Антонов, Константин Анатольевич. Развитие инновационных систем банковского обслуживания и оценка эффективности их внедрения : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Антонов Константин Анатольевич; [Место защиты: Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики].- Москва, 2012.- 166 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/3506

**Содержание к диссертации**

Введение

**ГЛАВА 1. Теоретические основы инновационной деятельности банков 10**

1.1 .Понятие банковских инноваций и их роль в развитии банковского сектора 10

1.2. Классификация банковских инноваций 23

1.3. Методология банковского инжиниринга 37

**ГЛАВА 2. Инновационные банковские системы: формы и особенности использования в банках РФ 47**

2.1. Основные формы инновационной деятельности банков на современном этапе 47

2.2.Системы инновационного банковского обслуживания юридических и физических лиц 53

2.3. Сравнительный анализ использования инновационных систем банковского обслуживания в Тверской области и в целом по России 74

**ГЛАВА 3. Повышение эффективности использования инновационных систем банковского обслуживания 97**

3.1.Проблемы использования инновационных систем дистанционного банковского обслуживания в банках РФ 97

3.2. Обоснование преимуществ и разработка унифицированной системы инновационного банковского обслуживания 107

3.3.Оценка эффективности инновационных систем банковского обслуживания 124

Заключение 142

Список использованной литературы

* [Классификация банковских инноваций](http://www.dslib.net/finansy/razvitie-innovacionnyh-sistem-bankovskogo-obsluzhivanija-i-ocenka-jeffektivnosti-ih.html#5150801)
* [Методология банковского инжиниринга](http://www.dslib.net/finansy/razvitie-innovacionnyh-sistem-bankovskogo-obsluzhivanija-i-ocenka-jeffektivnosti-ih.html#5150802)
* [Сравнительный анализ использования инновационных систем банковского обслуживания в Тверской области и в целом по России](http://www.dslib.net/finansy/razvitie-innovacionnyh-sistem-bankovskogo-obsluzhivanija-i-ocenka-jeffektivnosti-ih.html#5150803)
* [Обоснование преимуществ и разработка унифицированной системы инновационного банковского обслуживания](http://www.dslib.net/finansy/razvitie-innovacionnyh-sistem-bankovskogo-obsluzhivanija-i-ocenka-jeffektivnosti-ih.html#5150804)

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования.** В качестве стратегической цели развития российской экономики Правительством РФ определено повсеместное и широкое внедрение инновационных технологий и продуктов, созданных на их основе. Это в полной мере соответствует тенденциям современного развития наиболее развитых в экономическом отношении государств. Инновации стали сутью современного развития во всех сферах экономики, в том числе и в банковском деле. Этот процесс существенным образом затронул банковскую сферу и как область приложения (объект) инноваций и как фактор, способствующий их внедрению в экономику в целом. Понятие «инновации» можно рассматривать в широком и в узком определении. В широком определении банковская инновация применима ко всем нововведениям во всех сферах функционирования банка. В сфере интересов данного исследования лежит инновационная банковская деятельность в узком определении, которая представляет собой осуществление банковских операций и сделок, основанных на коммуникационных и Интернет-технологиях. Наиболее распространенные на сегодняшний день инновационные банковские продукты, явившиеся результатом использования коммуникационных и Интернет-технологий, относятся к дистанционному банковскому обслуживанию (ДБО).

