

УДК 336.71

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ СПЕЦИФИКИ ПОТРЕБЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)

Сазонов С.П., Вайсбейн К.Д., Белоножкина Е.А.

*ФГБОУ ВПО «Волгоградский государственный технический университет»,
Волгоград, e-mail: sazonovsp@mail.ru*

Настоящая статья посвящена исследованию региональной специфики потребления банковских услуг на примере Волгоградской области. От региональных показателей банковской активности и концентрации банковского капитала во многом зависят перспективы развития тех или иных регионов, которые в то же время создают предпосылки для привлечения инвестиций, выхода из финансового кризиса и повышения уровня жизни населения. Неравномерность экономического развития регионов России способствует формированию дисбаланса между ними по насыщению и предоставлению банковских услуг: чем инвестиционно привлекательнее регион, тем более развита его банковская система. Подавляющая доля всех финансовых ресурсов страны сосредоточена в центральном регионе, в особенности в Москве, в то время как периферийные регионы испытывают недостаток в них. В ходе исследования был проведен анализ социально-экономического развития регионов России и состояние региональных рынков банковских услуг. На основе проведенного анализа предложена методика маркетингового исследования региональной специфики потребления банковских услуг и примерный план действий по реализации данной методики.

Ключевые слова: маркетинговое исследование, банковская услуга, региональный рынок, социально-экономические показатели, методика исследования, база данных маркетинговой информации

MARKET STUDY OF REGIONAL SPECIFICS OF CONSUMPTION OF BANKING SERVICES (ON THE EXAMPLE OF THE VOLGOGRAD REGION)

Sazonov S.P., Vaysbeyn K.D., Belonozhkina E.A.

*Federal State Budgetary Institution of Higher Professional Learning
Volgograd State Technical University, Volgograd, e-mail: sazonovsp@mail.ru*

This article is dedicated to the study of regional specifics of consumption of banking services on the example of the Volgograd region. Prospects of development of these or those regions which at the same time create prerequisites for attraction of investments, an exit from financial crisis and increase of a standard of living of the population in many respects depend on regional indicators of bank activity and concentration of a banking capital. Unevenness of economic development of regions of Russia promotes formation of an imbalance between them on saturation and granting banking services: than the region is investment more attractive, especially its banking system is developed. The overwhelming share of all financial resources of the country is concentrated in the Central region, in particular in Moscow while peripheral regions lack them. During research the analysis of social and economic development of regions of Russia and a condition of the regional markets of banking services was carried out. On the basis of the carried-out analysis the technique of market research of regional specifics of consumption of banking services and the approximate plan of action on realization of this technique is offered.

Keywords: market study, banking service, regional market, socio-economic indexes, research technique, database of marketing information

В России еще до наступления финансового кризиса уровень развития региональных рынков банковских услуг существенно отставал от темпов развития банковского рынка Москвы. Причины такого «разрыва» связаны с формированием рыночной экономики. В результате экономических реформ была создана новая банковская система, которая предполагала образование системообразующих московских банков с их филиалами и подразделениями в различных регионах России. В итоге помимо системообразующих банков Москвы создавались многочисленные коммерческие банки, которые также открывали свои филиалы в разных субъектах РФ. Вследствие этого основная часть финансовых учреж-

дений была сконцентрирована в таких регионах, как Москва и Санкт-Петербург. На сегодняшний момент, как мы видим, к дифференциации регионов по уровню социально-экономического развития добавилась дифференциация по уровню обеспеченности юридических и физических лиц банковскими услугами.

Социально-экономическое развитие регионов на территории России

Развитие банковской системы играет важнейшую роль в социально-экономическом развитии регионов и развитии экономики всей страны. От региональных показателей банковской активности и концентрации банковского капитала во многом

зависят перспективы развития тех или иных регионов, которые в то же время создают предпосылки для привлечения инвестиций, выхода из финансового кризиса и повышения уровня жизни населения. Исходя из сложившейся ситуации банкам необходимо решить, в каком регионе и какие услуги целесообразно внедрять и развивать. При этом не нужно забывать, что специфика потребления банковских услуг, например, в Москве и Волгоградской области значительно будет отличаться в силу финансового положения и качества жизни населения. Поэтому, разрабатывая новый банковский продукт или услугу, целесообразно проанализировать социально значимые показатели развития региона, такие как уровень безработицы, средний доход населения, склонность населения к сбережениям. Цель и актуальность работы заключается в том, чтобы показать, как вышеуказанные социально-экономические показатели, а также показатели обеспеченности регионов банковскими услугами влияют на специфику потребления банковских услуг в регионах России.

