Зварыкина, Елена Борисовна. Инновационные технологии в сфере банковских услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Зварыкина Елена Борисовна; [Место защиты: Акад. бюджета и казначейства М-ва финансов РФ].- Москва, 2010.- 191 с.: ил. РГБ ОД, 61 11-8/464

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава I. Экономическое содержание инновационных технологий в сфере банковских услуг и их особенности в системе комплексного обслуживания частных лиц 13**

1.1. Теоретические аспекты инновационных технологий: нововведения и постепенные улучшения 13

1.2. Классификация инноваций в свете формирования стратегических инициатив банка 27

1.3 Электронная коммерция в системе комплексного обслуживания частных лиц 35

**Глава II. Анализ влияния инновационных технологий на организацию комплексного обслуживания частных лиц 44**

2.1. Инновационные технологии и операционные риски в системе розничных платежей и сфере дистанционного банковского обслуживания 44

2.2. Организация управления личными финансами в рамках технологии обслуживания состоятельных частных лиц (private banking) 68

2.3. Инновационные технологии нефинансового сервиса в секторе банковских услуг 90

**Глава III. Стратегия развития инновационных технологий в сфере банковских услуг на российском и зарубежном рынках 117**

3.1. Современные тенденции развития инновационных технологий и особенности их внедрения с учетом зарубежного опыта 117

3.2. Стратегические инновационные технологии в банковском бизнесе: управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) и бережливое производство (Lean технологии) 139

3.3. Концептуальные основы развития инновационных технологий: модель «Банка будущего» 155

Заключение 164

Список использованной литературы

**Введение к работе**

**Актуальность исследования.** Современный этап развития сферы банковских услуг, протекающий в условиях обострения конкуренции и кризисных явлений на мировом денежно-финансовом рынке, характеризуется тремя основными тенденциями: повышением роли инновационных технологий, увеличением объема и разнообразия розничных банковских услуг, повышением доли инновационных технологий, формированием новых сегментов рынка обслуживания населения. Коренные изменения в исследуемых технологиях уже поставили на повестку дня вопрос о совершенствовании платежной инфраструктуры, который нашел свое отражение в широко обсуждаемом проекте Федерального закона РФ «О национальной платежной системе».

В основу концепции банковских инновационных технологий, по мнению автора, уже заложены два взаимодополняемых подхода, предполагающих сочетание постепенного улучшения (кайдзен-подхода) и подхода, ориентированного на «инновационное развитие».

В течение долгого времени под технологиями, применительно к банковской сфере, понимались операционно-бухгалтерские и технические средства и способы, позволяющие оптимизировать банковскую деятельность. В ходе глобализации процессы автоматизации и телекоммуникативного ноу-хау были запущены во все сферы жизни общества и стали его составляющей.

Таким образом, в большинстве случаев любая новая технология сопровождается внедрением в стандартный технологический процесс информационно-интеллектуального обеспечения, базирующегося на научно-техническом прогрессе, прогрессивных изменениях в технологии управления и маркетинга для продажи инновации конечному потребителю. Поэтому деятельность в сфере банковских услуг представляется многогранной и банковские технологии необходимо рассматривать не в качестве отдельного процесса, например процесса осуществления платежей, внедрения банковских карт, а комплексно.

По мере совершенствования рыночных условий хозяйствования у отечественной банковской системы возникает необходимость внедрения инновационных технологий, современных методов и моделей управления, направленных на повышение её конкурентоспособности. Эффективная деятельность отечественных универсальных коммерческих банков является важнейшим условием дальнейшего экономического развития страны и во многом предопределяет темпы роста всей российской экономики.

Технологии коммуникаций, новые средства связи, программные комплексы обработки информации, технологии управления человеческими ресурсами, программные компьютерные продукты, которые давно стали неотъемлемой частью жизни общества, применительно к банковской сфере могут становиться инновационными. Возрастающий спрос на банковские услуги, оказываемые с помощью инновационных компьютерных технологий и новейших средств связи, должны стимулировать банки быть не просто универсальными, а ориентированными на инновации, дающие возможность использования новых способов продвижения своих услуг.

Технологии, которые апробированы и используются иностранными банками за рубежом, для российского рынка также могут быть инновационными, так как не использовались на отечественном рынке ранее. Использование таких технологий позволяет отечественным банкам совершенствовать и повышать эффективность оказываемых услуг, создавать конкурентные преимущества и укреплять свое положение на рынке. Поэтому для многих клиентов, знакомых с деятельностью банков мирового уровня обслуживания, модель традиционного универсального банка становится все менее востребованной. В связи с этим Правительство и Центральный Банк РФ во взаимодействии с Ассоциацией российских банков и Ассоциацией региональных банков «Россия» предлагают «Концепцию развития финансового рынка до 2020 года». В нее закладываются основы инновационной экономики применительно к финансовой и банковской сферам.

