

0-795699

На правах рукописи

Охлопков Алексей Владимирович

**ИННОВАЦИИ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

Автореферат
диссертации на соискание ученой
степени кандидата экономических наук



Москва
2011

Работа выполнена на кафедре «Денежно-кредитные отношения и монетарная политика» в ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Научный руководитель: кандидат экономических наук, профессор
Абрамова Марина Александровна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Попова Екатерина Михайловна

кандидат экономических наук
Исаева Екатерина Анатольевна

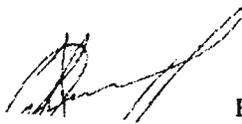
Ведущая организация: **АНО ВПО «Российская академия
предпринимательства»**

Защита состоится «22» декабря 2011г. в 12-00 часов на заседании совета по защите докторских и кандидатских диссертаций Д 505.001.02 при ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» по адресу: 125993, г. Москва, Ленинградский проспект, д.55, ауд. 213.

С диссертацией можно ознакомиться в диссертационном зале Библиотечно-информационного комплекса ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» по адресу: 125993, г. Москва, Ленинградский проспект, д.49, комн. 203.

Автореферат разослан «21» ноября 2011г. Объявление о защите диссертации и автореферат диссертации «21» ноября 2011г. размещены на официальном сайте ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» <http://www.fa.ru> и направлены для размещения в сети Интернет Министерством образования и науки Российской Федерации по адресу referat_vak@mon.gov.ru

Ученый секретарь совета Д 505.001.02,
к.э.н., доцент



Е.Е. Смирнова

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000790674

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Происходящие в последние годы изменения в банковском секторе России способствовали развитию сферы предоставления банковских услуг на основе инновационных технологий, современных методов и моделей управления банковским бизнесом, направленных на повышение конкурентоспособности кредитных организаций на микро- и макроуровнях. Традиционный спектр предоставляемых банками услуг сегодня не может полностью удовлетворить потребности клиента. Возникает необходимость внедрения новых услуг и, соответственно, в проработке методов их предоставления. Эти факты создают побудительные мотивы для отечественных кредитных организаций и банковской системы в целом к интенсификации использования банковских инноваций.

Актуальность диссертации определяется необходимостью создания условий для развития отечественного банковского сектора и продвижения банковских услуг, а также методов их предоставления на основе анализа и адаптации зарубежного опыта с учетом существующих экономических и социальных особенностей банковского сектора и потребностей клиентов.

В «Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015» определен приоритет — повышение качества и расширение перечня предоставляемых банковских услуг населению и предприятиям.

В сфере повышения конкурентоспособности банковской системы и качества банковских услуг недостаточно изучен мировой опыт в области почтово-банковского обслуживания, особенно важного в условиях существенных региональных диспропорций, когда значительная часть населения страны не имеет доступа к банковскими услугами.

Интерес вызывает и развитие современного «исламского банкинга», отдельные элементы которого в области предоставления продуктов и услуг могут быть использованы в практике российских банков и рассматриваться как инновационные для России.

Решению задачи по увеличению российского экспорта, обозначенной в «Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до

2020 года», должны способствовать не только уполномоченные коммерческие банки, но и специализированный Российский экспортно-импортный банк. Причем не только в области традиционно предоставляемых гарантий и кредитов, но и путем предоставления информационных услуг в области внешнеэкономической деятельности (ВЭД).

Отдельного рассмотрения требует анализ современных тенденций в области частного банковского обслуживания, восстанавливающегося после кризиса сегмента розничного рынка и, особенно, такого его направления как финансово-консультационное сопровождение инвестиций в искусство. Именно такого рода услуги пока не представлены в России, являясь апробированными за рубежом.

В условиях решения задачи перехода страны в целом и банковского сектора в частности к инновационному развитию все указанные выше проблемы дают основание заявить о недостаточной степени разработанности данной темы, и обуславливают актуальность настоящего исследования направлений повышения качества и расширения перечня предоставляемых банковских услуг.

Степень разработанности научной темы. Развитие научных представлений об инновациях, в том числе и банковских, связано с именами многих зарубежных и отечественных ученых. Среди западных следует особо выделить таких авторов, как А. Баркер, Х.Г. Барнетт, Р. Данкан, П.Ф. Друкер, К. Дэвис, Дж. Залтман, К. Левин, Г.Р. Лэтхем, В. Мастенбрук, Дж. У. Ньюстром, Э.М. Реджерс, Й. Шумпетер, и др. В отечественной экономической науке этому вопросу посвящены труды И.Т. Балабанова, Л.С. Барютина, Л.С. Бляхмана, В.С. Викулова, В.Я. Гарфункеля, П.Н. Завалина, Е.А. Золотовой, А.К. Казанцева, А.В. Калтырина, Н.Д. Кондрагьева, Н.И. Климовой, И.Д. Мамоновой, В.Г. Медынского, Л.Э. Минделли, А.И. Полищук и ряда других. В то же время в современной отечественной и зарубежной науке отсутствует единый взгляд на понимание содержания понятия инновации, как в общем смысле данного термина, так и банковской инновации в частности. Терминология в данной области экономических исследований еще не устоялась и требует уточнения.

При исследовании содержания банковских услуг, развития в России почтово-банковского и частного банковского обслуживания, как отдельных видов инноваций в сфере предоставления банковских услуг, были изучены работы таких ученых, как Н.И. Валенцева, А.Ю. Викулин, Ю.В. Головин, А.Г. Грязнова, А.И. Гусев, А.Н.

