Щеглакова Анна Константиновна. Разработка и использование банковских интернет-продуктов и оценка их эффективности : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 Иваново, 2006 221 с. РГБ ОД, 61:07-8/449

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Интернет - банкинг, как виртуальная форма оказания банковских услуг

1.1. Сущность, становление и основные преимущества Интернет - банкинга 9

1.2. Основные виды дистанционного банковского обслуживания 15

1.3. Особенности развития электронных банковских услуг на основе автоматизации банковского дела 32

1.4. Государственное и межправительственное нормативно - правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания 41

Глава 2. Анализ рынка банковских услуг в Ивановской области с учетом особенностей региональной экономики

2.1. Анализ сосюяния рынка банковских услуг в Ивановском регионе 51

2.2. Анализ развития систем безналичных расчетов в Ивановской области 61

2.3. Оценка емкости рынка и активности конкуреніной среды на рынке банковских услуг Ивановского региона 72

2.4. Оценка спроса различных групп потребителей на полный спектр банковских услуг на финансовом рынке области 87

2.5. Характеристика Web - сайта коммерческого банка как нового вида

обслуживания в системе Интернет - банкинга 108

Глава 3. Оценка экономической эффективности использования Web - сайта в работе коммерческого банка и анализ полученных результатов

3.1. Разработка и обоснование подхода к расчету экономической эффективности Интернет-услуг 123

3.2. Оценка эффективности создания Web - сайта 145

3.3. Экономическая экспертиза проекта создания Web - сайта и разработка механизма управления рисками 160

3.3.1. Анализ устойчивости и чувствительности проекта 160

3.3.2. Анализ рисков при использовании систем Интернет-банкинга 169

Выводы и рекомендации 184

Список литературы 188

Приложения 200

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. Успешное экономическое развитие государства невозможно без хорошо развитой банковской системы. На і современное состояние банковской системы Российской Федерации оказывают влияние экономическая и политическая ситуации внутри страны и изменения, которые претерпевает мировая банковская система. Эти изменения являются следствием глубинных макроэкономических процессов в мировой экономике (интеграция, либерализация, резкий научно-технический подъем) и затрагивают все банки, независимо от уровня их развития. Одной, из основных особенностей современной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных средств. Развитие средств коммуникации, сокращение времени обработки информации, развитие сетевых технологий позволили кредитным организациям провести комплексную автоматизацию всей своей деятельности, разработать механизмы удаленного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг. Информационные системы стали оказывать существенное влияние на прибыльность кредитных организаций, их конкурентоспособность и привлекательность для клиентов. Тем не менее, научно - обоснованная концепция и методы оценки экономической эффективности Интернет - услуг в специальной литературе не разработаны.

Среди проблем по изучению Интернет - банкига в кредитных организациях все более актуализируется необходимость современного подхода к определению возможностей использования инструментария дистанционного обслуживания для адаптации коммерческого банка к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды.

Актуальность темы исследования определяется также необходимостью оценки обеспечения потребностей развития банковского дела и повышения качества обслуживания клиентов на основе разработки и применения новых банковских Интернет - технологий.

Проблемам современного банковского обслуживания уделено немало внимания, так как в последнее время активно изучались вопросы, касающиеся проблем проведения обслуживания через Интернет. Исследования проводились учеными различных специальностей - экономистами аналитиками, менеджерами.

Отдельные аспекты банковской деятельности в направлении Интернет -банкинга изложены в трудах зарубежных исследователей: Г. Поппель, Б. Голдстайн, Р.Треверс, Э.Крол.

Современные подходы к оценке вопросов банковского обслуживания с использованием Интернет - ресурса представлены в работах СВ. Афанасьева, Л.П. Кроливецкой, И.О. Лаврушина, Г.Л. Белоглазовой, Г.А. Титоренко, М.П.Березиной, В.Г. Тимирясова, Л.П. Куракова.

Новизна и актуальность проблемы обеспечения эффективного банковского обслуживания привлекают внимание ученых, среди которых выделяются работы Е.В.Беляева, А.Н.Ильченко, Д.Б.Бабаева, В.В.Масленникова и других авторов.

Вместе с тем, до последнего времени практически отсутствовали публикации по проблеме диагностики эффективного развития Интернет -банкинга. Несмотря на большую роль, которую играет удаленное обслуживание в функционировании банковской системы в настоящий момент многие вопросы развития операций коммерческих банков в сети Интернет остаются пока недостаточно исследованными: не изучена специфика этого вида услуг, так как основное внимание уделяется анализу зарубежного опыта, при этом многие его аспекты не могут переноситься на [существующую российскую действительность и нуждаются в переоценке и адаптации, не разработаны показатели для экономической оценки дистанционного обслуживания в коммерческом банке.