Состояние региональных рынков банковских услуг в современной России

Количество банков на 01.01.2015 года составило 834, то есть за прошедший 2014 год сократилось еще на 89 банков (923 – 834). А количество банков за последние 6 лет (с 2007 по 2015 годы) сократилось уже на 302 банка (1136 – 834) что состав-

ляет 26,6%, и что самое неприятное – быстрыми темпами происходит сокращение банков практически по всем федеральным округам. Если так пойдет и дальше, то региональные банки в ближайшее время просто могут исчезнуть.

Из таблицы видно, что основное количество банков зарегистрировано в европейской части страны, и очень мало региональных банков за Уралом. Особо обращает на себя внимание незначительное количество региональных коммерческих банков на территории огромных по площади Дальневосточного, Северного и Уральского федеральных округов, которое к тому же существенно снизилось за анализируемый период, а ведь основные богатства России находятся именно на этих территориях страны.

Абсолютным лидером рейтинга регионов России является Москва. Место каждого региона определялось исходя из суммарного рейтинга таких показателей, как численность экономически активного населения, уровень наличия спроса на повседневные товары, уровень наличия спроса на товары длительного пользования, динамика экономического роста, инфраструктура и региональная налоговая политика. Стагнация, санкции и другие негативные тенденции пока не касаются экономики этого субъекта РФ. Доходы бюджета Москвы в 2015 году по прогнозам составят более 1 610,2 млрд руб. Волгоградская область занимает 47-е место в рейтинге регионов [6].

Таблица 1

Динамика общего количества действующих банков России
в разрезе федеральных округов за 2011–2015 гг.

	Количество действующих банков России	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	01.01.2015
1.	Центральный федеральный округ	585	572	564	547	504
	г. Москва	514	502	494	489	450
2.	Северо-Западный федеральный округ	71	69	70	70	64
3.	Южный федеральный округ	47	45	46	46	43
4.	Северо-Кавказский федеральный округ	57	56	50	43	28
5.	Приволжский федеральный округ	118	111	106	102	92
6.	Уральский федеральный округ	51	45	44	42	35
7.	Сибирский федеральный округ	56	54	53	51	44
8.	Дальневосточный федеральный округ	27	26	23	22	22
9.	Крымский федеральный округ	–	–	–	–	2
	Итого по Российской Федерации	1 012	978	956	923	834

Источники: составлено авторами по материалам [4].

Таблица 2

Институциональная обеспеченность населения России банковскими услугами в территориальном разрезе на 1.01.15 г.

№ п/п	Наименование территории	Общее количество учреждений банковской системы	В том числе:			Количество учреждений банков в расчете на 1 млн жителей
			учреждений Банка России	кредитных организаций	филиалов кредитных организаций	
	Итого	44 511	365	834	1 708	306
1.	г. Москва и Московская область	6 646	13	459	170	349
2.	Краснодарский край	1 794	15	15	59	337
3.	г. Санкт-Петербург	1 597	3	40	138	318
4.	Республика Татарстан (Татарстан)	1 589	10	22	49	416
5.	Республика Башкортостан	1 451	5	7	31	357
6.	Свердловская область	1 325	9	14	65	307
7.	Ростовская область	1 304	11	14	85	306
8.	Тюменская область	1 293	14	12	53	368
9.	Нижегородская область	1 140	9	10	71	347
10.	
19.	Волгоградская область	700	8	4	32	271
20.	Ставропольский край	663	6	5	42	238

И с т о ч н и к : составлено авторами по материалам [2].

Исходя из данных табл. 2, можно сделать вывод, что на 1 млн жителей в Волгоградской области приходится 271 банковское учреждение. По количеству банков Волгоградская область занимает 19 место среди 81 регионов России. Относительно неплохой показателем, однако стоит учитывать тот факт, что основную долю кредитных организаций в Волгограде и Волгоградской области составляют филиалы и дополнительные офисы банков Москвы. Этот фактор несомненно влияет на развитие региональных коммерческих банков, когда в условиях возрастающей конкуренции и усиления нормативов со стороны Банка России их вытесняют с банковского рынка.