Автор полагает, что на смену такой модели должна прийти высокотехнологичная интеллектуальная модель «Банка Будущего», ориентация на которую позволит не только сохранить конкурентные позиции, но и обеспечить рост и эффективное развитие отечественной банковской системы.

Постоянное наращивание инновационного потенциала, внедрение новых или улучшение существующих технологий клиентского обслуживания позволят коммерческим банкам материализовать свои конкурентные преимущества не только в посткризисной краткосрочной перспективе, но и занять лидирующие позиции в фазе устойчивого развития.

Таким образом, тема исследования является актуальной с теоретической и практической точек зрения, так как отечественные кредитные организации оказываются перед необходимостью формализации и реализации стратегии инновационного развития на основе понимания универсального банка как банка будущего (Next Generation Bank).

**Степень разработанности проблемы**. Понимание технологий взаимодействия с клиентом во всех сферах бизнеса стало формироваться совсем недавно, а существующие взаимоотношения коммерческих банков и клиентов не соответствуют требованиям реального сектора экономики из-за отсутствия четкой ориентации на потребности последних, не учитывают разработку новых и модернизацию старых банковских услуг.

Большая часть работ по рассматриваемой проблематике носит преимущественно общетеоретический характер либо посвящена решению вопросов управления инновациями. Проблемы разработки и внедрения инновационных технологий являлись предметом фундаментальных исследований многих известных ученых. В их числе: Й. Шумпетер, П.Ф. Друкер, К. Левин, Э.М. Роджерс, Дж. Залтман, Х.Г. Барнетт, Р. Данкан, Р. Хизрич, К. Дэвис, Дж. У. Ньюстром, Г.Р. Лэтхем, В. Мастенбрук, другие ученые, в том числе российский ученые М.И. Туган-Барановский, А.И. Богданов.

Поднятые в фундаментальных исследованиях проблемы носят комплексный характер. С одной стороны, они связаны с анализом денежно-финансового рынка. Эту группу проблем отразили в своих трудах ряд известных ученых: Б.И. Алехин, Н.П.Воеводская, Е.Ф.Жуков, Б.Б.Рубцов. А также такие ученые как М.А.Абрамова, М.П.Березина, С.В. Батырева, специализирующиеся на деятельности центральных банков. Особое внимание развитию инновационных розничных платежей уделено в трудах С.В. Криворучко.

С другой стороны, существуют конкретные исследования Н.И. Валенцевой, Г.Г. Коробова, А.И. Полищук, А.И. Тедеева и других авторов представленные в учебной литературе и публикациях, в том числе, защищены кандидатские диссертации А.В. Муравьевой и А.Н. Ивановым, на базе которых опубликованы монографии.

В области специфики процессов планирования банковской деятельности, особенностей выработки стратегий в банковском менеджменте, то есть сугубо банковского аспекта изучаемого направления инновационной активности коммерческих банков, можно выделить работы В.И. Букато, В.П. Домнина, О.И. Лаврушина, А.И.Милюкова, В.М. Новикова, Л.П. Кроливецкой, Г.С. Пановой, А.Ф. Пенкина, А.М. Тавасиева, К.Р. Тагирбекова и других ученых.

Особенности изучения потребностей клиентов, лежащих в основе разработки новых банковских продуктов и услуг, представлены в трудах таких зарубежных авторов как Ф. Котлер, А.Г. Ассель, Синки Дж., Питер С. Роуз, Джозлин Р., Д. Симонсон, Г. Мэйсон и других экономистов-маркетологов. В области данных исследований известны также такие ученые и специалисты как В. Баранчеев, Л.А. Зубченко, И.Т. Балабанов, Л.П. Белых, М.З. Бор, С.В. Гагарин, Н.А. Кравченко, Ю.С. Масленчеков, Б.Е. Пеньков, В.В. Пятенко, А.Ю. Симановский, И.О. Спицын, Н.Т. Стрельцова и другие. Особо следует выделить исследование швейцарского ученого Х.У. Дёрига «Универсальный банк – банк будущего» и труды Ю.И. Коробова.

Тенденции в развитии автоматизации банковской деятельности, информатизации отраслей экономики рассмотрены в трудах ученых, которые являются авторами коллективных монографий, выпущенных Центром исследования платежных систем.

На взгляд автора, фундаментальные достижения и положения, к которым пришли современные ученые, следует распространить и на клиентов частных лиц, так как на смену периоду развития банковских технологий приходит период внедрения коммуникативных технологий взаимодействия банка с частными лицами.

Автор стремится комплексно исследовать использование инновационных технологий и их влияние в настоящем и будущем на сферу банковских услуг и маркетинговые стратегии кредитных организаций применительно к розничному бизнесу банка, включая работу с состоятельными частными клиентами (private banking).