Иванов, О.И. Лаврушин, Г.Ю. Мещеряков, Г.С. Панова, В.М. Усоскин, А. Чавтур и др. Из зарубежных авторов следует выделить Э.Дж. Долан, Р. Каплан, Ф. Котлер, Д. Нортон, Э. Рид, П. Роуз, Дж.Ф.-мл. Сиинки, А. Смит, А. Спенсер, Н. Шамро и др. Анализ показал, что при достаточно глубокой проработанности общих вопросов имеют место неоднозначность подходов к определению содержания понятий банковской операции и услуги.

В области частного банковского обслуживания и, в частности, в рамках такого его направления как финансово-консультационное сопровождение инвестиций в предметы искусства, в российской теории и практике фактически отсутствуют серьезные научные исследования. Можно было бы выделить труд С. Скатерщикова. Однако он ориентирован на работу банков в зарубежных условиях и, таким образом, может быть лишь частично применен в российской банковской практике.

Исследованию общих теоретических и практических вопросов почтово-банковского обслуживания в зарубежной литературе уделяется мало внимания в силу его достаточно большого опыта функционирования и сложившихся традиций, а проводящиеся изыскания сосредоточены на преобразованиях в сложившейся системе почтово-банковских услуг.

По вопросам деятельности организаций по поддержке экспорта (ОПЭ)¹ изучены труды А.В. Атаева, В.С. Викторовой, Д.С. Воробьева, М.Ю. Корякина, Н.Ю. Родыгиной, А.И. Спартака, О.Н. Шевченко, Н.Н. Шеколинского и др. В этих публикациях теория и практика функционирования рассматривалась с точки зрения финансовой поддержки, которая, несомненно, является основным механизмом стимулирования экспорта. При этом поддержке малых и средних предприятий, а также информационной поддержке уделено недостаточно внимания.

При изучении исламского банкинга использованы труды Р.И. Беккина, А.Ю. Журавлева, В.В. Павлова, Л.Р. Сюкияйнена, А.О. Филоника и др. Ряд положений и выводов в диссертации опирается на работы ученых ИМЭМО РАН, Института востоковедения РАН и других научных центров, в которых велись и ведутся исследования по актуальным вопросам экономики и финансов мусульманских стран. Для банковского дела основным недостатком имеющихся публикаций является уклон в оценку правовых аспектов и социально-экономических воззрений. Кроме

¹ Специализированные экспортные кредитные агентства (ЭКА), эксимбанки и аналогичные им по выполняемым задачам структуры

того, в них не выделены элементы ведения банковского бизнеса, которые могут быть внедрены в деятельность традиционных банков с учетом имеющейся правовой базы.

Целью диссертационного исследования является развитие теоретических представлений о содержании банковских инноваций, а также разработка предложений по их использованию в российской банковской практике на основе изучения и систематизации отечественного и зарубежного опыта.

Реализация поставленной цели предопределила необходимость решения следующих задач:

➤ расширить теоретические представления о банковских инновациях;

➤ выделить перспективные банковские инновации в области обслуживания как физических, так и юридических лиц за рубежом и обосновать возможность их реализации в России. В том числе:

- провести анализ зарубежного и отечественного опыта продвижения розничных банковских услуг посредством почтово-банковского обслуживания; разработать рекомендации по его модернизации в России;

- выявить особенности развития частного банковского обслуживания в мире и России, рассмотреть финансово-консультационное сопровождение инвестиций в искусство (арт-банкинг) как перспективное направление в деятельности российских коммерческих банков и определить возможный для российского рынка объект для инвестиций;

- исследовать применяемые в исламском банковском деле основные модели финансирования в сфере предоставления банковских продуктов и услуг в целях выявления тех элементов исламского банкинга, которые могут быть использованы в практике российских банков;

- провести анализ предоставляемых организациями по поддержке экспорта продуктов и услуг и на его основе определить направления в области совершенствования российской системы поддержки участников внешнеэкономической деятельности.

Объектом исследования выступают инновации в сфере предоставления банковских услуг.

Предметом исследования является система экономических отношений, складывающаяся в рамках внедрения инноваций в отечественный банковский сектор.

Теоретическую и методологическую базу исследования составили классические и современные фундаментальные труды, результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых, диссертационные исследования в области теории и практики банковских инноваций, розничной банковской деятельности, внешнеэкономической деятельности. При анализе особенностей развития банковских инноваций за рубежом и возможностей адаптации мирового опыта к российской банковской практике применялся системный комплексный подход к обобщению опыта иностранных банков.

В процессе диссертационного исследования были использованы следующие методы: системного и сравнительного анализа, синтеза, дедукции, классификаций, группировок, экспертных оценок. Совокупность используемой методологической базы позволила обеспечить достоверность, обоснованность теоретических выводов и практических решений.

Информационно-статистической базой исследования послужили законодательные и нормативные документы Российской Федерации, Банка России, другие нормативно-правовые документы органов государственной власти применительно к рассматриваемым проблемам, данные Ассоциации российских банков, Федеральной службы государственной статистики, материалы Министерства финансов Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, издания аудиторских компаний, материалы международных организаций, материалы научно-практических конференций, симпозиумов, семинаров, периодической печати, данные статистического анализа, данные информационных и рейтинговых агентств, Интернет-ресурсы.

Диссертация выполнена в соответствии с п.п. 9.8 «Финансовое посредничество и роль банков в его осуществлении», п.п. 10.1 «Формирование банковской системы и её инфраструктуры в условиях рыночной экономики», п.10.10 «Финансовые инновации в банковском секторе» Паспорта специальности ВАК 08.00.10 - «Финансы, денежное обращение и кредит».

