц, в указанном выше качественном состоянии, что предполагает, в частности, регулярные маркетинговые «замеры» рынка банковских услуг и клиентуры;

¹ См.: Банковское дело. Словарь /Пер. с англ. – М.:ИНФРА-М, 2001. С. 211; Уткин Э.А., Морозова Г.П., Морозова Н.И. Нововведения в банковском бизнесе России. – М.: Финансы и статистика, 2003. С. 159; Большой экономический словарь. – М.: Институт новой экономики, 2002. С. 191.

- качественное проведение для клиентов – физических лиц банковских операций в приемлемые сроки за приемлемую плату;
- обеспечение расширения спроса со стороны физических лиц на продукты (услуги) банка, в том числе путем содействия повышению их финансовой грамотности и большей транспарентности;
- обеспечение обоих результатов эффективного проведения банковских операций для физических лиц – удовлетворенности клиентов тем, как решены их проблемы, и нормальной прибыли банка.

2. Систематизирована классификация факторов, влияющих на развитие рынка розничных банковских услуг.

В современной научной литературе представлен достаточно широкий спектр авторских подходов к выделению факторов, влияющих на развитие рынка розничных банковских услуг. Анализ подходов, их преимуществ и недостатков позволил систематизировать факторы, что позволяет комплексно подойти к изучению данного направления деятельности таджикских банков (табл. 2).

Таблица 2

Классификация факторов, влияющих на развитие рынка розничных банковских услуг

Признак классификации	Группы факторов
1. Способ воздействия	Экономические
	Законодательно-административные
	Социальные
2. Направление воздействия	Внешние
	Внутренние
3. Цель воздействия	Стимулирующие
	Сдерживающие
4. Характер воздействия	Прямые
	Косвенные

Согласно предложенной классификации все факторы рассмотрены как внешние и внутренние.

К внешним факторам относятся:

- *сдерживающие*: недоверие к банкам; неравноправные условия конкуренции; неадекватность нормативно-правовой базы, невысокий уровень финансовой грамотности населения, неразвитая банковская инфраструктура;

- *стимулирующие*: рост доходов населения; усиление конкуренции в секторе корпоративных банковских услуг; активное формирование среднего класса – основного потребителя товаров и услуг.

Внутренние факторы, влияющие на развитие рынка розничных банковских услуг, отражают такие возможности или способы воздействия, как экономические, административные, социальные позиции самого банка как субъекта формирования рынка розничных банковских услуг.

3. Предложена периодизация формирования и развития РББ в Республике Таджикистан (табл. 3).

Таблица 3

**Этапы развития розничного банковского бизнеса
в Республике Таджикистан**

Этап	События (процессы и явления)
1. 1988–1995 гг.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведена кредитная реформа 1988 г. 2. Трансформационные процессы в экономике 3. Переход к рыночным методам регулирования 4. Формирование новых законов, а также правил и норм, регулирующих банковскую систему в целом 5. Создание двухуровневой банковской системы.
2. 1996–2002 гг.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Был принят Закон РТ «О Национальном банке» 2. Был принят Закон РТ «О банковской деятельности» 3. Компьютеризация банковской системы 4. Появление систем моментальных денежных переводов 5. Появление ряда розничных банковских продуктов (услуг) 6. Выпуск новой национальной валюты «сомони»
3. 2002–2010 гг.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Был принят Закон РТ «О гарантии вкладов физических лиц» 2. Был принят закон РТ «О кредитных историях» 3. Был принят закон РТ «Об ипотечном кредитовании» 4. Расширение применения Интернета в банковской сфере 5. Рост доходов населения и начало развития розничного банковского бизнеса 6. Появление новых розничных банковских продуктов

Процесс формирования РББ в Таджикистане отличается от аналогичного процесса в других странах по ряду факторов и причин. Так, этапы его развития в рыночно развитых странах и Таджикистане, естественно, не совпадают в хронологическом аспекте. Соответствующий разрыв постепенно сокращается с переходом Таджикистана к рыночному регулированию и активизацией политики государства, направленной на развитие банковской системы.