**Цели и задачи исследования.** Основной целью данной научной работы является разработка новаторского подхода применительно к деятельности универсального банка как банка будущего (Next Generation Bank), деятельность которого основана на инновационных технологиях в сфере банковских услуг.

Для достижения поставленной цели в диссертации последовательно решаются следующие конкретные задачи:

определить теоретические основы исследования инновационных технологий в сфере банковских услуг, уточнить понятие «банковская услуга», которое отражает современный высокотехнологичный процесс обслуживания клиентов в коммерческом банке;

дать авторскую классификацию инновационных технологий;

проанализировать и обобщить отечественный и зарубежный опыт электронного бизнеса (е-банкинга) и дистанционного банкинга, определить возможные риски и эффективность бесперебойного обслуживания клиентов;

раскрыть процесс внедрения комплексных стратегических технологий (Lean и CRM), акцентируя внимание на развитие каналов коммуникации и связи с целью актуализации форматов предоставления банковских услуг для «продвинутых» розничных клиентов;

определить принципы и формат организации обслуживания состоятельных частных клиентов (private banking) в розничном коммерческом банке;

определить пути развития универсального банка на основе авторской модели высокотехнологичного интеллектуального банка, основанную на мировых тенденциях и направлениях развития технологий розничного обслуживания клиентов.

**Предмет и объект исследования.** Объектом исследования выступает деятельность универсальных коммерческих банков, ориентированных на внедрение банковских инноваций в процесс обслуживания частных лиц. Предметом исследования являются новые технологии в сфере ритейловых банковских услуг, включая private banking и дистанционное обслуживание. Сфера банковских карт, как наиболее изученная, представлена в меньшей степени.

**Соответствие диссертации Паспорту научной специальности.** Исследование выполнено в рамках п. 10.10 «Финансовые инновации в банковском секторе» и п. 10.22 «Новые банковские продукты: виды, технология создания, способы внедрения» специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» паспорта специальностей ВАК.

**Методологическая, теоретическая и эмпирическая база исследования.** Методологической и теоретической базой исследования являются фундаментальные труды и результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых в области теории и практики инновационной деятельности и банковского дела, а также федеральные и региональные нормативные правовые акты по исследуемой проблеме, публикации в периодических и отраслевых изданиях, материалы научно-практических конференций и семинаров. Информационную базу диссертации составляют законодательные акты Российской Федерации, нормативные документы и статистические материалы Банка России, данные Федеральной Службы государственной Статистики, материалы научно-практических конференций и семинаров, публикаций в сети интернет, обзоры рейтинговых агентств в области банковской деятельности, данные периодической печати, а также отчетность банков и внутрибанковские документы. В процессе исследования анализ проводился на основе данных за период с 2000 по 2010 годы, а также отдельных данных по отчетности в 2008-2010 годах.

**Положения, выдвигаемые для публичной защиты.** Основные научные результаты, полученные лично автором в результате диссертационного исследования и выносимые на защиту:

1. определено понятие «инновационные технологии в сфере банковских услуг», которое должно стать составной частью концепции универсального банка будущего и найти свое подтверждение в нормативных документах, классифицированы виды инновационных услуг;
2. разработаны новые подходы к организации комплексного обслуживания частных лиц и технология создания «семейного офиса» в системе персонального обслуживания (private banking);
3. даны методические рекомендации по внедрению CRM решений, расчет которых приведен в п. 3.2 главы 3, что позволяет определить затраты на автоматизацию основных бизнес-процессов, оптимизировать и управлять взаимоотношениями с клиентами на всех этапах деятельности банка;
4. разработаны конкретные рекомендации по внедрению стратегических системных управленческих инноваций Lean;
5. предложен комплексный подход к внедрению технологических инноваций, базирующихся на современных и будущих возможностях связи и интернет-технологий с целью сохранения конкурентных позиций коммерческих банков в условиях информатизации общества;
6. определены основные характеристики российской модели высокотехнологичного интеллектуального «Банка будущего», базирующейся на концепции «универсального банка» Х.У Дёрига.