Научная новизна исследования заключается в разработке комплекса теоретических и методических положений по расширению сферы предоставления банковских услуг на основе инноваций. Новыми являются следующие научные результаты:

Расширены теоретические представления о банковских инновациях:

Усовершенствован понятийный аппарат

- в контексте исследования банковская инновация представлена как “процесс модернизации деятельности банка, заключающийся в усовершенствовании предоставляемых продуктов, операций, услуг, бизнес-процессов или создании новых, направленный, с одной стороны на лучшее удовлетворение имеющихся потребностей клиентов или формирование новых, с другой – на расширение спектра предоставляемых продуктов и услуг и получение дополнительной прибыли”;

- на основе разграничения понятий банковской операции (отношения внутри банка как производителя) и банковской услуги (отношения между банком и потребителем) сформулировано понятие “инновационная банковская услуга”, под которой понимается совокупность взаимодополняющих операций банка, направленных на удовлетворение возникающих потребностей клиента или создание новых, характеризующихся новизной и коммерческой реализуемостью;

Предложена классификация банковских инноваций по следующим критериям: масштабность новизны, темп реализации (внедрения), характер удовлетворяемых потребностей, объект инновации и назначение;

В целях повышения качества и расширения сферы предоставления банковских услуг:

- обоснована целесообразность и определены предпосылки развития розничного почтово-банковского обслуживания, способного обеспечить повышение доступности банковских услуг; выявлены основные проблемы развития почтово-банковского бизнеса; предложена классификация типов почтово-банковских отделений в зависимости от спектра предоставляемых услуг; обосновано использование сети почтово-банковских отделений для обслуживания Универсальной электронной карты;

- на основе анализа основных моделей финансирования исламского банковского бизнеса определено, что он в большей степени подходит для малых и средних предприятий, не обладающих достаточным количеством денежных средств. Выделены отдельные элементы исламского банкинга в области политики «KYC»²

² от англ. «Know Your Customer», знай своего клиента

(“Знай своего клиента”), залоговой политики, отслеживания целевого расходования денежных средств, которые могут быть использованы в практике российских банков:

- обоснована необходимость предоставления информационно-консультационных услуг участникам внешнеэкономической деятельности; предложена схема взаимодействия «Российского Банка поддержки малого и среднего предпринимательства» и «Государственного специализированного Российского экспортно-импортного банка» для развития малых и средних предприятий и продвижения их продукции за рубежом;

- доказано, что в рамках развития частного банковского обслуживания перспективным для российских банков является использование западного опыта предоставления услуг потенциально состоятельным клиентам. Предложено использовать такой комплекс услуг как финансово-консультационное сопровождение инвестиций в искусство, неразвитое в России, но востребованное на Западе. В качестве объекта инвестиций доказательно рекомендованы работы художников-шестидесятников, как пограничный сегмент арт-рынка, сочетающий достоинства как антикварного сегмента, так и рынка современного актуального искусства.

Теоретическая значимость работы состоит в развитии теории банковских инноваций, расширении понятийного и методического аппарата по этой теме.

Практическая значимость заключается в том, что выводы и рекомендации ориентированы на разработку и использование российскими банками новых для нашей страны продуктов и услуг с учетом новейших информационных технологий и современных тенденций развития банковского сектора. Клиенториентированная технология «Единая информационная база», соответствующая принципу «KYC» и сочетающая элементы CRM-системы и базы банковских продуктов и услуг может позволить получить информацию о клиенте, повысить качество обслуживания, оптимизировать трудовые и временные затраты и обеспечить оперативной информацией заинтересованные подразделения.

Представленные в работе научные результаты могут служить основой для разработки концепции развития почтово-банковского обслуживания в России. Рекомендации в области экспортно-импортной деятельности банков могут быть использованы федеральными органами государственной власти при определении

направлений развития внешнеэкономической деятельности страны, поддержке экспорта.

Результаты исследования, с учетом возможностей их практической реализации в деятельности кредитных организаций, могут представлять интерес для специалистов в области разработки и внедрения банковских инноваций. Научные результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе при разработке лекционных и практических курсов по дисциплинам «Деньги. Кредит. Банки», «Банковское дело», «Финансы и кредит», «Финансы, деньги, кредит» для студентов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» и направлению «Экономика», профиль «Финансы и кредит».

Апробация и внедрение результатов исследования

Диссертация связана с исследованиями, проведенными в Финансовом университете в рамках комплексной темы «Инновационное развитие России: социально-экономическая стратегия и финансовая политика» (подтема «Модернизация банковской политики в целях стимулирования инновационного развития экономики России»), а также в рамках НИР, проведенных в соответствии с Тематическим планом прикладных исследований, выполненных Финуниверситетом в 2010 и в 2011 гг. в рамках бюджетного финансирования по темам «Современная структура банковского сектора России и потребности национальной экономики в посткризисный период», «Роль государства в модернизации банковского сектора России в посткризисный период», «Монетарные основы инновационной политики».