В настоящий момент рынок розничных банковских услуг в РТ динамично развивается. Растет число участников рынка, на него выходят дочерние банки крупных зарубежных финансовых институтов, усиливается конкуренция.

4. Разработана и обоснована система показателей развития розничного банковского бизнеса в стране и на ее основе предложена методика оценки уровня развития данного направления деятельности банков.

Представленные показатели могут быть охарактеризованы как параметры «вход», «процесс» и «выход» РББ как системы (схема 1).

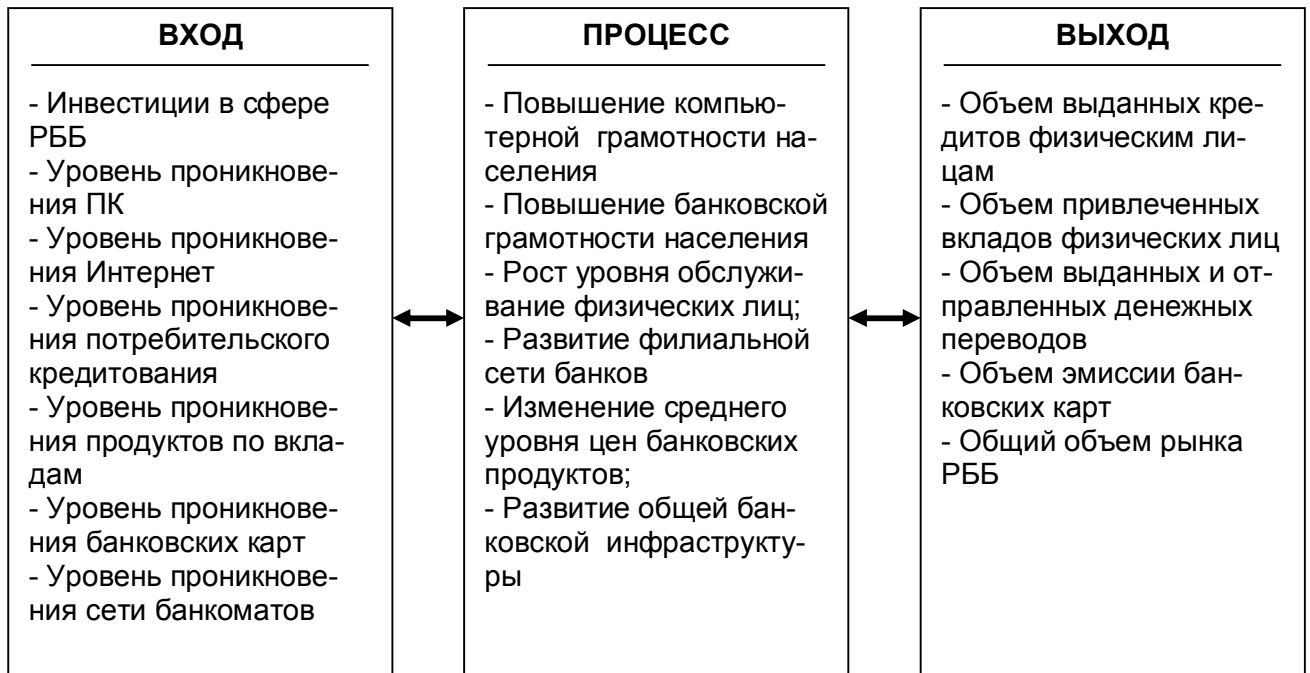


Схема 1. Система показателей развития РББ.

Далее путем логического анализа с учетом доступности статистических данных на первом этапе исследования были отобраны всего 10 показателей, представленных в табл. 4.

