Писков Георгий Игоревич. Управление инновациями при создании сетей независимых финансовых советников : Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05, 08.00.10 Москва, 2005 151 с. РГБ ОД, 61:06-8/699

**Содержание к диссертации**

Введение

Глава 1. Научные основы управления инновациями в финансово-банковской сфере 12

1.1. Особенности инноваций в финансово-банковской сфере 12

1.2. Принципы управления инновациями в финансовых институтах 24

1.3. Независимые финансовые советники как фактор повышения эффективности финансово-банковской сферы 39

Глава 2. Система управления инновационными процессами в финансово- банковских институтах в современных условиях 52

2.1. Анализ российской финансово-банковской сферы и перспективы ее развития 52

2.2. Тенденции развития инновационных процессов в финансово-банковской сфере развитых стран мира 70

2.3. Специфика управления инновационной деятельностью в российских финансовых институтах 83

Глава 3. Механизмы управления инновациями в сфере консультирования населения независимыми финансовыми советниками в российских условиях 97

3.1. Определение рыночных потребностей и риски создания сети независимых финансовых советников 97

3.2. Стратегия развития управления сетью независимых финансовых советников 111

3.3. Подготовка квалифицированных советников в системе управления инновациями в финансово-банковской сфере 123

Заключение 135

Список литературы

**Введение к работе**

Актуальность темы диссертационного исследования обусловлена

существенными потребностями финансово-банковского сектора России в новых инновационных продуктах и решениях, связанных с удовлетворением растущего спроса со стороны потребителей и реакцией на быстрые отраслевые изменения.

Мировая финансовая система ежегодно растет значительными темпами, испытывая на себе влияние конкуренции и глобализации, растущих требований клиентов, постоянно усиливающегося давления со стороны регулирующих органов и изменений в макроэкономической ситуации. В связи с этим финансовые институты активно внедряют инновационные методы ведения бизнеса и разрабатывают инновационные продукты и услуги

для поддержания и наращивания своей рыночной позиции. Речь идет как о технологических инновациях, связанных с внедрением новых информационных технологий для повышения качества обслуживания клиентов, создания дополнительных каналов продаж и улучшения собственных внутренних процессов, так и продуктовых инновациях, основанных на разработке и внедрении на рынок новых продуктов и услуг. Более того, банки и прочие финансовые институты активно внедряют в свою деятельность организационные инновации, связанные с новыми управленческими структурами, технологиями обслуживания клиентов и методов и подходов к набору и профессиональной подготовке персонала. Наконец, еще одним видом инновационной деятельности банков по всему миру являются нововведения в области управления рисками, причем как

• финансовыми и рыночными, так и операционными, связанными с качеством

работающего персонала, надежностью и защищенностью компьютерных

систем и сбором, хранением и защитой информации.

Одним из важных видов инновационной составляющей мировых финансовых рынков явилось развитие системы независимых финансовых советников, являющихся посредниками между отдельными финансовыми институтами и конечным потребителем. Во многом деятельность независимых советников получила свое развитие за счет привлечения в виде клиентской базы населения, испытывающего потребности в профессиональных консультациях по выбору оптимальных продуктов, направлениям инвестирования собственных средств и планирования бюджета, стратегиям накопления необходимых объемов финансовых ресурсов, подбору и получению кредитов и т.д. В целом развитие деятельности советников во многом улучшило эффективность финансовых систем, повысило качество обслуживания клиентов, сделала рынок более прозрачным и конкурентным.

Российская финансово-банковская система также развивается быстрыми темпами вслед за общеэкономическим ростом. Прогнозируется, что активы банковской системы страны будут расти около 40% в год вплоть до 2010 г., а объемы кредитования экономики - не менее чем на 27% за тот же прогнозный период . Также прогнозируется существенный рост фондового рынка страны и улучшение качества представленных на нем финансовых инструментов. По прогнозам, к 2010 г. капитализация фондового рынка России возрастет с сегодняшних 40% до 50% от ВВП страньГ. Все это подчеркивает перспективы развития финансовой системы на среднесрочную перспективу и открывает перед банками возможности по

эффективному использованию инновационных технологий для закрепления

своих рыночных позиций, освоению новых продуктов и внедрению

современных технологий обслуживания клиентов.