**Научная новизна** диссертационного исследования заключается в предложении авторского комплексного подхода к пониманию инновационных технологий в сфере банковских услуг, который позволил разработать модель интеллектуального универсального банка, ориентированную на инновации в различных областях жизни общества, непосредственно влияющие на сферу банковских услуг. Определены направления развития комплексного обслуживания частных лиц и банковского ритейлового бизнеса в целом. В итоге, автором получены следующие конкретные результаты, обладающие признаками научной новизны:

- уточнено понятие «банковская услуга» и новое понятие «пакет банковских услуг», синтезирован ряд научных определений инноваций в единую экономическую терминологию, несущую специфическую для банковской деятельности смысловую нагрузку, определена необходимость выделения родового понятия «инновационные технологии в сфере банковских услуг» (параграф 1.1);

- выделены существенные классификационные признаки, которые могут служить методологической базой для определения направлений инновационного стратегического планирования в коммерческом банке, предложена научно обоснованная классификация инноваций в сфере банковских услуг (параграф 1.2);

- выдвинуто предложение о включении понятия «инновационные технологии в сфере банковских услуг» в проект ФЗ «О национальной платежной системе» (параграф 2.1);

- разработана научно обоснованная база для выделения из сферы обслуживания населения в самостоятельное направление блока обслуживания частных лиц (private banking), базирующегося на перспективных и востребованных в современных условиях инновационных технологиях (параграфы 1.1, 2.2);

- проведен расчет эффективности от внедрения и дана оценка рисков практического использования стратегических системных инноваций Lean и CRM (параграф 3.1);

- определены концептуальные основы построения новой модели универсального банка как «интеллектуального Банка будущего», организация деятельности которого предполагает сочетание инновационных решений и кайдзен системы постепенного совершенствования (параграфы 1.3, 2.3, 3.3).

**Теоретическая значимость** диссертационного исследования заключается в развитии общей теории инноваций путем уточнений определений и понятий, введения авторских классификаций и методик повышения инвестиционной привлекательности банковских ритейловых инноваций. Заложены теоретические основы для создания и эффективного использования актуализированных в современных условиях банковских инновационных технологий.

**Практическая значимость работы** заключается в использовании результатов исследования в качестве пособия для решения актуальных задач, возникающих при создании и комплексном управлении инновационным процессом в банковском бизнесе. Материалы диссертационного исследования могут быть использованы при составлении внутренних нормативных, методологических, рекламных и иных документов при инициировании инновационного процесса в коммерческих банках. Также результаты работы указывают на направления развития ритейлового бизнеса и позволяют оценить необходимость инноваций не только для оптимизации внутрибанковских процессов и получения дополнительных конкурентных преимуществ, но и для сохранения актуальности и прогнозирования будущих потребностей клиентов в активно развивающемся информационном обществе. Материалы исследования могут быть использованы для формирования методологической базы или концепции создания или применения технологии private banking в коммерческом банке. Проведенный анализ Lean и CRM позволит коммерческим банкам оценить эффективность внедрения той или иной стратегической инновационной бизнес-модели. Диссертация может выступать в качестве лекционного или учебного материала для ВУЗов по дисциплинам «Финансовый менеджмент», «Деньги, кредит, банки», «Банковское дело», «Инновационный менеджмент».

**Апробация и реализация результатов исследования**. Основные выводы и результаты диссертационного исследования обсуждались на межвузовской научной конференции на тему «Финансовые аспекты развития России в условиях глобализации и нестабильности» (апрель 2009 г.).

Основные методики, разработанные в диссертационном исследовании, были применены в АКБ «Инвестторгбанк» (ОАО) при участии автора в развитии технологии обслуживания private banking. Также введенные классификации, разработанные методические рекомендации и информационная составляющая анализа опыта зарубежных и ведущих российских банков стали основой для создания автором стратегии развития ритейлового блока в филиале «Московский» ООО «Владпромбанк».

В Академии Бюджета и казначейства Министерства Финансов РФ материалы диссертационного исследования были использованы в разработке методических материалов по дисциплине «Организация деятельности коммерческого банка».

**Публикации.** Основные результаты исследования опубликованы в 5 печатных работах общим объемом 2,3 п.л., в том числе - авторских - 1,8 п.л., в т.ч. две работы общим объемом 0,7 п.л. - в изданиях, входящих в перечень научных изданий, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации.

**Структура диссертации.** Исследование изложено на 180 страницах, иллюстрировано таблицами и десятью приложениями. Список использованной литературы включает 185 наименований.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений и имеет следующую структуру:

**Введение**

## Классификация инноваций в свете формирования стратегических инициатив банка

В работе «Теория экономического развития» Й. Шумпетер выделяет несколько видов принципиально новых комбинаций, которые, если уйти от термина «производство», можно адаптировать к инновационным технологиям в сфере банковских услуг следующим образом [см. подробнее 47]: Во-первых, создание новых видов услуг или определение пакета услуг в форме нового продукта. Во-вторых, внедрение механизма инновационных технологий, который совершенно не обязательно основан на (новом) научном открытии и может состоять в новой форме коммерческого обращения банковского продукта или товара. В-третьих, обеспечение конкурентоспособности на денежно-финансовом рыке и открытие для банка нового рынка, независимо от того, существовал ли этот рынок ранее. В-четвертых, совершенствование организационной структуры кредитной организации в целях, достижения монополии. В-пятых, развитие банковской инфраструктуры.