Сравнительный анализ уровня развития инновационной деятельности, в частности дистанционного банковского обслуживания, позволяет утверждать, что зарубежный аналог услуг существенно превосходит российский. В развитых странах уже более 20 лет дистанционное банковское обслуживание является основной моделью развития банковского сектора. В то же время в Российской Федерации сегодня наблюдается заметное отставание российских банков от зарубежных в области управления инновационными процессами, что обусловливает значительное ослабление их позиций в конкурентной борьбе на международном финансовом рынке. Во избежание этого необходимо срочно предпринять меры по активизации инновационной деятельности российских кредитных организаций, иначе отечественная банковская система неминуемо столкнется с серьезными трудностями. Следствием этого может стать абсолютная неготовность отечественных кредитных организаций конкурировать с зарубежными финансовыми институтами даже на внутреннем рынке. Активно формирующаяся глобальная финансовая система приводит к столь же глобальной финансовой конкуренции. Для национальных банков складывается принципиально новая внешняя среда деятельности. Поэтому единственно правильным решением в сложившейся ситуации на отечественном рынке банковских услуг является организация эффективного инновационного процесса в российских кредитных организациях.

Актуальность данного исследования объясняется также тем, что инновационные банковские технологии являются важнейшим фактором обеспечения стабильности функционирования банков и способствуют их экономическому росту. Банковская деятельность становится все более зависимой от новейших технологий. Чтобы повысить качество услуг, получить конкурентные преимущества банки, вышедшие на рынок и стремящиеся изменить свой корпоративный имидж, применяют новейшие технологии.

Актуальность диссертации также диктуется необходимостью разработки механизмов реализации поставленной Правительством РФ задачи повышения доступности банковских услуг для населения. В настоящее время фактически половина населения РФ лишена возможности пользоваться банковскими услугами, наблюдаются диспропорции в банковском обслуживании между крупными городами и отдельными регионами, между городами и сельской местностью. Внедрение и широкое распространение инновационных систем банковского обслуживания позволит снять остроту этой проблемы.

Приведенные выше аргументы доказывают необходимость научного обоснования путей активизации инновационной деятельности банков в сфере дистанционного банковского обслуживания.

Таким образом, научное исследование вопросов развития инновационной банковской деятельности, в частности, систем дистанционного банковского обслуживания в целях повышения конкурентоспособности и эффективности деятельности российских банков, обеспечения доступности и качества банковских услуг является объективно необходимым и актуальным.

**Степень разработанности проблемы.** Общетеоретические подходы автора основаны на критическом обобщении результатов научных исследований отечественных и зарубежных специалистов по вопросам инновационной деятельности в банковской сфере. Среди зарубежных исследователей, рассматривающих теоретические вопросы инновационных деятельности, а также анализ практики ее использования в банковской сфере, можно выделить таких, как Дёриг Ханс-Ульрих, Шумпетер Й., П. Роуз, Дж. Синки Пересмотр концепции комплексного банковского обслуживания клиентов в связи с появлением электронных услуг осуществили К. Фабри, Д. Джентле, М. Портер, Дж. Кей, С. Дейвис.

Существенный вклад в разрабатываемую научную проблематику внесли Алексеев М., Викулов В.С., Иванова Н., Костерина Т.М., Лаврушин О.И., Лямин Л.В., Мосин А., Николаева Г.П., Сорвин С.В., Пригожин А.И., Ревенков П.В., Семикова П.В., Тедеев А.А., Юденков Ю.Н. и др.

Анализ работ, опубликованных по теме исследования, свидетельствует, что в основном они посвящены раскрытию сущности, выделению видов и определению роли инноваций в развитии банковского дела (Викулов В.С., Костерина Т.М., Лаврушин О.И., Пригожин А.И., Семикова П.В.). Немало работ, раскрывающих технологические аспекты данного вопроса (Тедеев А.А., Юденков Ю.Н., Сорвин С.В. и др.). Однако практически отсутствуют исследования, посвященные оценке экономической эффективности внедрения инновационных систем банковского обслуживания.

Актуальность и недостаточная проработанность ряда проблем внедрения и развития инновационных систем банковского обслуживания в банках Российской Федерации предопределили выбор темы, цель, задачи, структуру и содержание данного исследования.

**Цель диссертационного исследования** состоит в теоретико-методологическом обосновании целесообразности использования и разработке унифицированной системы инновационного банковского обслуживания на основе анализа и систематизации различных систем дистанционного банковского обслуживания и методики оценки ее эффективности.