Таблица 4

**Показатели развития розничного банковского бизнеса
в Таджикистане и их динамика за 2007–2010 гг.
(окончательный отбор)**

Показатели	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г. (прогноз)
1. Объем денежных переводов, тыс. долл. США (здесь и ниже – в эквиваленте), всего	1 794 331,5	2 705 160,5	1 982 438,5	2 279 803
В том числе				
1.1. Отправленные денежные переводы, тыс. долл. США	237 135,3	206 830,6	128 079,8	147 290
2. Выданные кредиты физическим лицам, тыс. долл. США	132 077	210 672	214 322	235 754
3. Вклады физических лиц, тыс. долл. США	570 162	724 287	1 105 245	1 326 294
4. Общее количество банковских карт, штук	36 872	49 337	61 210	73 452
5. Число держателей банковских карт, человек	36 750	46 372	60 423	72 507
6. Количество банкоматов, штук	88	124	170	180
7. Полученные в банкоматах наличные деньги, долл. США	188 761	291 546	307 273	338 260
8. Количество банковских учреждений (включая филиалы, отделения)	160	200	240	255
9. Плотность банковского покрытия (число физических лиц на 1 банковское учреждение)	43 687	35 250	29 500	27 843
10. Уровень охвата банковскими услугами физических лиц, баллы	3,38	3,86	4,52	5,3

Для определения веса или ранга (степени важности) каждого из 10 отобранных показателей также был использован метод экспертных оценок.

Была разработана соответствующая анкета с заданием для экспертов проранжировать показатели РББ по их значимости. Число 1 присваивается тому индикатору, который эксперт считает наиболее важным, а 10 – наименее значимому. Чтобы определить коэффициент относительной важности индикаторов, берется самый значимый (сумма рангов меньше всех), по мнению экспертов, индикатор. Таковым оказался индикатор № 3, получивший по сумме рангов 10 баллов. Далее следует поделить на 10 суммы рангов остальных индикаторов. В результате получим коэффициенты относительной важности, которые отражены в столбце 8. Для определения удельного веса (значимости) каждого индикатора необходимо вычислить отношение коэффициента относительной важности к его сумме. Результаты вычислений запишем в столбец 9. Итогом данного этапа расчета является ранжирование рассматриваемых показателей (табл. 5, столбец 10).

Обработка данных анкет свидетельствует о высокой степени согласованности мнений экспертов, коэффициент конкордации Кенделла равен 0,91 ($0,91 > 0,70$).²

Таблица 5

Результаты обработки экспертных оценок и ранжирование показателей развития розничного банковского бизнеса

Индикаторы развития РББ (в соответствии с табл. 4)	Оценка эксперта					Сумма Рангов	Коэффициент относительной важности	Удельный вес (значимость) показателя	Итоговое место
	1	2	3	4	5				
1	2	3	1	4	1	11	0,909	0,189	2
2	3	2	5	2	6	18	0,556	0,116	4
3	1	1	2	3	3	10	1,000	0,208	1
4	9	8	7	6	5	35	0,286	0,059	7
5	10	9	10	7	8	44	0,227	0,047	10
6	8	10	9	5	7	39	0,256	0,053	9
7	6	7	8	10	6	37	0,270	0,056	8
8	4	5	4	8	10	31	0,323	0,067	5
9	7	6	6	9	4	32	0,313	0,065	6
10	5	4	3	1	2	15	0,667	0,139	3
Итого							4,806	1	

Для расчета уровня развития розничного банковского бизнеса (Уррб) предлагается следующая формула:

² Бешелев С.Д. и др. Математико-статистические методы экспертных оценок. – М.: Статистика, 1989.

$$Урбб = i_1 \Phi_1 / \Pi_1 + \dots + i_{10} \Phi_{10} / \Pi_{10} \text{ где}$$

i – удельный вес индикатора;
 Φ – фактическое значение индикатора;
 Π – пороговое значение индикатора.

Здесь важно отметить, что соответствие индикатора пороговому значению подразумевает 100-процентное достижение желаемого уровня развития РББ по данному показателю.

На основе полученных указанным выше способом результатов рассчитывается суммарный интегральный показатель развития РББ на конкретный год. Расчеты показали следующие итоги (в % к пороговому значению): 2007 г. – 1,20; 2008 г. – 2,81, 2009 г. – 3,6.

Для сравнения были рассчитаны по данной методике уровни развития РББ в ряде стран (табл. 6 и диаграмма 1).

Таблица 6

**Уровень развития розничного банковского бизнеса
в ряде стран в 2009 г., в %***

США	91	Азербайджан	12
Германия	82	Армения	11,4
Литва	59	Узбекистан	5,3
Россия	25	Таджикистан	3,6
Казахстан	22	Киргизия	2,9
Украина	20	Зимбабве	0,92

* Составлена автором на основе расчетов.