Макроэкономический анализ разграничивает прежде всего такие понятия, как товары и услуги, в отличие от принятого в банковской практике разграничения банковских продуктов и услуг. Услуги отличаются от товаров тем, что они реализуются в процессе их предоставления, а товары сначала выпускаются, а затем реализуются.

Для определения экономического содержания «инновационных технологий в сфере банковских услуг» необходимо понимать, что представляет в целом сфера банковских услуг с точки зрения терминологии и современной практики.

Если рассмотреть особенности в восприятии нового продукта, услуги и банковской операции на первый взгляд становится очевидным понимание разграничения этих понятий. Однако следует заметить, что банковский продукт, хотя и имеет товарную форму, по сути, представляет собой услугу, так как реализуется только в процессе его предоставления (продажи). .

На взгляд автора, термин «продукт» — понятие из сферы маркетинга или материализованная форма пакета банковских услуг. Поэтому споры по поводу их разграничения носят отчасти схоластический характер. Другое понятие — «банковская операция» — все больше вытесняется понятием «банковская технология». Остановимся подробнее на дискуссии по данному вопросу.

Понятие «банковская услуга» в Постановлении Правительства РФ от 26.06.2007 № 409 «Об утверждении условий признания доминирующим положения кредитной организации и правил установления доминирующего положения кредитной организации" определяется как «банковская операция (совокупность банковских операций)...» [см. подробнее 8].

В законодательстве не прослеживается четкого разграничения понятий «банковская услуга» и «банковская операция»8: банковские услуги определяются как совокупность банковских операций, а банковские операции — как все виды деятельности коммерческого банка. А понятие «банковский продукт» вообще в законодательстве не отражен.

Банковская услуга может трактоваться как единичное действие и как пакет услуг, совокупность отношений банка, направленных на удовлетворение потребностей клиента в банковских продуктах.

Автор выделяет услугу как самостоятельное понятие. Согласно Словарю русского языка СИ. Ожегова «услуга—действие, приносящее пользу, помощь другому».

Мы не можем согласиться с мнением профессора С. Ильясова, который считает, что банковские услуги представляют собой разновидность банковских продуктов, возникающих по мере выполнения непосредственных иБанк—кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц. (Ф3 РФ от 02.12.1990 № 395-Г О банках и банковской деятельности") посреднических операций с различными категориями клиентов, заинтересованных в эффективном использовании банковского капитала, привлеченных и заёмных средств в интересах развития рыночной экономики и увеличении собственных доходов и доходов юридических и физических лиц (клиентов), участвующих в этом процессе.

Скорее права В.Д. Маркова, которая определяет банковский продукт как комплекс услуг банка по активным и пассивным операциям, т.е., в отличие от профессора С. Ильясова, отождествляет понятие услуги и продукта, [см. подробнее 29]. Это верно, так как продукт представляет собой совокупность основных и дополнительных услуг, предоставляемых клиенту, которые могут быть традиционными и инновационными. Создание продукта всегда носит инновационный характер, даже если оно представляет собой комбинацию уже существующих услуг. Тем самым, банковский продукт представляет собой инновационный пакет банковских услуг.

Автор предлагает рассматривать банковский продукт, как готовый к продаже инновационный пакет банковских услуг, при предоставлении которого качественные и количественные характеристики отражаются в договоре между банком и клиентом, в рекламных материалах, методологических и иных документах.

Заслуживает внимания точка зрения некоторых зарубежных экономистов, определяющих банк как «фирму, финансовый универмаг, финансовое учреждение» с полным набором необходимых услуг, рассматривающих сегодня услуги клиентам как «своеобразный товар», а предоставление услуги — как продажу товара, [см. подробнее 37] .Такая концепция интересна с точки зрения маркетингового подхода, хотя она и противоречит основам макроэкономики, разграничивающей сферу производства и сферу оказания услуг.

## Электронная коммерция в системе комплексного обслуживания частных лиц

На сегодняшний день в федеральных законах, регулирующих банковскую деятельность, нет комплексного понятия об инновационных технологиях несмотря на то, что на практике электронные деньги находятся в обороте, дистанционные услуги активно предлагаются банками, готовятся к внедрению услуги видеобанкинга и иные телекоммуникативные и интернет инновации. Поэтому, по мнению автора, банковскому сообществу необходим новый закон, приводящий в соответствие гражданский кодекс, законодательство в области связи и интернет-технологий в единый синтезирующий документ, ориентированный на авторскую модель интеллектуального универсального «Банка будущего». Опираясь на практику, автор считает, что в ближайшее время разработка отдельного закона маловероятна.