Исходя из указанной цели, в ходе исследования были поставлены следующие задачи:

-раскрыть сущность понятий «инновационный банковский продукт», «инновационная банковская деятельность», «инновационные банковские системы» и специфические особенности применения на современном этапе;

-систематизировать существующие виды инновационных банковских продуктов и разработать новый подход к их классификации;

-разработать организационную модель банковского инжиниринга;

-провести сравнительный анализ инновационных систем обслуживания (на примере дистанционного банковского обслуживания - ДБО) в банках Российской Федерации и Тверской области, выявлены особенности, основные тенденции и проблемы их использования;

-обосновать необходимость и предложена оптимальная унифицированная инновационная система банковского обслуживания клиентов;

-разработать методику оценки эффективности инновационных систем банковского обслуживания.

Объектом исследования в данной работе является деятельность коммерческих банков по созданию, внедрению и использованию инновационных систем дистанционного банковского обслуживания на основе современных коммуникационных и информационных технологий.

**Предметом исследования** выступают механизмы обеспечения развития дистанционного банковского обслуживания как основной формы инновационной деятельности коммерческих банков.

**Методология** **исследования** опирается на системный подход, методы обобщения и сравнения, анализа и синтеза, а также статистические методы. В практической части использован метод анкетирования региональных банков. Расчеты основываются на репрезентативности использованного массива исходной информации.

**Теоретической базой исследования** явились концепции и положения, практические разработки отечественных и зарубежных авторов по проблемам банковской инновационной деятельности и IT- технологий банков.

**Информационную базу** исследования составили:

- Федеральные законы и нормативные акты Банка России,

-монографии, публикации в периодических изданиях, научные доклады и отчеты органов государственной, региональной, банковской статистики, результаты аналитических и экспертных исследований, материалы научных конференций, семинаров.

**Научная новизна исследования** заключается в обосновании целесообразности использования и разработке унифицированной системы инновационного банковского обслуживания и методики оценки ее эффективности.

В процессе исследования получены следующие научные результаты, выносимые на защиту.

1. Выявлена специфика инновационной деятельности банков, представляющей процесс создания и реализации новых и модифицированных продуктов и/или технологических процессов на рынке, расширяющий их функциональное содержание, но не меняющий сущности.

Под инновационным банковским продуктом понимается конечный результат инновационной деятельности в виде новых или модифицированных продуктов и технологий их реализации на рынке. Доказано, что нововведения требуют внедрения новых более технологичных форм организации банковского дела, что должно обеспечить модернизацию взаимоотношений банка с клиентами, повышение качества обслуживания.

2.Проведена систематизация инновационных банковских продуктов, детерминированных специфическими функциями банка как финансового посредника. В отличие от подходов к их классификации, представленных в научной литературе, разработана классификация банковских инноваций. Она дает возможность определить стратегию банка, его организационно-управленческого механизма, способа реализации и продвижения банковских продуктов, различающихся по формам инновационных банковских систем.

3.Предложена организационная модель банковского инжиниринга, адаптированная к современным условиям развития российских банков. Изучение, систематизация и обобщение методических основ и сложившейся практики создания инновационных банковских продуктов в РФ и за рубежом легли в основу выделения наиболее характерных этапов создания инновационного банковского продукта. Каждый из них выполняет определенные задачи и функции, в своей совокупности отражают процесс банковского инжиниринга, что имеет принципиальное значение для определения структуры затрат банка на создание инновационного банковского продукта и, на этой основе, оценки эффективности его внедрения.

4.В результате обследования 22 региональных банков и филиалов иногородних банков Тверской области определены основные особенности, тенденции и проблемы использования систем дистанционного банковского обслуживания. Выявлен недостаточный уровень развития систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО), обоснована необходимость модификации отдельных систем с учетом специфики клиентской базы и состава предлагаемых услуг.

