Охлопков, Алексей Владимирович. Инновации в сфере предоставления банковских услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Охлопков Алексей Владимирович; [Место защиты: Финансовый ун-т при Правительстве РФ].- Москва, 2011.- 193 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/267

**Содержание к диссертации**

Введение

**ГЛАВА 1. Теоретические основы инноваций в сфере предоставления банковских услуг 42**

1.1. Понятие банковской инновации и инновационной банковской услуги 13

1.2. Содержание сферы предоставления современных банковских услуг 32

1.3. Роль информационных технологий в сфере предоставления банковских услуг как основы их инновационного характера 52

**ГЛАВА 2. Российский и зарубежный опыт предоставления банковских услуг на основе инноваций 52**

2.1. Формирование и реализация банковских инноваций на основе информационных технологий 83

2.2. Анализ предоставляемых банковских продуктов и услуг в России и зарубежных странах в сфере поддержки участников внешнеэкономической п деятельности

2.3. Инновации в области обслуживания физических лиц: российский и зарубежный опыт

2.4. Исламский банкинг и предоставляемые в рамках основных моделей финансирования продукты и услуги

**ГЛАВА 3. Перспективы внедрения отдельных видов инноваций в банковском секторе России125**

3.1. Перспективы почтово-банковской деятельности в России на основе использования опыта зарубежных стран 136

3.2. Развитие системы поддержки малых и средних предприятий - участников внешнеэкономической деятельности в России посредством предоставления информационных и финансовых услуг 149

3.3. Финансово-консультационное сопровождение инвестиций в искусство как инновация в сфере частного банковского обслуживания

Заключение 159

Список литературы 170

Приложение 179

**Введение к работе**

**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. Роджерс, И. Шумпетер, и др. В отечественной экономической науке этому вопросу посвящены труды И.Т. Балабанова, Л.С. Барютина, Л.С. Бляхмана, B.C. Викулова, В.Я. Гарфункеля, П.Н. Завалина, Е.А. Золотовой, А.К. Казанцева, А.В. Калтырина, Н.Д. Кондратьева, 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. Синки, 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) изучены труды А.В. Атаева, B.C. Викторовой, Д.С. Воробьева, М.Ю. Корякина, Н.Ю. Родыгиной, А.Н. 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 вьщелены 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 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 ив 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 «ТЕМПЕ АНК». 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 о б служив ания.

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.

## Содержание сферы предоставления современных банковских услуг

Характер происходящих перемен в сфере реального процесса производства и в сфере предоставления услуг заметно отличаются друг от друга. Особенностью последней является сложное определение её реальной стоимости, поскольку субъективный фактор формирования цены носит преобладающий характер. Кроме того, оказание услуги потребителю зачастую требует личного его контакта с продавцом. Наличие такого контакта приводит к появлению специфики процесса её оказания, своего рода необходимости установления психологического контакта между продавцом и потребителем. Основным отличием, вьщеляющим банковскую сферу из общего понятия «сферы услуг» является то, что банки выступают в качестве финансовых посредников. Такая роль им была присуща исторически. В двадцатом веке функции, выполняемые банками, стали несколько обширнее и начали включать в себя, помимо активных и пассивных, операции, не требующие привлечения средств -так называемые комиссионно-посреднические и доверительные, которые больше характерны для сферы услуг.

Э.М. Агабабьян, давая определение понятию «сфера услуг», пишет: «... сфера услуг представляет собой комплекс экономически однородных отраслей и видов труда, где труд по своей экономической природе является производительным, а продукт труда - услуга - принимает форму полезного эффекта, проявляющегося либо непосредственно в виде деятельности, либо в виде воссозданной вещи»53.

По мнению Н. Панкратьевой, «сфера услуг - сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами»54.

В Большом экономическом словаре под сферой услуг понимается «...система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительная стоимость которых выражается в предоставлении удобств»55.

Отдельные авторы (З.В. Отскочная, Н.П. Захарченко и др.) считают, что понятие «сфера услуг» должно иметь следующую трактовку: «сфера услуг -это совокупность субъектов экономической деятельности, которые заняты оказанием услуг. Услуга представляет собой социальный и (или) экономический эффект в материальной или нематериальной форме, получаемый организацией в результате выполнения услуги и получаемый ее потребителем»56.

По мнению А.Ю. Шарипова сфера производства и потребления различных видов услуг и духовных благ становится средой жизнеобеспечения человека. Сфера услуг это совокупность отраслей, призванных обслуживать личные, коллективные и общественные потребности человека . Общее в целях функционирования предприятий отраслей сферы услуг - удовлетворение нематериальных потребностей человека.