Основные положения исследования обсуждались и получили одобрение на международном российско-германском семинаре «Посткризисное развитие финансовой архитектуры» (г. Москва, Финакадемия, декабрь 2009г.), на «круглых столах» по теме «Реализация единой государственной денежно-кредитной политики во взаимосвязи с государственной финансовой политикой» (г. Москва, Финуниверситет, январь 2011г.) и «Приоритетные направления, задачи и мероприятия по совершенствованию формирования и реализации единой государственной денежно-кредитной политики во взаимодействии с государственной финансовой политикой» (г. Москва, Финуниверситет, январь 2011г.), на международной научно-практической конференции «Современные проблемы развития общества: экономика, право, философия и социология»

(г. Волгоград, «Региональный центр социально-экономических и политических исследований «Общественное содействие», февраль 2011г.), панельной дискуссии на тему: «Актуальные проблемы современных денег, кредита и банков» (г. Москва, Финуниверситет, апрель 2011г.), на X международной научно-практической конференции: «Актуальные проблемы экономики и новые технологии преподавания (Смирновские чтения)» (г. Санкт-Петербург, Международный банковский институт, апрель 2011г.), на международной конференции «Актуальные вопросы развития общественных наук: экономика, право, социология, философия» (г. Волгоград, «Региональный центр социально-экономических и политических исследований «Общественное содействие», апрель 2011г.), на II Международной заочной научно-практической конференции «Актуальные проблемы науки» (г. Тамбов, Институт повышения квалификации, сентябрь 2011г.).

Материалы диссертации используются в практической деятельности ОАО МАБ «ТЕМПБАНК». По материалам исследования внедрены элементы предложенной в диссертации «Единой информационной базы», соответствующей соблюдаемому в банке принципу «Знай своего клиента» и стратегии банка, ориентированной на повышение удовлетворенности клиентов уровнем обслуживания.

Материалы диссертационной работы используются кафедрой «Денежно-кредитные отношения и монетарная политика» Финуниверситета в преподавании учебных дисциплин «Деньги, Кредит, Банки», «Организация деятельности Центрального банка», «Финансы и кредит», «Финансы, деньги, кредит».

Использование результатов подтверждено соответствующими справками.

Публикации. Основные положения диссертации отражены в шести публикациях общим объемом 1,8 п.л. (весь объем авторский), в том числе две работы общим объемом 1,05 п.л. опубликованы в журналах, определенных ВАК.

Структура и объем работы обусловлены целью, задачами и логикой проведенного исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 198 источников и 8 приложений. Основной текст диссертации изложен на 191 странице, содержит 7 таблиц и 4 рисунка.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Первая группа изучаемых вопросов связана с развитием теории банковских инноваций. С этой целью в диссертации была поставлена задача уточнения понятия банковской инновации, которое является производным от понятия «инновация», однако имеет свою специфику.

Такой метод исследования как классификация имеет богатые традиции успешного применения. Разработка классификаций позволяет обеспечить целостное понимание предмета исследования. Результаты исследования в области классификации банковских инноваций представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Классификация банковских инноваций по различным критериям

№ п/п	Критерии классификации	Виды инноваций
1	По временному аспекту	Сверхновые и новые; оперативные и перспективные
2	По понятию новизны	Новая с технической точки зрения, новая с потребительской точки зрения
3	По причинам зарождения	Стратегические и реактивные
4	По объему воздействия	Точечные и системные
5	В зависимости от сферы внедрения	Инфотехнологические, продуктовые и организационные
6	По влиянию нового продукта на поведение потребителей	Имитационные (Адаптивные, функциональные), фундаментальные
7	По масштабности новизны	Новые для банковской отрасли в мире, новые для банковского бизнеса в стране, новые непосредственно для кредитной организации
8	По темпам реализации (внедрения)	Быстрые, замедленные, нарастающие, равномерные, скачкообразные
9	По характеру удовлетворяемых потребностей	Связанные с удовлетворением текущих потребностей и направленные на создание новых
10	По объекту инновации	Процесс разработки и продажи продуктов и услуг, бизнес-процесс, организационная структура
11	По назначению	Направленные на повышение эффективности реализации предлагаемых продуктов и услуг, повышение качества продуктов и услуг

Внедрение инноваций, как правило, затрагивает в определенной степени различные сферы деятельности банка, поэтому большинство из них невозможно строго отнести к одному из указанных типов. Исходя из этого следует отметить комплексность инноваций и инновационного эффекта в банковской сфере. В силу схожести адаптивных и функциональных инноваций представляется правильным объединить их в более объемную группу, названную «имитационными инновациями». Они не имеют столь мощного резонанса, но их взаимосвязь не менее

важна, поскольку основным их предназначением являются корректировка и адаптация уже прошедших и внедренных фундаментальных инноваций в соответствие с текущей рыночной ситуацией, а также с меняющимися целями и задачами. А тот факт, что финансовые затраты на имитацию составляют 65-75% от затрат на инновацию, а временные — примерно 70%³, позволил сделать вывод о целесообразности применения имитационных инноваций в России.

В контексте проведенного исследования под банковской инновацией понимается “процесс модернизации деятельности банка, заключающийся в усовершенствовании предоставляемых продуктов, операций, услуг, бизнес-процессов или создании новых, направленный, с одной стороны на лучшее удовлетворение имеющихся потребностей клиентов или формирование новых, с другой – на расширение спектра предоставляемых продуктов и услуг и получение дополнительной прибыли”. Понятие бизнес-процесса включает в себя внедрение информационных технологий, изменение организационной структуры и прочее.

На следующем этапе исследования путем анализа научных трудов выявлено отсутствие единого подхода к разграничению понятий «банковская услуга» и «банковская операция». В связи с этим данные понятия были разграничены следующим образом: банковские услуги выражают отношения между банком и потребителем, а операции – отношения внутри банка как производителя. Вышесказанное позволило дать определение инновационной банковской услуги как совокупности взаимодополняющих операций банка, направленных на удовлетворение возникающих потребностей клиента или создание новых, характеризующихся новизной и коммерческой реализуемостью.

