

Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Костоварова Анна Сергеевна*, kostovarovaac@gmail.ru,

*Агентство по страхованию вкладов (ГК АСВ), Москва, Российская Федерация

Аннотация. В современных экономических условиях банковские организации все большее значение начинают придавать не только основным функциям, связанным с обращением и приращением капитала, но и дополнительным функциям, таким как финансовое обслуживание физических и юридических лиц. В этой связи существенно меняется и стратегия развития банков – она должна быть направлена на обеспечение не только банковской ликвидности, но и экономической устойчивости в целом, составляющими которой являются эффективность и конкурентоспособность. Для выработки новой стратегии банковской организации необходима качественно иная информация, что требует пересмотра не только источников ее сбора, но и обработки, и обобщения, то есть методики проведения анализа. Это актуальная задача, стоящая перед банковским сообществом, и определила основное содержание настоящей статьи. Автором предлагается рассмотреть возможность изменения подходов к методике проведения комплексного анализа деятельности банковской организации. По мнению автора, комплексный анализ должен включать два блока: первый связан с определением стратегического положения банка, второй – с оценкой эффективности деятельности организации. При этом первый блок объединяет в себе анализ основных стратегических альтернатив, основанный на выявлении и оценке степени влияния факторов внешней и бизнес-среды и бизнес-процессов. В составе второго блока необходимо, в частности, дать оценку ресурсного потенциала; затрат и результатов; финансового состояния; качества услуг и уровня сервиса. Личным вкладом автора в совершенствование методики комплексного анализа следует считать уточнение состава экономических показателей для оценки стратегического положения, конкурентоспособности, бизнес-процессов, а также их интерпретацию.

Ключевые слова: банковская организация, банковская услуга, комплексный анализ, стратегия развития, качество обслуживания

Для цитирования: Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях // Сервис plus. Т. 11. 2017. № 3. С. 39–46.

Статья поступила в редакцию: 10.05.2017.

Статья принята к публикации: 26.06.2017.

Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

Anna S. Kostovarova*, kostovarovaac@gmail.ru

*State Corporation Deposit Insurance Agency, Moscow, Russian Federation

In the current economic conditions, banks pay attention not only to the basic functions associated with handling and increment of the capital, but also additional functions, such as financial services to individuals and legal entities. In this regard, the development strategy of banks significantly changes – it must be aimed not only at ensuring Bank liquidity, but economic sustainability, which components are efficiency and competitiveness. To develop a new strategy banks need the other information that requires a revision not only of the data collection, but also processing and synthesis, that means the methods of analysis. This urgent challenge facing the banking community is the main content of this article. The author proposes to consider the possibility of changing approaches to methodology of a comprehensive analysis of the banks. According to the author, a

Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

comprehensive analysis should include two parts: the first involves the strategic positioning of the Bank, the second is the assessment of the organization effectiveness. The first block combines analysis of the main strategic alternatives based on the identification and assessment of the influence degree of external business environment factors and business processes. The second block, in particular, assesses the resource potential; cost and benefit analysis; financial condition; quality of services and level of service. Personal contribution of the author to the improvement of comprehensive analysis techniques is clarifying composition of economic indicators to assess strategic position, competitiveness, business processes, and their interpretation.

Keywords: Bank organization (bank), banking service, comprehensive analysis, development strategy, quality of service

For citation: Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions. Service plus, vol. 11, no. 3, 2017, pp. 39—46.

Submitted: 2017/05/10.

Accepted: 2017/06/26.

Разработано множество разнообразных подходов к анализу банковской деятельности. В качестве примера можно привести труды выдающегося российского ученого О.И. Лаврушина [4; 5], которые с полным правом можно считать классикой отечественной теории кредита и банков. Немаловажный вклад внесли и другие исследователи: В.М. Заернюк [1], В.В. Щербаков [15], Г.Н. Щербакова и др. Однако на этом фоне анализ деятельности банка как самостоятельного субъекта хозяйствования выглядит несколько «однобоко», то есть анализ направлен в основном на финансовые аспекты и оценку прибыльности¹. По мнению автора, в современных условиях выбор методики комплексного анализа хозяйственной деятельности для предприятий сферы услуг должен определяться, исходя из природы самих услуг. Рассмотрим несколько подходов к пониманию банковской услуги.