5. На базе сочетания технических возможностей различных систем дистанционного банковского обслуживания доказана целесообразность использования унифицированной инновационной системы банковского обслуживания, обеспечивающая возможность комплексного обслуживания и юридических, и физических лиц. Система сочетает технические возможности наиболее востребованных клиентами систем «Клиент-Банк» и «Интернет-банкинг». Это обеспечивает сокращение затрат на одновременное сопровождение нескольких систем дистанционного банковского обслуживания и расширение доступа клиентов к банковскому обслуживанию без открытия счета с использованием карточки любого банка.

6. Предложена методика оценки эффективности инновационного банковского продукта. За основу методики расчетов автором взяты традиционные показатели оценки эффективности инвестиционных бизнес – проектов. Однако основные показатели эффективности внедрения системы ДБО скорректированы с учетом фактора времени и рисков вложений инвестиций. Приведены подходы к определению уровня риска внедрения и использования систем ДБО.

**Вышеуказанные положения диссертации соответствуют** паспорту специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит: п.10.22. «Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения».

**Теоретическая значимость исследования** состоит в развитии теории платежных систем и электронных денег, к которым относятся системы дистанционного банковского обслуживания, и обосновании рекомендаций по их применению в банковской сфере. Материалы диссертационного исследования могут быть использованы в учебном процессе в преподавании дисциплин «Деньги, кредит, банки», «Банковское дело», «Банковский менеджмент», «Банковский маркетинг», «Современные платежные системы» для студентов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит».

**Практическая значимость исследования** заключается в возможности применения предлагаемой в диссертации унифицированной инновационной системы банковского обслуживания в российских банках и методики оценки ее эффективности.

Результаты исследования могут быть использованы:

кредитными организациями при принятии решения о внедрении и использовании инновационных систем банковского обслуживания в процессе разработки и реализации стратегии развития и для определения перспектив изменения рыночных позиций банка;

клиентами для принятия решения о выборе или смене банка с точки зрения соотношения цены и качества потребляемых банковских услуг и продуктов;

специалистами, занимающимся разработкой и внедрением инновационных систем банковского обслуживания, при их выборе и оценке эффективности.

**Реализация и внедрение результатов диссертационной работы.** Исследования и разработки, выполненные в диссертации, внедрены в практику деятельности ряда кредитных организаций г. Твери и области (справка АКБ «КБЦ» о внедрении от 10.04.2012г. № 192 и АКБ «Торжокуниверсалбанк» от 15.05.2012г. № 1419). Материалы исследования используются в учебном процессе МЭСИ в преподавании дисциплин «Деньги, кредит, банки», «Банковское дело», «Банковский менеджмент», «Банковский маркетинг», «Современные платежные системы» для студентов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» (справка о внедрении ТФ МЭСИ от 20.04.2012г. № 362).

Апробация результатов исследования. Основные выводы и результаты работы докладывались и обсуждались на VIII международной научно-практической конференции «Партнерство бизнеса и образования в инновационном развитии региона» (г. Тверь, 2009г.) и на IY международной научно-практической конференции «Факторы развития экономики России» (Тверь, 2012г.).

**Публикации.** Основные положения диссертации отражены в 8 публикациях общим объемом 3,5 п.л., в том числе в 3 работах (авторский объем 1,2 п.л.), опубликованных в научных журналах, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ для отражения результатов диссертационного исследования.

**Структура работы.** Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 140 наименований. Содержание диссертационной работы изложено на 149 страницах и содержит 14 таблиц и 8 рисунков.

## Классификация банковских инноваций

Доминирующим направлением развития банковского дела в условиях финансовой нестабильности представляется создание и внедрение новых банковских продуктов, отвечающих повышенным требованиям банков и их контрагентов к доходности, ликвидности и управлении рисками.