Банки, осуществляя кредитование и расчеты, оказывают свои услуги практически всему обществу. Поэтому их можно характеризовать как особые социальные институты. Активизация деятельности банков в направлении повышения качества жизни населения, развития малых и средних предприятий путем расширения перечня предоставляемых услуг и повышения их качества будет

³ Шенкар Олед. Имитаторы: как компании заимствуют и перерабатывают чужие идеи. М.: Альпина Паблишер, 2011 - 211 с.

способствовать решению текущих социально-экономических задач. Именно этим обусловлена социальная роль сферы банковских услуг.

Вторая группа изучаемых вопросов связана с инновациями в области повышения качества банковских услуг. Сбор информации о клиентах позволяет разрабатывать персонализированные услуги, способствующие взаимовыгодному сотрудничеству. Основная цель любого банка – создание единой информационной среды для всех подразделений, позволяющей организовать их совместную работу с клиентом и обеспечить обмен информацией между структурными единицами. Этим обосновано использование «Единой информационной базы», обладающей чертами действующей в банке CRM-системы и базы банковских продуктов и услуг. Основной характеристикой CRM-системы должен являться такой порядок, при котором сотрудник в любой момент может получить сведения о финансовом положении, истории сделок с клиентом согласно своему уровню допуска в рамках принципа «китайской стены»⁴. Необходимым условием контроля за доходностью клиента является наличие в системе данных за определенные периоды времени, включающих: количество поданных заявок, количество рассмотренных и удовлетворенных заявок, доходы (с разбивкой на процентный, комиссионный и прочие), обороты за период и т.д. Проанализировав совокупность этих данных, специалисты могут отслеживать доходность клиента за определенный период. Это, в свою очередь, даст информацию к размышлению о целесообразности продолжения с ним отношений. Если клиент откажется от услуг в период работы, предшествующий, к примеру, выдаче кредита, у банка будет возможность проанализировать, на каком этапе был допущен просчет, из-за чего, или же по чьей вине клиент отказался от услуг. Роль базы банковских продуктов и услуг заключается в организации электронного документооборота по линейке продуктов и услуг в части информации о продуктах конкурентов, анализе доходности продукта, хранении маркетинговых документов (включая план вывода продукта на рынок и бюджет рекламных кампаний) и прочем. Результатом такого взаимодействия должно стать: существенное сокращение времени обработки заявок клиентов, систематизация

⁴Взаимодействие одного подразделения банка с другими должно быть организовано таким образом, чтобы исключить или минимизировать риск утечки конфиденциальной информации для предотвращения причинения ущерба клиенту.

имеющейся информации, предоставление специалистам банка быстрого и качественного доступа к необходимой информации, снижение зависимости банка от работы одного «прикрепленного» к компании специалиста.

Одним из ключевых вопросов, требующих безотлагательного решения, является необходимость повышения уровня доступности банковских услуг в России. Его недостаточность для населения России подтверждается статистическими данными - около 60 млн. россиян (42% жителей страны) лишены доступа к современным финансовым услугам⁵, срочные депозиты в банках имеют 20-25% граждан, потребительским кредитом пользуется менее трети, ипотечным кредитом - всего 3%⁶. При этом, согласно проведенной в работе оценке, объем розничного регионального рынка составляет не менее 113 млрд. руб. Отмечается, что почтово-банковские средства в целом характеризуются наибольшей устойчивостью, высокой степенью седиментации остатков и низкой оборачиваемостью.

Одним из направлений совершенствования инфраструктуры сферы предоставления банковских услуг может стать внедрение почтово-банковского обслуживания, в рамках которого можно решать широкий спектр социальных задач - расширение перечня предоставляемых банковских услуг для населения и повышение их качества. В силу своей функциональной специфики почтово-банковская деятельность может охватывать неэффективные для коммерческих банков территории (с низким клиентским потоком) и непривлекательный клиентский сегмент (с невысокой платежеспособностью). Реализуемые на данный момент банками совместно с ФГУП «Почта России» банковские услуги являются базовыми, ограниченными, они рассчитаны на весьма узкий сегмент клиентуры и её финансовые потребности. Для обеспечения развития почтово-банковского бизнеса требуется корректировка сложившихся тенденций. Возможности оказания дополнительных банковских услуг сдерживаются законодательными ограничениями. Именно поэтому при разработке соответствующих законодательных инициатив институциональный аспект должен рассматриваться с точки зрения повышения социальной функции банковского бизнеса. Помимо законодательных ограничений отмечается слабая техническая оснащенность

⁵ Официальный сайт ЦБ РФ. www.cbr.ru

⁶ Проект создания почтового банка станет крупнейшим в банковском секторе РФ. Интернет – ресурс: http://www.plusworld.ru/daily/page1_9788.php

почтовых отделений. Кроме того, в первое время будет сказываться проблема отсутствия необходимого количества специалистов. С точки зрения создания оптимальной сети продаж банковских продуктов и услуг через почтово-банковские офисы в работе предлагается выделить семь типов отделений. В качестве примера в таблице 2 приводится базовый набор функций в малом отделении – тип I (численность обслуживаемого населения до 500 человек).

Таблица 2.