С одной стороны, банковская услуга как продукт имеет ряд общих для всех услуг характеристик, в совокупности получивших название «классической концепции 4 НЕ»: нематериальность, несохраняемость, неоднородность (непостоянство качества), неразделимость процессов производства и потребления. Поэтому при анализе деятельности организаций сферы услуг основное внимание следует уделять не процессам производства и сбыта, а операционной и маркетинговой деятельности [10].

С другой стороны, банковский продукт создается в финансовой сфере и в традиционном понимании представляет собой комплекс операций по созданию финансовых ресурсов для других секторов национальной экономики. Как следует из закона «О банках и банковской деятельности»², основной банковской операцией является привлечение денежных средств во вклады, размещение их на условиях возвратности, платности, срочности и

осуществление сопутствующих услуг. Другими словами, хозяйственная деятельность банка, как и любой другой организации, имеет две стороны – пассивные операции, связанные с привлечением капитала, и активные, связанные с его размещением [16]. Однако если организации производственного сектора или торговли стремятся использовать внешний капитал для формирования внеоборотных и собственных оборотных активов, то организации финансового сектора используют его для целей финансового посредничества. Поэтому для банка очень важны такие направления анализа деятельности, как оценка финансового состояния (особенно ликвидности и финансовой устойчивости) и уровня рисков.

Есть у данной проблемы и третья сторона. И связана она с функциональной переориентацией банковского сектора от чистого финансового посредничества в сторону сервисной составляющей, то есть более полного удовлетворения потребностей клиентов в финансовых услугах. На фоне усиливающейся конкуренции на рынке банковских услуг современным банкам необходимо более серьезное внимание уделять выработке стратегии развития, которой должен предшествовать стратегический анализ. К сожалению, как отмечают отдельные исследователи, в конкурентной борьбе банки основной упор делают на поддержание ликвидности в ущерб поиска эффективной стратегии развития с учетом сложившихся конъюнктурных условий и экономической политики государства [13]. По мнению автора, стратегический блок в анализе банка, напротив, чрезвычайно важен и должен затрагивать все три уровня формирования стратегии: базовый, деловой и функциональный.

Все перечисленные выше причины обусловили необходимость пересмотра (в части уточнения и дополнения) существующей методики анализа хозяйственной деятельности банка. Предлагаемую автором методику комплексного анализа можно представить в виде сле-

¹ Финансовая отчетность банковских организаций за 2015–2016 гг. / Система СПАРК – www.spark-interfax.ru (дата обращения: 01.03.2017).

² Федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1-ФЗ «О банках и банковской деятельности» (в ред. посл. изм. и доп.).



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях
 Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

дующих взаимосвязанных подсистем и блоков (таблица | 1).

Таблица 1

Общая схема методического подхода к проведению комплексного анализа деятельности банковской организации¹

Table 1

General scheme of the methodological approach to the comprehensive analysis of the banking organization

Аналитическая подсистема	Блок аналитической подсистемы	Исследуемые области, категории, показатели
1. Стратегический анализ	1.1. Анализ внешней среды [11]	Выявление политико-правовых, экономических, социальных и технологических факторов, оценка их векторного направления и степени влияния на деятельность банковской организации (PEST-анализ). Оценка степени противостояния организации угрозам со стороны внешней среды и использование открываемых ей благоприятных возможностей (SWOT-анализ).
	1.2. Анализ бизнес-среды [11]	Исследование влияния факторов бизнес-среды на деятельность банковской организации, в частности поведения потребителей, деятельности конкурентов, стратегических партнеров и прочих контрагентов бизнеса (многофакторный анализ и/или SWOT-анализ).
	1.3. Анализ бизнес-процессов [12; 13]	Исследование основных бизнес-процессов, связанных с реализацией продуктов и услуг банковской организации; сопутствующих бизнес-процессов, таких как взаимодействие с клиентами; управленческих бизнес-процессов: управление маркетингом, инновациями, финансами, рисками, персоналом и т.п. (управленческое обследование и/или SNW-анализ)
2. Оперативный анализ	2.1. Анализ ресурсного потенциала [9]	Анализ капитала банковской организации, авансированного в основные и оборотные средства, нематериальные активы, и эффективность его использования. Анализ человеческого капитала банковской организации и эффективность его использования (экономико-управленческий анализ)
	2.2. Анализ затрат и результатов [9]	Анализ затрат банковской организации: прямых затрат по привлечению, прямых затрат по размещению, операционных (условно-постоянных) расходов. Анализ конечных финансовых результатов банковской организации (прибыли). Расчет интегрального показателя эффективности деятельности (экономико-управленческий анализ)
	2.3. Анализ финансового состояния [9; 16]	Анализ структуры активов и пассивов банковской организации. Анализ ликвидности (текущей финансовой устойчивости). Анализ долгосрочной финансовой устойчивости. Анализ рисков (финансово-управленческий анализ)
	2.4. Анализ конкурентоспособности [14]	Выявление сильных и слабых сторон банковской организации и основных конкурентов. Определение конкурентных преимуществ (маркетинговый анализ)
	2.5. Анализ качества услуг и уровня сервиса [2; 3; 7]	Анализ системы менеджмента качества банковской организации. Анализ качества обслуживания клиентов в банковской организации. Анализ качества банковских продуктов. Анализ качества бизнес-процессов банковской организации (управленческий анализ)