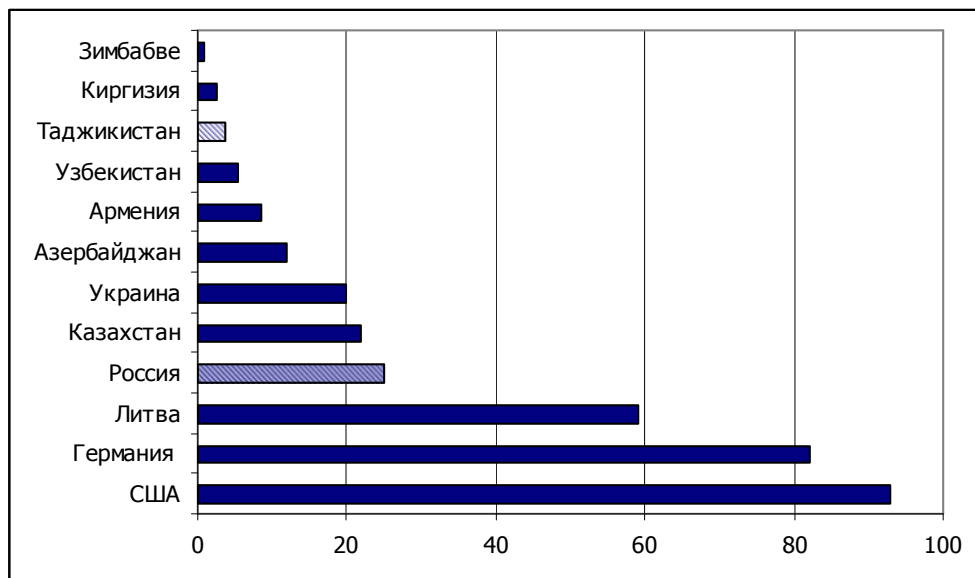


Диаграмма 1. Уровня развития розничного банковского бизнеса в разных странах.

5. Разработана методика оценки социально экономического эффекта от развития розничных банковских услуг.

Проведен расчет социально-экономического эффекта в случае широкого использования РББ в Республике Таджикистан по разработанной методике.

Она базируется на принципах учета экономии затрат свободного времени и денежных средств населения. Представленная технология расчета экономического и социального эффекта от использования широкого спектра возможностей РББ, в частности электронных банковских услуг, как в настоящее время, так и в долгосрочной перспективе.

Стоимостную оценку часа свободного времени можно определить по следующей формуле:

$$Св ч = ЗПм / (Фчм - (Фрм + Фом)), \quad \text{где}$$

ЗПм – среднемесячная зарплата работников, руб.;
 Фчм – часовой фонд календарного месяца (720 ч.);
 Фрм – месячный фонд рабочего времени (174,6 ч.);
 Фом – месячный фонд свободного времени

В табл. 7 представлены перечень услуг и соответственно средние затраты времени граждан на получение этих услуг.

Таблица 7

**Расчет социального эффекта от экономии времени населения
в результате использования розничных банковских услуг**

Услуги	Среднее время, затраченное на оплату услуги, t	Количество физических лиц, оплачивающих услуги, в месяц, Q	Совокупные затраты времени, часов в месяц, T (T = t x Q)	Социальный эффект в месяц, в сомони, m (m = T x Свч), сомони	Социальный эффект в год, в сомони, M (M = m x 12)
Оплата коммунальных услуг	0,5 ч. (30 мин)	1,46 млн.	730 000	1 153 400	13 840 800
Оплата мобильной и стационарной связи и Интернета	0,18 ч. (11 мин)	5,9 млн.	1 062 000	1 308 240	15 698 880
Денежные переводы	0,75 ч. (45 мин)	1 млн человек	750 000	1 185 000	14 220 000
Снятия наличных с банковских карт через кассы банков	0,5 ч. (30 мин)	70 тыс. человек	35 000	55 300	663 600
Изготовление банковских карт	0,5 ч. (30 мин)	6 тыс. человек	3 000	4 740	56 880
Вкладные операции	0,75 ч. (45 мин)	1,2 млн. человек	900 000	1 422 000	17 064 000
Кредитование населения	0,75 ч. (45 мин)	700 тыс. человек	525 000	829 500	9 954 000
Итого			3 771 000	5 958 180	71 498 160