Дискуссионным моментом при рассмотрении законопроекта «О национальной платежной системе» стало включение в текст документа вопросов о регулировании электронных денег и об обращении и использовании пластиковых карт. Законодательство должно закреплять соответствующие определения, требования к платежным системам и права владельцев электронных денег, а также устанавливать правовые основы сделок в электронной форме. Одновременно должны быть внесены изменения в законы «Об электронной цифровой подписи», «О связи» и «О банках и банковской деятельности» [см. подробнее 14, 15 ,16].

По мнению автора, регулировать рынок электронной коммерции только банковским законодательством нельзя, так как если системы электронных платежей будут классифицироваться как банки, то им придется иметь капитал размером в 5 млн. евро. В структуре некоторых систем электронных платежей есть банк, либо на базе банка и была создан такая система. В этом случае кардинального ухудшения положения таких участников рынка не последует. Однако существуют и такие системы, где уставный капитал не более 20 тыс. евро. Применение банковского регулирования уставного капитала лишит подобные компании шансов на выживание. Банковский сектор подвержен различным финансовым рискам: операционному, кредитному, валютному и прочим, поэтому в «Законе о банках и банковской деятельности» закреплено обязательство по размеру уставного капитала для банков. Компании электронной коммерции занимаются только приёмом или возвратом средств, конвертацией, хранением и проведением платежей в сети интернет, поэтому необходимость в значительном уставном капитале отпадает. Однако какой-то определённый размер уставного капитала для всех участников рынка должен быть определен, в случае законодательного отделения деятельности компаний электронной коммерции от банковской деятельности.

На Украине, например, только банки могут заниматься эмитированием электронных денег, однако, они имеет право заключать договоры с другими юридическими лицами о распространении ими электронных денег, за исключением распространения заведомо оплаченных платежных карточек. «Физические и юридические лица, которые не являются банками, не имеют права принимать электронные деньги в обмен на наличные или безналичные средства, за исключением заключения юридическими лицами договора с банком-эмитентом о распространении электронных денег.» 28 В Белоруссии правовой основой для продуктов в области электронных денег является постановление № 151 «Минимальные требования для выпуска электронных денег и проведения операций с ними», датированное 26 июля 2002 г.

В рамках Евросистемы всесторонняя и согласованная нормативно-правовая база регулирования выпуска электронных денег депозитными учреждениями и новым типом кредитных учреждений, называемых институтами электронных денег, обеспечивается двумя директивами ЕС: Директивой Европейского союза 2000/46/ЕС «О деятельности в сфере электронных денег и пруденциальному надзоре над институтами, занимающимися этой деятельностью» и Директивой Европейского парламента

Положение про электронные деньги в Украине, 25.06.2008 г, № 176 и совета 2000/28/ЕС, вносящей поправки в Директиву 2000/12/ЕС, касающуюся осуществления предпринимательской деятельности кредитными учреждениями.

Основной проблемной, сдерживающей развитие систем [см. подробнее 87, 91], является несовершенство законодательной базы, однако на данном этапе банковским сообществом осознана необходимость движения в направлении активного использования и внедрения е-денег, расширения регулирующей функции ЦБ за балансом наличной и электронной валюты.

Основными факторами, сдерживающим развитие систем электронных денег и дающих им возможность вытеснить с рынка обращение реальных денег, являются: обеспечение безопасности электронных расчетов (контроль за угрозой «отмывания грязных денег», уклонения от уплаты налогов или незаконной организации азартных игр (электронная лотерея, тотализатор или «хакерская атака» на сами продукты на основе электронных денег, попытки подделки (несанкционированная эмиссия), всевозможные виды мошенничества или нарушение функционирования системы);

На сегодняшний день говорить о широком внедрении технологии систем электронных денег в практику преждевременно. Однако инициативы, которые были предприняты государством, общественностью и банковским сообществом, однозначно говорят об их серьезной заинтересованности в развитии и применении таких технологий.

## Организация управления личными финансами в рамках технологии обслуживания состоятельных частных лиц (private banking)

Услуги ЖКХ также вошли в число лидеров по количеству трансакций мобильного и интернет-банкинга по итогам 2008 г. — 11%. Оффлайновые платежи по стандартным реквизитам и покупки в интернет-магазинах составляют 9% и 8% трансакций соответственно.

Система «Мобильный банкинг» имеет многоступенчатую систему защиты. Каждая финансовая операция подтверждается вводом PIN-кода, который проверяется непосредственно SIM-картой и не передается по каналам связи. В случае троекратного ввода неправильного PIN-кода, банковское приложение на SIM-карте блокируется. При совершении операций формируется электронная подпись клиента. Все операции проходят авторизацию в процессинговом центре банка, во время которой производится идентификация клиента и проверка его электронной подписи, а также проверка достаточности средств для совершения операции. Данная услуга позволяет осуществлять перевод денежных средств между платежными картами эмитированной банком-поставщиком услуг различных клиентов, своевременно контролировать поступления и списание денежных средств со счетов, открытых в банке, просматривать содержание последних операций и получать выписки по счетам. По данным MForum Analytics, объём российского рынка мобильного и интернет-банкинга в 2008 г. составил 20,4 млрд. руб. без учета оборота электронных денег WebMoney. По сравнению с 2007-м г. прирост составил 54%, по сравнению с 2005-м г. объёмы рынка возросли ровно в четыре раза. В 2011 г. прогнозируется прирост рынка до 38,7 млрд.