Последние 20 лет были ознаменованы мощным взрывом инновационной активности и развитием новых банковских продуктов. Процесс проектирования, разработки и практической реализации конкурентоспособных инновационных банковских инструментов, продуктов и бизнес-процессов получил название банковского инжиниринга. Появление данного объективного процесса обусловлено реальными факторами: международная интеграция, глобализация развития, рост конкуренции, изменчивость цен, налоговые асимметрии, технологические достижения, успехи банковской науки, потребности в ликвидности и минимизации рисков. Перед банковским инжинирингом ставятся целевые задачи по конструированию таких параметров банковского продукта, при которых, с одной стороны, структура банковского продукта и формируемые им денежные потоки в наибольшей мере соответствуют основным интересам эмитента, а, с другой стороны, обеспечивается наилучшее соотношение риска, доходности и ликвидности созданного продукта. Эта цель достигается за счет обоснованного выбора и тщательного конструирования каждого отдельного параметра банковского продукта, что обусловливает необходимость умелого применения отдельных методов банковского инжиниринга и использования его инструментов. Банковский инжиниринг расширяет возможности управления ликвидностью, рисками и доходностью банковских операций.

В словаре интернет-сайта nigma «банковский инжиниринг» трактуется как объединение или разделение существующих финансовых инструментов с целью создания новых финансовых продуктов (пакетов финансирования)17.

Исследование атрибутивных качеств банковского инжиниринга подразумевает выявление и декомпозицию общей цели и основной функции банковского инжиниринга на систему упорядоченно связанных подцелей. Главная цель банковского инжиниринга - извлечение дополнительной прибыли на базе использования свободных сегментов рынка и их несовершенств посредством достижения в инновационных банковских продуктах оптимального соотношения между конкурирующими характеристиками (риском, доходностью и ликвидностью). К подцелям банковского инжиниринга относятся: 1. Создание необходимых условий для движения фиктивного капитала. Следуя марксистской терминологии относительно финансового капитала, который трактуется как фиктивный капитал, одной из главных функционально-целевых задач банковского инжиниринга является создание фиктивного капитала и обеспечение его движения. 2. Получение дополнительной нормы прибыли на основе использования законодательных несовершенств, свободной «ниши» в инфраструктуре рынка и его недостаточной развитости. 3. Диверсификация банковских рисков. Банковский инжиниринг нацелен, с одной стороны, на «распыление» рисков на сторонних инвесторов, а с другой, на получение повышенной толерантности к рискам для снижения стоимости своих затрат. 4. Безрисковое извлечение прибыли путем создания механизма спекулятивных операций для безрискового получения дополнительной прибыли. Примером спекуляций могут служить различные опционные стратегии.

Таким образом, перед банковским инжинирингом ставятся задачи по конструированию таких параметров банковского продукта, при которых, с одной стороны, структура банковского продукта и формируемые за счет его использования денежные потоки в наибольшей мере соответствуют основным интересам эмитента, а, с другой стороны, гарантируется максимально возможная инвестиционная привлекательность продукта, что обеспечивается за счет наилучшего соотношения риска, доходности и ликвидности созданного продукта. Эта цель достигается посредством обоснованного выбора и тщательного конструирования каждого отдельного параметра банковского продукта, что обусловливает необходимость умелого применения определенных методов банковского инжиниринга и использовании его инструментов.

Исходя из выявленных целей банковского инжиниринга, зонами его функциональной ответственности являются сегменты банковской деятельности, связанные с управлением рисками, разработкой и выполнением спекулятивных стратегий при торговле ценными бумагами, производными финансовыми инструментами и, самое главное, инновационными банковскими продуктами.

Банковский инжиниринг, выступая как процесс создания инновационных продуктов, расширяет возможности управления ликвидностью, рискованностью и доходностью банковских операций. Это многогранный способ решения проблемных задач, связанных с формированием и движением денежного капитала.