Все это обуславливает необходимость разработки методики оценки экономической эффективности Интернет - услуг в соответствии с четкой теоретической концепцией.

Требуют изучения основные тенденции в развитии дистанционного банковского обслуживания и проблемы формирования условий стабильного функционирования Интернет - банкинга в региональном аспекте.

С учетом изложенного, представляется, что данная тема весьма актуальна и перспективна. Особая значимость исследуемой проблемы обусловила цель диссертационного исследования - разработка методики определения эффективности банковских Интернет - продуктов на основе научно -обоснованной системы показателей оценки инвестиционных проектов.

В соответствии с поставленной целью в диссертационной работе решаются следующие задачи:

1) проанализировать теоретические и методологические аспекты организации деятельности кредитных институтов в области Интернет - банкинга;

2) раскрыть основные факторы, влияющие на функционирование Интернет -банкинга;

3) определить сущность понятия «банковская инновация» и ее место в системе банковского обслуживания;

4) дать анализ структуры расчетов с применением систем удаленного обслуживания и определить емкость финансового рынка области, что позволит выявить тенденции и закономерности развития регионального рынка банковских услуг, а так же определить конкурентные позиции кредитных организаций;

5) разработать методику сегментирования клиентов кредитных организаций для определения основных направлений использования услуг Интернет - банкинга;

6) разработать методику оценки эффективности банковского удаленного обслуживания на примере Web - сайта.

В качестве объекта исследования был рассмотрен рынок банковских услуг, связанный с тенденциями и перспективами развития современных банковских продуктов, услуг и операций.

Предметом исследования явились услуги Интернет - банкинга как нового сегмента банковского бизнеса, их современное состояние, структура и роль на финансовом рынке.

Теоретической и методологической основой исследования послужили базовые положення теории банковского дела, труды отечественных и зарубежных ученых, посвященные теоретическим и прикладным аспектам развития обслуживания в коммерческом банке, а также методам оценки в экономике, банковской деятельности и информационным технологиям. Необходимая для научной работы глубина исследования достигается за счет применения методов экономико - статистистического анализа, анкетирования, сравнительного анализа, а также методов оценки эффективности инвестиционных проектов.

Информационной базой исследования послужили справочные издания, законодательные и нормативные акты Российской Федерации, статистические данные Государственного Комитета по статистике Российской Федерации, материалы периодической печати, материалы Федеральной целевой программы «Электронная Россия на 2002-2010 годы» №207 - Р от 12.02.01.

Научная новизна исследования полученных результатов заключается в разработке соискателем методов эффективной организации деятельности кредитных институтов с использованием Интернет - ресурсов, а также в создании методики оценки эффективности Интернет - услуг. Признаками научной новизны обладают следующие результаты, выносимые на защиту: 1) Уточнено понятие банковской инновации, за счет выделения новых, обладающих качественными характеристиками, признаков банковской инновации: соответствие экономическому развитию региона, коммерческим целям, научно - техническому уровню, производственным возможностям.

2) Усовершенствованы научные подходы к организации банковского маркетинга на основе создания методики сегментирования клиентов коммерческих банков, позволяющей дать качественную характеристику спроса на Web - услуги? а также структурировать основные направления удаленного обслуживания с точки зрения поведения индивидуума на рынке банковских услуг.

3) Разработан механизм проведения банковских операций с использованием Web - сайта и обоснована целесообразность выделения их в качестве отдельного направления банковской деятельности.

4) Впервые предложена и обоснована комплексная методика опенки эффективности использования банковского Web - сайта.

5) Предложен комплекс рекомендаций по проведению банковских операций в сети Интернет на основе выявленных положений в российском законодательстве и нормативно - правовых документах, препятствующих осуществлению удаленного банковского обслуживания.

Теоретическая значимость результатов исследования заключается в разработке научных и методологических положений, дополняющих теорию банковского дела в части вопросов, связанных со стимулированием банковских инноваций в деятельность кредитных институтов.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в проведенном расчете эконохмической эффективности Web -услуг на современном этапе, а также в возможности теоретического и прикладного применения сформулированных подходов, сделанных выводов, предложенных рекомендаций и полученных результатов по повышению эффективности деятельности кредитных организаций за счет применения Web -сайта. Материалы диссертации могут быть использованы в деятельности коммерческих банков при разработке новых бизнес-проектов, изначально ориентированных на использование возможностей Интернет-технологий.

Апробация работы. Основные положения диссертации были доложены и получили одобрение на Всероссийском конкурсе научно-техшіческих и инновационных работ по гуманитарным наукам среди молодых ученых, Иваново, ИвГУ, 2003; Мелсдународной научно-технической конференции «Современные наукоемкие технологии и перспективные материалы текстильной и легкой промышленности» - «Прогресс-2004», «Прогресс-2005», Иваново, ИГТА, 2004, 2005; Международной научно - практической конференции «ЛЕН - 2004», Кострома, КГТУ, 2004.

Результаты исследования опубликованы в 9 печатных работах общим объемом 5,4 условных печатных листа, в том числе личный вклад автора 5,1 условных печатных листа.

Сформулированная цель, поставленные задачи и логика их решения определили структуру диссертационной работы и последовательность изложения основных положений. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, выводов и рекомендаций, списка литературы и приложений.

Общий объем работы составляет 216 страниц печатного текста, включая список литературы и приложения. Работа иллюстрирована 25 рисунками, содержит 41 таблицу.

## Сущность, становление и основные преимущества Интернет - банкинга

Перспективы применения систем электронной коммерции в России огромны. С учетом российских территориально - географических особенностей и сложностей, возникающих при организации [традиционной коммерции, использование сети Интернет весьма целесообразно, так как ее эффективность существенно выше, и возможности, которые она может обеспечить, позволяют ей прочно занять свою нишу на рынке в целом [128, С. 199].

Электронная коммерция имеет два основных направления: сектор "Businesso-Business" (В2В) - «бизнес-бизнес». Эта форма соответствует сделкам между юридическими лицами. Сектор "Businesso-consumer" (В2С) -«бизнес-клиент» - эта форма соответствует сделкам между физическими и юридическими лицами. Выделяют еще один сектор электронной коммерции, к котрому ОТНОСЯТСЯ операции, совершаемые (между собой конечными потребителями - "Consumero-consumer" (С2С) [2, С.54].

Наибольший удельный вес на рынке электронной коммерции занимает сектор "Businesso-Business \ В свое время применение электронного обмена данными (EDI - Electronic Data Interchange) позволило корпорациям, воспользовавшимся им, существенно снизить издержки. Первоначально они базировались на электронном обмене данными между предприятиями-участниками. При этом, первоначальные затраты на организацию закрытых сетей обмена данными были весьма высоки, что ограничивало объем операций В2В [6]. Появление сети Интернет, [как нового инструмента, на котором стало возможно быстро и очень дешево производить трансакции, вызвало лавинообразный рост операций В2В, сделав EDT доступным для самого широко круга компаний [110, С.23].

С точки зрения доходности, в настоящее время сектор В2В признается наиболее перспективным. Все платежи, которые проходят в сети между продавцом и покупателем, так или иначе связаны с банковскими структурами. Развитие систем Интернет-банкинга на Западе явилось логическим продолжением развития технологий home-banking (в России развитие PC-banking и Интернет-банкинг- шло почти параллельно) [1, С.36]. При сравнении специфики услуги Интернет-банкинга на Западе с подобными российскими проектами, то можно отметить следующие моменты. Во-первых, система, через которую клиент осуществляет все операции, не абстрагируется от Web-сайта банка - у нее нет отдельного названия, пользовательский интерфейс/дизайн похож на интерфейс/дизайн сайта, вход в систему осуществляется с главной страницы банка и пр. Во-вторых, регистрация в системе и открытие Интернет -счета может осуществляться непосредственно через Интернет без посещения офиса банка. В-третьих, для обеспечения защиты используются только стандартные методы. В-четвертых, не существует абонентской платы за подключение [77], На Западе данный рынок услуг является рынком совершенной конкуренции, соответственно цены сводятся к издержкам по оказанию данной услуга. Эти издержки не велики, поэтому могут быть покрыты за счет минимальных комиссионных [39, С.22].

## Анализ сосюяния рынка банковских услуг в Ивановском регионе

Стратегией развития банковского сектора Российской Федерации особое внимание уделяется совершенствованию оказания банковских услуг путем взаимодействия кредитных организаций с реальным сектором экономики посредством современных технологий. Необходимым условием обеспечения расширенного оказания всего комплекса банковских услуг предприятиям реального сектора в современной экономике является наличие разветвленной, хорошо отлаженной системы информационного банковского обеспечения. Именно это служит показателем того, насколько предлагаемые кредитными учреждениями продукты востребованы экономическими субъектами, в какой мере деятельность банков, направленная на расширение спектра и повышение качества своих услуг, способствует формированию конкурентных преимуществ в банковском секторе [108, С.39],

Инструментом реализации такого подхода является програмою мониторинга, важной составляющей частью которой служит изучение рынка банковских услуг. Указанное направление является принципиально новым по сравнению с использовавшимся ранее подходом, связанным с детальным анализом деятельности предприятий и организаций, а также внешней среды их функционирования. Уникальность и новизна предлагаемого нами к реализации методологического подхода обусловлена следующим.