¹ Составлена автором на основе указанных в таблице источников.



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

Остановимся более подробно на отдельных аналитических блоках, предлагаемых автором к включению в методику комплексного анализа банковской организации.

Как было отмечено в таблице 1, стратегический анализ внешней среды включает в себя исследование влияния на деятельность организации следующих основных групп факторов: политико-правовых, экономических, социальных и технологических. По мнению автора, наибольшее значение имеет группа экономических факторов. Для оценки влияния экономических факторов на деятельность банковских организаций рекомендуется собрать и проанализировать следующие показатели.

1. Основные макроэкономические индикаторы (анализируются в динамике, временной охват не менее 5 лет):

- объем ВВП и темпы его изменения;
- оборот банковского сектора и темпы его изменения;
- доля оборота банковского сектора в общем объеме ВВП;
- оборот розничной торговли и темпы его изменения;
- инвестиции в основной капитал и темпы их изменения;
- реальные располагаемые денежные доходы населения и темпы их изменения;
- уровень безработицы и его процентное изменение;
- индекс потребительских цен и его процентное изменение;
- средний номинальный курс доллара США к российскому рублю и темпы его изменения.

2. Индекс предпринимательской уверенности организаций – макропоказатель, позволяющий оценить деловую активность организаций на основе прогнозов спроса на продукцию, объемов производства и остатков нерезализованной продукции. В нашей стране данный индекс рассчитывается на основе показателей по таким видам экономической деятельности, как «Добыча полезных ископаемых», «Обрабатывающие производства» и «Обеспечение электрической энергией, газом и паром; кондиционирование воздуха».

3. Выявление тенденций и перспектив развития сектора банковских услуг:

- основные виды услуг, предоставляемых банковскими организациями: 1) физическим лицам; 2) юридическим лицам (нефинансовым организациям); 3) юридическим лицам (финансовым организациям);
- количество банковских организаций в динамике и темпы изменения данного показателя;
- совокупные банковские активы в динамике и темпы их изменения;

— объемы кредитов, предоставленные: 1) физическим лицам; 2) юридическим лицам (нефинансовым организациям); темпы изменения объемов выданных кредитов;

— объем средств, инвестированных в ценные бумаги, и темпы его изменения;

— насыщенность и концентрация на рынке банковских услуг;

— крупнейшие игроки на рынке банковских услуг и их доли (отдельно по ключевым рынкам).

Проиллюстрируем отдельные показатели. За период 2007–2015 гг. количество банковских организаций сократилось с 1189 до 733. В процентном отношении спад данного показателя составил 38,35%. Наибольший спад пришелся на период 2014–2015 гг., что связано с изменением общей экономической ситуации в стране, произошедшим как следствие внешних и внутренних причин, а также с изменениями банковской политики. По мнению ряда исследователей, данный процесс не следует однозначно трактовать как отрицательный, его можно рассматривать как избавление рынка банковских услуг от неэффективных организаций, снижающих темпы его развития. При этом сокращение количества организаций произошло не только в сегменте небольших банков, величина собственного капитала которых не превышает 1,0 млрд рублей, но в сегменте относительно крупных банков (величина собственного капитала свыше 1,0 млрд рублей) [6].

Росту количества банковских организаций мешают объективные отраслевые барьеры, представленные ограничениями в действующем законодательстве и доступе к источникам кредитных ресурсов, слабой интеграции банковского и промышленного капиталов, высокими маркетинговыми издержками, а также постоянно усиливающейся дифференциацией банковских продуктов. Однако, по мнению специалистов, эти барьеры вполне преодолимы для стратегически ориентированных организаций и в то же время защищают потребителей от недобросовестных участников рынка [6].