По данным на 1 июля 2015 года на территории Волгоградской области работают 4 коммерческих банка, 30 филиалов и 4 представительства инорегиональных банков. Кроме того, в городе и области функционируют 264 дополнительных офиса, 43 кредитно-кассовых офиса, 145 операционных касс вне кассового узла, 155 операционных офисов, 11 передвижных пунктов кассовых операций банков и филиалов региональных и инорегиональных банков [3].

Методика маркетингового исследования региональной специфики потребления банковских услуг

Методика – это алгоритм или процедура для проведения каких-либо целенаправленных действий. В нашем случае под методикой понимается совокупность приемов,

а также план маркетинговых действий, нацеленные на исследование показателей, которые влияют на потребление банковских услуг в регионах.

Как упоминалось ранее в статье основную долю кредитных организаций в Волгограде и Волгоградской области составляют филиалы и дополнительные офисы банков Москвы. Разрабатывая новый продукт или услугу, руководству банка необходимо четко осознавать, для кого и на какие рынки будет внедрен данный продукт. Из-за больших отклонений в уровне жизни населения различных регионов России новый банковский продукт или услуга где-то будет пользоваться спросом, а где-то и вовсе не найдет своего применения. Чтобы избежать таких последствий, для начала необходимо определить, какие показатели влияют на специфику потребления банковских услуг. В первую очередь это социально-экономические показатели, показатели обеспеченности региона банковскими услугами, а также маркетинговые показатели регионального банковского рынка (табл. 3).

Эффективное развитие розничного направления в условиях растущего многообразия профилей спроса населения на рынке банковских услуг выявляет необходимость более качественной сегментации клиентов не только по объективным показателям (социальным, экономическим), но по эмоционально-поведенческим характеристикам (предпочтения, лояльность, удовлетворенность).

Таблица 3

Основные показатели, влияющие
на региональную специфику потребления банковских услуг в России

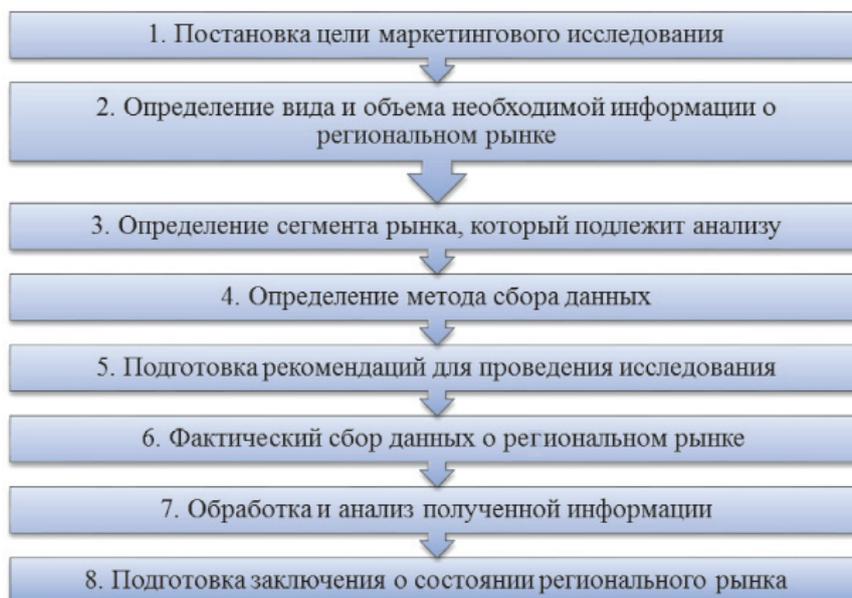
Социально-экономические			
Население	Занятость и безработица	Уровень жизни	Предприятия и организации
– Численность населения – Возрастной состав населения	– Численность экономически активного населения – Уровень безработицы	– Средний доход населения – Численность пенсионеров	– Число предприятий и организаций – Оборот организаций по видам эконом. деятельности
Обеспеченность региона банковскими услугами			
– Количество кредитных организаций региона – Количество филиалов и дополнительных офисов – Вклады физических лиц – Валовой региональный продукт – Институциональная обеспеченность банковскими услугами (по численности населения) – Индекс развития сберегательного дела (вклады на душу населения к доходам) – Совокупный индекс обеспеченности региона банковскими услугами			
Маркетинговые			
– Спрос и предложение на региональном рынке – Количество конкурентов – Удовлетворенность клиентов – Лояльность клиентов			

И с т о ч н и к : составлено авторами по материалам [1, 5].