В России активным образом начинают развиваться новые для отечественной системы продукты и услуги для частных лиц, включая ипотечное и потребительское кредитование, доверительное управление средствами и банковские Интернет-технологии. Все это открывает перед потребителями новые возможности, связанные с накоплением капитала, привлечением требуемых кредитных ресурсов и использованием удобных каналов банковского обслуживания. С другой стороны, именно расширенное предложение новых продуктов способно вызвать затруднения у многих потенциальных потребителей в связи со сложностью выбора оптимального портфеля продуктов и услуг. Многие из этих продуктов, как, например, управление активами, требуют специальных знаний со стороны клиентов, что не всегда бывает возможным и на что требуется применение практики независимых финансовых советников, способных предложить частным клиентам профессиональные консультации по выбору тех имеющихся на рынке продуктов и услуг, которые бы в полной мере отвечали рыночным потребностям и целям.

Перечисленные выше вопросы и задачи и предопределили выбор автором направления исследования, связанного с выработкой подходов и методов развития в России деятельности по независимому финансовому консультированию населения, как в наиболее полной мере отвечающей потребностям потребителей и целям дальнейшего качественного инновационного развития финансово-банковской сферы России.

Цель исследования — разработка предложений по усилению инновационной составляющей российской финансово-банковской системы на основе деятельности независимых финансовых советников.

Для достижения указанной цели в диссертационной работе были поставлены и решены следующие основные задачи:

1. Выявление основных факторов развития мировой финансовой системы и вопросов инновационной деятельности финансовых институтов, включая организационные, технологические и продуктовые инновации, направленные как на оптимизацию внутренних процессов, так и предоставление рынку инновационного продуктового предложения.

2. Оценка факторов развития и рисков российской финансово-банковской системы и практики инновационной деятельности отечественных банковских институтов на сегодняшнем этапе развития финансовой системы страны.

3. Обоснование предложений по необходимости интенсивного инновационного развития российской финансово-банковской системы с целью усиления ее конкурентоспособности и с учетом возрастающих потребностей потребителей в качественных финансовых продуктах и услугах.

4. Разработка предложений по развитию сферы независимых финансовых советников как одного из инновационных видов предпринимательской деятельности в финансово-банковской сфере.

5. Определение рыночных потребностей и рисков развития практики независимого финансового консультирования населения с учетом

уровня и перспектив развития финансовой системы и готовности

потенциальных потребителей в получении подобного рода услуг.

6. Разработка методических рекомендаций и подходов по

эффективной организации деятельности в сфере независимого

финансового консультирования населения в условиях российской

экономики.

Предметом исследования явились экономические отношения в финансово-банковской системе в России и за рубежом, подходы и стратегия организации инновационной деятельности в данной сфере экономики и методы взаимоотношений между финансовыми институтами, потребителями и посредниками в лице финансовых советников.

Объект диссертационного исследования - российские и международные финансово-банковские институты, осуществляющие инновационную деятельность в рамках стратегии повышения своей конкурентоспособности, усиления рыночных позиций и выходу на новые перспективные рынки.

Методологической основой диссертационного исследования послужили основы экономической теории, теории менеджмента (общего, финансового и инновационного), банковского и страхового дела, а также основы предпринимательства и управления персоналом. В рамках изучения объекта исследования автором диссертации использовались приемы статистического анализа, методы маркетингового анализа потенциала рынка и бизнес-планирования, профессиональной подготовки персонала и франчайзинга.

Теоретической базой диссертационного исследования явились труды таких российских и зарубежных ученых по вопросам банковского дела, инновационной деятельности, предпринимательства и бизнес-планирования,

как: Д. Аакер, В. Аньшин, С. Валдайцев, А. Гапоненко, Р. Каплан, А. Кейн,

В. Колоколов, М. Лапуста, В. Макаров, Б. Мильнер, Ю. Одегов, А. Петров, К.

Рудый, С. Филин, Ф. Янсен и др.

В работе использованы аналитические и статистические материалы ассоциаций независимых финансовых советников США и Великобритании, российских аналитических агентств и консультационных компаний, отдельных российских и зарубежных банков и финансовых институтов, издательских домов и информационных агентств «Коммерсантъ», «Эксперт», «РосБизнес Консалтинг», «Финам» и т.д.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке предложений и методических рекомендаций по развитию в России сети независимых финансовых советников, включая вопросы исследования рынка и определения основных рисков данной деятельности, создания необходимой инфраструктуры, разработки грамотного продуктового предложения и организации системы подбора и обучения персонала.

К наиболее существенный результатам, полученный лично соискателем и выносимым на защиту, относятся:

1. Определены основные направления инновационной деятельности международных финансово-банковских институтов, включая инновации в новые технологии, разработку инновационных продуктов и услуг и создания современных каналов продаж и обслуживания клиентов с учетом изменений их потребительских предпочтений и финансовых потребностей.

2. Сформулированы важнейшие принципы развития российской финансово-банковской системы и основные направления ее инновационного развития, определен потенциал развития системы, включая прогнозы роста отдельных финансово-банковских

направлений, тенденций изменений управленческих структур и

подходов к обслуживанию потребителей.

3. Определены на основе изучения опыта зарубежных стран инновационные направления деятельности финансово-банковских институтов, включая деятельность по финансовому консультированию как наиболее перспективную с учетом роста потребностей населения, усиления конкуренции и расширения предложения финансовых продуктов, требующих специальных навыков для их эффективного использования.

4. Разработаны рекомендации по необходимости создания в России сети независимых финансовых советников как наиболее эффективной структуры повышения качества обслуживания частных клиентов, развития новых перспективных финансовых продуктов, как, например, ипотечное кредитование или управление активами, а также повышения эффективности всей финансовой системы в целом и качественного улучшения конкурентной среды.

5. Обоснованы предложения по организации предпринимательской деятельности по независимому финансовому консультированию населения с учетом проведенных детальных исследований потенциала рынка, готовности и спроса потенциальных потребителей и оценки рисков, а также с учетом разработанного перспективного продуктового предложения.

6. Разработаны рекомендации и программы по профессиональной подготовке независимых финансовых советников в рамках развития данного вида деятельности в России и с учетом текущих и перспективных потребностей и рынка.

Практическая значимость настоящего исследования состоит в

детальном анализе и разработке конкретных рекомендаций по развитию в России эффективной системы финансово-банковского обслуживания населения путем создания и развития сети независимых финансовых советников с учетом текущего уровня развития финансовой системы и опыта деятельности в данной сфере многих зарубежных финансовых систем.

Апробация работы. Основные положения, выводы и предложения диссертационной работы были на практике использованы автором при разработке и внедрении планов развития российской сети независимых финансовых советников ОАО «Инфинадо» и создания Института независимых финансовых советников «ИНФИС» при МГУ им. М. В. Ломоносова. Основные выводы диссертационной работы также были использованы автором в учебном процессе МИПК Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова в курсах «Экономика организаций (предприятий)», «Менеджмент», «Экономическая теория», «Финансы и кредит».

Публикации. Содержание настоящей диссертационной работы отражено в пяти опубликованных научных работах автора общим объемом 4,8 п.л.

Структура диссертационной работы. В соответствии с логикой исследования диссертация состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

Первая глава диссертации «Научные основы управления инновациями в финансово-банковской сфере» посвящена теоретическим аспектам инновационной деятельности, включая инновации в сфере банков и финансов как важнейшего элемента развития финансовых систем мира в последние годы. В главе также приводятся основные положения и

•

теоретические основы деятельности по независимому финансовому консультированию населения.

Во второй главе «Система управления инновационными процессами в финансово-банковских институтах в современных условиях» приводится анализ деятельности российских и зарубежных финансовых институтов в области инновационной деятельности, а таюке рассматриваются перспективы развития финансовых рынков России, включая перспективы и направления деятельности независимых финансовых советников.

В третьей главе диссертации «Механизмы управления инновациями в сфере консультирования населения независимыми финансовыми советниками в российских условиях» приводятся результаты анализа перспектив финансового консультирования в России и формулируются основные рекомендации по созданию и долгосрочному развитию сети независимых финансовых советников.

В заключении диссертации приведены основные выводы и рекомендации, отражающие результаты выполненного исследования.

## Особенности инноваций в финансово-банковской сфере

Инновации в современных рыночных условиях являются ключом к успешному конкурентному развитию компании. Они предопределяют, насколько эффективно компания использует свои конкурентные преимущества и рыночную позицию, а также как качественно она создает и внедряет новые продукты и услуги и реализует свою долгосрочную стратегию развития. В сегодняшней экономической ситуации инновации являются непрерывным процессом, когда компания постоянно разрабатывает и создает новые товары, технологические процессы, организационные формы и выходит на новые рынки сбыта.

В современных экономических условиях перед компаниями стоят следующие жизненно важные вопросы, предопределяющие необходимость внедрения практики инновационного развития:

обеспечение жизнеспособности компании в условиях жесткой конкуренции и постоянно изменяющихся условий хозяйствования;

максимизация прибыли при ограниченности ресурсов и росте издержек;

совершенствование работы компании на основе применения современных методов управления, внедрения эффективных организационных структур и производственных процессов;

систематическая разработка и внедрение более совершенных форм бизнеса и проникновение в новые сферы предпринимательства;

постоянная оценка нужд и потребностей потребителей для разработки и внедрения оптимального набора продукции и услуг;

способность к принятию разумных объемов риска и возможная минимизация последствий рискованных операций на финансовую устойчивость компании.

Вышеперечисленные задачи ведут к принятию компаниями стратегий инновационного развития, направленных как на удовлетворение нужд потребителей, так и оптимизации внутренних процессов для удержания и наращивания рыночной позиции.

До недавнего времени в специальной литературе и официальных

документах под понятием инноваций чаще всего использовались понятия «научно-технический прогресс», «внедрение достижений науки и техники в производство» и т.п., что было, как известно, характерно для централизованно управляемой экономики. В рыночных условиях хозяйствования такие понятия являются несколько ограниченными, ибо бизнес-организации не только внедряют созданные достижения науки, но и сами их разрабатывают, тестируют, инвестируют в их разработки и несут все риски, связанные с коммерческой неудачей инновационных проектов.

Помимо этого, сегодня понятие инноваций распространяется далеко за рамки научно-технического прогресса и включает в себя такие виды инноваций, как новые организационные структуры, каналы продаж, внутренние компьютерные и управленческие системы, методы работы с клиентом и т.д.

В соответствии с вышесказанным инновация прежде всего определяется как первое практическое применение нового научно 14 технического (технологического), организационно-экономического, производственного или иного решения . Все это свидетельствует о широком определении понятия инноваций, которое в теории и практике может означать любые кардинальные нововведения, как технологического, так и организационно характеров. Более того, многие ученые-экономисты рассматривают технологические инновации только в связи с организационными нововведениями, ведь внедрение и освоение новых технологий и продукции во многих случаях ведет к существенным изменениям в управлении, производственным процессом, мотивации персонала, маркетинге и сбыте и логистике.

Для инновации в равной мере важны все три свойства: научно-техническая новизна, производственная применимость, коммерческая реализуемость. Отсутствие любого из них отрицательно сказывается на инновационном процессе.

## Анализ российской финансово-банковской сферы и перспективы ее развития

Российская финансово-банковская система на сегодняшний момент находится в стадии технической и технологической революции и только переходит к интенсивному способу ведения своей деятельности. В начале 90-х годов в России возникло около 2500 банков, многие из которых могли быть отнесены к данной категории условно, а в реальности играли роль исключительно расчетных центров и систем промышленных групп, являвшихся их учредителями и акционерами. Таким образом, в период своего становления отечественная финансово-банковская система не выполняла традиционную посредническую миссию, связанную с консолидацией средств своих вкладчиков и предоставлением клиентам кредитов из данных аккумулированных средств.

Важнейшими факторами, определяющими развитие российской финансовой системы последних лет явились следующие:

Устойчивый рост экономики России. В период с 2000 г. ВВП Российской Федерации росло в среднем на 6,8% в год, что является высоким показателем, свидетельствующим о росте экономики, увеличении промышленного производства и повышении доходов населения.

Устойчивый внешнеторговый спрос на основные товары российского экспорта и существенный рост на энергоносители в последние несколько лет. Данные показатели говорят о повышении профицита бюджета страны, стабилизации ситуации в сфере государственных финансов и притоке в страну дополнительных доходов.

Тенденция роста внутреннего и внешнего спроса на продукцию российских производителей, а также массовое выбытие средств производства. Все это привело к наращиванию потребностей российской промышленности в кредитовании и прочему финансированию под обновление основных средств.

Рост инвестиционной привлекательности России и повышение кредитного рейтинга до «инвестиционного». Данная ситуация прямым образом ведет к росту числа иностранных инвесторов, готовых инвестировать свои средства в российскую экономику, а также снижает стоимость привлечения финансирования из-за рубежа. К примеру, если доходность к погашению еврооблигаций

Российской Федерации в 2001 г. составляла порядка 15,7% в долл. США, то в настоящее время данная доходность упала до рекордных 3,41% в год . Аналогичная тенденция наблюдается и по стоимости привлечения заимствований для российских компаний и предприятий.

Улучшение нормативной и законодательной базы банковского сектора. Это включает в себя переход к международным стандартам финансовой отчетности и корпоративного управления, а также реализацию системы государственных гарантий вкладов населения. Все это нацелено на укрепление доверия к российской финансово-банковской системе и увеличение притока инвестиций в данную сферу экономики.

По материалам аналитического агентства CBonds, www.cbonds.info. Несмотря на вышеперечисленные положительные результаты функционирования российской финансовой системы и улучшение макроэкономической ситуации, отечественная финансовая система все еще находится в процессе становления, что выражается в ее недостаточном развитии и значительных рисках функционирования. К основным проблемам развития финансово-банковской системы России следует отнести:

1. Недостаточная капитализация банковской системы в целом и отдельных ее игроков в частности. В настоящее время общая стоимость активов российской банковской системы составляет порядка 128 млрд. долл. США, что меньше, чем стоимость активов одного только голландского банка «АБН Амро» (560 мрлд. долл.). Настоящая проблема значительным образом тормозит возможности дальнейшего развития системы и ее способности обслуживания все возрастающих потребностей отечественной экономики. Данная проблема также повышает уровень риска банковской сферы.

2. Недостаток источников долгосрочного финансирования. Основной объем пассивов российских финансово-банковских институтов складывается из краткосрочных обязательств, таких, как расчетные счета, краткосрочные депозиты и межбанковские заимствования, что существенным образом снижает возможности по дальнейшему долгосрочному финансированию экономики и населения. Эта проблема тормозит, например, развитие ипотечного кредитования, являющегося в других странах основой развития банковской сферы.

3. Зачаточное состояние развития отечественных финансовых рынков. В России наблюдается недостаток предложения ликвидных финансовых инструментов, которые могли бы использоваться для инвестирования свободных средств предприятий и частных лиц, а также частных пенсионных фондов и страховых компаний.

4. Незначительное присутствие на рынке международных банков и прочих финансовых компаний, что ограничивает предложение российским клиентам современных финансовых услуг на уровне мировых стандартов по более низким ценам, чем у их российских конкурентов. В настоящее время активы зарубежных банков в российской банковской системе составляют не более 5%, при этом большая их доля сосредоточена на рынке Москвы. Следует заметить, однако, что в последнее время все же наметилась тенденция к росту активности иностранного капитала, о чем свидетельствуют недавние приобретения французского банка «Сосьете Генераль» банка «Дельта Кредит» или немецкого «Дойче Банка» российской инвестиционной компании «ОФГ».