По состоянию на конец 2016 г., в десятку крупнейших банков России по величине активов вошли следующие организации (по убыванию): Сбербанк, ВТБ, Газпромбанк, ВТБ24, ФК Открытие, Россельхозбанк, Альфа-Банк, Национальный Клиринговый Центр, Промсвязьбанк, Московский Кредитный Банк¹.

На рынке кредитования физических лиц и рынке срочных вкладов крупнейшими игроками являются Сбербанк и ВТБ24. На их долю в совокупности приходится

¹ Финансовый рейтинг банков // Официальный сайт аналитического агентства «Банки.РУ», URL: <http://www.banki.ru/banks/ratings/> (дата обращения: 01.02.2017).



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

52,5% и 52% рынка соответственно. На рынке счетов и вкладов до востребования только один Сбербанк занимает 46,4% рынка. А в совокупности с ВТБ24 и Альфа-Банком, которые занимают по 8,3% рынка, этот показатель увеличивается до 63%.²

4. Основные финансово-экономические показатели важнейших игроков рынка банковских услуг (сравнительный анализ банковских организаций за период не менее 5 лет): активы нетто; капитал; чистая прибыль; кредитный портфель; просроченная задолженность в кредитном портфеле; вклады физических лиц; вложения в ценные бумаги.

5. Анализ отдельных сегментов рынка банковских услуг: рынок депозитов; рынок кредитов; рынок банковских карт; рынок дистанционных банковских сервисов и др.

По каждой группе показателей следует определить векторную направленность (положительную, нейтральную или отрицательную) и степень влияния на исследуемую банковскую организацию. Как правило, оптимальным инструментом для оценки внешней среды является PEST-анализ, который хорошо сочетается с другим ключевым инструментом стратегического анализа – SWOT-анализом.

Как правило, SWOT-анализ призван выявить четыре основные стратегические альтернативы, которые позволят банковской организации в сложившихся условиях с наименьшими потерями защититься от внешних угроз и наиболее эффективно использовать открывающиеся внешние возможности. Эти стратегии строятся на перекрестном (диагональном) сочетании сильных и слабых сторон организации, а также возможностей и угроз со стороны внешней среды.

Примером сильных сторон банковской организации можно считать:

- повышение эффективности операционной деятельности в целом и отдельных направлений;
- выход в «зону прибыли» по операционной деятельности в целом и отдельным направлениям;
- стабильность высоких положительных результатов по основному направлению операционной деятельности;
- увеличение чистого дохода банковской организации;
- рост активов банковской организации;
- рост объемов кредитования и переход к более активной кредитной политике;

— возрастание доли собственных средств в пассивах;

— снижение уровня риска [16].

Соответственно к слабым сторонам банковской организации можно отнести:

- снижение чистой прибыли банка;
- заниженная эффективная ставка коммерческого кредитования;
- повышение величины условно-постоянных издержек;
- увеличение риска ликвидности и других коммерческих рисков;
- уменьшение доли собственных средств в пассивах;
- существование «разрыва» долгосрочных обязательств и долгосрочных вложений;
- увеличение условно-постоянных расходов в абсолютном и относительном выражении;
- ухудшение чистых финансовых результатов по операциям долгосрочного привлечения и размещения ресурсов [16].

Исходя из этого, для банковской организации можно выделить следующие основные стратегические альтернативы:

- 1) усиление позиций на фоне открывающихся благоприятных возможностей: наращивание объемов операционной деятельности, внедрение новых банковских услуг, освоение новых рынков и сегментов рынка;
- 2) укрепление позиций на фоне возможных угроз: диверсификация операционной деятельности; повышение ликвидности и укрепление финансовой устойчивости
- 3) защита от негативного влияния внешней среды;
- 4) сохранение достигнутых позиций на рынке банковских услуг (нейтрализация слабых сторон за счет открывающихся возможностей).

При оценке конкурентоспособности банковских организаций, по мнению потребителей услуг, следует особое внимание обращать на оптимальное сочетание двух основных критериев: доходности и надежности.

Под доходностью следует понимать в первую очередь величину банковского процента по вкладам или по кредитам, а также процент, который взимается за банковское обслуживание и/или предоставление иных банковских услуг. В отношении всех видов вкладов, включая приобретение ценных бумаг, этот показатель оценивается в сторону увеличения, во всех остальных случаях – в сторону уменьшения.