Следующим шагом в развитии мобильного банкинга может стать осуществление расчетов за покупки в интернет-магазинах и в обычных торгово-сервисных предприятиях с помощью банковского приложения, импортируемого банком в мобильный телефон клиента, [см. подробнее 106]. Данная услуга может осуществляться с помощью присвоения определенной кодификации реквизитов клиента и получателя средств таким образом, чтобы это было также просто, как активация карт экспресс оплаты телефонных операторов или интернет-провайдеров. Существует также необходимость развития в России SMS-банкинга. При помощи служб коротких сообщений (SMS), которые есть у любого оператора сотовой связи, клиенту будет доступна вся информация о состоянии расчетных счетов (остатков по счету), а также получение выписок по счету за требуемый период. Преимуществами данного вида электронных банковских услуг является низкая себестоимость внедрения, а так же более высокая скорость передачи данных.

По данным MForum Analytics, совокупная маржинальная прибыль банков, операторов платежных систем и сотовых операторов от предоставления услуг мобильного и интернет-банкинга в 2008 г. составила 0,43 млрд. руб., что относительно показателей 2007 г. больше на 48%. В 2011 году прогнозируется её рост до 0,95 млрд. рублей. При этом рост маржинальной прибыли от мобильного банкинга (см. рис. 6) в течение 2008 г. составил 62%, а интернет банкинга - 46%. В 2011 г. ожидаемые темпы роста снизятся до 25% и 37% соответственно.

Учитывая, что более 95% пользователей банковских карт в России имеют мобильный телефон и свыше 60% - доступ в Интернет, то готовность использования и перспективы развития цифрового банкинга в России налицо [см. подробнее 109]. При условии, что технологическая платформа для потребления услуг банкинга физическими лицами в России уже готова, мы начинаем копировать структуру развитых финансовых рынков в долгосрочной перспективе: доля наличного оборота среди физлиц начинает снижаться, доля платежей, проведенных через Интернет и мобильный банкинг, расти.

Спрос на инновации со стороны населения определяет степень новизны банковского продукта или операции. Все преимущества банкинга проявятся тогда, когда услугу удастся сделать массовой, а технологии ее использования— понятной и доступной для широкого круга лиц. Пока банки, да и сами физические лица, не в полной мере используют те возможности, которые существуют. Если направить усилия рекламных компаний банков на повышение финансовой грамотности населения, то постепенно инновационные банковские услуги должны занять достойное место на рынке банковских услуг. Это произойдет в том случае, если банковские организации будут действительно иметь полноценный электронный банк, а не создавать рекламу недоработанных финансовых продуктов. На взгляд автора, для банков создание и дальнейшее развитие системы технологии дистанционного банковского обслуживания будет выгодно, так как: снизятся до минимума издержки банка, связанные с совершением операций;

В настоящее время перед банками стоит вопрос - какая модель функционирования на рынке им ближе - традиционная, с предоставлением услуг через дополнительный офис или филиал и низкой скоростью совершения операций, либо использование инновационных технологий с их удобствами, эффективностью и возможностью привлечения большего числа клиентов.

Для понимания уровня дистанционных сервисов, автор считает полезным представить результаты своего исследования, сформированного на основе открытой для пользователей информации. Доступность дистанционных сервисов для VIP-клиентов наиболее полно отражает предельные возможности банка и уровень его технологического обеспечения

## Стратегические инновационные технологии в банковском бизнесе: управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) и бережливое производство (Lean технологии)

Автор согласен с мнением старшего вице-президента дирекции по операциям с драгоценными металлами банка «УРАЛСИБ» Эдуарда Рыбкина, что «основная и частая ошибка частных инвесторов в металлы — та же, что и на фондовом рынке: когда рынок начинает падать, клиенты вместо того, чтобы радоваться, что можно купить дешево, впадают в панику. Если цена даже на 30 долл. США упадет вниз - это очень хороший сигнал к покупке, потому что сейчас все фундаментальные показатели говорят о том, что цены в дальнейшем будут расти. А многие клиенты, когда такие коррекции происходят, бездействуют. И наоборот, когда цена поднимается резко вверх, смотрят на этот рост и говорят: «О! Надо брать!» И берут по максимальной цене. Вместо того, чтобы «фиксироваться» на этом уровне, они наоборот, открывают длинную позицию».