5. Доминирование на рынке крупных государственных банковских институтов. Только два государственных банка - «Сбербанк» и «Внешторгбанк» — практически полностью доминируют на рынке; их доля составляет 70% депозитов физических лиц и 40% на рынке корпоративного кредитования. Данная ситуация в значительной степени тормозит конкуренцию и развитие системы частных банков, способных к качественному инновационному развитию в интересах своих клиентов.

## Определение рыночных потребностей и риски создания сети независимых финансовых советников

В предыдущих параграфах настоящей диссертационной работы было указано на то, что в настоящее время российская финансово-банковская система находится на первом этапе бурного инновационного развития. Результатом данного процесса является усиление конкуренции на рынке, появление новых игроков, в том числе и зарубежных, а также расширение спектра предоставляемых продуктов и услуг, ориентированных на различные сегменты рынка. Также российские финансовые институты активным

образом наращивают технологическую составляющую своей деятельности, включая использование новейших компьютерных систем и сетевых технологий, что позволяет им расширять свое продуктовое предложение и улучшать качество предоставления услуг.

В то же самое время при расширении предложения и увеличения числа финансовых институтов потенциальным клиентам требуется больше времени, знаний и опыта с целью принятия для себя оптимальных решений по выбору предлагаемых на рынке услуг. В данной ситуации, по нашему мнению, именно деятельность независимых финансовых советников способна предоставить населению возможность грамотного выбора.

На наш взгляд, в настоящее время идея создания в России сети независимых финансовых советников становится все более актуальной, а

и услуги, предоставляемые советниками, крайне необходимыми для большинства населения страны, приобретающего или планирующего приобретать финансовые услуги. С одной стороны, банки и прочие финансовые институты заинтересованы в продвижении своих продуктов и услуг и расширении сети их распространения. С другой - население должно иметь возможность получения независимых консультаций по предлагаемым в настоящее время на рынке кредитных, накопительных, инвестиционных и страховых продуктов.

Сама идея создания сети независимых финансовых советников является для отечественного финансового рынка инновационной. До настоящего времени российские финансовые институты, работающие с частными лицами, занимались самостоятельным продвижением продуктов через собственные каналы продаж. При этом в некоторых случаях они внедряют программы комплексных продаж с использованием единой сети клиентских менеджеров. Однако и в этом случае осуществляются продажи продуктов одного и того же финансового института, что во многих случаях не является оптимальным с точки зрения удовлетворения нужд клиентов.

В связи с тем, что, как было указано выше, данный вид посреднической деятельности является инновационным для отечественного рынка, становится крайне необходимым анализ перспектив и рисков с целью максимально эффективной разработки стратегического плана ее внедрения.

С целью оценки потенциала деятельности независимых финансовых советников и определения заинтересованности населения страны в данной услуге был проведен комплексный обзор рынка, основным элементом которого явился опрос жителей Москвы, проведенный в 2004 г. ведущей исследовательской компанией России «Ромир Мониторинг». Целью данного исследования явилось изучение отношения населения города Москвы к новой финансово-инвестиционной услуге. Москва была выбрана с учетом того, что данный город является безусловным финансовым центром, в котором сосредоточено большинство активов финансовой системы страны. Более того, в Москве значительно выше уровень доходов населения, что ведет к более существенному спросу на различные финансовые и банковские услуги. В целом большинство инноваций на финансовых рынках начинают в первую очередь тестироваться и реализовываться именно в Москве, а уже после их успешного продвижения распространяться в другие города и регионы России.

Задачами вышеуказанного исследования компании «Ромир» явились:

Определение степени заинтересованности населения Москвы в новой финансово-инвестиционной услуге по следующим направлениям: о накопительные вклады и депозиты; о кредиты потребительские (на приобретение товаров); о кредиты на покупку жилья (ипотека); о доверительное управление свободными денежными средствами; о финансовое планирование семейного бюджета; о страхование имущества; о страхование жизни; о медицинское страхование.

Определение уровня готовности различных социально демографических групп населения Москвы к приобретению новой финансово - инвестиционной услуги по перечисленным выше направлениям.