## Методология банковского инжиниринга

Работа в системе осуществляется в сетях любых операторов сотовой связи, предоставляющих услугу GPRS, с помощью Java-приложения, загружаемого в память мобильного телефона, в режиме 24x7. Авторизация в системе осуществляется по логину/паролю, подтверждение операций осуществляется сеансовыми ключами, сгенерированными в т.ч. с помощью встроенной системы генерации ключей "MobiPass"."Мобайл-Клиент" легко устанавливается и работает на всех моделях сотовых телефонов. Отличительной особенностью данного решения является удобный, интуитивно понятный пользовательский интерфейс.

Использование "Мобайл-Клиент" позволяет кредитной организации выйти на новый уровень обслуживания клиентов - физических лиц и качественно улучшить данный сервис. Преимущества системы "Мобайл-Клиент" заключаются в следующем: встроенная система генерации сеансовых ключей-Аналога Собственноручной Подписи клиента - "Mobipass"; работа с "Мобайл-Клиент" возможна везде, где есть GPRS-покрытие, в том числе за границей при наличии GPRS-роуминга; система работает круглосуточно в режиме реального времени. Помимо рассмотренных выше систем ДБО для физических лиц предлагаются и другие. Например, MobiPass (калькулятор подписи документа в виде приложения для сотовых телефонов с поддержкой Java), "Сервер Нотификации" предназначен для предоставления Банком интерактивного сервиса в автоматическом режиме как его существующим, так и потенциальными клиентами по различным удобным для клиента каналам (sms, e-mail, internet paging и т.д.) передачи информации.

Таким образом, в настоящее время российскими банками используются системы дистанционного банковского обслуживания: юридических лиц - «Банк — клиент» и Интернет-банкинг; физических лиц - Интернет-банкинг, телебанкинг, Информационный Клиент, Мобильный Клиент, WAP-банкинг, Киоск самообслуживания, Мобайл-Клиент. .

Общими для всех систем ДБО является круглосуточный режим работы в режиме on-line и возможность для клиентов пользоваться услугами банка независимо от времени суток и дней недели. Перечень услуг, предоставляемых клиентам различными системами ДБО, существенно не отличаются, то есть дублируют друг друга. Кроме того, некоторые системы, имея различные названия, идентичны по содержанию («Мобильный банк», «Мобильный клиент», WAP-Клиент, Мобильный банкинг и др.) и эффективно сочетаются друг с другом:call-центрами, wap- и sms-банкингом, а также с пластиковыми картами. В результате клиент не привязан к одной форме работы с банком и может выбирать удобный для него способ связи: Интернет, мобильный телефон коммуникаторов и КПК (SmartPhone, PocketPC, PDA) и др.

Сравнительный анализ использования инновационных систем банковского обслуживания в Тверской области и в целом по России С тем, чтобы сформировать комплексную систему ДБО, ориентированную на потребности конкретного клиента, рассмотрим отдельные системы, проанализируем и дадим оценку эффективности их использования в российской банковской практике.

В ходе исследования установлено, что на сегодняшний день почти все российские банки имеют системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

Это говорит о потенциальной емкости рынка, поскольку многие банки, приобретя лицензии, реально так и не начали использовать системы в работе, либо пока обкатывают их на афилированных компаниях. Тем не менее, все опрошенные CNews Analytics компании отмечаются высокий спрос на решения этого класса. Некоторые из них ежемесячно запускают в промышленную эксплуатацию более 10 систем интернет-банкинга.

## Сравнительный анализ использования инновационных систем банковского обслуживания в Тверской области и в целом по России

Как показал анализ использования систем ДБО, наибольшим спросом у банков среди клиентов-юридических лиц пользуются системы типа "Банк—Клиент". Поэтому потенциал рынка по системам этого типа состоит в основном в продвижении этих систем среди других клиентских сегментов и в улучшении качества предоставляемых услуг. Следовательно, ожидается развитие специализированных решений по обслуживанию юридических лиц, где система "Банк—Клиент" является составной частью, например, услуг private-банкинга.