В основу расчета положен следующий тезис: часть своего времени человек тратит на работу (8 ч. в день), другую часть – на отдых (сон), пригото-

ление и принятие пищи (8 ч. + 2 ч.). Остается 8 часов – время, которое назовем свободным. Оно предназначено на поездки, повышение квалификации, посещение кино, театров, парков, занятия спортом, просмотр телевидения, ознакомление с прессой и пр.

Среднемесячная номинальная заработная плата на начало 2009 г. по Республике Таджикистан составила 388 сомони.

Тогда искомая $S_{вч} = 388 / \{720 - (174,6 + 300)\} = 1,58$ сомони/час.

Для расчета стоимостной оценки совокупных прямых затрат граждан за основу взяты стоимость поездок и комиссии банков за операции оплаты различных услуг. Поэтому в табл. 8 вновь представлены перечень электронных банковских услуг и соответственно средние денежные затраты граждан на получение этих услуг

Таблица 8

**Прямые затраты граждан (домохозяйств),
связанные с оплатой услуг**

Услуги	Стоимость проезда, сомони	Количество домохозяйств (людей), оплачивающих услуги в месяц, Q	Проездные расходы, сомони. в год	Комиссии банка за работу в год, тыс. сомони.	Совокупные затраты, сомони.
Оплата коммунальных услуг	3 *	1,46 млн с вероятностью 0,5; 7 300 чел. в месяц	262800,0	0,5 с** .x 7300 x 12 = 43 800	306 600
Оплата мобильной и стационарной связи	3	5,9 млн с вероятностью 0,3; 17 700 чел. в месяц	637200,0	Минимум 0,20 с. x 13 800 x 12 = 33 120	529 920
Денежные переводы	3.	1 млн. с вероятностью 0,5; 5 000 чел. в месяц	180000	8с. x 5 000 x12 = 480 000	660 000
Снятия наличных с банковских карт через кассы банков	3	70 тыс. чел. с вероятностью 0,8; 560 чел. в месяц.	20160	Минимум 0,50с. x 560 x 12 = 3 360	23 520
Изготовление банковских карт	3	6 тыс. с вероятностью 0,85; 51 чел. в месяц	1 836	Минимум 50 с. x 51 x 12 = 30 600	32 436
Операции по вкладам населения	3	1,2 млн с вероятностью 0,85; 10 200 чел. месяц	367 200	0,5 с. X 10200 x 12 = 61200	428 400
Кредитование населения	3	700 тыс. с вероятностью 0,5; 3 500 чел. в месяц	126 000	Минимум 2с. x3 500 x 12 = 84 000	210 000
Итого			1 454 796	736 080	2 190 876

* Здесь имеется в виду затраты на проезд туда и обратно.

** с – сомони (национальная валюта РТ).

В частности, совокупный социально-экономический эффект от широкого использования домохозяйствами может составить более 73,7 млн сомони и более 45,2 млн человеко-часов в год.

6. Сформулированы рекомендации, направленные на дальнейшее прогрессивное развитие РББ в Таджикистане, совершенствование нормативно-правовой базы, а также рекомендации о совершенствовании конкретных банковских продуктов, непосредственно связанных с повышением уровня жизни населения.

На основе проведенного исследования автором предложены пути совершенствования деятельности банков РТ в сфере банковского розничного бизнеса, разработан комплекс рекомендаций и механизм их реализации, направленных на улучшение состояния РББ и ее стабильного развития.

Ключевыми мероприятиями, которые рекомендованы к рассмотрению государственным органам и бизнес-сообществу, относятся следующие.

1. Обеспечение благоприятной деловой среды, способствующей развитию РББ и банковской системы страны в целом. Для этого целесообразно разработать и реализовать следующие приоритетные меры.