Набор осуществляемых операций в типовом, малом почтово-банковском отделении

№ п/п	Тип муниципального образования	Предоставляемые услуги	Наличие отдельного кредитного работника
1	Малые сельские населенные пункты (деревня, село, поселок и др.) с численностью населения до 500 человек	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обслуживание УЭК посредством терминала (выплаты по безработице; выплата пенсий, пособий, субсидий); ✓ Операции по ссудному счету через УЭК; ✓ Подача заявлений на получение кредита, подписание, пролонгирование, расторжение Кредитного договора; ✓ Подача заявлений на оформление договора банковского вклада, подписание договора, его пролонгирование, расторжение; ✓ Подача заявлений на оформление банковских карт; их обслуживание в терминале УЭК. 	нет

Выбор формата должен осуществляться с учетом специфики отделений почтовой связи и численности обслуживаемого населения. Кроме того, одним из положительных моментов в развитии почтово-банковской деятельности является возможность в его рамках организовать обслуживание внедряемых Универсальных электронных карт (УЭК). Сочетание внедрения почтово-банковского обслуживания и УЭК в масштабах страны позволит увеличить синергетический эффект от внедрения этих инноваций. Таким образом, приоритетами стратегического развития почтово-банковского бизнеса должны выступать: активная территориальная экспансия, массовость продаж, сохранение конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе. В свою очередь, критерии системного распространения бизнеса должны включать: ориентацию на низкоконкурентные рынки сбыта банковских услуг, фокусирование на целевой клиентуре, ценовую доступность и стандартизацию услуг, низкие удельные инвестиции на точку продаж, универсальность и адаптивность технологий.

Другим направлением в рамках повышения качества банковских услуг является рассмотрение элементов исламского банковского бизнеса, традиционно ориентированного на реальный сектор. Интерес к исламскому банкингу вызван не только расширением связей между Россией и странами исламского мира, но и тем фактом, что ни один исламский банк не объявил о банкротстве во время и после глобального финансового кризиса. Помимо изучения основных преимуществ и недостатков ведения исламского банковского бизнеса особое внимание было уделено самым распространенным моделям финансирования, а именно: Мудараба, Мурабаха, Мушарака и Иджара. Выбор предопределен тем, что развитие банковских продуктов и услуг в исламских банках основываются преимущественно на них. В таблице 3 приведены их сравнительные характеристики.

Таблица 3.

Сравнительные характеристики основных моделей финансирования

Модель	Тип отношений	Описание	Существенные условия
Мудараба	Партнерство	Соглашение, заключаемое между двумя сторонами, когда одна сторона предоставляет свои средства для финансирования проекта предпринимателю, а последний занимается управлением проектом, используя свои предпринимательские способности	Банк не может потребовать залог. Прибыль распределяется в установленном порядке. Убытки покрываются за счет банка.
Мурабаха	Купля/продажа	Соглашение между банком и клиентом о продаже товара по заранее оговоренной цене, включающую маржу банка (разница между ценой покупки и ценой продажи товара).	До получения товара клиентом все риски несет на себе банк. Гарантией для банка может служить залог, который он берет у клиента. Клиент при несвоевременном выполнении своих обязательств ничем не рискует и не опасается пеней.
Мушарака	Партнерство	Совместный проект банка и клиента, когда две стороны объединяют свои капиталы и подписывают соглашение для финансирования какого-либо проекта	Партнеры берут на себя часть прибыли или убытка пропорционально первоначальному вложению капитала в бизнес и согласовывают сроки и условия.
Иджара	Аренда/ Лизинг	Соглашение, по которому банк по поручению клиента сначала покупает, а затем сдает ему в аренду какой-то объект за определенную плату.	Издержки, связанные с амортизацией, страховой и налогами ложатся на арендодателя

Отмечено, что исламский способ финансирования более подходит для проектов, которые не требуют особой оперативности; при этом риск является

довольно высоким, а первоначальных средств мало или вообще нет. То есть, он может быть использован при финансировании малых и средних предприятий. Наиболее подходящей для этого моделью признана Мушарака.

Исследование позволило выделить отдельные элементы исламского банкинга, которые уже сейчас могут быть применены в практике российских банков с целью улучшения их работы. Среди них: реализация на законодательном уровне политики КУС (анализ финансового состояния клиента, его контрагентов, деловой истории, аффилированных лиц для предотвращения случаев неплатежей в силу отсутствия возможности начисления пени), залоговой политики (исключительно легко реализуемое имущество, депозиты, акции с обязательным условием расчетов с контрагентами через счета, открытые в банке), отслеживание целевого расходования денежных средств (банки самостоятельно осуществляют покупку необходимого клиенту оборудования и, тем самым, снижают риск). Вместе с тем отмечено, что в ближайшие годы исламский банкинг если и будет развиваться, то в основном в подразделениях российских банков, расположенных в странах с соответствующей законодательной и налоговой базой. В этом случае российские банки могут пойти по пути известного банка HSBC и занять свою нишу на рынках исламских стран.