«Дирекция по работе с частными инвестициями может предоставлять своим клиентам информацию относительно рынка золота, рекомендовать время входа или выхода из него, определять процентное соотношение золота в общем

Рассмотрим операции с драгоценными металлами, осуществляемые банками в целях инвестирования средств клиента: покупка физического металла в слитках или инвестиционных монетах и инвестиции в безналичной форме, т.е. открытие в банке специального «металлического» счета. «Металлические» счета бывают двух видов: счет ответственного хранения (СОХ) и обезличенный «металлический» счет (ОМС). При открытии СОХ банку передаются на хранение слитки драгоценных металлов, каждый из которых имеет конкретную характеристику (номер слитка, аффинажный завод, проба и др.); банк берет обязательство возврата слитков по требованию клиента. Счет ответственного хранения может предусматривать перевод металла на другой счет, указанный клиентом; выдачу слитков на руки при получении кредита, например, у клиента есть возможность использовать их в качестве обеспечения. Банк не может заменить данные слитки на другие. Открытие такого «металлического» счета не предполагает начисления процентов, а наоборот — клиент несет расходы, связанные с оплатой услуг банка по хранению слитков.

Обезличенный «металлический» счет (ОМС) банк открывает для учета слитков без указания их конкретных характеристик. ОМС - это обычный валютный депозит, а валютой являются количество грамм драгоценного металла в слитке. Пополнить ОМС можно внесением драгоценных металлов в физических слитках, безналичным переводом с другого «металлического» счета, покупкой любого количества металла (в обезличенной форме) за рубли по курсу банка. При выдаче слитка со счета в физической форме необходимо уплачивать НДС. Ведение ОМС обычно бесплатное, а начисление на него процентов бывает не всегда. Таким образом, заработать инвестор может только за счет роста стоимости драгоценных металлов. Начисление процентов может осуществляться как в граммах драгметалла, так и в денежном эквиваленте (см. таблицу № 10).

К недостаткам размещения средств на счетах ОМС можно отнести следующее: инвестиции не попадают под Закон «О страховании вкладов»; пассивное управление либо отсутствие инвестиционной стратегии может привести к снижению доходности либо к частичной потере инвестированного капитала; наличие курсовой разницы при покупке и продаже. К преимуществам можно отнести: физическое лицо может приобрести в банке любое желаемое количество обезличенного золота, серебра, платины или палладия. Металл зачисляется на счет клиента в виде записи в граммах. Клиент не привязывается к определенному весовому значению, слитку; владелец обезличенного металлического счета может свободно реализовать металл, если в какой-то момент он посчитает разумным зафиксировать свой доход.

Другим способом инвестиций является покупка золотых слитков и монет [см. подробнее 81, 83] — это самый простой и понятный способ вложения денег в драгоценные металлы. Размер слитков определяется ГОСТами, они бывают стандартными и мерными. Стоит помнить, что при продаже слитков с их полной стоимости взимается НДС, а между ценой покупки и продажи существует определенная разница - порядка нескольких процентов. Поэтому приобретение золотых слитков можно рассматривать только как вложения на долгий срок — на года или даже десятилетия, когда курсовая разница в цене золота закроет расходы на налоги и проценты. Десятки банков предлагают частным инвесторам приобретать слитки - от 1 до 1 000 граммов, но при покупке физ. лица платят НДС в размере 18 %. В результате даже при росте цен на золото инвестиции приносят прибыль лишь при очень длительном вложении.

Кроме того, вне зависимости от размера слитка о такой операции будет извещена налоговая инспекция. А это обстоятельство в нашей стране можно считать весьма серьезным тормозом в работе со слитками. Так что основными потребителями слитков становятся ювелирные мастерские, дантисты и некоторые корпоративные клиенты, использующие слитки, в качестве оригинальных сувениров. Покупка мерных золотых слитков была легализована в 1997 г. И хотя с тех пор многое изменилось, этот сектор финансового рынка по-прежнему не слишком популярен, поскольку не рассчитан на инвестиции. Однако Сбербанк России сообщает, что за 10 месяцев 2008 г. клиенты Сбербанка России купили на розничном рынке около 16 тонн драгоценных металлов в слитках, из них золота было приобретено около 6 тонн.

Впрочем, со слитками возникают и другие трудности. С ними работает (и главное - выкупает) довольно ограниченное число банков. Прежде всего это Сбербанк, Внешторгбанк, ФК «Уралсиб», Номос-банк. К другим недостатка этого актива можно отнести издержки по хранению (стоимость аренды депозитарной ячейки, стоимость ответственного хранения в банке). Любое повреждение поверхности слитка влечет корректировку его стоимости в сторону уменьшения