В методологическом плане - широким использованием различных классификаций и сравнительных характеристик состояния рынка банковских услуг. В рамках изучения предложения банковских услуг кредитными организациями предполагается реализовать такое решение, которое позволит группировать информацию в соответствии с потребностями пользователя.

В аналитическом плане - возможностью одновременного изучения позиций двух сторон (банков и предприятий) в интересующей их сфере -взаимоотношения по поводу банковских услуг. Сопоставление взглядов двух противоположных сторон с точки зрения их функциональной роли в процессе взаимодействия позволит выявить степень и глубину проблемы обеспеченности и доступности для предприятий банковских услуг, а также оценить возможность и экономическую целесообразность расширения банками спектра их. предоставления. Изучение мнений сторон будет способствовать формированию оптимальной модели рынка банковских услуг,

В практическом плане - углублением эффективного взаимодействия между сектором нефинансовых корпораций и банковским сектором, движущей силой которого является конкуренция в банковском бизнесе. Идеология нового направления исследования предполагает обеспечение коммерческих банков информацией об услугах, оказываемых кредитными организациями своего же региона, а также всех регионов России, что позволит банкам оперативно корректировать подходы к формированию спектра и стоимости банковских продуктов. Одновременно предприятия сектора нефинансовых корпораций получат доступ к предложению услуг конкретных банков, сто создаст возможность для более свободного выбора стратегического банка - партнера.

## Разработка и обоснование подхода к расчету экономической эффективности Интернет-услуг

Несколько лет назад акцент руководства банковских организаций был смещен в сторону повышения эффективности отдельно взятых функциональных подразделений, чья работа не была достаточно результативной. В настоящий момент гораздо больший интерес вызывают не конкретные функции и их выполнение, а устойчивость и эффективность всей услуги, оказывающей непосредственное влияние на финансовый результат деятельности коммерческого банка. Опираясь на такой подход построение системы банковских Интернет - услуг будет рассматриваться нами не как обособленная функция оценки одной услуги, а как отдельное направление всего процесса банковского обслуживания. Причиной такого понимания является быстрый рост отрасли как таковой, причем за счет тех частей рынка, в которых применение методик управления взаимоотношений с клиентами является наиболее оправданным.

Продукты класса «Интернет - Клиент» изначально не задумывались как средства прямого повышения прибыли. Их задача - обеспечить качественное обслуживание клиентов. Оценить интегральную задачу от Интернет -банкинга довольно сложно, так как основная ее часть - косвенная выгода. Одними из наиболее распространенных количественных показателей эффективности инвестиций в информационные технологии являются подходы в части учета сокращения затрат. Недостатками данных подходов можно считать субъективность или невозможность оценить некоторые параметры (к примеру, к каким прибылям приведет ускорение принятия решения на 17%) и то, что оценка делается на основании текущей ситуации на рынке, в то время как мы живем в условиях быстроменяющегося рынка, выхода на рынок новых игроков, выхода новых законов и так далее. К тому же есть факторы, приводящие к изменению самого бизнеса.

Однако, несмотря на широкое применение различных подходов достоверных методов расчета оценки экономической эффективности Интернет - услуг не существует, а попытки определить их путем анализа показателей деятельности кредитной организации, изменившихся вследствие внедрения информационных технологий, привели к появлению нового направления - анализа совокупной стоимости владения. Трудность данной количественной оценки эффективности инвестиций во многом определяется тем, что некоторые показатели, которые можно назвать косвенными выгодами, например, улучшение качества менеджмента, улучшение качества обслуживания клиентов - вообще невозможно подсчитать. С этим согласно большинство экспертов, и все они подтверждают необходимость использования дополнительных показателей в каждом конкретном случае.

При расчете эффективности инвестиций в информационные технологии необходимо учитывать, что есть бизнес-процессы, деятельность которых оценивается на основе определенных ключевых показателей выполнения. Есть информационные системы, направленнвіе на обеспечение бизнес-процессов, иными словами, на удовлетворение потребностей клиентов организации. Есть системы, деятельность которых направлена на обеспечение поддержки работы информационных бизнес - систем, то есть на обеспечение оптимальной стоимости ведения бизнеса.