Третья группа изучаемых вопросов посвящена инновациям в области расширения перечня банковских услуг. Поддержка экспорта на макроуровне выражается не только в кредитовании экспортеров и предоставлении им гарантий, но и в обеспечении информационными услугами. Предоставление финансовой гарантийной поддержки согласуется с мировой практикой и связано с тем, что гарантии обеспечивают большой «эффект рычага»: при небольшом отвлечении ресурсов экспортно-импортных банков и позволяют стимулировать гораздо больший объем деятельности экспортеров, чем прямое финансирование. Превосходство в обладании и качестве информации является дополнительным страховочным инструментом, как для банков, так и для экспортеров, позволяя принимать более обоснованные решения. Действующая информационно-поисковая система «Российские экспортные возможности» требует модернизации в части повышения прозрачности экспортеров, чему в немалой степени могут способствовать уполномоченные коммерческие банки. Расширению функционала информационной

системы может способствовать, например. «Государственный специализированный Российский экспортно-импортный банк» в сотрудничестве с Федеральной службой по финансовому мониторингу (Росфинмониторинг) путем создания аналога Бюро кредитных историй для внешней торговли, что может помочь иностранным импортерам удостовериться в добросовестности российской компании. В случае поступления запроса по российскому предприятию от иностранного контрагента Росэксимбанк сможет за плату предоставить последнему информацию о размере российского предприятия, наличии кредитной истории, добросовестности исполнения в предыдущие периоды своих обязательств (согласно данным, предоставленным коммерческими банками), отсутствию претензий к предприятию со стороны Росфинмониторинга. Такие услуги способны снизить риски неисполнения контрагентами валютно-финансовых, платежных и контрактных обязательств, а также быть важным инструментом завоевания новых, быстрорастущих, но малоизученных рынков развивающихся стран.

В работе также отмечается, что во время мирового финансового кризиса значительно замедлилось финансирование малого и среднего предпринимательства. В связи с этим предложено в рамках финансовой поддержки малых и средних предприятий как в целях их развития, так и вывода их продукции на рынки зарубежных стран задействовать такие институты, как «Российский Банк поддержки малого и среднего предпринимательства» (ОАО «МСП Банк») и «Государственный специализированный Российский экспортно-импортный банк». Установлено, что для развития предприятия, имеющего социальное значение, ОАО «МСП Банк» может использовать аналог исламского способа финансирования посредством вхождения ЗПИФ прямых инвестиций «МИР» (Фонд «МИР») в капитал предприятия.

Таким образом, механизм финансово-информационной помощи социально значимым и инновационным МСП и вывода их продукции на международную арену мог бы выглядеть следующим образом:

1. На первом этапе МСП получает кредит по сниженной ставке от банка-партнера ОАО «МСП Банк», либо денежные средства вливаются в компанию путем вхождения в её капитал Фонда «МИР»;

2. При условии успешной реализации задуманного проекта предприятие через определенный период времени возвращает кредит банку-партнеру, либо, при втором варианте. Фонд «МИР» выходит из капитала организации, внося в базу данных успешно реализованных проектов данную сделку;

3. При необходимости реализации экспортной деятельности отечественное предприятие обращается в банк-партнер ОАО «МСП Банк», который посредством информационно-консультационного центра наводит справки об импортере. Если этому предшествует обращение импортера в Росэксимбанк на предмет установления добросовестности российского экспортера, то ему оказывается подобного рода платная услуга;

4. ОАО «МСП Банк», учитывая предшествующий положительный опыт работы с данным предприятием, предоставляет банку-партнеру целевой кредит для финансирования импортера либо напрямую, либо с участием обслуживающего импортера банка, для закупки продукции российского экспортера;

5. Для снижения процентной ставки и рисков невозврата кредита ЗАО «Росэксимбанк» выдает гарантию импортеру (в случае прямого кредитования) для предъявления банку-партнеру ОАО «МСП Банк» или банку-контрагенту (если кредит предоставляется не напрямую импортеру, а с участием ещё одной стороны – обслуживающего импортера банка);

6. Если сделка проходит успешно, то импортер оплачивает продукцию российского предприятия, которое, в свою очередь, отгружает ему товар. Банк-партнер ОАО «МСП Банк» получает процентный доход от кредитования импортера (в случае прямого кредитования), либо – от обслуживающего импортера банка. Росэксимбанк получает комиссионный доход по гарантии. ОАО «МСП Банк» получает процентный доход за предоставленный кредит от банка-партнера;

7. Данные по результатам проведенной сделки консолидируются в информационно-консультационном центре коммерческого банка и передаются в Аналитический центр при Росэксимбанке.

В качестве второго направления в области расширения перечня банковских услуг выделено частное банковское обслуживание и, в частности, финансово-консультационные услуги, направленные на инвестирование денежных средств клиентов

в предметы искусства. Для России это направление является новым и пока недооцененным. На данный момент наблюдается тенденция к смещению интереса по обслуживанию верхней части среднего класса в отечественном частном банковском обслуживании. Приоритетной задачей в этом сегменте должно быть быстрое восполнение недостатка в предложении. Важные факторы в пользу инвестирования на арт-рынке, – его крайне низкая чувствительность к экономическим кризисам и политическим событиям, стабильная положительная динамика на протяжении многих лет. Тенденцией арт-рынка является проявление интереса клиентов к нише недорогих предметов искусства. Проявляемые к объектам инвестиций условия сдерживают коллективных инвесторов. В ближайшие 3-5 лет в России, скорее всего, будет развиваться частная покупка предметов искусства с консультационной поддержкой специалистов банка и экспертов.