Таким образом, сферу услуг можно определить как комплекс экономически однородных отраслей, субъекты которых ориентированы на удовлетворение нематериальных потребностей человека и тем самым реализуют цель своей деятельности - получение прибыли. При этом понятно, что субъектом сферы банковских услуг выступают в основном кредитные организации.

Последние десятилетия XX века характеризуются глубокими изменениями в банковском деле. Нынешний этап экономического развития России вынуждает банки диверсифицировать свою деятельность и осваивать новые для себя продукты и услуги, способы их предоставления. Усложнились и приобрели новые черты методы банковской деятельности, изменились взаимоотношения с клиентами. Одновременно усиливается конкуренция внутри банковской системы, а также между банками и небанковскими институтами при привлечении средств клиентов и предоставлении им разнообразных услуг. Финансовые, налоговые и технологические нововведения рождают новые виды продуктов и услуг. Изменение одного или нескольких параметров банковского продукта представляет собой нормативное, законодательное, финансовое, фискальное или другое нововведение, позволяющее банку создавать новые схемы взаимодействия с клиентом.

Есть элементы, которые добавляют ценность продукту, а есть такие, которые не добавляют. В процессе реинжиниринга число последних сокращают, достигая, таким образом, определенного конкурентного преимущества. Организации имеют конкурентные преимущества, когда они обеспечивают большую ценность продукта с точки зрения потребителя, или когда они обеспечивают ту же самую ценность для потребителя, но снижают цену. Так, к примеру, информационные технологии могут иметь стратегическое воздействие, если они помогают банку обеспечить снижение стоимости продуктов и услуг по сравнению с конкурентами, или обеспечить ту же потребительскую стоимость, что и у конкурентов, без увеличения издержек. Например, это возможно за счет более быстрого предоставления высококачественной информации при низкой цене. Распространение новейших информационных технологий, помимо этого, обеспечивают массовое распространение и доступность различных видов услуг. Революционное воздействие на деятельность банков оказывает и глобализация, стирая границы между национальными финансовыми рынками и усиливая их взаимозависимость.

## Анализ предоставляемых банковских продуктов и услуг в России и зарубежных странах в сфере поддержки участников внешнеэкономической п деятельности

Преследуя цели роста и развития бизнеса, банк должен ясно представлять - за счет каких компонентов и реализации какой стратегии он должен достичь планируемых результатов. Для этого следует тщательно изучать целевые рынки услуг на предмет привлекательности, а также собственные возможности для выявления конкурентных преимуществ. Исходя из такого анализа может определяться конкретная стратегия работы банка на сегментах рынка и необходимое направление развития продуктового ряда.

В отличие от индустриально развитых стран, где охват населения банковскими продуктами и услугами весьма высок (до 80% домашних хозяйств являются клиентами банков) и основной упор банки делают на предложение новых услуг имеющимся клиентам, одной из целей коммерческих банков в России является привлечение новых клиентов, которые до этого не пользовались услугами банка, а также направление усилий на то, чтобы стать центром финансового обслуживания клиентов на долгие годы. Маркетинговые исследования говорят о том, что сегодня наличие солидной базы лояльных клиентов является одним из важных и едва ли не единственным фактором устойчивости банка и основой его процветания.

В настоящее время информационные технологии предлагают почти неограниченные возможности по внедрению различных систем. Однако, на наш взгляд, первостепенной задачей на ближайшее время должна стать разработка и внедрение «Единой информационной базы», представляющей доступ ко всей информации, имеющейся в банке в рамках одного "окна". Представляется правильным рассматривать работу единой информационной базы, как работу входящих в неё элементов: действующей в банке CRM-системы и базы банковских продуктов и услуг.

Многие подразделения банка, работая с внешней средой, не могут обеспечить качественную интеграцию полученной информации в текущую деятельность других подразделений. Отсутствие единого комплексного подхода приводит к тому, что банк теряет возможность активно увеличивать продажи и привлекать новых клиентов. П. Черкашин приводит два определения CRM, раскрывая содержание этого понятия применительно к российским условиям: Система управления взаимодействием с клиентами (сокр. от англ. Customer Relationship Management System, CRM-система) - систематический подход к управлению "жизненным циклом клиента" . CRM - стратегия, позволяющая предложить правильный продукт правильному клиенту через правильный канал оптимальным способом . На наш взгляд, CRM представляет собой соединённую с технологией стратегию бизнеса по эффективному управлению полным жизненным циклом клиента. CRM— модель основывается на том, что центром всего банковского бизнеса является клиент. Только с развитием информационных технологий и средств коммуникаций стратегия CRM обрела непосредственный смысл для банковского бизнеса, поскольку позволила оценивать и измерять количественно характеристики клиентского обслуживания — удовлетворенность, ценность, потенциал и т.д. Кроме того, CRM - системы позволяют осуществлять контроль за работой менеджеров с целью оценки эффективности их работы, а также отслеживания текущего состояния потенциальной сделки. Современные средства автоматизации делают стратегию CRM доступной и экономически оправданной. Более того, они формируют новые стандарты клиентского обслуживания, постоянно повышая планку ожиданий клиента. Основными характеристиками CRM-систем должны являться: 1. Единое хранилище информации. Благодаря такой системе организации сотрудник в любой момент может получить сведения об истории взаимодействий с клиентом, согласно своему уровню допуска. 2. Использование как оффлайн каналов взаимодействия с клиентом (телефонные звонки, встречи и т.д.), так и онлайн (веб-сайты, почтовые клиенты и т.д.) 3. Анализ клиента на основе совокупности данных, полученных в результате вышеуказанных действий, а также подготовка данных для принятия соответствующих организационных решений — например, сегментация клиентов на основе их значимости для компании. CRM-системы, действующие в банках на сегодняшний день, наиболее полно могут удовлетворять работу Кредитного подразделения, Подразделения по работе с клиентами, а также Подразделения экономической безопасности. Объединяя все достоинства имеющихся программных решений, «Единая информационная база» может существенно сократить время обработки заявок клиентов, систематизировать имеющуюся информацию, предоставить специалистам банка быстрый и качественный доступ к необходимой информации, упростить мониторинг деятельности клиента, снизить зависимость банка от работы одного "прикрепленного" к компании специалиста и, в условиях жёсткой конкуренции, позволить банку, внедрившему её, обойти конкурентов. Такой, более целостный, подход позволит увидеть детально все этапы работы с клиентом и его заявкой. Это, в свою очередь, даст возможность вычислить себестоимость работы с клиентом, эффективность этой работы, соотнести полученную прибыль и понесенные затраты. Обновленная CRM- система могла бы выглядеть следующим образом. При обращении клиента в банк с целью получения кредита, к нему "прикрепляется" ответственный специалист Подразделения по работе с клиентами. На клиента, помимо бумажного, заводится электронное досье.

По результатам переговоров сотрудника Подразделения по работе с клиентами, в базу данных заносятся: контактные лица, требуемые услуги, желаемые условия. При каждых последующих контактах с клиентом, специалистами заполняются все детали переговоров и заводятся в электронную базу данных. Общедоступную, публичную, а также информацию из юридических документов вводит специалист Кредитного подразделения, за ввод данных по конечным бенефициарам (в случае если их невозможно определить по публичным источникам), правонарушениям и другой информации, способной повлиять на решение о предоставлении комплекса услуг отвечает специалист Подразделения экономической безопасности. Важно при этом грамотно определить границы принципа "китайской стены"84.

После анализа финансовой информации, составлении "портрета" клиента на основе публичной и полученной из других источников информации, переговоров относительно условий кредитования (процентные ставки, комиссии, обороты, отлагательные условия и т.д.), занесения всей совокупности информации в базу данных, у Банка сложится мнение о целесообразности предоставления комплекса услуг клиенту.

## Исламский банкинг и предоставляемые в рамках основных моделей финансирования продукты и услуги

Очевидно, что современное сложное социально-экономическое положение России дает достаточно оснований для значительной активизации государственного содействия развитию экспорта, особенно малых и средних предприятий. Это - поддержка научно-исследовательской сферы, оказание содействия промышленному и сельскохозяйственному секторам депрессивных регионов страны, развитие разнообразных сегментов государственной инфраструктуры (авиационный, железнодорожный, автомобильный, речной, морской виды транспорта, дороги, порты, связь и пр.) и т.д. Удельный вес РФ в мировом экспорте машинотехнических изделий едва достигает 0,4%, в том числе в продажах продукции автомобилестроения - 0,3%, офисного и телекоммуникационного оборудования (включая части и компоненты) - 0,05%, в поставках фармацевтической продукции - 0,06, текстильных изделий - 0,2% . Еще опаснее для нашей национальной безопасности процессы, происходящие в одной из наиважнейших научных и производственных сфер - в микроэлектронике, объёмы производства элементной базы по сравнению с 1990г. в сопоставимых ценах сократились почти в 10 раз, а инвестиции в разработку и производство - в 40 раз . В целом отечественная продукция на внутреннем рынке занимает лишь 10-15%114, говорить о доле на рынках развитых стран не приходится. Если попытаться коротко обозначить главные результаты внешнеэкономической деятельности РФ за период 2000 -2010 гг., то можно говорить о лавинообразном нарастании проблем во внешнеэкономической сфере, чей разрушительный потенциал сдерживался до последнего времени опять же необычайным стечением обстоятельств.

Любое из перечисленных направлений находятся в настоящее время в таком состоянии, что легко доказать необходимость в значительных государственных капиталовложениях для их инновационной перестройки, вполне оправданных по нормам ВТО. При этом есть ряд рынков, на которых отечественная продукция востребована, либо может быть востребована в перспективе.

Существенные риски финансовых потерь при экспорте промышленной продукции связаны с тем, что высокая степень конкуренции на рынках готовых товаров развитых стран в сочетании с развитой системой защиты национального производства вынуждает российские компании ориентироваться в большей степени на рынки развивающихся стран. С одной стороны, это во многих случаях обеспечивает получение высокой прибыли от участия в экспортных проектах; с другой стороны, экономическая и политическая ситуация в этих странах зачастую является нестабильной, что обусловливает повышенные риски при проведении внешнеторговой деятельности.

Что касается информационной помощи российским экспортерам и импортерам, то она выражается в информационно-поисковой системе (интернет-сайт) "Российские экспортные возможности". Сведения об экспортерах собираются в добровольном порядке путем анкетирования. Им необходимо ответить на следующие вопросы: что экспортирует фирма, каковы ее финансовое состояние, цены на продукцию и т. п. Причем нет никакой гарантии, что информация будет достоверной. Конечно при заключении контракта данный факт вскроется, однако такая добровольная система сбора информации может навредить имиджу российского экспорта. Вторая задача системы - предоставление информации о рынке, а также о законодательстве страны, об ограничениях и специфике доступа на рынок, о традициях страны, без знания которых продать свою продукцию будет сложно. Такого рода информацию предоставляют российские торговые представительства, находящиеся за рубежом. Кроме того, экспортеры зачастую несвоевременно получают некоторую важную информацию. Например, зарубежные компании объявляют тендеры на поставку той или иной продукции, а потенциальные российские поставщики нередко узнают об этом либо когда тендер уже закончился, либо когда до завершения подачи документов остается неделя, то есть предприятия просто физически не успевают принять в нем участие. Эта проблема также решается путем размещения на сайте необходимой информации.

На наш взгляд показательным в части организации информационного обеспечения является французская система, наиболее активно ведущую внешнеэкономическую экспансию. Важными факторами, способствовавшими развитию внешней торговли и улучшению баланса торговых операций, явились высокое качество и конкурентоспособность французских товаров, взвешенная политика цен, наступательное проникновение на зарубежные рынки, внимательное их изучение и способность быстро реагировать на спрос, благоприятная конъюнктура и обеспечение за французскими фирмами иностранного портфеля заказов, расширение сети малых и средних предприятий, которые, удовлетворяя растущие потребности внутреннего рынка, активно ищут выход на зарубежных партнеров. В целях устранения недостатка информации об экспортных возможностях на рынках потенциальных партнеров усиливается взаимодействие между МИД и Департаментом внешнеэкономических связей Минэкономики. При посольствах Франции работают так называемые посты внешнеэкономического развития, являющиеся по сути их торгово-экономическими отделами. Для информационного обеспечения французских фирм, в том числе в рамках Французского центра внешней торговли, повышения эффективности оказываемой им помощи в проникновении на зарубежные рынки компаниям предлагается отчислять в бюджет по 1% с их оборота .

## Развитие системы поддержки малых и средних предприятий - участников внешнеэкономической деятельности в России посредством предоставления информационных и финансовых услуг

На данный момент имеет смысл говорить не столько об однозначном нивелировании значения состоятельных клиентов, сколько о более корректном временном смещении интереса к обслуживанию верхней части среднего класса в отечественном частном банковском обслуживании. Это вполне осознанная практика лидеров отечественного рынка частного банковского обслуживания, старающихся сделать данное бизнес-направление еще более эффективным. Сегмент с доходами выше среднего слишком важен, чтобы игнорировать его потребности и прибыль, которую можно получить от его обслуживания. У тех, кто вовремя осознает тенденции рынка и окажется в числе первых, сформируется устойчивая клиентская база, а те игроки банковского и финансового рынка, которые в настоящее время долго думают, останутся в числе проигравших. Сложилась уникальная ситуация: только эффективная и разумная политика в развитии ассортимента предоставляемых услуг поможет в дальнейшем завоевать свой сегмент нового рынка.

В современных условиях при выборе направления для инвестирования все более актуальным становится инновационный подход - соотношение рисков и доходности «классических» продуктов и услуг все чаще не устраивает потенциальных клиентов. Поэтому особый акцент следует делать на услугах, пока не получивших широкого распространения, но обладающих огромным потенциалом, к каковым, несомненно, относится Art banking.

Немецкий "Deutsche Bank" занимает лидирующие позиции на международном рынке инвестиций в искусство. Ему принадлежит крупнейшая в мире корпоративная коллекция произведений в количестве 53 000 предметов193. В его отделении во Франкфурте создано Направление консультирования в области инвестиций в предметы искусства. Специалисты этого отделения оказывают клиентам банка широкий спектр услуг, таких, как помощь в формировании коллекции, ее оценка, инвентаризация, развитие, покупка-продажа предметов искусства, в том числе антиквариата, и многое другое. По нашему мнению, создание таких подразделений в российских банках перспективно.

В силу недостатка опыта у российских коммерческих банков в данной сфере представляется целесообразным изучить имеющуюся практику, способы и методы работы в сфере финансово - консультационного сопровождения инвестиций частных лиц в искусство. В рамках данного направления нет мелочей. Поэтому автор предлагает применить системный анализ и взглянуть на процесс сопровождения инвестиций со всех сторон, начиная с решения вопросов о предмете инвестирования.

Так при работе с предметами искусства и, в частности, с живописью специалисты банка совместно с инвестором сталкиваются с необходимостью решения ряда вопросов. В частности, при приобретении предмета искусства требуется заключение технико-технологической экспертизы, подтверждающее время создания художественной ценности, а в отношении авторской работы должна быть проведена искусствоведческая экспертиза, подтверждающая установление личности автора. Предмет искусства должен быть застрахован от всех рисков ее утраты, гибели и повреждения на стоимость, указанную в отчете оценщика. Художественные ценности — особенный вид активов, требующий подтверждения подлинности, сохранности и соответствия многим другим параметрам. Точный перечень подтверждающих документов для каждого вида художественных ценностей нормативными актами не установлен, можно перечислить лишь известные примеры документов, которые могут быть приняты к учету: результаты технологической и искусствоведческой экспертиз, паспорт произведения искусства, провенанс, сертификат автора и т. д. Пока, к сожалению, в России совершенно нет правового обеспечения сделок с предметами искусства, и экспертизу подлинности произведения можно сделать лишь в Третьяковской галерее, Пушкинском музее, Центре имени академика И.Э. Грабаря, Институте реставрации, в Эрмитаже и Русском музее. Но самое главное, по российскому законодательству художественная экспертиза - это просто мнение, которое не ведет к реальной ответственности эксперта. В США и ЕС существует другая система оценки - личная экспертиза и личная материальная ответственность эксперта. Если Третьяковская галерея поставит случайно неточный экспертный диагноз, то в суде иск у пострадавшего от этого инвестора даже не примут1 . Таким образом, у российского института экспертизы антиквариата есть существенный потенциал к развитию.

В настоящее время в России существует предмет для собирательства. Напротив, в Европе традиционное искусство пришло в упадок. Поэтому сейчас, пока живы мастера музейного уровня, пока творят их ученики, самое время для вложения в искусство с целью инвестирования. У произведений советского времени, как и у современных, безупречный провенанс, то есть их происхождение подтверждено самими авторами или их наследниками. До сих пор работают искусствоведы-исследователи творчества классиков соцреализма, лично знакомые с художниками. Советское искусство — это явление уникальное, поэтому стоимость советской живописи будет неуклонно расти. Сегодня стоимость картины варьирует от 5000 до 30000. Цена вразумительно составленной коллекции значительно больше, нежели сумма от продажи каждой работы по отдельности. Галереи тоже формируют свои коллекции, которые они не стремятся продавать, и делают это либо с аукциона, либо устраивая выставки. В случае же бума на конкретного автора работа может сразу же подняться в цене на 50 — 300%.