Системы дистанционного обслуживания физических лиц ориентированы, преимущественно, на развитие интернет-банкинга и мобильного банкинга. Многие кредитные организации России уже предоставляют подобные сервисы или анонсируют данные услуги. В Западной Европе средства мобильной связи выходят на первое место, обходя персональные компьютеры по популярности использования для совершения банковских операций. В мире данный тип электронного банковского обслуживания настолько популярен, что существуют банки, которые уже отказались от других сервисов в пользу мобильных решений. Стоит отметить, что в нашей стране мобильный банкинг направлен в основном на физических лиц — клиентов банка. В условиях отсутствия у значительной части населения России доступа к высокоскоростному проводному Интернету внедрение мобильных услуг является эффективным решением. Сегодня в подавляющем большинстве случаев банк, строящий инфраструктуру ДБО для физических лиц, планирует предоставление мобильных услуг на одном из этапов развертывания инфраструктуры. Мобильная связь является следующим шагом для предоставления дистанционных банковских услуг и только начинает свое развитие в нашей стране.

Поэтому основной потенциал развития рынка систем ДБО составляют кредитные организации, планирующие внедрение этих систем и для юридических лиц. Именно такие системы и решения будут наиболее динамично развиваться в ближайшие годы. По оценкам экспертов43, потенциал развития интернет-банкинга огромен. Аудитория российской зоны Интернета уже сейчас насчитывает более 30 млн. пользователей и, согласно данным опросов, каждый третий интернет-пользователь готов управлять своим банковским счетом через сеть. Сегмент интернет-банкинга активно развивается, и российские банкиры отмечают постоянный рост клиентской базы — от 40% в год (по отдельным направлениям этот рост еще выше). Данный рост будет продолжаться и в будущем.

В этой связи необходимо создание модулей обслуживания клиентов по новым каналам обслуживания или с использованием новых технологий, которые становятся доступны клиентам. Это предопределяет необходимость удобного, то есть интуитивно-понятного интерфейса, совершенствование которого сделает соответствующие системы еще более доступными для широкого круга пользователей. Широкий функционал системы ДБО позволит предлагать клиентам банка уникальные услуги, создавать новые сервисы и даже новые системы. Например, использование Интернета не определяет конкретную технологию, а лишь определяет канал обмена, который применим не только в системах "Клиент - Банк", "Клиент -WEB", "Персона - Банк", но и в "Телефон - Банк" (VoIP), "SMS-информатор" (SMPP) и др. Системы private-банкинга, контроля бюджета компании, различные решения, такие как зарплатные или кредитные проекты, являются, по сути, параллельными путями развития стандартных решений систем ДБО.

Также можно предположить, что со временем значительно расширится список операций, которые клиент может выполнять через Интернет.

Например, до сих пор остается проблемой пополнение виртуальных банковских счетов. Размещение банкоматов с функцией сазп-т (средства анализа защищенности приложений) принципиально важно для крупных розничных банков, ведь с обслуживанием большого количества их клиентов с трудом справляется даже разветвленная система отделений. Однако такие устройства стоят порядка 10-12 тыс. долл. и требуют специального техобслуживания, поэтому есть далеко не у всех банков.44 Альтернативой им служат терминалы моментальной оплаты ("Элекснет", "Объединенная система приема платежей" и др.), но они используются сейчас в основном для погашения кредитов и только в редких случаях для пополнения виртуального счета.

Однако погоня за технологическими новинками зачастую приводит к появлению в системах ДБО необоснованных с точки зрения конечного потребителя условий использования и особенностей интерфейса. Избежать такой "перегрузки" позволит такой подход, при котором во главу угла ставятся потребности клиента. Ориентация на пользователя позволяет перевести клиента на полноценный электронный документооборот, обеспечив ему все необходимое для обмена с банком информацией через систему ДБО. Однако чрезмерное насыщение системы ДБО функциями может привести к появлению "мертвых услуг", то есть таких, которые банк не может предоставить клиенту или предоставление которых является очень трудоемким.