Все перечисленные показатели и характеристики обуславливают необходимость применения современных маркетинговых инструментов и технологий при разработке новых и совершенствовании существующих банковских продуктов. Одним из современных инструментов, который позволит сгруппировать и проанализировать полученные данные о региональном рынке, а также повысить эффективность реализации стратегии банка в данном регионе, яв-

ляется создание базы данных маркетинговой информации.

Изначально маркетинговая информация о потенциальных клиентах банка размыта, одна часть находится в памяти сотрудников, другая часть записана на разных носителях информации, которые ведут отдельные службы и подразделения банка. Объединение и анализ этой информации позволит банку по новому взглянуть на качество процессов, происходящих в клиентской базе.



Примерный план маркетингового исследования региональной специфики потребления банковских услуг. Источник: составлено авторами

Таким образом, база данных маркетинговой информации о клиентах банка конкретного региона позволит решить ряд практических задач:

1. Спрогнозировать запросы клиентов.
2. Снизить финансовые риски как банка, так и клиентов.
3. Определить отношение клиентов к банку.
4. Определить способы контактов с клиентами.
5. Сегментировать региональный рынок по группам клиентов.
6. Повысить доверие и лояльность к банку со стороны клиентов.
7. Повысить уровень знаний банка о клиентах конкретного региона России и их специфики потребления.

Результаты маркетингового исследования

В результате исследования было установлено, что специфика потребления банковских услуг в различных регионах России зависит, прежде всего, от социально-экономического положения региона. На сегодняшний момент, как мы видим, к дифференциации регионов по уровню социально-экономического развития добавилась дифференциация по уровню обеспеченности юридических и физических лиц банковскими услугами. Это одни из основных показателей, которые необходимо учитывать банкам при разработке стратегии внедрения банковской услуги на новый региональный рынок сбыта.

Список литературы

1. Аминова Ф.И. Совершенствование методики оценки обеспеченности региона банковскими услугами // Вестник Санкт-Петербургского государственного экономиче-

ского университета, Серия «Технические науки». – СПб.: СПбГУ, 2014. – № 8 (75) – С. 70–73.

2. Институциональная обеспеченность платежными услугами в территориальном разрезе на 1.01.15 г. // Банк России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/statistics/PrintYG.aspx?pid=psrf&sid=ITM_35001&Year=2015&file=/statistics/p_sys/T1_1501.htm (дата обращения: 20.09.2015).

3. Официальный сайт Ассоциации коммерческих банков Волгоградской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://34banki.ru/articles/item/29> (дата обращения: 25.09.2015).

4. Официальный сайт Банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru> (дата обращения: 25.09.2015).

5. Регионы России. Социально-экономические показатели – 2014 г. // Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/bgd/regl/b14_14p/Main.htm (дата обращения: 20.09.2015).

6. Рейтинг регионов России // Генеральный Директор [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gd.ru/rating2015/> (дата обращения: 20.09.2015).

References

1. Aminova F.I. Sovershenstvovanie metodiki ochenki obespechennosti regiona bankovskimi uslugami // Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo jekonomicheskogo universiteta, Serija «Tehnicheskie nauki». SPb.: SPbGJeU, 2014. no. 8 (75) pp. 70–73.

2. Institucionalnaja obespechennost platezhnymi uslugami v territorialnom razreze na 1.01.15 g. // Bank Rossii [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: http://www.cbr.ru/statistics/PrintYG.aspx?pid=psrf&sid=ITM_35001&Year=2015&file=/statistics/p_sys/T1_1501.htm (data obrashhenija: 20.09.2015).

3. Oficialnyj sajt Associacii kommercheskih bankov Volgogradskoj oblasti [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://34banki.ru/articles/item/29> (data obrashhenija: 25.09.2015).

4. Oficialnyj sajt Banka Rossii [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.cbr.ru> (data obrashhenija: 25.09.2015).

5. Regiony Rossii. Socialno-jekonomicheskie pokazateli 2014 g. // Federalnaja sluzhba gosudarstvennoj statistiki [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: http://www.gks.ru/bgd/regl/b14_14p/Main.htm (data obrashhenija: 20.09.2015).

6. Rejting regionov Rossii // Generalnyj Direktor [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.gd.ru/rating2015/> (data obrashhenija: 20.09.2015).