В качестве основной информационной базы для проведения данного анализа целесообразно привести данные по средневзвешенным процентным ставкам (в разрезе различных банковских про-

² Крупнейшие игроки рынка розничных банковских услуг // Официальный сайт аналитического агентства Frank Research Group, URL: http://www.frankrg.com/index.php?new_div_id=145 (дата обращения: 01.02.2017).



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

дуктов, но прежде всего по кредитам и депозитам) в течение определенного периода времени (как правило, свыше 5 лет). Наиболее показательным такой анализ будет при сравнении между собой нескольких банковских организаций или при сравнении значений показателей исследуемого банка со среднерыночными.

В качестве основных критериев надежности потребители чаще всего выделяют срок успешной работы на рынке, известность, возможность поддержки государством и др. Как правило, основным методом сбора информации является социологическое или маркетинговое исследование.

Заключительный этап стратегического анализа – исследование внутренней среды банковской организации. Существуют как минимум два основных подхода к определению внутренней среды организации. Первый подход считается классическим, согласно ему внутренняя среда организации подразделяется на пять основных блоков по функциональному назначению: материально-вещественные ресурсы; производственная или операционная деятельность; маркетинг; человеческий капитал; организационно-управленческая среда.

Однако автор придерживается другого, более современного подхода, согласно которому внутреннюю среду организации можно представить как совокупность бизнес-процессов. Бизнес-процессы банковской организации, как уже было отмечено в таблице 1, можно разделить на основные (связанные с основной операционной деятельностью), сопутствующие и вспомогательные, к которым от-

носятся процессы управления. Согласно такому подходу можно выделить основные точки контроля, на которых замыкаются бизнес-процессы. Это создание банковских продуктов; их продажа и продвижением; взаимоотношение с клиентами; управление финансовой устойчивостью, рисками и т.п. Каждый бизнес-процесс можно оценить с позиции SNW-анализа как сильную, слабую или нейтральную сторону деятельности банковской организации. Можно также анализировать во взаимосвязи цепочку бизнес-процессов применительно к отдельным банковским продуктам: выявление потребности – создание – продукта – продвижение и продажа – оценка степени удовлетворения клиента – оценка достигнутого финансового результата.

Результаты анализа бизнес-процессов могут стать логичным переходом от стратегического блока комплексного анализа к оперативному блоку. Как уже было отмечено выше, методику оперативного анализа банковской организации можно считать вполне сформированной и достаточно действенной. Хотя диверсификация банковской деятельности наряду с количественной оценкой требует больше внимания уделять качественным показателям, например, оценке сервисной составляющей в деятельности банка в целом и отдельных продуктов. По мнению автора, современная банковская организация все больше приобретает черты не чисто финансового, а социально-финансового института. И со временем это может потребовать пересмотра методики оценки ее деятельности.

Литература

1. Заернюк В.М., Черникова Л.И. Экономическая модель развития рынка банковских услуг: концептуальный подход. // Финансы и кредит. 2012. № 7 (487). С. 41–48.
2. Зворыкина Т.И., Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С. Модель взаимодействия системы оценки и сертификации квалификации персонала в сфере сервиса. // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2012. № 2. С. 25–29.
3. Исаев Р.А. Способы обеспечения и улучшения качества обслуживания клиентов банка. // Методы менеджмента качества. 2011. № 6.
4. Лаврушин О.И. От теории банка к современным проблемам его развития в экономике. // Банковское дело. 2014. № 7. С. 2–9.
5. Лаврушин О.И. Банковский менеджмент. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2009. 560 с.
6. Лобов А.В., Колесникова М.В. Исследование и анализ отраслевого рынка банковских услуг // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2016. № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/12/13329> (дата обращения: 19.02.2017).
7. Силаева А.А. Регулирование социальной составляющей банковских услуг на современном этапе в России // Сервис в России и за рубежом. 2012. № 7 (34). С. 39–49.
8. Трифонов А.К. К вопросу о банковской ликвидности // Банковское дело. 2006. № 10.



