

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/107130>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Банковский маркетинг

ВВЕДЕНИЕ 5

1 СОВРЕМЕННАЯ ТЕОРИЯ БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА 10

1.1 Состояние Российской банковской системы и характеристика банковских услуг 10

1.2 Маркетинговая оценка конкурентоспособности банковских услуг 21

1.3 Маркетинговые исследования как средство достижения основной цели банковской деятельности 28

2 ПРАКТИКА БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА АО «АЛЬФА-БАНК» 33

2.1 Финансово-экономическая характеристика 33

2.2 Маркетинговая стратегия расширения банковских услуг 40

2.3 Маркетинговая стратегия минимизация кредитного риска при кредитовании юридических лиц 44

3 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНСТРУМЕНТАРИЯ БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА АО «АЛЬФА-БАНК» 50

3.1 Маркетинговый анализ динамики объемов предоставленных кредитов 50

3.2 Банковский маркетинг: инструментарий расширения кредитования предприятий 54

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 67

ПРИЛОЖЕНИЕ69

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью развития теории и практики становления банковского маркетинга в условиях российских экономических реформ. Переход к рыночным отношениям и осуществление экономических реформ вызвали необходимость реформирования банковской системы и приведение ее в соответствие с международными стандартами с учетом ее особенностей.

Проблемы развития российских коммерческих банков, их способность быстро и результативно решать новые задачи, которые выдвигает рынок, представляется возможным именно на основе современных методов управления и творческого использования потенциала банковского маркетинга.

В научной литературе общепринятого определения маркетинга не существует. В зависимости от той или иной задачи, выполняемой маркетингом, он трактуется как философия производства, как философия бизнеса, как система управления сбытом, как стратегия принятия стратегического решения и т. п.

Многообразие трактовок маркетинга связано со множеством задач, которые решает маркетинг в различных сферах деятельности.

Американская ассоциация маркетинга — AMA (American Marketing Association) в 1985 г. одобрила следующую формулировку маркетинга: «Маркетинг представляет собой процесс планирования и воплощения замысла, ценообразования, продвижения и реализации идей, товаров и услуг посредством обмена, удовлетворяющего потребности отдельных лиц и организаций.»

Финансовый маркетинг представляет собой системный подход инвесторов-продавцов к управлению процессом реализации финансовых активов (денег, ценных бумаг, драгоценных металлов и камней) и системный подход инвесторов-покупателей к управлению накоплением финансовых активов.

Сферой деятельности финансового маркетинга является финансовый рынок. Составной частью финансового маркетинга является банковский маркетинг, который затрагивает банковские услуги на финансовом рынке, или рынок банковских продуктов и услуг.

Банковский маркетинг — это процесс, который включает в себя планирование производства банковского продукта, исследование финансового рынка, налаживание коммуникаций, установление цен, организацию продвижения банковского продукта и развертывание службы банковского сервиса.

Основными задачами банковского маркетинга являются:

- прогнозирование требований покупателей к банковскому продукту;
- изучение спроса на банковский продукт;
- выпуск банковского продукта, соответствующего требованиям покупателей;
- установление уровня цен на банковский продукт с учетом условий конкуренции;

- повышение имиджа банка;
- повышение доли финансового рынка, контролируемого данным банком.

Конкуренция сопровождает нас практически в каждой сфере нашей деятельности и на протяжении всей жизни. Так же, как и мы, все финансовые организации рано или поздно сталкиваются с проблемой конкуренции в рыночных условиях. Каждая пытается найти свой способ или механизм борьбы с конкурентами. Банки не являются исключением. Они чувствуют конкуренцию между собой, если предоставляют одинаковые услуги на одинаковых или похожих условиях. Банкам необходимо четко видеть и знать за собой те особенности и преимущества, которыми он обладает в конкурентной борьбе [1]. Это возможно сделать, опираясь на современный маркетинг, понимая методы изучения рынка, потребителей, конкурентов и их продуктов, которые вращаются на общем рынке. Сегодня умение удовлетворить потребности покупателя является одной из важных способностей банков. Под этим подразумевается предоставление продукта либо более высокого качества, либо обладающего новыми или отличительными свойствами [2].

Причем на такие продукты банки не должны затрачивать больше издержек, то есть предлагать за ту же цену, что и конкуренты. Но также нельзя забывать, что клиенты для сотрудничества выбирают банк, исходя не только из ценовой политики или продуктовой линейки, но и личного отношения к финансовому учреждению, качества обслуживания. В любом случае банку надо заранее знать какие свойства больше всего волнуют потребителей [3]. А в изучении потребностей банкам помогает маркетинг, который должен ориентироваться, как и на изучение рынка, потребителей, так и внутренних процессов. Для обеспечения реализации маркетинговой политики банка и достижения его целей существуют инструменты банковского маркетинга.

С помощью повышения конкуренции, нестабильности экономической политики государства и увеличения требовательности потребителей к продукту перспективы развития предприятия становятся все более размытыми. Основная цель стратегии развития компании заключается в необходимости добиться долгосрочных конкурентных преимуществ, которые могут обеспечить ей устойчивое развитие. Однако, если провести анализ российских предприятий, можно сделать вывод о том, что не все отечественные компании готовы к созданию долгосрочных ориентиров развития [1].

Цель исследования – проанализировать маркетинговый анализ динамики объемов предоставленных кредитов банком и банковский маркетинг как инструментальный расширения кредитования предприятий.

Задачи исследования:

- изучить состояние Российской банковской системы и характеристика банковских услуг ;
- рассмотреть маркетинговую оценку конкурентоспособности банковских услуг;
- проанализировать маркетинговые исследования как средство достижения основной цели банковской деятельности;
- провести финансово-экономическую характеристику АО «Альфа-банк»;
- проанализировать маркетинговую стратегию расширения банковских услуг;
- выявить маркетинговую стратегию минимизация кредитного риска при кредитовании юридических лиц;
- выполнить маркетинговый анализ динамики объемов предоставленных кредитов;
- рассмотреть банковский маркетинг как инструментальный расширения кредитования предприятий.

Объект исследования – коммерческий банк.

Предмет исследования – анализ и совершенствование организации банковского маркетинга.

Теоретическая база. Существует большое разнообразие концепций и подходов к данной проблеме со стороны как отечественных, так и зарубежных ученых. Различные аспекты реализации стратегии отражаются в научных трудах И. Ансоффа, Б. Карлофа, Г. Минцберга, О. С. Виханского, В. А. Винокурова, О. А. Богомолова, А. Н. Петрова, С. А. Попова и др. Проблемам формирования стратегии развития компании уделялись научные труды таких ученых, как С.Ю. Татуйко, Г.В. Федотова, С.В. Обухова.

Работа по структуре состоит из введения, трех глав основного текста, заключения и списка использованных источников. В первой главе изучено состояние Российской банковской системы и характеристика банковских услуг,

рассмотрена маркетинговая оценка конкурентоспособности банковских услуг. обобщены маркетинговые исследования как средство достижения основной цели банковской деятельности.

Во второй главе проанализирована практика банковского маркетинга АО «Альфа-банк», дана финансово-экономическая характеристика АО «АЛЬФА-БАНК», проведен анализ финансово-экономической деятельности АО «АЛЬФА-БАНК».

В третьей главе выявлена маркетинговая стратегия расширения банковских услуг, предложены пути

совершенствования инструментария банковского маркетинга АО «АЛЬФА-БАНК».

В заключении отражено краткое содержание результатов, которые были получены в процессе написания дипломной работы, и разработанных на их основании предложений.

1 СОВРЕМЕННАЯ ТЕОРИЯ БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА

1.1 Состояние Российской банковской системы и характеристика банковских услуг

Банковская система Российской Федерации - это совокупность взаимосвязанных элементов, которая включает Центральный банк, кредитные организации, состоящие из коммерческих банков и других кредитнорасчетных учреждений, иногда объединенных в рамках холдингов, а также банковскую инфраструктуру и банковское законодательство. В России существует двухуровневая банковская система. Все кредитные организации подразделяются на два уровня. К первому уровню относится Банк России. Главными его функциями являются эмиссия денег, обеспечение устойчивости рубля, установление порядка осуществления расчетов с кредитными организациями и т.д. Второй уровень банковской сферы занимают коммерческие банки.

Они осуществляют расчетно-кассовое обслуживание физических и юридических лиц, кредитуют различных клиентов, а также принимают вклады [6]. В настоящее время в РФ функционирует порядка 402 банка (01.01.2020). Непростая ситуация складывается в банковской отрасли страны, вследствие мер, которые применяет Центральный банк в последние годы, осуществляя санацию банков, в результате чего более трех сотен банков были вынуждены уйти с финансового рынка, десятки банков провели ряд мероприятий для продолжения своей работы. В 2018 г. количество кредитных организаций сократилось на 77, до 484 организаций, из которых у 60 кредитных организаций ЦБ отозвал лицензии, 10 лицензий ликвидировано в связи с реорганизацией, еще у семи кредитных организаций лицензии аннулированы в связи с принятием их акционерами (участниками) решения о добровольной ликвидации.

Количество филиалов кредитных организаций сократилось на 181, до 709 ед. Крупные многопрофильные банки имеют тенденцию к сокращению своих внутренних структурных подразделений за счет активного наращивания дистанционных услуг. На начало 2019 г. количество внутренних структурных подразделений, приходящихся на сто тысяч населения, уменьшилось до 20,3 по сравнению с показателем на начало 2018 г. – 22,7. Все чаще кредитные организации, в целях оптимизации своей деятельности, ориентируются на расширение спектра предоставляемых дистанционных банковских услуг для населения и бизнеса.

По мнению рейтингового агентства, Fitch Ratings, ЦБ РФ будет продолжать сокращение количество финансовых организаций в ближайшие четыре года, т.е. число банков может сократиться до трехсот. На 1 октября в стране действует 454 кредитных организаций, в том числе 414 банков. Сначала года ЦБ отозвал лицензии у 26 банков. Чем меньше банков остается на финансовом рынке, тем лучше они себя чувствуют, так как они получают себе освободившихся вкладчиков и клиентов банков, ушедших с рынка. На сегодняшний момент уже более 70% рынка приходится на долю банков с государственным участием. Специалисты рейтингового агентства Fitch Ratings считают, что внимание регулятора в большей степени обращено не на крупные, а на большие частные банки. Но полного их ухода с финансового рынка ЦБ РФ не хочет, поэтому вводит базовую лицензию для банков с капиталом меньше 1 млрд р. [23].

Некоторые эксперты предполагают, что на российском финансовом рынке могут остаться около 10 банков, которые ЦБ РФ сможет контролировать и ручаться за их деятельность, чтобы население и компании могли без сомнений доверять им свои деньги [16]. В последние годы развитие банковского сектора в целом отражает состояние российской экономики. Ресурсная база банковского сектора растет ограниченными темпами. Если 2018 г. показал положительные финансовые итоги, прибыль банковского сектора составила 1,3 трлн р., то деятельность банков в 2019 г. осложняется ужесточением регулирования банковского сектора, падением доходов населения и угрозами новых санкций.

На 1 сентября 2019 г. количество заемщиков, имеющих задолженность более 10 тыс. р. хотя бы по одному кредиту составляет 39,5 млн чел. Данный показатель увеличился на 6,6 млн чел. по сравнению с 2015 г. Текущее количество заемщиков составляет около 54% от занятого населения. Совокупный объем задолженности населения составляет 19 трлн р.

В последнее время идет сокращение количества банков и кредитных организаций из-за того, что ЦБ РФ ужесточил требования к коммерческим банкам, поэтому мы можем наблюдать их значительное снижение

за последние 5 лет (2016–2020). (Рис.2)

Рисунок 1 - Динамика количества банков в Российской Федерации в 2016– 2020 гг.

Как видно из рисунка 1, наблюдается значительное сокращение количества кредитных организаций. Тенденция сокращения количества кредитных организаций имеет прогрессивную направленность в связи с усилением банковского надзора за деятельностью кредитных организаций и выявлением кредитных организаций, нарушающих банковское законодательство и ведущих противоправную деятельность. ЦБ РФ называет данную «чистку» необходимыми мерами для оздоровления всей банковской системы, так как снижение количества ненадежных кредитных организаций ведёт к оздоровлению банковской сферы, тем самым повышая доверие потребителей к оставшимся банкам.

Вместе с тем снижение общего количества кредитных организаций ведёт к увеличению количества страховых выплат Агентства по страхованию вкладов, которые с 2016 г. больше, чем страховые поступления. Следовательно, в фонде становится все меньше и меньше средств. В реалиях дефицита бюджета данный тренд не является положительным. Также ещё одним побочным эффектом сокращения количества кредитных организаций является рост недоверия к финансовым институтам, снижение объемов депозитов и вкладов и т. д. Рассмотрим динамику и темпы прироста активов кредитных организаций за последние несколько лет. (Табл.1.)

Таблица 1 - Активы кредитных организаций, трлн. руб.

Показатель 01.01.2016 01.01.2017 01.01.2018 01.01.2019 01.01.2020

Активы 83,7 80,4 84,0 92,0 88,6

Прирост

активов +0,8 % -0,4 % +0,4 % +0,9 % -0,4 %

Как видно из таблицы 1, с 2016 г наблюдаются небольшие колебания размеров активов. Самый большой рост размеров активов наблюдается в 2019 год, активы банковского сектора увеличились на 0,9 % и составили 92,0 трлн. руб. (большая часть прироста из-за переоценки по причине ослабления рубля). В январе 2020 г. нетто-активы банковского сектора уменьшились на 0,4 %, до 88,6 трлн руб., в основном из-за сокращения корпоративного кредитного портфеля и снижения активности на рынке межбанковского кредитования. Месячные темпы прироста портфеля кредитов физическим лицам замедлились до +0,8% (в декабре предыдущего года прирост на 1,0%), что связано с сезонностью, а также, возможно, с мерами Банка России по охлаждению сегмента необеспеченных потребительских ссуд.

Чистая прибыль банковского сектора в январе 2020 г. составила 197 млрд руб., что существенно больше среднемесячной прибыли за 2019 год. В январе 2020 г. Банк России отозвал лицензии у четырех банков и аннулировал лицензии двух банков. Совокупная доля этих шести банков в активах сектора составляла менее 0,1%. Также хотелось бы напомнить о том, что идёт тенденция к огосударствлению банковского сектора. В топ-10 банков только 2 банка являются частными, остальные же или принадлежат государству, или косвенно аффилированы с государством. Данная тенденция не является прямым желанием Правительства, а является необходимостью из-за макроэкономических явлений рынка.

С данной проблемы выразили желания бороться как чиновники, так и председатель Центрального Банка. На данном этапе даже обсуждается законопроект о запрете покупки государственными банками частных банков, что отражает заинтересованность в развитии банковского сектора государством. В связи с новой пенсионной реформой также возможны изменения в долгосрочной перспективе. Больше людей начинают задумываться о своей обеспеченности в старости, поэтому в последнее время растёт интерес к инвестиционным страховым продуктам, негосударственным пенсионным фондам и вкладам. Поэтому, в ближайшие 10 лет ожидается увеличение среднегодового темпа роста активов банковского сектора на 1,5–3%.

Состояние банковской системы можно описать как стабильное, но существуют некоторые риски, с которыми предстоит столкнуться всей системе. Не смотря на относительно благоприятные условия, складывающиеся в рассматриваемой перспективе, существует ряд проблем, с которыми приходится сталкиваться российским кредитным организациям и которые тормозят развитие российской банковской системы это, прежде всего [17]:

Нормативно-правовые источники

1. Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395 ФЗ «О банках и банковской деятельности» (ред. 31.12.2019г.) /СПС «Консультант Плюс».
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86 ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (ред. 13.07.2019 г.) /СПС «Консультант Плюс».

Учебники, монографии, брошюры

3. Глущенко В.В. / Анализ эффективности процедур, оценки кредитоспособности заемщика банка. Монография. М.: 2019.

Периодические источники

4. Анализ бюджетных расходов региона в 2019 году/ Федотова Г.В., Семенова Е.И.// Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. № 1 (19). С. 374-38
5. Бабкин А. В., Байков Е. А. Стратегическое планирование выхода предприятий на зарубежные рынки в условиях новой экономической реальности // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2017. Т. 10. № 4. С. 19-30
6. Балдынюк А. И. Стратегия развития в управлении инновационно-активным предприятием // Вестник института экономических исследований. 2017. № 2. С. 98-102.
7. Багунц Д.М., Золотова Е.А. Современное состояние банковской системы РФ и перспективы её развития// Современные научные исследования и разработки. 2018. № 12(29). С. 131.
8. Быканова О.А., Филиппова Н.В. Экономическое мышление и финансовая грамотность как составные элементы профильной направленности школьной математики для абитуриентов и учащихся на летней практике в экономическом вузе//Проблемы и перспективы развития образования: материалы VI междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2015 г.). Пермь: Меркурий, 2015, С. 249 -251
9. Ващекина И.В. Роль Центрального Банка России в контроле и управлении рисками национальной платежной системы // Современные технологии управления – 2014. Сборник материалов международной научной конференции. 2014. С. 1809-1817
10. Величко Е. Л., Куприн А. А. Финансовая стратегия предприятия // Ученые записки Тамбовского отделения РoCМУ. 2018. № 11. С. 34-42
11. Гальцева И.А., Аджиева А.Ю. Современное состояние банковской системы России// Современные научные исследования и разработки. 2018. № 1-4(21). С. 604.
12. Интернет-банкинг как перспективный и быстроразвивающийся сегмент банковского дистанционного обслуживания/ Зубкова Е.И., Федотова Г.В.// Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2017. № 4 (9). С. 127-133.
13. Информационная безопасность региональных социально-экономических систем: приоритетные направления/ Федотова Г.В., Гонтарь А.А.// Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. № 1 (19). С. 369-374.
14. Каплунов А.А., Коваженков М. А., Рябикова Т. А. Состояние банковской системы в России в настоящий момент и перспективы ее развития // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. №8 (34).
15. Кравчук И.С. Решение транспортных задач методом неравенств как элемент оптимизации логистических затрат // В сборнике: Современное состояние, проблемы и перспективы развития отраслевой науки Материалы Всероссийской научной конференции с международным участием. 2016. С. 315-321.
16. Мастеров А.И. Совершенствование государственных программ как условие повышения эффективности программно-целевого бюджетирования в России // Экономика. Налоги. Право. 2016. №5. С. 99-104
17. Никулина О.В., Чалик А.В. Исследование эффективности функционирования российской банковской системы в условиях усиления международной межбанковской конкуренции // Экономика устойчивого развития. 2019. № 3 (31). С. 18-28.
18. Саратова К.И. Современная банковская система России: проблемы, перспективы развития// Тенденции развития науки и образования. 2018. № 44- 2. С. 76.
19. Стародубцева Е.Б., Медведева М.Б., Маркова О.М. Влияние регуляторных требований на деятельность системно значимых банков: мировая практика, опыт в России // Финансы и кредит. 2019. Т. 25. № 5 (785). С. 1071-1085.
20. Стихияс И.В. Проблемы и перспективы развития антикризисного управления в банковской системе / И.В. Стихияс // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. – 2014. –

№ 1 (69). – С. 100-107.

21. Таджиев Т.А. Проблемы и риски банковской системы РФ// Ученые записки российской академии предпринимательства. 2019. № 18-2. С. 140.186.
22. Татуйко С.Ю. Анализ функционирования и развития банковской системы России на современном этапе //Актуальные вопросы современной экономики 2019г. № 6 (2) с.77-87
23. Федотова Г.В., Обухова С.В. Портфельные стратегии оптимизации корпоративных финансовых потоков в условиях санкций Европейского Союза / Г.В. Федотова, С.В. Обухова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2017. – №19 (253). – С.30-40.
24. Федотова Г.В. Государственный контроль в системе стратегического планирования развития региона / Г.В. Федотова // Региональная экономика: теория и практика. – 2013. – №8. – С. 17-22.
25. Федотова Г.В. Проблемы цифровизации промышленного сектора / Г.В. Федотова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2019. – Т. 15, вып. 2 (371). – С. 273-283.
26. Akhmadeev R.G., Kosov M.E., Bykanova O.A., Ekimova K.V., Frumina S.V., Filippova N.V. Impact of tax burden on the country's investments//Journal of Applied Economic Sciences. 2016. Т. 11. №5. С. 992-1002

Электронные ресурсы

27. Анализ тенденций на рынке кредитования физических лиц в 2017-2019 гг. на основе данных бюро кредитных историй. URL: /https://cbr.ru/Content/Document/File/85889/20191101_dfs.pdf
28. Банковская группа АО «АЛЬФА-БАНК» Информация о принимаемых рисках, процедурах их оценки, управления рисками и капиталом на 01 января 2019 года Режим доступа: URL: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/AZ_annual_buh_report_2018.pdf
29. Бухгалтерский баланс за 1-й квартал 2019 года кредитной организации АО «АЛЬФА-БАНК» URL: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/AZ_annual_buh_report_2018.pdf
30. Воеводская П.О. Теоретические аспекты банковских рисков. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-aspekty-bankovskih-riskov>
31. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. URL: <http://cbr.ru>
32. Официальный сайт Рейтинговое агентство Fitch Ratings // <https://www.fitchratings.com>. URL: <https://www.fitchratings.com/site/home>
33. О развитии Банковского сектора Российской Федерации в 2018 г., 2019 г., 2018 г., 2019 г., 2020 г. Информационно-аналитический материал Федерации. URL: <http://cbr.ru>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/107130>