1.1. Реализация комплекса мер для снижения административных барьеров, препятствующих банковскому бизнесу. В первую очередь необходимо решить проблему регистрации новых банков, филиалов иностранных банков, кредитных организаций и товариществ, микрозаемных фондов по принципу «одного окна». Нужно также упростить чрезмерные пока процедуры лицензирования деятельности кредитных организаций, устранить устаревшие запретительные нормы и правила;

1.2. Снижение налогового бремени в отношении некоторых банковских услуг, предоставляемых населению. Это может касаться, например, вкладных операций (в среднем за год доход по вкладам начисляется в размере 16–18%, при этом налог на данные доходы физических лиц составляет 12%, а уровень инфляции в стране – более 10%, и в итоге вкладчик остается в проигрыше), денежных переводов физических лиц без открытия банковского счета, операций с использованием банковских карт, и др.;

1.3. Предоставление кредитным организациям, активно занимающимся РББ, доступа к финансовым ресурсам для финансирования инновационной активности (включая приобретение новых банковских технологий, увеличение парка банкоматов, платежных терминалов, развитие электронных банковских услуг и пр.), что в свою очередь будет означать:

- реформирование и развитие РББ путем внедрения новых технологий и повышения инновационной активности;

- принятие системы мер для повышения инвестиционной привлекательности РББ;

1.4. Создание конкурентной среды на рынке РББ. Под этим подразумевается создание равных условий для ведения бизнеса на рынке розничных банковских услуг. Важнейшей проблемой в этом плане выступает крайняя не-

развитость государственной антимонопольной политики в сфере банковской деятельности в целом и оказания розничных банковских услуг в частности. Необходимо повышение уровня конкурентности во всех секторах финансового рынка, включая банковский.

1.5. Реализация системы мер, ориентированных на эффективную защиту законных прав и интересов потребителей розничных банковских продуктов, мер, препятствующих нарушениям прав потребителей. Это подразумевает развитие процессуальных и правоприменительных механизмов, в том числе внесение необходимых поправок в действующее уголовное, административное и процессуальное законодательство.

2. Развитие человеческого капитала

Образование как непрерывный процесс приобретения знаний и навыков, обеспечивающее конкурентоспособность работников и соответственно предприятий и организаций, является насущной необходимостью для современной экономики – «экономики знаний». Необходимость постоянного обучения продиктовано быстро изменяющейся средой – технологической, рыночной и информационной, которая формирует основу для управления бизнесом в условиях глобализации и роста конкуренции. Последнее обстоятельство стимулирует инновации, что в свою очередь требует от людей быть более творческими, быстро адаптироваться к новым условиям и осваивать новые приемы и навыки ведения хозяйственной деятельности.

В РТ ситуацию в сфере человеческого капитала нельзя назвать благоприятной. Имеющиеся неплохие показатели отражают скорее достижения прошлых (советских) лет. С недавнего времени Таджикистан начала терять преимущества, накопленные ею в сфере образования. Это исключительно негативная тенденция, которая должна быть преодолена, для чего требуется реализация ряда неотложных мероприятий в части развития человеческого капитала, увеличение инвестиций в человека и модернизация институтов развития человеческого капитала. В качестве таких институтов выступает образовательная система страны и система переподготовки кадров.

В первую очередь важно обеспечить необходимый уровень финансирования образовательной системы. В Таджикистане доля расходов на образование составляет всего 1,42% ВВП – показатель крайне низкий, даже ниже, чем в некоторых африканских странах. Невозможно осуществить образовательную реформу без соответствующего расширенного финансирования. Не рассматривая данный вопрос во всей его полноте, отметим только, что образовательные банковские кредиты, выдаваемые на приемлемых для людей условиях, – это один из способов развития человеческого капитала.

Готовность населения Таджикистан к расширению своего участия в РББ будет зависеть, в частности, от того, насколько оно будет грамотно и мотиви-

ровано для использования возможностей информационно-коммуникационных технологий. Поэтому необходимо реализовать комплекс мер с целью популяризации и повышения уровня осведомленности населения о розничных банковских услугах.

3. Развитие инфраструктура РББ

3.1. Проведенный анализ показал, что осведомленность населения о розничных банковских услугах находится на весьма низком уровне. В связи с этим представляется необходимым принять как минимум следующие срочные меры.