В рамках анализа инвестиционной привлекательности предмета инвестирования выделен сегмент «шестидесятников» - представителей русского послевоенного искусства, сочетающий достоинства как антикварного, так и современного рынка искусства. У произведений советского времени безупречный провенанс, то есть их происхождение подтверждено самими авторами или их наследниками. Рекомендуемые параметры отбора картин представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Основные параметры отбора картин		
№ п/п	Параметр	Характеристика
1	Стоимость картины	До 30 000.00 Евро (1000000,00 рублей)
2	Национальность авторов	СССР
3	Годы написания картин	1960-е
4	Провенанс	100%. Подтвержденный либо лично автором, либо родственниками
5	Сюжет	Пейзаж, абстракция, нон-конформизм, наивная живопись
6	Размер	От 70х50 см до 130х80
7	Категория контекстной стоимости	Известный период, четкий контекст
8	Степень сохранности	9 - 10 (По десятибалльной шкале)

Для расчета доходности инвестиции была взята картина художника этого периода. Интервал в 5 лет был взят исходя из того, что к 2015 году эта картина из разряда винтажных перейдет в разряд антикварных. Рассмотрены два сценария расчетов доходности картины.

Согласно первому (пессимистическому) сценарию для покупки инвестор будет использовать 80% заемных средств и 20% собственных. Предположим, что при минимальном темпе роста актива в 50% в начале периода его значение в конце уменьшится вдвое (в модели используется линейное сглаживание). Темпы роста инфляции и стоимость заемных средств взяты из Прогноза МЭР (ИПЦ) и Бюллетеня банковской статистики, соответственно. Исходя из проведенных расчетов в конце пятого года инвестор получит чистый доход в размере 758 тыс. руб.

Согласно второму (реальному) сценарию для покупки инвестор будет использовать 100% заемных средств. Темп роста в начале периода составляет 70% и в конце периода - 40%. Темпы роста инфляции и стоимость заемных средств остаются прежними. Таким образом, в конце пятого года, согласно второму сценарию, инвестор получит чистый доход в размере 2 млн. руб.

Помимо финансово-консультационной работы и, соответственно, получения комиссии, предлагаются и иные возможности получения дополнительного дохода. В частности, имеет смысл предоставлять клиентам услуги специального хранилища, просмотровой комнаты, передачи прав на хранимые предметы искусства, организации экспертизы предметов искусства, услуги по их транспортировке, регистрации в Реестре произведений искусства и пр. Может рассматриваться и кредитование клиента под залог предмета искусства. Таким образом, организация специальной службы банка позволит не только повысить уровень сервиса и расширить предложение в рамках частного банковского обслуживания среди имеющихся клиентов, но и привлечь посредством такой деятельности новых клиентов, получить PR-эффект. Последнее, возможно, даже важнее, чем получение прибыли на этапе наращивания клиентской базы.

Проведенный анализ показал, что успешное реформирование экономической системы России зависит от устойчивого сбалансированного функционирования всех звеньев финансовой системы, в том числе и банковской. Использование российской банковской системой инновационных для нашей страны, но уже апробированных за рубежом наработок, позволит создать ряд положительных экономических и социальных эффектов.

III. ПЕРЕЧЕНЬ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Статьи в журналах, определенных ВАК:

1. Охлопков, А.В. Особенности применения некоторых моделей финансирования в исламском банкинге [Текст] / А.В. Охлопков // Банковские услуги. – М., 2010. - № 9. С. 21-26. (0,5 п.л.)

2. Охлопков, А.В. Банковские инновации и особенности их реализации в современном банковском секторе России [Текст] / А.В. Охлопков // Инициативы XXI века. – М., 2011. - № 1-2. - С. 78-82. (0,55 п.л.)

Статьи, опубликованные в других научных журналах и изданиях:

3. Охлопков, А.В. Создание Почтового банка России: социально-экономические аспекты [Текст] / А.В. Охлопков // Современные проблемы развития общества: экономика, право, философия и социология: Сборник научных статей по итогам международной научно-практической конференции, г.Волгоград, 15-16 февраля 2011г.: В 2 ч. Ч. I/ Под ред. И.Е. Бельских и др. - Волгоград: Волгоградское научное издательство, 2011. – с.133-134 (0,15 п.л.)

4. Охлопков, А.В. Роль информационно-консультационной системы во внешнеэкономической деятельности банков [Текст] / А.В. Охлопков // Актуальные проблемы экономики и новые технологии преподавания (Смирновские чтения): Материалы X международной научно-практической конференции (1 апреля 2011 г., Санкт-Петербург).- Т.1. – СПб.: Изд-во МБИ, 2011. – с 127-130. (0,15 п.л.)

5. Охлопков, А.В. Финансово-консультационное сопровождение инвестиций в искусство – новое для России направление в рамках частного банковского обслуживания [Текст] / А.В. Охлопков // Актуальные вопросы развития общественных наук: экономика, право, социология, философия: Сборник научных статей по итогам международной конференции, г.Волгоград, 27-28 апреля 2011г./ Под общ. ред. д.э.н., проф. И.Е. Бельских и др. - Волгоград: Волгоградское научное издательство, 2011. – с.137-138. (0,15 п.л.)

6. Охлопков, А.В. Стратегия применения имитационных инноваций в российском банковском секторе [Текст] / А.В. Охлопков // Актуальные проблемы науки: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 27 сентября 2011г.: в 6 частях. Часть 3; М-во обр. и науки РФ. Тамбов: Изд-во ТРОО «Бизнес-Наука-Общество», 2011. – с. 108-111. (0,3 п.л.)

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Подписано в печать: 17.11.2011

Заказ № 6324 Тираж - 120 экз.
Печать трафаретная. Объем: 1,5 усл.п.л.
Типография «11-й ФОРМАТ»
ИНН 7726330900
115230, Москва, Варшавское ш., 36
(499) 788-78-56
www.autoreferat.ru

10 ~