

Завьялова О.С.

студент магистратуры

Волгоградский государственный университет

Россия, Волгоград

ФАКТОРЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА

Аннотация: На современном этапе развития с целью оптимизации стоимости ресурсов и обеспечения своей конкурентоспособности банки делают упор на качество сервиса, скорость обслуживания и рост объема предложения клиентам новых услуг. При этом все ярче проявляется конкуренция банков с диджитал-компаниями, платежными системами, P2P-стартапами и др. В силу этого точек соприкосновения с небанковскими организациями становится все больше и области роста конкуренции расширяются.

Ключевые слова: факторы, обеспечение, конкурентоспособность, банк, конкурентная борьба.

Zavyalova O. S.

master's student

Volgograd State University

Russia, Volgograd

FACTORS FOR ENSURING THE BANK'S COMPETITIVENESS

Abstract: At the present stage of development to optimize the cost of resources and ensure their competitiveness banks focus on service quality, speed of service and growth to clients new services. At the same time, banks are increasingly competing with digital companies, payment systems, P2P startups, and others. As a result, there are more and more points of contact with non-banking organizations and areas of competition are expanding.

Keywords: factors, ensuring, competitiveness, bank, competition.

Факторы обеспечения конкурентоспособности современных банков (величина и качество активов и пассивов, бренд и его узнаваемость имидж, доступность услуг в регионах, клиентоориентированность, продуктовая линейка, уровень ИТ-технологий и др.) совпадают с теми, которые характерны для других сфер экономики. Вместе с тем к специфическим особенностям конкурентоспособности банков можно отнести тот факт, что банковские услуги как правило не имеют субститутов, что позволяет им в большей степени контролировать процесс ценообразования.

Для банков значимым инструментом конкурентной борьбы за клиента является объем располагаемого капитала (собственного и временно привлеченного). Еще одним инструментом является доступ к работе с государственными компаниями.

Краеугольным камнем в формировании конкурентоспособности современного банка является вопрос формирования эффективной системы взаимоотношений со всеми клиентами, поскольку, повышая лояльность своей клиентской базы, банк минимизирует риски непредвиденных оттоков денежных средств и снижения спроса на кредиты и иные продукты, услуги. Наличие устойчивых отношений с клиентами в определенной степени позволяет защитить банки от ухода последних к конкурентам, способным предложить меньшую стоимость банковских услуг. Комплексное обслуживание клиентов с максимизацией продаж на каждого клиента во многом определяет дальнейшее развитие банковского сервиса, появление новых информационных технологий, более тесное взаимодействие с клиентами. Российские банки стремятся грамотно выстраивать диалог со своими клиентами, в частности крупнейшие из них активно внедряют CRM-системы, проводят среди клиентов анонимные опросы по степени удовлетворенности обслуживанием, разрабатывают новые продукты, оказывают новые услуги и предлагают программу различных бонусов для постоянных клиентов. Механизм обратной связи

позволяет поддерживать лояльность клиентов банков через оперативную адаптацию к их меняющимся запросам. При этом анализ истории развития рынка банковских услуг говорит о множестве примеров, когда банки теряли свою долю на рынке или становились неконкурентоспособными в долгосрочной перспективе, потому что не учитывали происходящих изменений в предпочтениях клиентов. Более того, значение этого фактора будет только возрастать в связи со снижением барьеров перехода к конкуренту в свете диджитализации банковского обслуживания и развития удаленных каналов.

И в заключение отметим, что в современных условиях наблюдается усиление конкурентной борьбы за качественного клиента. Банки делают упор на качество сервиса, скорость обслуживания и рост объема предложения клиентам новых услуг. Усиление регулятивного и надзорного контроля за деятельностью кредитных организаций приводит к уменьшению числа действующих банков. Соответственно тренд консолидации рынка банковских услуг приводит к ограничению конкуренции. Высокая степень концентрации на крупнейших участниках рынка банковских услуг приводит к искажению условий конкурентной борьбы, так как малым и средним российским банкам с каждым годом все сложнее соперничать с крупными банками, которые устанавливают правила игры на рынке, пользуясь рядом существенных преимуществ.

Использованные источники:

1. Банковское дело: организация деятельности центрального банка и коммерческого банка, небанковских организаций: учебник / А.А. Казимагомедов. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 502 с.

2. Банковское дело / Под ред. Наточеева Н.Н. - М.: Дашков и К, 2016. - 272 с.