## Обоснование преимуществ и разработка унифицированной системы инновационного банковского обслуживания

Следует также учесть, что при обслуживании в системе ДБО затраты времени операциониста в среднем в 3 раза ниже, чем при обслуживании в отделении банка. Проведя практические расчеты, можно получить следующее соотношение затрат: себестоимость операции при дистанционном банковском обслуживании оказывается ниже, чем при обслуживании клиента в отделении. Проведение платежного документа через сотрудников банка требует постоянного привлечения человеческих и материальных ресурсов. Использование же автоматизированной системы ДБО экономически оправдано: для обслуживания количества клиентов, аналогичного тому, что обслуживается в отделении банка, требуются как меньшие ежемесячные затраты, так и меньший объем инвестиций.

В то же время, при всей привлекательности систем дистанционного банковского обслуживания, итоговая финансовая выгода от их внедрения далеко не очевидна. Каждое из решений обладает различными финансовыми характеристиками, размером первоначальных инвестиций, стоимостью владения, величиной получаемых доходов, сроком выхода на уровень безубыточности, окупаемости и т.д.

Так, важной качественной характеристикой использования любого банковского продукта является его экономическая эффективность. В настоящее время используются различные методы оценки эффективности инновационных банковских продуктов: финансовые, качественные, вероятностные, статистические и др. Чаще всего применяются три основных финансовый метод, базирующийся на определения эффективности инвестиций в банковские инновации по трем показателям:

У каждого из них есть свои достоинства и недостатки. Поэтому все показатели дополняют друг друга и используются в совокупности, что дает более полное понимание инвестиций в проект, о прибыли и экономическом эффекте, которые банк получит от внедрения инновационного продукта. Именно на основании комплексных оценок экономической эффективности уже можно принять оптимальное решение о внедрении проекта и его выгоде для банка.

В настоящее время коммерческими банками используются определенные методики расчета экономической эффективности внедрения инновационных банковских продуктов, базирующиеся, преимущественно, на оценке статистических показателей учета доходов и затрат на инновации. Одними из наиболее распространенных количественных показателей эффективности инвестиций в инновационные банковские продукты являются подходы в части учета сокращения затрат. Недостатками данных подходов можно считать субъективность или невозможность оценить некоторые параметры (например, качество обслуживания) и то, что оценка делается на основании текущей ситуации на рынке, в то время как условия на рынке быстро меняются, появляются новые участники и регламенты их деятельности. К тому же есть факторы, приводящие к изменению самого бизнеса.

Очевидно, что за счет использования систем ДБО и банк, и клиент должны получить определенную выгоду, в том числе и экономическую. Для расчета эффективности внедрения какого - либо банковского продукта необходимо просчитать затраты на внедрение, затраты на эксплуатацию, доход от использования, срок окупаемости и предполагаемую прибыль.

Предлагаемый подход к оценке доходности систем ДБО заключается в разработке методики комплексной оценки финансово - экономических результатов и эффективности внедрения систем ДБО, так как ни один из перечисленных методов сам по себе не является достаточным для объективной оценки проекта. Опираясь на такой подход, мы видим целесообразным, применить дисконтированные показатели и определить размер экономической выгоды от использования в банковской деятельности систем ДБО, взяв за основу традиционные показатели оценки эффективности инвестиционных бизнес - проектов и объединить указанные коэффициенты в единый комплекс.

Учитывая все вышесказанное, представляется возможным для оценки эффективности внедрения инновационного банковского продукта использовать показатель, сочетающий, с одной стороны, традиционные показатели, а, с друцой, учитывающий специфику банковской инновационной деятельности.

Это предполагает определение основных показателей эффективности внедрения системы ДБО с учетом фактора времени и рисков вложений инвестиций. Для этого необходимо рассчитать чистый приведенный (дисконтированный) доход, как разницу между приведенными (дисконтированными) доходами и приведенными (дисконтированными) затратами по следующей формуле: