

Министерство образования и науки Кыргызской Республики
Кыргызско-Российский Славянский университет им. Б. Ельцина
Кыргызский национальный университет им. Ж. Баласагына

Диссертационный совет Д.08.15.519

на правах рукописи
УДК: 334.738.433

Абдиева Адиля Ильясбековна

Конкурентоспособность коммерческих банков Кыргызской Республики

08.00.10 – финансы, денежное обращение и кредит

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Бишкек – 2016

**Диссертационная работа выполнена на кафедре «Финансы»
Международной академии управления, права, финансов и бизнеса**

Научный консультант	доктор экономических наук, профессор Саякбаева Айганыш Апышевна
Официальные оппоненты:	доктор экономических наук, доцент Аскарова Айнура Каныбековна
	доктор экономических наук, профессор Ержанов Муктар Салтаевич
	доктор экономических наук, доцент Адиева Айнура Абдужалаловна
Ведущая организация:	Бишкекский гуманитарный университет им. К. Караса кафедра «Финансы, банковское дело и налогообложе- ние», адрес: 720044, Кыргызская Республика, г. Бишке 7 микрорайон, д. 34.

Защита состоится « 9 » сентября 2016 года в 14-00 часов на заседании Диссертационного совета Д.08.15.519 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) экономических наук при Кыргызско-Российском Славянском университете им. Б.Н. Ельцина и Кыргызском национальном университете им. Ж. Баласагына по адресу: 720022, Кыргызская Республика, г. Бишкек, проспект Чуй, б., корп. 14/213.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Кыргызско-Российского Славянского университета им. Б.Н. Ельцина по адресу: 720000, г. Бишкек, ул. Киевская, 44.

Автореферат разослан «___» июня 2016 года.

**И.о. ученого секретаря,
член диссертационного совета,
д.э.н.**

Э.У. Кулова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В условиях глобализации экономики, развитие конкуренции в кредитной сфере является закономерным процессом, затрагивающим интересы, как непосредственных производителей, так и потребителей кредитных услуг. Конкуренция прямым образом влияет на равновесие на рынке банковских услуг и тем самым - на стабильность кредитной, и, прежде всего банковской, системы. Стратегической целью государства является социально-экономическое развитие Кыргызской Республики и одной из приоритетных задач для достижения данной цели является создание и поддержка конкурентоспособной банковской системы республики. Институциональные преобразования кредитной системы в целом, особенно банковской, приводят к изменению экономической и финансовой ситуации в стране. Последнее связано и с отсутствием широкой банковской сети в территориальном разрезе республики. В результате банковская конкуренция в регионах мало представлена со всеми вытекающими отсюда негативными последствиями. Отдаленность банков от клиентуры делает проблематичными привлечение и эффективное использование инвестиционных ресурсов. Все это определяет необходимость глубокого и комплексного изучения банковской конкуренции.

Конкуренция в банковской сфере в силу ее специфичности исследована недостаточно, чем конкуренция на традиционных рынках товаров и услуг, а практические методы изучения банковской конкуренции затронуты еще меньше. Следует признать, что практически отсутствуют теоретико-методологические исследования посвященные определению уровня конкурентоспособности отечественных банков.

В настоящее время возникает необходимость не только в определении уровня конкурентоспособности банков, но и находить пути его повышения, которые зачастую лежат в области разработки конкурентной стратегии роста, позволяющей формировать конкурентные преимущества банка и регулировать конкурентную позицию на рынке банковских услуг. Для решения стратегических задач в банковской системе необходимы усовершенствованные методологии и подходы к формированию систем показателей конкурентоспособности банка, на получение которых должен быть ориентирован весь банковский рынок. Следовательно, комплексное исследование теории, методологии и практики развития банковской конкуренции и научное обоснование дальнейшего ее развития, представляет значительный научный и практический интерес.

В разработке методологических вопросов, касающихся оценки конкурентоспособности коммерческих банков, полезными являются исследования как отечественных, так и зарубежных авторов.

В числе работ, среди значимых зарубежных авторов, которые послужили основой теоретических разработок по вопросам теории и практики конкуренции, следует выделить труды А. Смита, К. Маркса, А. Маршалла, Э.

Чемберлина, Д. Робинсон, Дж. Кейнса, П. Самуэльсона, Дж. Гэлбрейта, Т. Веблена, Л. Мизеса, Ф. Хайека, Й. Шумпетера, М. Портера, И. Ансоффа, Ф. Котлера и др. Среди работ отечественных ученых следует выделить труды профессоров Т.К. Койчуева, Ш.М. Мусакожоева, А.А. Саякбаевой, А.А. Мигранян и др. в которых рассмотрены отдельные вопросы конкурентоспособности Кыргызской Республики. Отдельные вопросы конкуренции в финансовой сфере затронуты в работах профессоров И.И. Искакова, Т.Ю. Джолдошевой, А.К. Аскаровой и др.

Целью диссертационного исследования является разработка теоретических и практических рекомендаций, концептуальных основ развития коммерческих банков на основе диагностики и комплексных оценок их конкурентоспособности с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить содержание и специфику банковской конкуренции;
- рассмотреть позитивный опыт конкуренции в банковском секторе зарубежных стран для его использования в республике;
- выявить роль и место государственного регулирования в формировании банковской конкуренции;
- изучить роль основных конкурентов коммерческих банков в финансовом секторе и дать сравнительную характеристику их конкурентоспособности по основным показателям;
- выявить роль инноваций в развитии конкурентоспособности банков и их влияние на финансовые показатели банков;
- определить состояние и развитие внешней и внутренней среды коммерческих банков и оценить их влияние на финансовые результаты банков;
- дать комплексную оценку конкурентоспособности коммерческих банков Кыргызской Республики и выявить их основные проблемы конкурентоспособности;
- определить концептуальные основы повышения конкурентоспособности коммерческих банков и дать практические рекомендации по развитию и поддержанию конкуренции в банковской среде.

Научная новизна диссертации заключается в разработке теории и методологии конкурентных отношений и выявлении их особенностей в банковской сфере. Наиболее важные результаты, определяющие научную новизну:

- дан авторский подход к определению понятия «банковская конкуренция» в условиях развития рыночной экономики Кыргызской Республики и выявлена специфика банковской конкуренции в Кыргызской Республике;
- выявлены место и роль государственного регулирования в банковской деятельности, как основы «добросовестной конкуренции» в банковской системе;

-определены главные конкуренты коммерческих банков в области кредитования;

- построена карта позиционирования банковских услуг, отражающая уровень развития направлений деятельности по пяти исследуемым банкам, на основе оценки конкурентоспособности по уточненной автором методике Спицына И.О., Спицыной Я.О.;

-скорректирована и адаптирована методика, предлагаемая Фасиевым Х.А. и Крахмалевой А.В., при оценке конкурентоспособности банковских услуг по пяти отечественным банкам-конкурентам и представлена зависимость их стоимости от качества;

- уточнена и адаптирована методика «SERVQUAL» для измерения пяти критериев качества банковской услуги по банкам-конкурентам;

- разработаны инновационные подходы в деятельности банка и внедрены в конкретном банке;

- разработана комплексная матрица по повышению конкурентоспособности коммерческого банка, состоящая из шести портфелей решений;

- разработаны рекомендации по внедрению конкурентоспособных услуг и формированию Службы конкурентной разведки коммерческого банка, а также пути преодоления финансовой неграмотности населения.

Связь темы диссертации с крупными научными программами и основными научно-исследовательскими работами. Тема диссертации связана с Национальной стратегией устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы, с Основными направлениями развития банковского сектора Кыргызской Республики на период 2014-2017 годы, с Концепцией Правительства по повышению финансовой грамотности населения Кыргызской Республики.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в том, что основные результаты работы могут быть использованы при реализации программы НБКР «Основные направления развития банковского сектора Кыргызской Республики на период 2014-2017 годы» и Концепции Правительства по повышению финансовой грамотности населения Кыргызской Республики, способствующие усилению устойчивости банковского сектора, поддержанию эффективности, безопасности и надежности банковской деятельности, созданию условий для увеличения доступа к банковским услугам, внедрению новых банковских технологий (решений) для завоевания рынков в региональном разрезе и дальнейший рост уровня финансового посредничества.

Выводы и рекомендации, полученные в работе, могут быть применены при разработке новых концепций развития конкуренции в банковском бизнесе, исходя из того, что банковский бизнес работает в межотраслевом функциональном режиме и режиме дифференцированной олигополии. Также результаты исследования могут быть применены в учебном процессе при чтении курсов «Деньги, банки и кредит», «Банки и банковская деятельность»,

«Банковское дело», «Финансовый менеджмент в коммерческих банках», «Банковский маркетинг».

Основные положения диссертации, выносимые на защиту:

1. банковская конкуренция как совершающийся процесс соперничества субъектов банковского рынка, в ходе которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на этом рынке, при этом банковская конкуренция динамична, все время изменяется, и, наряду с позитивными сторонами, может выступить сдерживающим фактором для развития финансовой организации»;

2. специфика современной банковской конкуренции проявляется в следующих характерных чертах:

а) в Кыргызской Республике банковская конкуренция первоначально носила в основном внутриотраслевой характер, являясь по существу межбанковской. Но с развитием и внедрением на банковский рынок небанковских финансовых институтов, внутриотраслевой характер банковской конкуренции в Кыргызской Республике изменился в межотраслевую функциональную конкуренцию;

б) Отечественная банковская конкуренция относится к несовершенной конкуренции, а именно дифференцированной олигополии, исходя из следующих позиций: 1) олигополия имеет место в условиях, когда на отраслевом рынке относительно малое число фирм (не тысячи и не сотни тысяч, 24 банка), 2) дифференцированная олигополия имеет место в отраслях, производящих многие виды услуг, включая банковские, 3) в зависимости от того, какой характер имеет продукция (дифференцированный или однородный), большее или меньшее распространение имеет неценовая конкуренция, 3) дифференцированной олигополии присущи высокие входные барьеры (размер уставного капитала -600 млн.сом).

3. Несовершенная конкуренция на банковском рынке, приводит к возникновению асимметричной информации, которая может привести к системной нестабильности исследуемого рынка. Следовательно, банковское регулирование и надзор необходимы для снижения системного риска и устранения недостатков основных рыночных механизмов в банковской системе.

4. Конкуренцию коммерческим банкам составляют небанковские финансово-кредитные учреждения в выдаче кредитов в национальной валюте. Продолжается рост кредитного портфеля НФКУ, что подтверждается высоким спросом на кредитные ресурсы со стороны домашних хозяйств, малого и среднего бизнеса.

5. Адаптированные методики дали возможность провести диагностику деятельности выборочных банков на основании таких критериев: как занимаемая банком доля рынка, доходность, капиталоемкость, концентрация клиентов, относительное качество и стоимость услуг и выявить наиболее конкурентоспособный банк. На основе такой диагностики выстроена карта позиционирования банковских услуг, определившая группу банков-лидеров с высоким качеством и относительно невысокой стоимостью услуг, среднюю

группу с низкими ценами на услуги и средним уровнем их качества и третью группу со средними ценами и низким качеством.

6. Адаптированная методика «SERVQUAL» на примере выборочных банков-конкурентов выявила, что высокий коэффициент качества услуг присутствует по критерию «материальность» и низкий коэффициент качества по критерию «убежденность».

7. Внедрение новых технологий в процесс принятия банковских решений позволит повысить скорость и удобство обслуживания клиентов, и, следовательно, это приведет к увеличению клиентской базы и прибыли банка. Внедренная инновационная система «Площадь идей» в банке показывает, что с увеличением экономического эффекта от внедренной инновации в управленческий процесс, увеличивается и чистая прибыль исследуемого банка. Отмечается снижение издержек и увеличение чистой процентной маржи исследуемого банка.

8. Разработанная матрица состоит из шести портфелей, включает в себя исследование потребительского поведения и качества обслуживания; сопровождение выхода и работы в областях Кыргызской Республики; продвижение инвестиционных программ коммуникативными методами; программу развития бренда банка; маркетинговое и PR-сопровождение слияний (поглощений) в банковском секторе; проведение корпоративных мероприятий в интересах бизнеса банка. Применение этих портфелей решений усилит конкурентоспособность коммерческих банков, то есть при введении в действие данной матрицы можно ожидать экономический рост малого и среднего предпринимательства в различных отраслях экономики.

9. Для повышения конкурентоспособности банка необходимо внедрять услуги мобильного банкинга, которые могут заменить менее доступный интернет-банкинг. Необходимо внедрять создание Службы конкурентной разведки банка, которая даст возможность руководству оперировать аналитической информацией о конкурентах с целью обеспечения безопасности кредитного учреждения в условиях агрессивной конкурентной.

10. Финансовая неграмотность приводит к упущенной выгоде для всей экономики по причине хранения свободных денежных средств вне банковской системы; высоким рискам инфляционной и физической потери денег, их хищения; лишней трате времени на выполнение необходимых банковских операций при неиспользовании современных быстрых и простых способов совершения этих операций. Реализация «Финансовой клиники», конечная цель которой заключается в преодолении финансовой неграмотности населения, в сотрудничестве с НБКР, Госфиннадзором КР и коммерческими банками, обеспечит условия для развития банковского сектора, повышения его роли в преодолении бедности через создание новых рабочих мест и обеспечение занятости населения страны, повышения уровня благосостояния тысяч семей.

Личный вклад соискателя. Впервые обоснованы теоретические основы развития банковской конкуренции в условиях развития Кыргызской Республики, проведена комплексная оценка конкурентоспособности банков по

критерию качества и стоимости банковских услуг, разработаны комплексные решения по разработке брендов банков и завоевания ими регионов республики. Результаты исследований по проблеме финансирования коммерческими банками и небанковскими кредитно-финансовыми учреждениями реального сектора в региональном разрезе, были использованы при составлении матрицы решений проблем в Стратегии развития экспорта Кыргызской Республики. Впервые, в он-лайн режиме, проведены лекции по кредитованию через ОТРК в рамках «Финансовой клиники».

Апробации результатов диссертации. Основные положения диссертационной работы доложены на следующих научно-теоретических и научно-практических конференциях, семинарах и форумах международного и республиканского значения:

1) «Проблемы и перспективы развития банковских систем Центрально-азиатского региона» (г.Бишкек, 2007), 2) «Инновационные подходы в государственном управлении и стратегия развития страны» (г.Бишкек, 2009), 3) «Интеграционные и инновационные процессы в образовании и науке: состояние и перспективы» (г. Бишкек, 2011), 4) «Социально-экономическое развитие Кыргызской Республики: достижения, проблемы и перспективы» (г. Бишкек, 2011), 5) «Проблемы реформирования экономики Кыргызской Республики» (г. Бишкек, 2012), 6) «Устойчивое развитие Кыргызской Республики через конкурентоспособный экспорт» (г. Бишкек, 2012), 6) «Экономика современного общества: актуальные вопросы антикризисного развития» (г. Бишкек, 2012), 7) «Проблемы и перспективы экономического развития Кыргызской Республики в современных условиях» (г.Бишкек, 2013), 8) «Экономическая наука: вчера, сегодня, завтра» (г. Бишкек, 2014), 9) «Великий шелковый путь и Евразийское экономическое пространство» (г. Бишкек, 2015), 10) «Устойчивое развитие экономики Кыргызстана в условиях глобализации» (г. Бишкек, 2015) и др.

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. По теме диссертации опубликована 1 монография, 28 статей, в том числе 6 в зарубежных изданиях, общий объем которых составляет 22,8 п.л.

Структура и объем диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованной литературы и приложения. В работе приведены 64 рисунка, 32 таблицы, 148 библиографических источника, основное содержание работы изложено на 263 страницах компьютерного текста.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Теоретико-методологические основы развития банковской конкуренции» рассматриваются теоретические аспекты и специфика банковской конкуренции и конкурентоспособности коммерческих банков, раскрываются формы и методы банковской конкуренции, критерии и методы оценки конкурентоспособности коммерческих банков, а также исследуется мировой опыт развития банковской конкуренции.

В диссертации рассмотрены наиболее распространённые концепции по вопросам определения конкуренции, а именно три подхода к ее определению: первый характеризует конкуренцию как состязательность на рынке; второй подход, характерный для классической экономической теории, рассматривает конкуренцию как элемент рыночного механизма, который позволяет уравновесить спрос и предложение; третий – основывается на современной теории понимания рынка и рассматривают конкуренцию как критерий, определяющему тип отраслевого рынка.

В отечественной литературе находит отражение ситуация, связанная с конкуренцией со стороны иностранного банковского капитала в Кыргызской Республике. Многие экономисты считают положительной экспансию иностранных банков в Кыргызской Республике, но при этом указывают на необходимость сохранения национального контроля над банковской системой в республике. Подчеркивая роль иностранных банков в насыщении отечественного рынка банковскими услугами для населения, в кредитовании национальной экономики, особенно долгосрочными ресурсами, во внедрении инновационных технологий и услуг на рынке Кыргызской Республики, исследователи считают недопустимым вывод денежных потоков на международные финансовые рынки, невозможным внесение разрушительных моментов в деятельность отечественных банков.

Автору представляется, что при разработке проблемы конкуренции в банковской сфере, важное значение имеют такие ориентиры, как необходимость рассмотрения конкуренции в динамике, в контексте социально-экономических, а также общественно-политических преобразований в стране и в мире; учитывать влияние национальных традиций на различные стороны банковской деятельности; использовать достижения других наук — истории, права, социологии, психологии. Плодотворную роль выполняют теоретико-методологические положения, касающиеся таких сюжетов, как становление рыночной экономики, теория монополий, теория конкуренции, роль государства в регулировании конкуренции, взаимосвязь рыночного саморегулирования и государственного регулирования конкуренции, институциональные основы регулирования конкуренции, влияние глобализации на межбанковские отношения, формы и методы конкуренции.

Изучение эволюции развития финансовой и кредитной системы Кыргызской Республики показало, что состояние банков, их деятельность отражают состояние общества; банки же, в свою очередь, в значительной мере определяют эффективность социально-экономических преобразований в стране. Банки осуществляют функцию перераспределения ресурсов в экономике; банковская система является основным элементом расчетно-платежного механизма в государстве и им принадлежит право аккумуляции денежных средств юридических и физических лиц. Важнейшим условием повышения эффективной деятельности банковского сектора экономики является создание конкурентной среды, развитие конкуренции в банковском секторе.

Понятие «конкурентоспособность» — одно из ключевых в экономической теории, банковской практике. В нем находят концентрированное выражение экономические, кадровые, организационно-управленческие и иные возможности банков.

В Кыргызской Республике утверждена постановлением Правления НБКР от 2 марта 2005 года № 4/1 «Политика и основные принципы антимонопольного регулирования, развития конкуренции и защиты прав потребителей на рынке банковских услуг Кыргызской Республики, оказываемых коммерческими банками и другими финансово-кредитными учреждениями, лицензируемыми и регулирующими НБКР», где конкуренция на рынке банковских услуг определена как состязательность между банками, при которой их самостоятельные действия эффективно ограничивают возможность каждого из них односторонне воздействовать на общие условия осуществления деятельности на рынке банковских услуг.

Изучение конкуренции на банковском рынке определила ниже следующие ключевые понятия, раскрывающие ее специфику и до сих пор не рассматривающиеся в отечественной экономической литературе как единое целое при изучении банковской конкуренции:

- Областью конкуренции представляется сфера финансовых (не только банковских) услуг, виды продукции (услуг) и рынки, на которых осуществляется независимое соперничество конкурентов.
- Предметом конкуренции на банковском рынке является услуга, посредством которой банки стремятся завоевать признание и деньги клиентов. В широком смысле, это удовлетворение потребности. Узкое понимание предмета конкуренции ведет к выявлению конкурентов, оказывающих услуги-аналоги, либо услуги-заменители. Широкое понимание приводит и к более широкому набору конкурентов - здесь действуют все те, кто так или иначе может удовлетворить потребность в данной услуге, то ли «перевести» ее в какую-то «иную» потребность, то ли вообще исключить ее из жизнедеятельности потребителя.
- Объектом конкуренции на банковском рынке является потребитель финансовых услуг – клиент, и в этом качестве он имеет возможность выбора.

Разделение на «предмет» и «объект» характеризует не одну, а две сферы конкурентной борьбы: услуга с одной стороны, и потребитель, с другой.

- Субъектом конкуренции является конкурент, т.е. финансовая и иная организация, предоставляющая на рынок продукцию и услуги, расцениваемые потребителем как заменители продукции/услуг – оригиналов.

В зависимости от содержания изложенных понятий конкуренция на финансовом рынке может приобретать черты банковской, при которой проблема конкурентной борьбы рассматривается относительно банков – финансовых организаций, оказывающих, согласно лицензии Национального банка КР, услуги банковского характера.

Если следовать буквальному значению банковской конкуренции, в рамках данного понятия следовало бы рассматривать отношения,

складывающиеся исключительно между банками, что было бы неправильно: каждый отдельно взятый коммерческий банк имеет дело с весьма неоднородной массой конкурирующих с ним продавцов банковских услуг, одной из групп которых являются коммерческие банки.

Изучение, обобщение и анализ исследуемой экономической литературы по вопросам банковской конкуренции позволил автору предложить более точное определение банковской конкуренции: «банковская конкуренция, совершающийся процесс соперничества субъектов банковского рынка, в ходе которого они стремятся обеспечить себе прочное положение на этом рынке, при этом банковская конкуренция динамична, все время изменяется, и, наряду с позитивными сторонами, может выступить сдерживающим фактором для развития финансовой организации»

Исходя из данной вероятности, необходимо постоянно изучать конкурентную среду, все виды деятельности конкурентов. Финансовая организация должна учитывать наличие конкуренции.

В зависимости от отраслевой принадлежности субъектов конкуренции принято различать как: 1) внутриотраслевую конкуренцию и 2) межотраслевую конкуренцию (рис. 1).

Поскольку ранее было доказано, что банковское дело не отдельная отрасль, а сфера экономики, включающая множество разнообразных, весьма разнородных, существенно отличающихся друг от друга отраслей, очевидно, что эта классификация форм банковской конкуренции имеет большое значение.



Рис. 1 - Формы конкуренции в зависимости от отраслевой принадлежности субъектов

Автором выявлено, что в Кыргызской Республике банковская конкуренция первоначально носила в основном внутриотраслевой характер, являясь по существу межбанковской. Однако в последнее время развиваются небанковские финансовые институты (инвестиционные компании, пенсионные фонды и др.), внедряющиеся на банковские рынки. Таким образом, налицо перелив капитала в небанковский сектор. и внутриотраслевой характер банковской конкуренции в Кыргызской Республике изменился в межотраслевую функциональную конкуренцию.

Проведенные автором исследования в теории поставленного вопроса показали, что на банковском рынке необходимо выделять формы конкуренции в зависимости от используемых методов: ценовых и неценовых: 1) ценовую и 2) неценовую конкуренцию.

Ценовая конкуренция имеет определенные пределы. Более того, по оценкам зарубежных экономистов, в банковском деле, как ни в какой другой сфере экономики, действуют эндогенные и экзогенные силы, сужающие возможности ценовой конкуренции. Во-первых, процентные ставки могут подвергаться государственному воздействию – как прямому ограничению (через установление минимальных и максимальных ставок, фиксированных ставок по дотируемым государством льготным кредитам определенным категориям заемщиков, предельной маржи по ссудам за счет кредитов центрального банка и др.), так и косвенному регулированию (например, с помощью мер учетной политики, изменения ставок по рефинансированию, т.е. по ссудам коммерческим банкам, предоставляемым центральным банком). Во-вторых, ограниченность ценовой конкуренции в банковском деле объясняется тем, что существует предел процента, ниже которого банк уже не будет получать прибыль. Это могут позволить себе не все банки. Поэтому современные западные банки стремятся не конкурировать в области цен на банковские услуги, добиваясь сохранения высоких тарифов и процентных ставок. В-третьих, снижение цен не всегда гарантирует увеличение потребительского спроса, напротив, в некоторых случаях это может вызвать обратный эффект у покупателей, вызывая у них недоверие. Так, с ростом экономической культуры населения люди начинают понимать, что при выборе кредитного института для помещения денежных средств на депозит нельзя руководствоваться только уровнем процентной ставки: нередко высокие ставки по депозитам (которые заведомо нельзя «отработать») устанавливаются «тонущими» «банками, стремящимися любой ценой привлечь дополнительные финансовые ресурсы. Кроме того, определенные (элитарные) слои потребителей могут из соображений престижа ориентироваться на приобретение более дорогих услуг «престижных» банков и поэтому банковская конкуренция все более принимает неценовой характер.

Неценовая конкуренция основана на улучшении качественных характеристик товара и проведении целенаправленной политики дифференциации продукта (включая и меры по стимулированию сбыта). Целью применения неценовых методов конкуренции является формирование устойчивых потребительских предпочтений.

В связи с этим основным оружием банковской неценовой конкуренции является качество банковских услуг, а проблема определения его критериев является в настоящее время одной из наиболее важных и актуальных проблем банковской теории и практики.

Изучение банковской конкуренции в Кыргызской Республике исходя из такого деления как совершенная и несовершенная конкуренция показало, что отечественная банковская конкуренция относится к несовершенной

конкуренции, а именно дифференцированной олигополии. Это объясняется нижеследующими факторами:

во-первых, олигополия имеет место в условиях, когда на отраслевом рынке относительно малое число фирм (не тысячи и не сотни тысяч, и например, в Кыргызской Республике 24 банка);

во-вторых, дифференцированная олигополия имеет место в отраслях, производящих многие виды услуг, включая банковские;

в-третьих, в зависимости от того, какой характер имеет продукция (дифференцированный или однородный), большее или меньшее распространение имеет неценовая конкуренция.

в-четвертых, дифференцированной олигополии присущи высокие входные барьеры. С одной стороны, на олигопольный рынок трудно выйти из-за высокой конкурентоспособности существующих, как правило, крупных или давно существующих рейтинговых банков. С другой стороны, олигополия в принципе возникает на банковском рынке Кыргызской Республики, где барьеры вхождения изначально высоки, для открытия банка в Кыргызской Республике, размер уставного капитала должен быть не менее 600 млн.сомов.

В теоретической части диссертации исследованы существующие методики оценки конкурентоспособности коммерческих банков. Исследования показали, что наиболее популярной и распространённой методикой является методика финансового анализа, опирающегося на американскую систему CAMEL, но, по мнению автора, эта система является субъективной, предполагающей расчет большей части показателей по итогам инспекционных проверок.

Также популярной является методика, разработанная российскими экспертами под руководством Кромонава В., которая содержит расчеты многих значимых коэффициентов, но, на взгляд автора, несмотря на простоту методики, она тоже носит субъективный характер, вызывая вопрос обоснованности предлагаемых параметров, т.е. условий, необходимых для участия в рейтинге.

По мнению автора наиболее привлекательной является методика разработанная Спицыным И.О. и Спицыной Я.О., охватывающая количественную и качественную характеристики деятельности банка. Диссертант считает, что данная методика отличается от других методик тем, что выстраивает конкретные системы критериев конкурентоспособности (в частности, определение качества и стоимости предоставляемых услуг). По этой методике можно сопоставить его положение с положением основных конкурентов по следующим критериям: абсолютная и относительная доли рынка, тенденции доли рынка, относительная доходность деятельности, относительное качество и стоимость предоставляемых услуг, появление новых услуг, степень концентрации клиентов, относительная капиталоемкость деятельности банка. Здесь важно, то что нет субъективизма, т.е. применяется экспертный путь оценки важности показателей и приведения их к единой

пятидесятибалльной шкале по которой рассчитывается степень банковской конкурентоспособности.

По мнению автора, почти все методики оценки конкурентоспособности банка не могут быть применены всеми заинтересованными субъектами рынка. Во-первых, большинство из них основывается на труднодоступной закрытой информации, во-вторых, все они очень объемные по расчетным данным и по времени в том числе, носят иногда только субъективный характер. Несмотря на это автор использовал некоторые из изученных методик в третьей главе диссертации при оценке конкурентоспособности коммерческих банков Кыргызской Республики.

Во второй главе «Состояние и развитие второго уровня банковской системы» дан критический анализ банковского регулирования, сравнительный анализ развития банковского и небанковского сектора, выявлена инновационная составляющая конкуренции в банковском секторе Кыргызской Республики.

Как в развитых, так и в развивающихся странах, идет интенсивное регулирование банковской деятельности. Положение коммерческих банков в системе финансов является уникальным и когда основные рыночные механизмы подвергаются дефектам, возникает необходимость регулирования и надзора за банками. Системная нестабильность банковского сектора может возникнуть при несовершенстве рынка в рамках асимметричной информации. Основные финансовые посредники – это банки, и они занимают центральное место в платежной и клиринговой системе во многих странах, и для реальной экономики нарушение нормальной деятельности банковской системы может вести к серьезным отрицательным последствиям, чем нарушениям в работе других финансовых и нефинансовых организаций. Поэтому для снижения системного риска и обеспечения стабильности банковской системы необходимо вводить банковское регулирование и надзор.

Главным регулятором банковской конкуренции является НБ КР, Создание, формирование и поддержка равных конкурентных условий и возможностей для всех участников банковского рынка - вот его базовая функция. Поддержание стабильности и крепости банковской системы Кыргызской Республики являются главными целями и направлениями банковского надзора и регулирования.

Исследования показали, что именно механизмы, которые являются одинаковыми для всех участников рынка без исключения, способствуют устойчивости банковской системы, создают правила игры для всех субъектов и тем самым в идеале способствовать здоровой конкуренции на рынке банковских услуг.

В ходе исследования автором выявлено, что и ошибки регулятивных органов и снисходительность органов надзора также могут усугублять проблемы банковской системы. Важно отметить также, что и официальные государственные гарантии имеют свои негативные стороны. Во-первых, государственная гарантия не может помочь при массовом изъятии вкладчиками

депозитов или при банковских кризисах. Опыт показывает, что большинство стран, прошедших через банковские кризисы, располагало в момент кризиса теми или иными системами государственной защиты. Во-вторых, сама по себе государственная гарантия может не вызвать доверия у вкладчиков и инвесторов при общем низком уровне доверия к правительству. На наш взгляд, даже всеобъемлющие государственные гарантии не способны сдержать массового изъятия вкладчиками депозитов, если правительство не начинает эффективно решать глубинные проблемы экономики.

НБКР призван не только искать пути решения экстренных банковских проблем, но и выводить банковскую систему на правильный путь развития. Между тем, по мнению автора, институциональная и структурная слабость снижает эффективность банковского регулирования и надзора. Поскольку НБКР редко располагает необходимым арсеналом эффективных средств и методов работы, он мало регулирует, но больше принимает рыночные меры дисциплинарного воздействия. Обеспечение должного уровня раскрытия информации и создание политически независимой банковской системы - это минимум того, что необходимо сделать, чтобы рыночные дисциплинарные меры оказались достаточно эффективными. Внедрение международных стандартов бухгалтерского учета, обнародование информации и создание иных юридических и институциональных предпосылок "прозрачности" финансовой системы - это задачи, которые требуют первоочередного решения в условиях переходной экономики. В числе "Основных принципов", перечисленных Базельским комитетом, упоминается необходимость создания развитой государственной инфраструктуры, которая позволила бы органам банковского надзора объективно оценивать финансовое положение банков. Раскрытие информации дает тройной эффект. Во-первых, банки получают возможность выявлять кредиты, которые не будут возвращены, и обеспечивать достаточный объем резервов против потерь по кредитам. Во-вторых, вкладчики и другие клиенты банков получают возможность применять рыночные меры дисциплинарного воздействия, заставляющие банкиров вести дела более осмотрительно. В-третьих, прозрачность банковского бизнеса со временем даст органам банковского регулирования и надзора арсенал более эффективных средств для оценки риска, которому подвергаются банки, и обеспечения банковского управления этими рисками.

В диссертационном исследовании автор отмечает, что иностранные банки оказывают как положительное влияние на развитие банковской конкуренции, так и отрицательное. В Кыргызской Республике сложилась относительно высокая доля иностранных банков в общем объеме банковских активов, но Кыргызская Республика обладает сравнительно более гибкой банковской системой, чем другие страны (Узбекистан, Таджикистан), где доля иностранного участия в банковской собственности низка. По мнению автора, при интервенции иностранных банков банковская система республики получает следующие преимущества: новые банковские услуги; технический банковский прогресс; дополнительные инвестиции в экономику; снижение

ставок по кредитам предприятиям и населению; рост привлекательности страны для инвесторов; выход на международные финансовые рынки; активный рост отечественных банков; положительные изменения в банковском законодательстве; рост уровня образования кадров и персонального роста существующего персонала; увеличение безналичного оборота.

Это дает основание, что не следует блокировать процессы финансовой либерализации, ведущие к усилению конкуренции со стороны иностранных банков.

Автором в ходе аналитических исследований было выявлено, что показатель финансового посредничества, определяемый как отношение совокупного кредитного портфеля к валовому внутреннему продукту, повысился в 2014 году по сравнению с 2003 и составил 19,6 %. Темпы прироста кредитного портфеля банковской системы и НФКУ за 2014 г. по сравнению с 2013 г. составили 30,6 и 19,7%, соответственно.



Рис. 2- Структура совокупного кредитного портфеля в КР за 2003-2014гг., в %

Банки продолжают занимать доминирующее положение в финансовом секторе республики и в 2014г. их доля составила 76,9% в совокупном кредитном портфеле финансового сектора, что на 1,6% больше, чем в 2013 г., и по сравнению с 2003 г. больше на 1,9%.

Несомненно, небанковские финансово-кредитные учреждения составляют достаточно большую конкуренцию коммерческим банкам в выдаче кредитов в национальной валюте (рис.3).

Тенденции роста кредитного портфеля сохраняются, что подтверждается высоким спросом на кредитные ресурсы со стороны домашних хозяйств, малого и среднего бизнеса. Устойчивый рост количества заемщиков указывает на востребованность среди населения услуг небанковских финансово-кредитных учреждений.



Рис. 3 - Объем кредитов небанковских финансово-кредитных учреждений и коммерческих банков в КР, выданных в нац.валюте за 2003-2014гг., млн. сом

Рост кредитного портфеля небанковских финансово-кредитных учреждений был обеспечен за счет привлечения средств международных финансовых институтов, а также увеличения капитала микрофинансовых организаций.

Разница в выданных кредитах между двумя секторами велика, например, в 2010 г. составляла 5401,7 млн. сом.

Следует, отметить, что небанковские финансово-кредитные учреждения не работают в иностранной валюте, и здесь они не могут составить конкуренцию коммерческим банкам.



Рис. 4 - Средневзвешенная процентная ставка небанковских финансово-кредитных учреждений и коммерческих банков по кредитам в КР за 2003-2014 гг. в нац.валюте

Средневзвешенные ставки по кредитам НФКУ, в целом, остаются на прежнем уровне в связи с сохраняющимся высоким спросом на данные виды кредитов со стороны населения, а также необходимостью покрытия существующих высоких операционных расходов и рисков.

Средневзвешенная процентная ставка коммерческих банков за все исследуемые годы на 6-10 % ниже, чем средневзвешенная процентная ставка небанковских финансово-кредитных учреждений. Казалось бы, при таком раскладе объемы выданных кредитов коммерческими банками в национальной валюте должны быть выше, чем в небанковском секторе, но они меньше. Это объясняется тем, что микрофинансовые организации берут своим количеством, доступностью в региональном аспекте, более упрощенной системой выдачи кредитов. И эти стороны определяют лидирующие позиции небанковских учреждений в работе с кредитами в национальной валюте.

За несколько последних десятилетий мировая банковская система претерпела ряд существенных изменений. Появились кредитные карты, банкоматы, терминалы и даже электронные очереди. Инновационные технологии стали средой банковского бизнеса. Во многом этому способствовали интернет-технологии, благодаря которым стали возможными онлайн-расчеты по картам и прочие операции с денежными средствами и ценными бумагами.

Развитие банковских технологий привело к тому, что клиент получил возможность управлять собственным счетом в банке на расстоянии.

В настоящее время новые технологии появляются очень быстро, поэтому чтобы быть конкурентоспособным в банковском бизнесе, необходимо повышать качество продукции и совершенствовать уровень обслуживания клиентов с помощью внедрения инноваций. ОАО «Условный Банк» активно внедряет различные инновации, укрепляя тем самым свои позиции на рынке банковских услуг. В 2013 году в Банке была создана внутренняя система под названием «*У Вас есть идея по развитию банка, приходите к нам!*», целью которой является сокращение издержек Банка и повышение качества его обслуживания¹.

После внедрения этой прорывной инновации число инициативных сотрудников исследуемого Банка, предлагающих свои идеи в 2013 – 2014 гг., выросло почти вдвое. Если в 2013 г. их было 20 % от всего персонала банка, то сейчас – около 60 %. При этом экономический эффект от внедрения предложений по итогам 2013 г. составил 1 млн. сомов, в то время как чистая прибыль банка по итогам года составила 181,6 млн. сомов по международным стандартам отчетности, т. е. 0,6 % чистой прибыли банк получил за счет внедрения этого новшества. По итогам 2014 г. более 7 млн. сомов (2,2 % прибыли), чистая прибыль составила 315,9 млн. сомов.

Эффективность такой системы составляет 16,2 % (из 179 предложений, внесенных в рамках нововведения, приняты были около 29). С помощью корреляционного и регрессионного анализа было выявлено, что с увеличением экономического эффекта от внедрения инновационного процесса в деятельность Банка «Площадь идей», увеличивается и чистая прибыль банка,

¹ Название исследуемого банка, не может раскрыто вследствие договорённости по внедрению и реализации инновации

при этом отмечается снижение издержек и увеличение чистой процентной маржи исследуемого банка.

В третьей главе «Диагностика конкурентоспособности коммерческих банков Кыргызской Республики» дан анализ внешней среды коммерческих банков, проведена оценка конкурентоспособности банков и их услуг.

Оптимизация развития банка в современных условиях невозможна без учета влияния факторов внешней среды. Современные банковские стратегии исходят из представления о банке как об открытой системе, успех которой определяется тем, насколько удачно она приспосабливается к изменениям, происходящим во внешней среде.

Используя изложенные методы в диссертационном исследовании для оценки внешней среды банка, диссертантом проведен анализ состояния реального сектора экономики страны, социально-демографическое положение, а также ряда мероприятий государства, способствующих или препятствующих развитию банковского бизнеса.

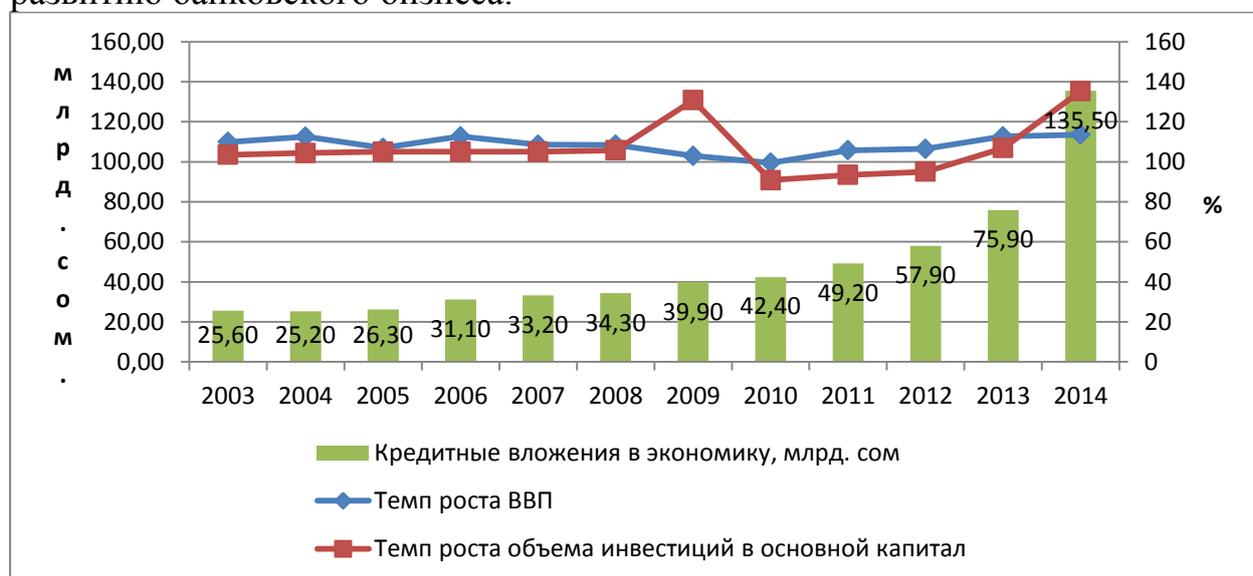


Рис. 5 - Темпы роста ВВП, темп роста инвестиций в основной капитал, величина предоставленных банками кредитов реальному сектору экономики КР

За анализируемый период темп роста ВВП имел тенденцию снижения, например, в 2010 г. ВВП КР сократился против 2003 г. на 2,8%, объем инвестиций в основной капитал также имел тенденцию спада. Это связано с российскими инвестициями в электроэнергетику республики. Кредитные вложения в экономику имеют положительную тенденцию, значение которого в 2014 г. достигло 102884,6 млн. сомов. Это свидетельствует о том, что роль банков как финансовых посредников возрастает, о чем свидетельствует динамика выдаваемых в последние годы банками кредитов и привлекаемых депозитов (рис. 5 и 6).



Рис. 6 - Динамика изменения номинальной среднемесячной заработной платы, прибыли предприятий экономики, величины размещенных в банках депозитов юридических и физических лиц и кредитного портфеля коммерческих банков КР за 2003-2014 гг.

Средняя номинальная заработная плата в 2014 г. достигла 11845 сомов, или увеличилась против 2003 г. на 9781 сом, или на 449,4%. Прибыль предприятий, которые в первую очередь формируют депозитный портфель коммерческих банков, также растут за исключением 2010 -2012 гг. Падение этого показателя в 2010 г. связано с политической ситуацией в республике, происходит отток капитала, некоторые предприятия терпят убытки в связи с приостановлением поставок производственного запаса из соседних стран, притормаживается деятельность туристических предприятий. Однако, депозиты населения (юридических и физических лиц) в банках и кредитный портфель коммерческих банков, показывают четкую тенденцию роста. На рост депозитных вложений не повлияла даже ситуация 2010 г. Некоторое замедление инфляционных процессов и рост доходов и заработной платы населения выступили важнейшими факторами роста депозитов в отечественных банках как составного элемента ресурсной базы банков. На снижение кредитного портфеля в 2008-2009 гг. повлиял мировой финансовый кризис, начавшийся в конце 2007 г., а также большое значение инфляции в этих годах 19-20% и в 2010 г. политическая нестабильность и снижение активной деятельности некоторых коммерческих банков.

На работу коммерческих банков республики из факторов внешней среды влияют миграционные процессы, которые сохраняют тенденцию к ежегодному росту. Эмиграционная подвижность населения республики направлена в основном в Россию, Казахстан. Влияние данного фактора на конкурентоспособность банка очевидно, т.к. трудовые мигранты пользуются услугами коммерческих банков при переводе денежных средств родственникам, живущим в Кыргызской Республике, которые в свою очередь, открывают счета в банках, пользуются ипотечным и коммерческими кредитами. Например, согласно данным миграционного учета Федеральной

миграционной службы Российской Федерации в настоящее время количество граждан Кыргызской Республики на территории РФ составляет 571 716 граждан. Из них в законном порядке осуществляют трудовую деятельность 133 тысячи 500 граждан Кыргызской Республики.

Мигранты играют значительную роль в формировании внешней среды коммерческих банков, они отправляют денежные средства из России, Казахстана, США и других страны, кто-то пользовался такими услугами в пределах страны. По таким известным денежным переводам как Юнистрим, Золотая Корона и др. В 2014 году объём денежных перечислений эмигрантами в Кыргызстан составил 123,3 млрд сом.

В диссертационной работе кроме банковского надзора исследовано регулирование НБКР банковской системы с применением различных финансовых инструментов регулирования уровня ликвидности в банковской системе (репо операции, валютные интервенции, рефинансирование). Такие методы прямым образом воздействуют на конкурентоспособность коммерческих банков.

В целом, внешняя среда отечественных банков сложилась благоприятная: происходит рост средней номинальной заработной платы, растут переводы из-за границы, отмечается незначительный рост в отдельных сферах реального сектора. Эти все позиции дают возможность развивать банковские услуги: по денежным переводам, по кредитованию, привлечению депозитов и увеличению платежных карт. Эту тенденцию можно отследить в приросте ресурсной базы банков за 2010-2014гг. (табл. 2.)

Таблица 2 – Прирост ресурсной базы банков за 2010-2014 гг. (в тыс.сом.) [составлена и рассчитана автором²]

№	Наименование банка	Активы банка, на 01.12.2010г.	Активы банка, на 01.12.2014г.	Доля банка в общих активах 24 банков,%, в 2014г.	Прирост ресурсов банка в 2014 г. к базовому 2010 (%)
1	ОАО "Айыл Банк"	2960421	10 969 212	8,5	270,5
2	ОАО РК "АМАНБАНК"	2364169	2 127 103	1,4	-10,1
3	ЗАО "Банк Азии"	623425	1 754 668	1,3	181,5
4	ОАО "БАКАЙ БАНК"	1407868	3 329 294	2,6	136,5
5	ЗАО "БТА Банк"	3126789	4158466	3,2	32,9
6	ЗАО "Демир Кыргыз Интернэшнл Банк"	6036642	12 068 372	9,3	99,9
7	ОАО "Дос-Кредобанк"	778944	1846565	1,4	133,2
8	ОАО Инвестбанк "Иссык-Куль"	Нет данных	Нет данных	-	-
9	ОАО "Казкоммерцбанк Кыргызстан"	1158765	1003016	0,8	-13,4
10	ОАО "Капитал Банк"	393305	507029	0,4	28,9
11	ЗАО «Кыргызско-Швейцарский	-	768890	0,6	-

² На основе годовых отчетов коммерческих банков

	Банк»				
12	ЗАО "Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк"	3569400	16 666 452	12,9	366,9
13	ОАО "КыргызКредит Банк"	629516	483679	0,4	-23,2
14	ОАО "Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН"	4172418	8480931	6,5	103,2
15	ЗАО "Манас Банк"	Нет данных		-	-
16	ЗАО Банк "Бай-Тушум"	2298463	7866602	6,2	242,2
17	ОАО "Оптима Банк"	7790268	19 316 133	14,9	147,9
18	ОАО "Росинбанк"	3569720	12 159 277	9,4	85,1
19	ОАО "РСК Банк"	7195869	13 120 025	10,1	82,3
20	ЗАО АКБ "Толубай"	798613	1851728	1,5	131,9
21	ОАО "ФинансКредитБанк КАБ"	1421961	1695541	1,4	19,2
22	ОАО "Халык Банк Кыргызстан"	2408574	3620260	2,4	50,3
23	ОАО "ЭкоИсламикБанк"	1640919	3444256	2,7	109,9
24	Бишкекский филиал Национального банка Пакистана	1031586	2390207	1,9	131,7
	Итого	55377635	129627706	100	

Высокий прирост ресурсов отмечался ОАО "Айыл Банк" ЗАО Банк "Бай-Тушум", Кыргызском инвестиционно-кредитном банке, ЗАО "Банк Азии". В реальном выражении лучшие показатели по активам это в динамично развивающихся банках как ОАО "Оптима Банк", ОАО "Росинбанк", ЗАО "Демир Кыргыз Интернэшнл Банк". Для государственных банков складывается благоприятная внешняя среда: доверие населения, развивающиеся целевые рынки (н-р, сельское хозяйство, потребительские возможности населения) и др.

В оценке конкурентоспособности коммерческих банков была использована уточнённая автором методика Спицына И.О., Спицына Я.О.. Согласно их методике для оценки конкурентоспособности банка сопоставлено его положение с положением основных конкурентов на рынке. Подобное сопоставление было осуществлено на основании ряда критериев, в числе основных которых: 1) доля рынка (абсолютная), 2) доля рынка (относительная), 3) тенденция доли рынка, 4) доходность (относительная), 5) качество услуг (относительное), 6) приход новых услуг, 7) концентрированность клиентов, 8) капиталоемкость (относительная). Анализ деятельности банков в областях республики позволил рассчитать совокупную стоимость банковских активов, т.е. емкость рынка банковских услуг, после чего определена абсолютная доля рынка, занимаемому каждым из основных конкурентов.

Данная методика предполагает расчет емкости финансового рынка как сумма объема (оборота) финансовых услуг, осуществляемых всеми финансовыми организациями за определенный период. Автор предлагает рассчитывать только емкость банковского рынка посредством расчета суммарных активов коммерческих банков, действующих на рассматриваемом рынке банковских услуг. Это, по мнению автора, даст возможность определить более конкретные данные среди конкурентов-банков. Если рассчитывать емкость финансового рынка по методике Спицына, то необходимо включить

все суммарные активы финансово-кредитных учреждений, которые занимаются банковскими услугами, что не представляется физически возможным.

Для диагностических исследований были выбраны пять банков-конкурентов, которые обслуживают 38,6% всего рынка банковских услуг республики³. Наибольшая абсолютная доля принадлежит Юникредитбанк⁴ - 14,8%, а относительно своих конкурентов данный банк обслуживает 38,2%. (рис.14). Это значительно высокий показатель, тем более, что по другим банкам, занимающим лидирующие позиции в республике, принадлежат сравнительно меньшие доли рынка банковских услуг. Таким образом, результаты ранжирования показали, что второе место принадлежит Демирбанку, третье - АКБ Кыргызстан⁵, четвертое место - БТА банку и самую малую долю рынка среди конкурентов обслуживает Аманбанк.

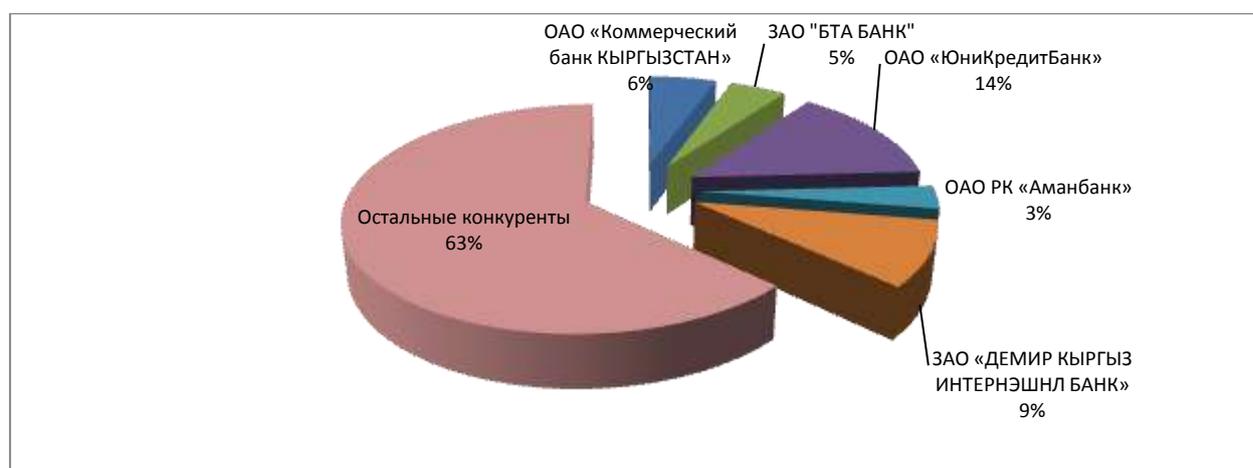


Рис. 7 - Доля рынка, обслуживаемых исследуемыми банками-конкурентами

Исследуемые банки занимают 37% из всей емкости банковского рынка, а остальные 17 банков занимают 63% от всей емкости. Показатель рыночной доли характеризует удельный вес продаж банковских продуктов каждым рассматриваемым конкурентом в общем объеме продаж, осуществляемых всеми коммерческими банками республики.

Результаты анализа суммарных активов исследуемых банков-конкурентов за 2007-2011 гг. позволили выявить тенденции изменения занимаемых ими рыночных долей. Рыночные доли с каждым годом наращивает Юникредитбанк, за исключением 2009 г., когда банк провел ребрендинг. Юникредитбанк сохраняет лидирующие позиции на рынке банковских услуг на протяжении 5 лет порядка 11%. Тенденция доли Демирбанк характеризуется стабильностью и достаточно высокими темпами развития. Наибольших изменений данный банк достиг за 2010-2011 гг. И наоборот, БТА банк сдал позиции и из 13,3 % занимаемой доли на рынке в 2007 г., к 2011 г. из всей емкости рынка снизился до 4,8%.

³ Адаптация методики Спицына И.О. и Спицына Я.О. проводилась в период 2007-2011 гг.

⁴ До июля 2013 года Юникредитбанк, с июля 2013 года Оптима Банк

⁵ В списке сокращений в диссертации Открытое акционерное общество «Коммерческий банк Кыргызстан» как АКБ Кыргызстан

В целом наблюдается рост емкости изучаемого рынка, кроме 2009 г., на это повлияло снижение валюты баланса по БТАбанку на 47,7%. В этот год данный банк претерпевал последствия сильного финансового кризиса, который большим образом повлиял на казахстанские банки.

Юникредитбанк и Демирбанк ведут более активную деятельность по укреплению собственных позиций на рынке банковских услуг, с каждым годом расширяя процент охвата клиентуры. Остальные три банка-конкурента, различающихся по лидерству в доле обслуживания, с меньшей скоростью завоевывают новые границы рынка, что объяснимо иной направленностью их политики. Заметим, что рост доли рынка, как правило, является результатом качественного обслуживания и гибкой тарифной политики, удовлетворяющих потребности частной и корпоративной клиентуры различных сегментационных групп и категорий, следовательно, рост долей рынка конкурентов характеризует актуальность проблем качества и стоимости услуг, а также эффективность, хотя и различную, планомерного решения данных проблем. Относительная доля БТАбанка сокращается, что обусловлено многими факторами, наиболее значимым из которых, на наш взгляд, является потеря клиентуры. Основная причина состоит в том, что клиенты предпочитают обслуживаться в банках, занимающих на сегодняшний день стабильную позицию, может быть даже с малой долей охвата рынка, но которые уделяют внимание вопросам качества обслуживания, имеют более гибкий подход к тарифам и дорожат каждым клиентом.

Основным показателем доходности банка является отношение прибыли к собственному капиталу банка. Сопоставление доходности деятельности банка с аналогичным средним показателем конкурентов определяет решение, принимаемое клиентами о размещении финансовых средств в конкретном банке. Отметим, что показатель доходности деятельности банка в значительной степени зависит от усиления конкуренции между ними.

Диагностика показала, что наибольшей доходностью обладает Демирбанк, получая на 1 сом собственного капитала 0,83 сомов прибыли, что делает его привлекательным для клиентов. В итоге относительная доходность этого банка оказалась на самом высоком уровне – 2,172. Самый низкий уровень относительной доходности собственного капитала по сравнению с конкурентами наблюдается у БТА Банка.

Основными критериями, по которым сопоставляется позиция банка с положением основных конкурентов, являются относительное качество и относительная стоимость банковских услуг.

Оценивая конкурентоспособность банков, автор предлагает объединить эти два критерия и применить модифицированный подход к оценке рыночной позиции банков. Его суть заключается в использовании метода позиционирования услуг, оказываемых коммерческими банками, позволяющего провести более точную оценку занимаемого ими места на изучаемом рынке, а также с большей точностью определить основных конкурентов для каждого банка.

Оценку сравнительных преимуществ по качеству и цене оказываемых услуг предлагается проводить в разрезе основных направлений деятельности банка: кредитование, расчетно-кассовое обслуживание корпоративных клиентов, депозитные операции, операции с ценными бумагами, инкассация, услуги по хранению ценностей, вкладные операции, пластиковый бизнес, прочие услуги банка.

Для оценки качества услуг были отобраны следующие параметры: ассортимент, потребительские свойства услуг, условия их предоставления, скорость предоставления, способы продвижения, качество послепродажного обслуживания, уровень риска при пользовании услугами, уровень консультационного обслуживания.

На основании полученных фактических показателей уровня качества и стоимости услуг коммерческих банков автором построена карта позиционирования банковских услуг, отражающая уровень развития всех направлений деятельности коммерческих банков.

Как видно из рисунка 8, в группе лидеров (высокое качество и относительно невысокая стоимость услуг) основными конкурентами являются Юникредитбанк и Демирбанк, АКБ Кыргызстан отличается низкими ценами на услуги и средним уровнем их качества, и в третью группу можно выделить БТА Банк и Аманбанк (средние цены и низкое качество).

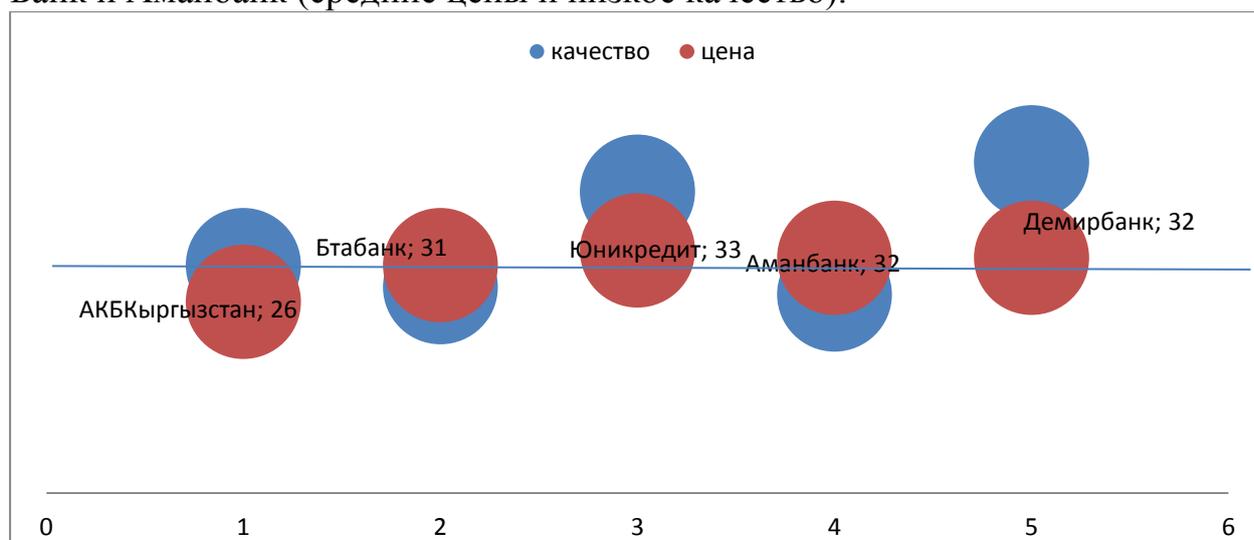


Рис. 8 - Карта позиционирования банковских услуг, отражающая уровень развития направлений деятельности исследуемых банков

Диагностика показала, что за исследуемый период вышеизучаемые банки существенно увеличили количество новых услуг в своем ассортименте. Лидером в этом направлении, стал Демирбанк, предложивший своим клиентам 33 новые услуги. Для частных клиентов это новые виды вкладов – пенсионные, зарплатные, виды кредитования – потребительский, доверительный, автокредитование, услуги по хранению ценностей, новые возможности по работе с ценными бумагами и др. Для корпоративных клиентов – новые возможности «Интернет-банкинга», виды депозитов и начисления платы на остатки денежных средств на расчётных и текущих счетах, виды кредитования

– на пополнение оборотных средств, инвестиционный, новшества в кассовом обслуживании, в работе с ценными бумагами и другие. Немного отстаёт Юникредитбанк, остальные банки обладают меньшими объемами деятельности по сравнению с конкурентами, а, следовательно, меньшими возможностями по разработке и предложению новых услуг клиентам. Тем не менее, придерживаясь принципа оптимизации и сбалансированности структуры продуктового ряда, банки с каждым годом расширяют свой спектр предоставляемых услуг.

Уровень концентрации частных и корпоративных клиентов для банков конкурентов находится примерно на одинаковом, довольно высоком уровне, что негативно отражается на их финансовой устойчивости. Наибольший риск концентрации имеет Юникредитбанк, который в случае потери крупнейших клиентов или ухудшения их финансового состояния острее других столкнется с проблемой снижения своей платежеспособности. Для уменьшения степени риска концентрации клиентов Юникредитбанку, необходимо диверсифицировать клиентскую базу, ориентируясь не только на крупнейших клиентов.

Анализ показывает, что наибольшей относительной капиталоемкостью обладает БТА Банк, у которого соотношение собственного капитала и работающих активов составляет 57%, наименьшая капиталоемкость наблюдается у Демирбанка - 16,9%. Соответственно первому банку необходимо пересмотреть структуру капитала и нарастить объемы работающих активов.

На показателе капиталоемкости отражаются такие особенности деятельности банка как, например, период функционирования банка, величина его уставного капитала, состав операций, предусмотренных банковской лицензией, количество и качество клиентуры, политика банка в области кредитования, участие на финансовых рынках и наконец, состояние самого рынка банковских ресурсов.

Проанализировав положение основных конкурентов на рынке по приведенным критериям, автор предлагает провести сравнительную комплексную оценку результатов исследования с помощью метода суммы мест, и, таким образом, определить уровень конкурентоспособности банков-конкурентов.

В процессе комплексной оценки построена матрица X, элементами которой являются значения заданных критериев для каждого банка. После процедуры упорядочивания критериев по возрастанию и убыванию в зависимости от их направленности построена матрица P, позволившая по сумме мест выявить наиболее конкурентоспособный банк.

Таблица 3. - Матрица P – определение суммы мест, занимаемых банками-конкурентами за исследуемый период

Критерии оценки	АКБ Кыргызстан	БТА БАНК	Юникредитбанк	Аманбанк	Демирбанк
Абсолютная доля рынка	3	4	1	5	2

Относительная доля рынка	3	4	1	5	2
Тенденция доли рынка	3	5	1	2	4
Относительная доходность деятельности	3	5	2	4	1
Относительное качество услуг	4	3	2	5	1
Относительная стоимость услуг	1	2	4	5	3
Появление новых услуг	5	4	2	3	1
Уровень концентрации частных клиентов	4	1	5	2	3
Уровень концентрации корпоративных клиентов	2	1	4	5	3
Относительная капиталоемкость	4	5	3	1	2
Сумма мест	32	34	25	37	22
Оценка конкурентоспособности	3	4	2	5	1

Таким образом, наивысшей степенью конкурентоспособности в исследуемой группе банков обладает Демирбанк, получивший минимальное количество баллов -22.

Следующим по степени конкурентоспособности является Юникредитбанк, получивший в сумме 25 баллов. Данный банк значительно отличается от конкурентов занимаемой долей рынка, а также появлением новых услуг. Третью позицию занимает АКБ Кыргызстан, четвертую - БТА Банк и на пятом месте Аманбанк.

Финансовое благополучие банков зависит от конкурентоспособности предоставляемых ими услуг, которая, прежде всего, определяется качеством и стоимостью. Учитывая важность этих двух параметров при оценке конкурентоспособности всего банка, автором была адаптирована методика, предлагаемая Фасиевым Х. и Крахмалевой А., позволяющая оценить конкурентоспособность банковских услуг, а также представить зависимость стоимости от качества.

Сравнительную характеристику банков-конкурентов автор предлагает провести по основным направлениям деятельности и параметрам качества услуг, оцениваемых при определении рыночной позиции банков. Аналогично выбран принцип расчета фактических коэффициентов качества и стоимости, предоставляемых банками услуг, с теми отличиями, что оценка уровня качества оказываемых услуг проводится по каждому направлению деятельности: по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию и т.д., а балльная шкала для определения качества и стоимости услуг является схожей, т.е. при оценке двух параметров, имеющих различное направление, применяется единый принцип расстановки баллов.

На основе рассчитанных коэффициентов качества и стоимости услуг по каждому направлению в диссертации построены графики (рис.9, 10, 11).



Рис. 9 - Уровень конкурентоспособности услуг, оказываемых банками по направлению «кредитование»

Как видно на рисунке 9 стоимость услуг почти по всем исследуемым банкам совпадает с предлагаемым качеством услуг, кроме Демирбанка, где стоимость услуг чуть завышена

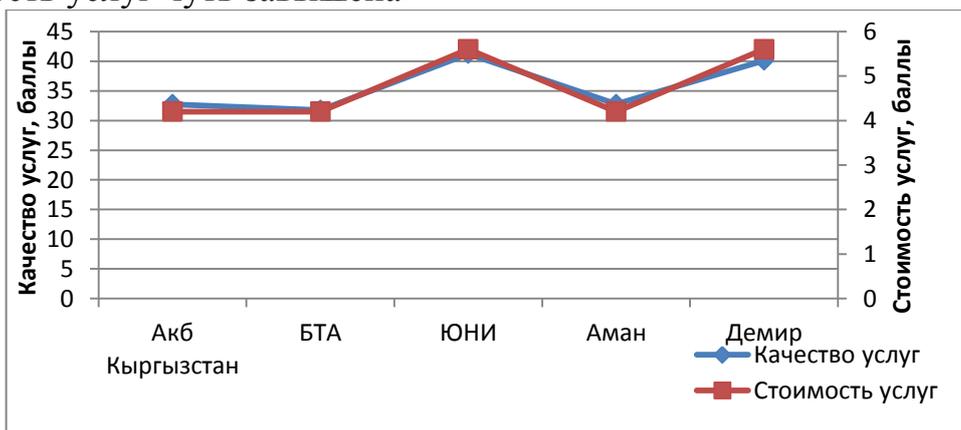


Рис. 10 - Уровень конкурентоспособности услуг, оказываемых банками по направлению «депозитные операции»

Рисунок 10 показывает, что по направлению «депозитные операции» стоимость услуг по всем исследуемым банкам также совпадает с предлагаемым качеством услуг.

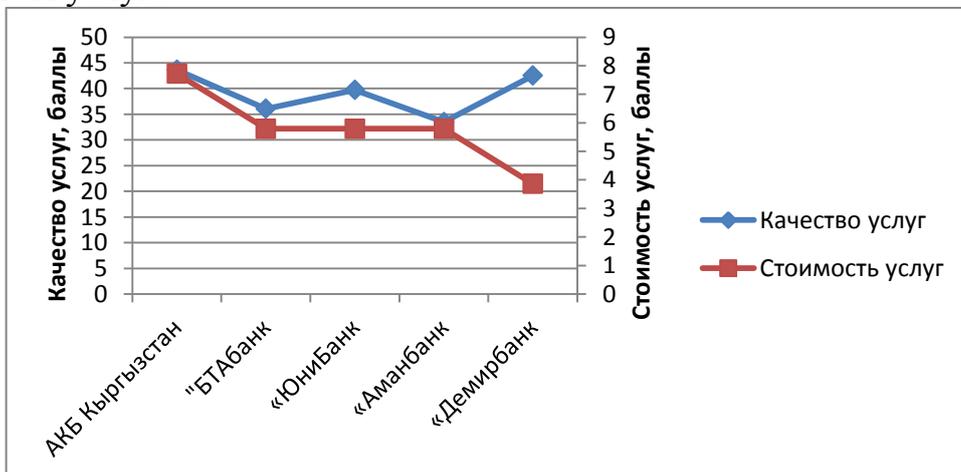


Рис. 11 - Уровень конкурентоспособности услуг, оказываемых банками по направлению «расчетно-кассовое обслуживание»

На рисунке 11 видно, что предлагаемая цена банками по исследуемой услуге достаточно низкая, а качество – высокое, по Демирбанку можно наблюдать очень четко: высокое качество и низкую цену. Таким образом, адаптированная автором методика по Фасиеву Х. и Крахмалевой А. привела к тем же результатам, что и адаптированная методика по Спицыну И. и Спицыну Я.

В диссертации использована методика SERVQUAL. Автор считает, что в Кыргызской Республике достаточно насыщенный рынок банковских услуг и сегодня на таком рынке именно качество обслуживания клиентов предопределяет успех конкурентной борьбы. Данная методика SERVQUAL позволяет измерить качество банковских услуг посредством расчета пяти коэффициентов качества «q», которые являются цифровым проявлением состояния сервиса: q1 — материальность; q2 — надежность; q3 — отзывчивость; q4 — убежденность; q5 — сочувствие. В итоге пять коэффициентов качества «q» посредством метода средних значений объединяются в глобальный коэффициент качества услуги в изучаемом банке.

По результатам исследования с использованием методики SERVQUAL по Демирбанку выявлено наиболее низкий коэффициент качества был получен по критерию «сочувствие» ($C = -1,4$). Наиболее высокий коэффициент качества характерен по критерию «материальность» ($Q = -0,1$). Глобальный коэффициент качества услуги составил $-0,6$ балла, что является отличным результатом.

У АКБ Кыргызстан наиболее низкий коэффициент качества был получен по критерию «материальность» ($M4 = -1,3$), наиболее высокий по критериям M3 и H8 = $-0,3$. Глобальный коэффициент качества услуги составил $-0,8$ балла, что можно охарактеризовать как средний результат.

По результатам исследования по БТА Банку оказалось, что наиболее низкий коэффициент качества был получен по критерию «сочувствие» ($C20 = -1,2$), наиболее высокий по критерию «материальность» ($M1 = -0,3$). Глобальный коэффициент качества услуги составил $-0,9$ балла. Это удовлетворительный результат.

По результатам исследования по Аманбанку наиболее низкий коэффициент качества был получен по критерию «материальность» ($M4 = -1,4$), наиболее высокий по критерию «убежденность» ($Y14 = -0,5$). Глобальный коэффициент качества услуги составил $-0,8$ балла, что можно охарактеризовать как удовлетворительный результат.

В Юникредитбанке наиболее высокий коэффициент качества был получен по критерию «материальность» M3, M4, O13 = $-0,3$, наиболее низкий получен по критерию «сочувствие» ($C22 = -1,0$). Глобальный коэффициент качества услуги составил $-0,5$ балла, что является высоким результатом.

Исследование проводилось методом анкетирования среди более 500 человек, в число которых входили не только клиенты банков, но и сотрудники банков. Методика SERVQUAL, по мнению автором, имеет существенный потенциал для измерения качества банковских услуг.

В четвертой главе «Концептуальные основы повышения конкурентоспособности коммерческих банков Кыргызской Республики» разработана матрица комплексных решений проблем конкурентоспособности коммерческого банка, проведено моделирование государственного регулирования в повышении конкурентоспособности банка (на примере обязательного резервирования), предложен маркетинговый подход к повышению конкурентоспособности банка.

По результатам аналитических исследований было выявлено, что наивысшей степенью конкурентоспособности среди основных конкурентов обладает Демирбанк, следующим по степени конкурентоспособности является Юникредитбанк, на третьем месте - АКБ Кыргызстан, на четвертом месте БТА Банк и на пятом - Аманбанк.

В настоящее время для повышения конкурентоспособности банкам, занявшим первое и второе место можно рекомендовать следующие действия:

- продолжать развивать сеть филиалов. Расположение банка должно быть таким, чтобы клиент не расходовал много времени на поиски филиала и на дорогу;

- продолжать усиливать позиции и укреплять имидж как самых надежных банков. Это даст возможность в перспективе воспользоваться неценовым фактором конкурентной борьбы на нише кредитных услуг из-за увеличения депозитов по ставкам нижних границ для всего рынка. Банковские потребители желают сотрудничать с солидным и уважаемым финансовым учреждением. Для обычного клиента это даст возможность уйти от ненужных рисков;

- усилить позиции на рынке розничных услуг посредством увеличения занимаемой доли. Если для продажи своих услуг не разумно открывать филиал, нужно воспользоваться услугами почтовых отделений, бизнес- и торговых центров;

- регулярно заниматься разработкой и предложением новых банковских услуг, которые соответствуют современным потребностям клиентов (торговое финансирование, лизинг).

Банку, занявшему третью позицию, можно предложить:

- для скорейшего присоединения к группе крупных банков с максимальной для себя пользой нужно стремиться в ближайшем будущем максимально «почистить» и структурировать свой бизнес;

- увеличить скорость сервиса. Покупателю необходимо сэкономить время, и он отдаст свое предпочтение тому банку, который сумеет это сделать. Для повышения скорости сервиса необходимо наращивать вложения в банковские технологии;

- расширить ассортимент. Если потребности покупателя в услуге, которую не оказывает обслуживающий банк не удовлетворены, то он будет искать другой банк. Банк должен отличаться своим диапазоном доступных на рынке услуг.

- повысить качество сервиса клиентов, а также регулярно повышать уровень профессионализма своего персонала. При появлении и оказании новых банковских услуг клиент не должен сталкиваться с проблемами обслуживания, уровень качественного сервиса не должен снижаться.

Для банков, занявших четвертое и пятое место наиболее острыми вопросами остаются:

- завоевание новых рыночных позиций для увеличения клиентской базы и получения высоких доходов;

- осуществление правила персонального подхода к клиентам. Клиент должен чувствовать себя комфортно;

- реализация взвешенной рекламной компании. Необходимо, привлечь внимание возможных клиентов к новым оказываемым услугам и превратить потенциальный спрос в фактический;

- реализация «старой» клиентуре нового набора услуг или предложение прежних услуг новым группам покупателей. Это даст возможность продлить жизненный цикл имеющейся услуги и способствовать внедрению на рынке новой услуги.

В целом, банковской системе республики необходимо учитывать следующие вызовы рынка:

- недостаточно глубокое знание потенциальных и реальных потребителей розничных услуг;

- дефицит информации о социально-экономическом состоянии областей и объеме рынков;

- отсутствие культуры инвестирования у населения;

- необходимость наличия сильного бренда с целью преодоления конкуренции;

- необходимость эффективного позиционирования банка как инвестиционно-привлекательного.

Автор построена простая матрица комплексных решений проблем конкурентоспособности коммерческого банка. Данная матрица состоит из нескольких «портфелей» решений:

- портфель решений №1 «Исследования потребительского поведения и качества обслуживания»;

- портфель решений №2 «Сопровождение выхода и работы в областях Кыргызской Республики»;

- портфель решений №3 «Продвижение инвестиционных программ коммуникативными методами»;

- портфель решений №4 «Программа развития бренда банка»;

- портфель решений №5 «Маркетинговое и PR-сопровождение слияний (поглощений) в банковском секторе»;
- портфель решений №6 «Проведение корпоративных мероприятий в интересах бизнеса банка».

В диссертации автором раскрыто содержимое портфелей в отдельности. Каждый портфель состоит из задач, пакета решений и ожидаемых результатов.

Исследования показали, что государственное регулирование входит во внешнюю среду банка и должно способствовать добросовестной конкуренции в банковской сфере. Так как невозможно изложить и оценить все проводимые регуляторные меры со стороны НБКР в рамках диссертационного исследования, автор остановился на одном регуляторном инструменте НБКР, а именно на снижении нормы ставки обязательных резервов от 20 до 8%. Автор попытался смоделировать, на примере обязательных резервов, предъявляемых к коммерческим банкам, эффективность данного снижения для деятельности коммерческих банков.

Моделирование показало, что увеличение избыточных резервов коммерческих банков, позволят повысить конкурентоспособность банков посредством того, что банки могут такие резервы использовать в виде ссудного капитала или работать с такими средствами на открытом рынке операций.

Таким образом, на любом изменении ставок НБКР можно выявить, как регуляторные методы влияют на конечный результат, в данном случае автор доказал, что НБКР вполне адекватно снизил норму ставок по обязательному резервированию.

Исследования показали, что банки стремятся сделать рекламу наиболее эффективной, используя самые рейтинговые виды и средства распространения рекламы для продвижения услуг на банковском рынке Кыргызской Республики. По мнению автора, для большей эффективности продвижения банковских услуг можно, как это делают производственные предприятия, банкам принимать участие в различных выставках (организация собственного стенда).

Участие в выставке дает коммерческому банку возможность продемонстрировать свой продукт, привлечь на стенд представителей всех сегментов рынка (молодежь, работающих клиентов, бизнесменов, пенсионеров и т.д.). Коммерческие банки должны принимать участие в ярмарках и выставках с целью поиска новых клиентов, поддерживать благоприятный имидж банка, выявлять основные тенденции на банковском рынке.

С целью повышения качества обслуживания частных лиц в дистанционном режиме изученному коммерческому банку можно предложить следующие рекомендации:

1. Ввести услугу «Мобильный банкинг» в разрезе всех обслуживаемых областей. Связующий образ, так называемый интерфейс и процесс использования должны быть доступны физическому лицу, так как не все разбираются в информационных технологиях: необходимо создать яркие и красочные дизайны через Java-приложения вместо стандартных WAP-

страничек и все настройки должны быть открыты в режиме «по умолчанию» и т.п. Необходимо ввести процесс SMS-рассылки с параллельной выполнимостью для клиента послать запрос по нужной теме, это делается с целью обучения потребителей (т.е. он-лайн режим общения с банком через SMS-сообщения). С этой же целью, на сайте банка выложить пробную версию услуги «Мобильный банкинг».

2. Расширение территории пребывания, не только в географическом аспекте. Необходимо вместо открытия дорогостоящих и малорезультативных отделений, искать комплексные решения к максимальному приближению к потенциальному и реальному клиенту— к его месту пребывания (работы, дом, отдых). Такое решение заключается в использовании дистанционного банкинга с применением всех существующих коммуникационных каналов и техники, включая ноутбук и мобильный телефон. Мобильными элементами такого фронт-офиса могут выступать ларек самообслуживания, cash-in банкомат или возможно один человек.

Облегчить доступ клиентов к услугам и привлечь тем самым к своему сервису могут терминалы с интернет выходом или консультантами в филиалах банка, торговых центрах, кинотеатрах и т.п. Банковские агенты могут оказывать помощь клиентам при оплате услуг по непосредственным нуждам клиентов (коммунальные услуги, мобильная связь, интернет), то есть, показывая им тем самым комфортность виртуальной системы, что повысит доверие клиентов к банку.

Оказать большую помощь клиенту можно через сайт посредством размещения карты г. Бишкека и других городов, а также карту крупных торговых комплексов, таких как «Бишкек Парк», «Дордой Плаза» и указать на них месторасположение банкоматов.

3. Оптимизировать интерфейс процесса Интернет-услуга-банк, сделать его более доступным для восприятия:

Необходимо осуществлять грамотный маркетинг, использовать живые и яркие образы в рекламе, излагать позитивные примеры пользователей. Положительные результаты банк мог бы получить от общения клиента по веб-сайту или мобильному телефону с живыми и вежливыми сотрудниками банка, которые в любое время суток помогут клиенту и отреагируют на все заданные вопросы, как по телефону, так и в интернете.

АКБ Кыргызстан на своём сайте реализует только клиентскую поддержку в виде call-центра, а также страничку «Задайте вопрос» и «Ответы на частые вопросы», необходимо расширить эту услугу посредством круглосуточного дежурства консультантов из-за того, что не всегда можно дозвониться до Службы помощи клиенту.

Ведущие банки мира помогают осваивать интернет-банкинг и другие сложные дистанционные услуги через показ анимационных голосовых сюжетов, которые наглядно отображают процесс подключения или совершения операций. Аналог этой услуги – видео-консультации.

4. Нарастивать активность подачи рекламы ДБО частных лиц: брошюрки и буклеты в подразделениях банка, телевизионная реклама, реклама на радио, в интернете, на транспорте.

Для привлечения клиентов рекламу необходимо проводить:

- делая упор на низкой тарифной политике и бесплатных услугах (необходимо уверить, что почти бесплатно и ничем не отличается от головного офиса или филиалов, при этом нет необходимости расходовать время в очередях);

- привлекая внимание партнеров банка: провайдеров и операторов мобильной связи и интернета (необходимо уверить, что все услуги могут быть оплачены из одного терминала, а не искать точки оплаты каждой компании, в которой можно произвести расчет только за ее услугу);

- реализовывая рекламные вариации типа «рассчитай свой кредит на <http://www.bankkg.kg/>» или «подбери себе вклад на сайте <http://www.bankkg.kg/>». Очень выгодно и полезно для клиентом будет такая вариация просматривания условий, например, по кредитованию, преждевременный просчет процентов. Акцентировать такую рекламу нужно не только на баннерах в интернет сайте, но и в наружной или в радиорекламе;

- используя, оборотные выписки по счетам, получаемых клиентом из банкомата также, как листовки, где можно разместить рекламу о новых возможностях дистанционного банкинга;

- предоставляя на сайте банка калькулятор полученного дохода от размещенных клиентом средств. Это даст возможность клиенту наглядно увидеть процесс приращения капитала, что косвенно повысит доверие к банку.

5. увеличивая диапазон банковских услуг, таких как: перевод с зарплатной суммы на погашение различных потребительских кредитов, заказ авиа и ж/д билетов, оплата интернет-покупок, оплата страховки, различных абонементов и т.п.;

6. принимая заявки на кредит, на получение или замену банковских карт. Клиенту не нужно стоять в очереди или тратить время на оформление документов, достаточно послать нужные документы и свое фото через электронную почту или факс. Банковскую карту можно всегда забрать в ближайшем названном клиентом отделении или получить по почте.

В розничном направлении в сфере банковских услуг прогресс мобильных услуг очередной этап укрепления всего банковского бизнеса. В Кыргызстане услуги мобильного банкинга постепенно начинают конкурировать с Интернет-банкингом. К концу первых двадцати лет 21 века в нашей стране сложатся все условия для прихода эры управления личными финансами посредством смартфонов. Уже сейчас сотовые компании модернизируют и расширяют свои сети, повышают мощность через увеличение скорости подачи информации, а смартфоны с высокоскоростными процессорами и выходом в Интернет приобретают небывалую популярность.

В ходе исследований было выявлено, что одно из необходимых условий устойчивой и безопасной деятельности банка — своевременное получение его

руководством аналитической информации о конкурентной среде. На практике эта задача сводится к прогнозированию угроз безопасности банка и определению мер их предупреждения и пресечения. Во внешней среде основными угрозами являются криминал, недобросовестная конкуренция и коммерческий шпионаж, во внутренней — незаконные действия собственного персонала. К наиболее распространенным видам посягательств на собственность банка следует, прежде всего, отнести мошеннические действия в сфере кредитования. Их характерная особенность — стремление злоумышленников заинтересовать банк мнимой высокой доходностью и надежностью предлагаемых проектов.

Эти проблемы особенно актуальны для небольших и средних банков. Службы безопасности в них немногочисленны и ориентированы главным образом на обеспечение физической безопасности банка и его руководства. Возможности кредитных и юридических подразделений также существенно ограничены. Поэтому на практике малые и средние банки при выдаче кредитов ориентируются на уже наработанные связи и рекомендации либо на личные контакты руководства. В результате они вынуждены отказываться от значительной части выгодных сделок из-за недостатка необходимой информации о заемщике.

Подготовкой анализа положения банков-конкурентов должно заниматься специальное самостоятельное структурное подразделение - Служба конкурентной разведки банка. По мнению автора, исходя из опыта других стран, основной целью такой службы должна являться информационно-аналитическая поддержка руководства с целью обеспечения безопасности банка в условиях агрессивной конкурентной среды.

Решая задачу повышения доходности операций банка, невозможно не говорить об уровне информированности населения о банковском продукте, о тех услугах и, самое главное, выгодах, которые приносит простому человеку обращение в банк. Здесь, к сожалению, нашим банкам пока не удается направить интерес потребителя к банковской услуге (за исключением депозитных вкладов, рост которых наметился в немалой степени благодаря введению системы страхования вкладов). Поэтому необходимо решать проблему финансовой неграмотности населения. Проблему финансовой неграмотности граждан банки не могут и не должны решать самостоятельно. Повышение финансовой грамотности является важной задачей, как государства, так и самих граждан. Для граждан это позволяет в большей степени удовлетворять свои потребности, не подвергая себя излишним рискам.

В связи с этим, в решении изучаемой проблемы в помощь банковскому сектору могут прийти и образовательные учреждения. Огромную роль сможет сыграть экономический факультет имени Жусупа Баласагына через создание Клиники учебно-консультационного и научного характера по преодолению финансовой неграмотности населения страны.

Создание такого рода Клиники сможет обеспечить:

1. проведение соответствующей исследовательской работы и разработку нормативно-правовой базы для реализации условий создания и функционирования Финансовой клиники,
2. привлечение наиболее высококомпетентного квалифицированного профессорско-преподавательского состава и наиболее мобильной, компетентной в финансовых вопросах молодежи;
3. предоставление современного информационного обеспечения процесса финансовых консультаций,
4. дистанционное консультирование, представленное в форме "вопрос-ответ" с обоснованными ссылками на нормативные документы,
5. Интернет – интервью,
6. мобильность,
7. мониторинг хода реализации результатов консультаций,
8. создание информационного сайта “Финансовые консультации”

Создание подобного рода Клиники могло бы облегчить условия для развития банковского сектора, повышения его роли в преодолении бедности через создание новых рабочих мест и обеспечение занятости населения страны, повышении уровня благосостояния тысяч семей.

ВЫВОДЫ

Исследования конкуренции в банковской сфере в условиях экономического развития Кыргызской Республики позволили сделать следующие выводы:

1. Для банковской конкуренции характерна динамичность и постоянная трансформация, и, ассоциируясь позитивными моментами, может выступить как сдерживающая причина для развития кредитной организации. Эта ситуация переопределяет постоянное изучение банковской конкурентной среды, все направления действий конкурентов. Все кредитные организации независимо от их масштабов деятельности должны принимать к сведению присутствие конкуренции, которая даст о себе знать при любой ошибке.

2. Областью банковской конкурентной борьбы является сфера финансово-кредитных услуг и рынки, на которых проводится независимая состязательность конкурентов. Данной областью выражается специфика банковской конкуренции. Также специфика банковской конкуренции может быть проявлена делением конкуренции на «предмет» и «объект», характеризующие не одну, а две стороны конкурентной борьбы: услуга (продукт) – с одной, и потребитель, с другой стороны. На рынке финансов услуга является предметом конкуренции, с помощью которой финансово-кредитные учреждения хотят заслужить внимание и деньги клиентов. Потребитель финансово-кредитных услуг является объектом конкуренции, и у потребителя как желаемого клиента есть всегда возможность выбора.

3. Основанием для введения регулирования и надзора на банковском рынке является его несовершенство (рынка), которое возникает из-за асимметрии информации в банковской сфере. Пруденциальный надзор на уровне микроэкономики необходим всегда, есть наличие дефицита информации и присутствует недостаток высокого уровня механизмов внутреннего управления. Для преодоления затруднений ведения банковского регулирования и надзора, связанных со структурными и институциональными неисправностями развивающихся экономических систем, обостряющих банковские проблемы, необходимо развитие конкуренции, которая может усилить эффективность дисциплинарных механизмов рыночного характера.

4. Некоторые элементы переходных экономических систем подрывают рыночные дисциплинарные механизмы, в связи, с чем может возникнуть необходимость в переориентировании существующей системы банковского регулирования и надзора. Важно отметить, что развивающиеся страны не имеют законодательно-правовых и регуляционных инструментов для обеспечения полномасштабного раскрытия информации. Дефицит информации вкуче с недостаточно развитой конкуренцией и активным вмешательством государства в экономику этих стран мешает эффективному решению банковских проблем на основе рыночных процессов. Меры, направленные на расширение информированности и институциональной независимости, будут содействовать развитию конкуренции и усилению действенности рыночных дисциплинарных мер, что, в свою очередь, повысит эффективность и надежность банковской системы.

5. Почти все изученные методики по оценке конкурентоспособности банка не могут быть применены всеми заинтересованными субъектами рынка. Во-первых, большинство из них основывается на труднодоступной закрытой информации, во-вторых, все они очень объемные по расчетным данным и по времени в том числе, нося иногда только субъективный характер.

6. В банковской сфере Кыргызской Республики сложилась здоровая конкуренция. Отечественная банковская конкуренция развивается в условиях несовершенной конкуренции, а именно дифференцированной олигополии. Благоприятная внешняя среда дает возможность развивать различные виды банковских услуг: по денежным переводам, по кредитованию, привлечению депозитов и увеличению платежных карт. Эта тенденция ярко выражена в высоком приросте ресурсов Доскредобанк, Экоисламбанк, Кыргызского инвестиционно-кредитного банка, также в двух государственных банках: РСКбанка и Айылбанка, но в реальном выражении лучшие показатели по активам - это динамично развивающиеся Оптимабанк (Юникредитбанк), РСКбанк, Демирбанк и КИСВ. Складывается самая благоприятная внешняя среда для государственных банков: доверие населения, развивающиеся целевые рынки.

7. Анализ положения основных конкурентов на рынке по таким критериям как: 1) доля рынка (абсолютная), 2) доля рынка (относительная), 3) тенденция доли рынка, 4) доходность (относительная), 5) качество услуг

(относительное), 6) приход новых услуг, 7) концентрированность клиентов, 8) капиталоемкость (относительная) - дал возможность сделать сравнительную комплексную оценку результатов исследования с помощью метода суммы мест и, таким образом, определен уровень конкурентоспособности банков-конкурентов. Наивысшей степенью конкурентоспособности среди основных конкурентов обладает Демирбанк, следующим по степени конкурентоспособности является Юникредитбанк, на третьем месте - АКБ Кыргызстан, на четвертом – БТА Банк и на пятом - Аманбанк.

8. Сравнительная характеристика банков-конкурентов по основным направлениям деятельности и параметрам качества услуг, оцениваемых при определении рыночной позиции банков, выявила, что предлагаемая цена банками по исследуемым услугам почти всегда совпадала с уровнем ее качества. У исследуемых банков нет запаса прочности «высокое качество – низкая цена»

9. Адаптированная методика «SERVQUAL» показала удовлетворительные результаты, то есть, получены негативные коэффициенты качества. Неудовлетворительные результаты, отдаляющиеся от нулевого значения, получены в большей степени по критерию «убежденность» в большей степени выражая недоверие клиента к банковской системе.

10. Основные проблемы конкурентоспособности заключаются в следующих позициях коммерческого банка:

- 1) недостаточно глубокое знание потенциальных и реальных потребителей розничных услуг;
- 2) дефицит информации о социально-экономическом состоянии областей и объеме рынков;
- 3) отсутствие культуры инвестирования у населения;
- 4) отсутствие сильного бренда с целью преодоления конкуренции;
- 5) отсутствие эффективного позиционирования банка как инвестиционно-привлекательного.

11. Матрица комплексных решений, состоящая из шести портфелей, заключающиеся в исследованиях потребительского поведения и качества обслуживания; в сопровождении выхода и работы в областях Кыргызской Республики; в продвижении инвестиционных программ коммуникативными методами; в программе развития бренда банка; в маркетинговом и PR-сопровождении слияний (поглощений) в банковском секторе; а также в проведении корпоративных мероприятий в интересах бизнеса банка усилит конкурентоспособность коммерческих банков, то есть при введении в действие данной матрицы ожидать экономический рост малого и среднего предпринимательства в различных отраслях экономики.

12. Государственное регулирование банковской деятельности в Кыргызской Республике должно положительным образом сказываться на конкуренции в этой сфере: 1) предоставлять гарантию клиентам, которая заключается в том, что банк который осуществляет свою деятельность является платёжеспособным и надежным; 2) пруденциальный надзор должен вовремя

исправлять ошибки и справляться с трудностями банка. Построение нелинейной факторной регрессионной модели на основе показателей обязательных резервных требований значения доказало, что снижение нормы ставок обязательных резервов НБКР, способствовало повышению избыточных резервов банков, которые последние могут использовать как ссудные капиталы.

13. Качество обслуживания клиентов является важнейшей стороной развития банковской конкуренции. С целью повышения качества обслуживания частных лиц в дистанционном режиме для конкретного банка необходимо: 1) ввести услугу «Мобильный банкинг» в разрезе всех обслуживаемых областей, 2) расширить территорию пребывания, не только в географическом аспекте, 3) оптимизировать интерфейс процесса Интернет-услуга-банк, сделать его более доступным для восприятия 4) наращивать активность подачи рекламы ДБО частных лиц: брошюры и буклеты в подразделениях банка, телевизионная реклама, реклама на радио, в интернете, на транспорте. 5) увеличить диапазон банковских услуг, таких как: перевод с зарплатной суммы на погашение различных потребительских кредитов, заказ авиа и ж/д билетов, оплата интернет-покупок, оплата страховки, различных абонементов и т.п.; 6) внедрить конкурентоспособные и современные услуги: предоставление кредита и открытие вклада через интернет, погашение кредита в другом банке (рефинансирование), работа с ПИФами и ОФБУ и другие перспективные услуги через интернет или телефон.

14. Формирование службы конкурентной разведки внутри банка есть необходимое условие устойчивой деятельности банка, поскольку такая служба даст возможность руководству оперировать аналитической информацией о конкурентах с целью обеспечения безопасности кредитного учреждения в условиях агрессивной конкурентной среды.

15. Финансовая неграмотность приводит к упущенной выгоде для всей экономики по причине хранения свободных денежных средств вне банковской системы; высоким рискам инфляционной и физической потери денег, их хищения; лишней трате времени на выполнение необходимых банковских операций при неиспользовании современных быстрых и простых способов совершения этих операций. Создание «Финансовой клиники» и ее реализация, конечная цель которой заключается в преодолении финансовой неграмотности населения, в сотрудничестве с НБ КР и коммерческими банками, создаст и обеспечит благоприятный климат для прогресса банковского сектора, повышения его роли в преодолении бедности через создание новых рабочих мест и обеспечение занятости населения страны, повышения уровня благосостояния тысяч семей.

Список опубликованных работ по теме диссертации

1. Абдиева А.И. Конкурентоспособность коммерческих банков Кыргызской Республики. [Текст]: монография/А.И. Абдиева.- Б., 2012.-230с.

2. Абдиева А.И. Основные тенденции развития банковской системы Кыргызской Республики. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К. Карабекова //Социально-гуманитарные науки, Б.,2005.-№3.- С.39-40

3. Абдиева А.И. Модели ликвидности банка. [Текст]: /А.И. Абдиева //Известия вузов, Б.,2005.-№5.- С.89-41
4. Абдиева А.И. Кыргызстан и мировой рынок: пути расширения международной экономической интеграции (на примере Центральной Азии и стран СНГ). [Текст]: /А.И. Абдиева // АльПари, Алматы, 2005.-№3.- С.73-76.
5. Абдиева А.И. Новые продукты и технологии в банковской сфере [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К. Карабекова, Э.Т.Жапарова //Вестник КНУ им. Ж. Баласагына,-Серия 6,- Выпуск 8,-Б.,2006.-С. 3-6.
6. Абдиева А.И. Рейтинговый подход к оценке финансового состояния коммерческих банков. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К. Карабекова // Наука и новые технологии, Б.,2006.-№1.- С.103-105
7. Абдиева А.И. Построение нелинейной однофакторной регрессионной модели на основе показателей обязательных резервных требований, предъявляемых к коммерческим банкам Кыргызской Республики //Аль Пари, [Текст]: /А.И. Абдиева // АльПари, Алматы, 2006.-№1.- С.44-46.
8. Абдиева А.И. Корпоративное управление в коммерческих банках и внедрение реинжиниринга. [Текст]: /А.И. Абдиева, Ж.Б. Тейитбаев //Сборник материалов молодежной научно-практической конференции, Б.,2006.-С.51-53.
9. Абдиева А.И. Место и роль АБР в социально-экономическом развитии Кыргызской Республики [Текст]: /А.И. Абдиева, А. Умуралиева // АльПари, Алматы, 2006.-№1.- С.68-70.
10. Абдиева А.И. Проблемы развития ипотечного кредитования в Кыргызской Республике. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.Б. Абылгазиева // АльПари, Алматы, 2008.-№3.- С.80-82.
11. Абдиева А.И. Осуществление мер денежно-кредитной политики в сокращении темпов инфляции. [Текст]: /А.И. Абдиева // Известия вузов, Б.,2010.-№1.- С.101-102.
12. Абдиева А.И. Организация банковского маркетинга в отечественных коммерческих банках. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К Аскарлова// Вестник КНУ им. Ж. Баласагына, Юбилейный выпуск.- Б.,2011.-С 24-26.
13. Абдиева А.И. Роль рекламы в обеспечении финансовой устойчивости коммерческого банка 1 этап. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К Аскарлова // Вестник КГЮМА, Б.,2011-С. 38-40.
14. Абдиева А.И. Роль рекламы в обеспечении финансовой устойчивости коммерческого банка 2 этап. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К Аскарлова // Вестник КГЮМА, Б.,2011-С. 40-42.
15. Абдиева А.И. Маркетинговое исследование на рынке банковских услуг для физических лиц (первый этап). [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К Аскарлова // Вестник АУП КР, Б.,2011.-№1-С.55-57.
16. Абдиева А.И. Маркетинговое исследование на рынке банковских услуг для физических лиц (второй этап). [Текст]: /А.И. Абдиева, А.К Аскарлова // Вестник АУП КР, Б.,2011.-№1-С.57-59.

17. Абдиева А.И. Теоретические основы и специфика банковской конкуренции. [Текст]: /А.И. Абдиева, М. Ибраимов //Известия вузов, Б.,2011.-№1-С.56-58.
18. Абдиева А.И. Критерии и методы оценки конкурентоспособности коммерческих банков. [Текст]: /А.И. Абдиева //Известия вузов, Б.,2011.-№1-С.87-89.
19. Абдиева А.И. Финансовое состояние предприятий обрабатывающей промышленности. [Текст]: /А.И. Абдиева, Г.Э. Сарбагышева //Известия вузов, Б.,2011.-№1-С.56-58.
20. Абдиева А.И. Некоторые аспекты развития сельского хозяйства в Кыргызской Республике. [Текст]: /А.И. Абдиева //Вестник КНУ им. Ж. Баласагына. Специальный выпуск. Б., 2012.-С. 11-12.
21. Абдиева А.И. Банкттык сектордогу конкуренциянын инновациялык түзүлүшү [Текст]: /А.И. Абдиева //Экономика жана финансы. Б.,2012- С. 4-6.
22. Абдиева А.И. Кыргыз Республикасындагы банкттык системасынын өнүгүү өзгөчөлүктөрү. [Текст]: /А.И. Абдиева //Экономика жана финансы. Б.,2012- С. 6-8.
23. Абдиева А.И. Структура и динамика кредитования коммерческими банками реального сектора экономики в Кыргызской Республики. [Текст]: /А.И. Абдиева, К.Шаменова //Известия вузов, Б.,2012.-№6-С.77-79.
24. Абдиева А.И. Оценка конкурентоспособности банковских услуг банков- конкурентов. [Текст]: /А.И. Абдиева //Известия вузов, Б.,2012.-№6-С.101-102.
25. Абдиева А.И. Матрица комплексных решений по повышению конкурентоспособности коммерческого банка. [Текст]: /А.И. Абдиева., А.А.Саякбаева// Наука и новые технологии, Б.,2012.-№6-С.94-96.
26. Абдиева А.И. Оценка внешней среды коммерческих банков. [Текст]: /А.И. Абдиева, А.А.Саякбаева // Наука и новые технологии, Б.,2012.-№6-С.111-113.
27. Абдиева А.И. Перспективы создания финансовой клиники в Кыргызской Республике. [Текст]: /А.И. Абдиева., А.С.Сарыбаев, Б.Б. Байчубекова // Вестник КНУ им. Ж. Баласагына, Б.,2013.-С.3-5.
28. Абдиева А.И. О некоторых факторах внешней среды коммерческих банков Кыргызской Республики. [Текст]: /А.И. Абдиева.// Проблемы экономики и менеджмента, Ижевск-2015. -№12 (52)-С. 56-57.
29. Абдиева А.И. Финансовая грамотность населения Кыргызской Республики как способ повышения конкурентоспособности коммерческих банков. [Текст]: /А.И. Абдиева // Проблемы экономики и менеджмента, Ижевск-2015. -№12 (52)-С. 57-59.

Резюме

диссертации Абдиевой Адили Ильясбековны на тему «Конкурентоспособность коммерческих банков Кыргызской Республики», представленной на соискание ученой степени доктора экономических наук специальности 08.00.10 – финансы, денежное обращение и кредит.

Ключевые слова: коммерческий банк, банковская конкуренция, конкурентоспособность, банковский и небанковский сектор, инновации, банковский продукт, банковская услуга, Национальный банк Кыргызской Республики, внешняя и внутренняя среда, банковское регулирование и надзор, конкурентная разведка, финансовая грамотность.

Целью диссертационного исследования является разработка теоретических и практических рекомендаций, концептуальных основ развития коммерческих банков на основе диагностики и комплексных оценок их конкурентоспособности с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды.

Объектом исследования является внешняя и внутренняя среды банковской системы Кыргызской Республики.

Предметом исследования являются экономические отношения, возникающие в процессе банковской конкуренции, в условиях формирования и развития финансовой системы Кыргызской Республики.

Методологическую базу составили приемы индуктивного и дедуктивного способа познания, принципы логического и системного анализа, метод обобщений, математические и статистические методы.

Научная новизна диссертации заключается в комплексном анализе конкурентных отношений и выявлении их особенностей в банковской сфере. Наиболее важные результаты, определяющие научную новизну: дан авторский подход к определению понятия «банковская конкуренция» в условиях развития рыночной экономики Кыргызской Республики; определена специфика банковской конкуренции, выявлены место и роль государственного регулирования в банковской деятельности, определены главные конкуренты коммерческих банков в области кредитования; построена карта позиционирования банковских услуг; уточнена и адаптирована методика «SERVQUAL»; разработана комплексная матрица по повышению конкурентоспособности коммерческого банка.

Степень использования. Результаты исследований по проблеме финансирования коммерческими банками и небанковскими кредитно-финансовыми учреждениями реального сектора в региональном разрезе, были использованы при составлении матрицы решений проблем в Стратегии развития экспорта Кыргызской Республики. Впервые, в он-лайн режиме, проведены лекции по кредитованию через ОТПК в рамках реализации «Финансовой клиники».

Область применения. Результаты работы могут быть использованы в разработке программы НБКР «Основные направления развития банковского сектора Кыргызской Республики на период до 2017 года» и Концепции финансовой грамотности в Кыргызской Республике, способствующие усилению устойчивости банковского сектора, поддержанию эффективности, безопасности и надежности банковской деятельности, созданию условий для увеличения доступа к банковским услугам, внедрению новых банковских технологий (решений) для завоевания рынков в региональном разрезе и дальнейший рост уровня финансового посредничества.

Абдиева Адиля Ильясбековнанын “Кыргыз Республикасынын коммерциялык банктарынын атаандаштыкка жарамдуулугу” аттуу темадагы 08.00.10 – финансы, акча айлантуу жана кредит адистиги боюнча экономика илимдеринин доктору илимий даражасын изденип алуу үчүн жазылган диссертациясынын

Резюмеси

Түйүндүү сөздөр: коммерциялык банк, банктар атаандаштыгы, атаандаштыкка жарамдуулук, банктык жана банктык эмес сектор, инновациялар, банк продуктысы, банк кызматты, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы, тышкы жана ички чөйрө, банктык жөнгө салуу жана көзөмөл, атаандаштык чалгындоо, финансылык сабаттуулук.

Диссертациялык изилдөөнүн максаты болуп, тышкы жана ички чөйрөнүн факторлорунун таасирин эсепке алуу менен коммерциялык банктардын атаандаштыкка жарамдуулугун комплекстик баалоонун жана диагностиканын негизинде алардын өнүгүүсүнүн концептуалдык негиздерин, теориялык жана практикалык сунуштамаларды иштеп чыгуу саналат.

Изилдөөнүн объектиси: Кыргыз Республикасындагы банк системасынын тышкы жана ички чөйрөсү.

Изилдөөнүн предмети Кыргыз Республикасынын финансы системасынын калыптануу жана өнүгүү шарттарындагы банктар атаандаштыгы процессинде пайда болгон экономикалык мамилелер болуп эсептелет.

Методологиялык базаны – таануунун индуктивдик жана дедуктивдик ыкмалары, логикалык жана системалык талдоонун принциптери, жалпылоо ыкмасы, математикалык жана статистикалык ыкмалар түздү.

Диссертациянын илимий жаңылыгы банк чөйрөсүндөгү атаандаштык мамилелерин комплекстүү талдоодо жана алардын өзгөчөлүктөрүн аныктоодо турат. Илимий жаңылыкты аныктоочу эң эле маанилүү жыйынтыктары төмөндөгүдө: Кыргыз Республикасында рынок экономикасынын өнүгүү шартында “банктар атаандаштыгы” түшүнүгүнө автордук аныктама берилди; банктар атаандаштыгынын өзгөчөлүгү аныкталды, банк ишмердигинде мамлекеттик жөнгө салуунун орду жана ролу ачылып көрсөтүлдү, насыялоо областында коммерциялык банктардын башкы атаандаштары аныкталды; банк кызматтарын позициялоо картасы түзүлдү; “SERVOQUAL” методикасы такталды жана ыңгайлашылды; коммерциялык банктын атаандаштыкка жарамдуулугун жогорулатуу боюнча комплекстүү матрица иштелип чыкты.

Пайдалануу даражасы. Регионалдык тилкеде реалдык сектордогу коммерциялык банктарды жана банктык эмес кредиттик-финансылык мекемелерди каржылоо көйгөйлөрү боюнча изилдөөлөрдүн жыйынтыктары Кыргыз Республикасындагы экспортту өнүктүрүү Стратегиясындагы көйгөйлөрдү чечүүнүн матрицасын түзүүдө пайдаланылды. Алгачкы жолу онлайн-режиминде, “Финансы клиникасы” долбоорун ишке ашыруунун алкагында КТРК аркылуу насыялоо боюнча дарстар өткөрүлдү.

Колдонуу чөйрөсү. Жумуштун жыйынтыктары банк секторунун туруктуулугун күчөтүүгө, банк ишмердигинин коопсуздугун, ишенимдүүлүгүн жана натыйжалуулугун колдоого, банк кызматтарынын жеткиликтүүлүгүн жогорулатуу үчүн шарттарды түзүүгө, регионалдык тилкеде рынокторду багындыруу үчүн жаңы банк технологияларын (чечимдерин) жайылтууга жана финансылык далдалчылыктын деңгээлин андан ары өстүрүүгө түрткү берген “2017-жылга чейинки мезгилде Кыргыз Республикасынын банк секторунун өнүгүүсүнүн негизги багыттары” КР УБнын программасын жана Кыргызстандагы финансылык сабаттуулук Концепциясын иштеп чыгууда пайдаланышы мүмкүн.

Summary

Abdieva Adila Iyasbekovna's dissertation on "The competitiveness of the commercial banks of the Kyrgyz Republic", presented for a degree of Doctor of Economic Sciences, specialty 08.00.10 - Finance, money circulation and credit.

Keywords: commercial bank, banking competition, competitiveness, banking and non-banking sector, innovation, banking product, banking service, the National Bank of the

Kyrgyz Republic, the external and internal environment, banking regulation and supervision, competitive intelligence, financial literacy.

The aim of the research is to develop a theoretical and practical recommendations, the conceptual foundations of the commercial banks on the basis of diagnosis and comprehensive assessment of their competitiveness, taking into account the influence of factors external and internal environment.

The object of research is the external and internal environment of the Kyrgyz Republic's banking system.

The subject of research are the economic relations arising in the process of banking competition in the formation and development of the Kyrgyz Republic's financial system.

The methodological base totaled techniques inductive and deductive method of knowledge, principles of logic and system analysis, synthesis method, mathematical and statistical methods.

The scientific novelty of the thesis is a comprehensive analysis of competitive relations and identify their characteristics in the banking sector. The most important results, defining scientific novelty: given the author's approach to the definition of "banking competition" in the conditions of market economy development of the Kyrgyz Republic; The specificity of banking competition, revealed the place and the role of government regulation in the banking business, defined the main competitors of commercial banks in lending; built map for positioning of banking services; refined and adapted technique «SERVQUAL»; developed a complex matrix to improve the competitiveness of the commercial bank.

The degree of use. The research results on the problem of financing by commercial banks and non-bank financial institutions of the real sector in the regional context, have been used in the preparation of the matrix of solutions to problems in the Export Development Strategy of the Kyrgyz Republic. For the first time, in-line, held lectures on lending through the PTRC in the framework of the project "Financial clinic."

Application area. The results can be used in the development of the National Bank of the KR program "Main directions of development of the banking sector of the Kyrgyz Republic for the period till 2017" and the Concept of financial literacy in Kyrgyzstan contributing to strengthening the stability of the banking sector, the maintenance of efficiency, safety and reliability of the banking activities, the creation of conditions for increase access to banking services, the introduction of new banking technologies (decisions) for the conquest of markets at the regional level and further increase the level of financial intermediation.