- Следует регулярно проводить рекламно-разъяснительные кампании в городах и в труднодоступных регионах Республики, включая банковские семинары для сельских жителей, которые бы помогли им лучше понять целесообразность и оценить эффективность пользования услугами банков.

- Проблема широкополосного (скоростного) доступа в Интернет является важной и должна стать приоритетной в ближайшем будущем. Важно также минимизировать использование низкоскоростных каналов доступа в Интернет (через телефонные линии). В сельской местности такую проблему можно решить посредством использования альтернативных каналов связи (спутниковая и радиосвязь). Следует подключать к Интернету все отделения и филиалы кредитных организаций и создать единую сеть.

- В целом населению страны в той или иной степени известны некоторые виды банковских услуг, с которыми люди сталкиваются в повседневной жизни, – вклады и денежные переводы. Но этого мало. Банкам целесообразно организовать в своем составе информационные и консультационные службы, в которых людям, получающим, например, денежные переводы, предлагались бы пакеты отвечающих их потребностям и возможностям банковских услуг.

- Другой важной проблемой является наличие рекламы банковских продуктов (услуг), способной ввести клиентов в заблуждение относительно достоинств и недостатков того или иного продукта (услуги), действительных условий их продажи (оказания). Интересы общества требуют оградить потребителей от ложной и недобросовестной рекламы. Надо, видимо, ужесточить меры административной ответственности кредитных организаций за распространение подобных рекламных материалов.

3.2. Нужно повышать уровень, качество обслуживания физических лиц. Для этого нужны высококвалифицированные и вежливые кадры. Другими словами, надо обратить особое внимание на подбор персонала в сектор РББ. Надо подбирать таких сотрудников, которые могут не только продать розничные продукты, но и вежливо общаться с клиентами.

Кандидатов на должности следует тщательно проверять и на стрессоустойчивость. Обслуживание населения – очень специфическое и своеобразное дело, которое по плечу не все сотрудникам банков.

Качество и уровень обслуживания можно повышать также путем применения электронных банковских технологий.

Большие очереди возле операционных касс банков говорят о том, что качество и уровень обслуживания физических лиц находится на низком уровне. Чтобы уменьшить такие очереди и избежать всяких связанных с ними недоразумений, было бы разумно оборудовать все операционные залы банков системой электронного формирования очередей.

Далее даны более детальные рекомендации по совершенствованию законодательной базы в области РББ.

В целом можно отметить, что РББ в РТ достиг той стадии, когда необходимо формализовать на законодательном уровне правила его работы. В частности целесообразным видится принятие следующих законов: • О потребительском кредитовании; • Об электронной коммерции; Об электронной подписи; • О коллекторских услугах и коллекторских агентствах; • О страховании вкладов физических лиц (новый вариант) и др.

В **Заключении** сформулированы основные результаты проведенного исследования.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ АВТОРА В научных журналах по перечню ВАК

1. Бюро кредитных историй. Путь к минимизации кредитных рисков //Вестник университета, ГУУ. 2010. № 12 (0,6 п.л.).
2. Методика расчета социально-экономического эффекта от развития розничных банковских услуг в РТ //Вестник университета, ГУУ. 2010. № 16 (0,5 п.л.).
3. Банковские карты. Возникновение и виды //Вестник ТГНУ (Душанбе). – 2010. № 6 (0,6 п.л.).

В других изданиях

4. Розничный банковский бизнес в Республике Таджикистан. – В сбор. научных статей «Экономика. Управление. Культура». – М.: ГУУ, 2009 (0,5 п.л.).
5. Составляющие рынка розничных банковских услуг. – В сбор. научных статей «Реформы в России и проблемы управления – 2009: материалы 24-й всероссийской научно-практической конференции молодых ученых и аспирантов». – М.: ГУУ. 2009 (0,3 п.л.).
6. Развитие рынка розничных банковских услуг в РТ. – В сбор. научных статей «Реформы в России и проблемы управления – 2010: материалы 25-й всероссийской научно-практической конференции молодых ученых и аспирантов». – М.: ГУУ. 2010 (0,3 п.л.).