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

9. Харитонов Т.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий социальной сферы: учебное пособие. М.: МГУС, 2006. 37 с.
10. Харитонов Т.В. Методика комплексного анализа хозяйственной деятельности для предприятия сферы услуг // Горячая линия бухгалтера. 2004. № 13–14. С. 55–60.
11. Харитонов Т.В. Стратегическое планирование. М.: МГУС, 2007. 182 с.
12. Черникова Л.И., Фаизова Г.Р., Силаева А.А. Роль розничного банковского бизнеса и совершенствование методического подхода в розничном сегменте: монография. М.: Изд-во «Русайнс», 2015. 180 с.
13. Чуприна В.Ю., Зайцева Т.В. Тенденции и перспективы развития рынка банковских продуктов и услуг в Российской Федерации // Экономическая наука сегодня: теория и практика : материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 30 апр. 2016 г.). Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. С. 163–166.
14. Шаркова А.В., Гурьянов В.О., Качибая П.С. Оценка деятельности российского банка ВТБ в кризисных и санкционных условиях / В сб. «Наука и образование в жизни современного общества». Сб. науч. трудов по мат. Межд. науч.-практ. конф-и: в 14 томах. 2015. С. 22–25.
15. Щербаков В.В. Анализ и оценка банковской деятельности (на основе отчетности, составленной по российским и международным стандартам). М.: «Вершина», 2012. 464 с.
16. Щиборщ К.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий России. М.: Изд-во «Дело и Сервис». 2003. 320 с.

References

1. Zaernyuk V.M., Chernikova L.I. The economic model of the market development of banking services: conceptual approach. *Finansy i kredit*, no. 7 (487), 2012, pp. 41–48. (In Russ).
2. Zvorykina T.I., Mukhamedzhanova O.G., Ermakov A.S., The interaction model of the system of evaluation and certification of personnel qualification in the sphere of service. *Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa*, no. 2, 2012, pp. 25–29. (In Russ).
3. Isaev R.A., Ways to ensure and improve the quality of the customer service. *Metody menedzhmenta kachestva*, no. 6, 2011. (In Russ).
4. Lavrushin O.I., From the theory of the Bank to modern problems of its development in the economy. *Bankovskoe delo*, no. 7, 2014, pp. 2–9. (In Russ).
5. Lavrushin O.I., Bank management. 2nd edition revised and expanded. Moscow, 2009, 560 p. (In Russ).
6. Lobov A.V., Kolesnikova M.V., The research and analysis of banking service industry market. *Ekonomika i menedzhment innovatsionnykh tekhnologii*, no. 12, 2016. [Electronic resource]. (In Russ). Available at: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/12/13329> (Accessed on February 19, 2017). (In Russ).
7. Silaeva A.A., Regulation of the social component of banking services at the present stage in Russia. *Servis v Rossii i za rubezhom*, no. 7 (34), 2012, pp. 39–49. (In Russ).
8. Trifonov A.K., Bank liquidity. *Bankovskoe delo*, no. 10, 2006. (In Russ).
9. Kharitonova T.V., Analysis of economic activities of social enterprises: student book. Moscow: MGUS, 2006, 37 p. (In Russ).
10. Kharitonova T.V., Comprehensive analysis methodology of economic activity of enterprises of services. *Goryachaya linyaya bukhgaltera*, no. 13-14, 2004, pp. 55–60. (In Russ).
11. Kharitonova T.V., Strategic planning. Moscow: MGUS, 2007, 182 p. (In Russ).
12. Chernikova L.I., Faizova G.R., Silaeva A.A., Role of retail banking business and improvement of the methodological approach in the retail segment: monograph. Moscow: Izd-vo «Rusains», 2015, 180 p. (In Russ).
13. Chuprina V.Yu., Zaitseva T.V., Trends and prospects of development of the market of banking products and services in the Russian Federation. *Economic science today: theory and practice : Proceedings of the IV International scientific-practical conference. (Cheboksary, the 30th of April 2016)*. Cheboksary: TsNS «Interaktiv plus», 2016, pp. 163–166. (In Russ).



Костоварова А. С. Изменение подходов к методике комплексного анализа банковского сервиса в современных экономических условиях

Kostovarova A.S., Changing approaches to the methodology of comprehensive analysis of banking services in the current economic conditions

14. Sharkova A.V., Gur'yanov V.O., Kachibaya P.S., The activity Assessment of the Russian VTB Bank in crisis and sanctions conditions. "Science and education in modern society". Proceedings of the International scientific-practical conference: 14 volumes, 2015, pp. 22–25. (In Russ).

15. Shcherbakov V.V., Analysis and evaluation of banking activities (on the basis of financial statements prepared under Russian and international standards). Moscow: «Vershina», 2012, 464 p. (In Russ).

16. Shchiborshch K.V., Analysis of economic activity of Russian enterprises. Moscow: Izd-vo «Delo i Servis», 2003, 320 p. (In Russ).

