На правах рукописи

ШАЙХУТДИНОВА ЕЛЕНА СЕРГЕЕВНА

РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУР РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ НА ОСНОВЕ ИННОВАЦИЙ

Диссертация
на соискание ученой степени кандидата экономических наук
по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами (региональная экономика).

Научный руководитель:
доктор экономических наук,
профессор Лебедев К.Н.

Казань – 2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ИНФРАСТРУКТУР ПРОСТРАНСТВЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ 17

1.1. Понятие инфраструктур пространственных экономических систем и их трансформация 17

1.2. Факторы развития инфраструктур пространственных экономических систем и их взаимодействие 34

1.3. Методы развития инфраструктур пространственных экономических систем за рубежном и возможности их адаптации в России.. 47

ГЛАВА 2. ИННОЫВЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ ТАТАРСТАНА И ЕЁ ЭФФЕКТИВНОСТЬ 59

2.1. Современное состояние банковской инфраструктуры Татарстана и её эффективность 59

2.2. Технологии инновационного развития банковской инфраструктуры Татарстана и их риски. 79

ГЛАВА 3. ПРИОРИТЕТЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУР БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКЕ 105

3.1. Приоритеты инновационного развития управления качеством инфраструктур банковских услуг в современной региональной экономике 105

3.2. Перспективы развития инновационных инфраструктур банковских услуг в российских регионах 115

3.3. Механизмы внедрения инновационных инфраструктур дистанционного обслуживания в региональной экономике и их эффективность 144

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 162
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 168
ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Инфраструктура в любой пространственной экономической системе являются важнейшим звеном современного общественного воспроизводства. Вне инфраструктуры оно невозможно, а качество управления инфраструктурой оказывает существенное воздействие на его эффективность. Расширенное региональное воспроизводство, его постоянное динамическое обновление обусловливает необходимость адекватного совершенствования инфраструктуры, поскольку она является его эндогенным фактором. А при определенных условиях, в конкретном пространственно-временном измерении инфраструктура выступает критическим фактором развития самого регионального воспроизводства. Так, например, неразвитость финансовой, прежде всего банковской сферы услуг и несовершенство управления ею в региональной экономике современной России, существенно затрудняет развитие её реального сектора. В этой связи кредитные организации, как непосредственные, ключевые участники взаимодействия реального и финансового секторов региональной экономики, вынуждены активно разрабатывать и внедрять различные механизмы повышения эффективности своей деятельности. В последнее десятилетие, с целью диверсификации рисков, бизнес, власть и общество регионов России обратили пристальное внимание на потенциал и специфику пространственно-временного развития своих инфраструктур на основе инноватизации.

Инноватизация структур и инфраструктур региональных экономических систем и их локальных рынков на всех уровнях, сферах и секторах деятельности хозяйствующих субъектов представляет собой процесс накопления, сохранения, использования и развития их инновационных потенциалов и является ведущей экономической закономерностью современного, постиндустриального общества. Она обусловливает эффективность функционирования технико-технологической, организационной, управленческой, социально-экономической, институциональной и иных региональных систем.

Именно поэтому высокая степень инноватизации структур и инфраструктур деятельности у ведущих хозяйствующих субъектов реального и финансового секторов национальных экономических систем оказывает существенное конкурентное давление на необходимость согласования средних и низших уровней инноватизации, которые существуют у хозяйствующих субъектов как в одной отрасли или сфере, так и в разных отраслях и секторах региональной экономики. В результате этого возникают противоречия и неоднозначные последствия. Так, данная тенденция взаимодействия различных уровней инноватизации инфраструктур, производящих услуги, с одной стороны, вызывает необходимость постоянного обновления её объектов, субъектов и форм реализации за счёт инноваций, а с другой, порождает новые противоречия их функционирования, усложняет условия формирования региональных рынков услуг.

Подобные изменения трансформируют перманентную тенденцию инноватизации инструментов и механизмов управления производством и потреблением услуг в региональных экономических системах в непрерывную тенденцию. Как показывает российская и зарубежная теория и практика, эти трансформации в условиях инноватизации региональных экономических систем протекают с разной степенью рассогласованности. В постиндустриальном обществе она возрастает, ускоряется, усложняется, приобретает новые динамические формы, приоритеты, направления и перспективы развития. Возникают новые рассогласованности. В частности: традиционных и инновационных структур производства и потребления услуг, созидательных и имитационных форм инноватизации управления ими, их секторальная и сферная разбалансированность. Усиливается информационная асимметричность, ценовая неадекватность, институциональная искривлённость в сфере услуг, что негативно влияет на эффективность её функционирования и развития, усложняет её измерение и определение действующих и противодействующих факторов. Все большее значение приобретают новые, неценовые методы конкурентной борьбы хозяйствующих субъектов сферы услуг, такие как уровень инноватизации данной сферы деятельности, повышение клиентоориентированности

бизнеса, расширение применения новых технологий, улучшающих качество услуг, снижающих их себестоимость и определяющих рост, прежде всего синергетических эффектов в этой сфере.

Противоречивое динамическое воздействие на современные приоритеты и перспективы развития рынков финансовых услуг в региональной экономике России оказывают процессы их глобализации и регионализации. Выход сферы финансовых услуг национальной экономической системы на их глобальный рынок расширяет процесс её интернационализации, взаимодействие и взаимообогащение за счёт взаимопроникновения традиционно-инновационных экономических культур. В свою очередь, регионолизация сферы финансовых услуг национальной экономической системы укрепляет её фрактальность как генетическую среду инноватизации. Обеспечивает сохранение и развитие её самобытности в процессах глобализации. А это свидетельствует о том, что современная стратегия и тактика управления сферой услуг в российской экономике на всех её уровнях, во всех секторах и сферах должны строиться на основе новых тенденций, вызванных постиндустриальными переменами, прежде всего инноватизацией, которая стала ключевым критическим фактором их развития.

Изучение этих процессов имеет важное теоретическое и практическое значение, во-первых, для правильного понимания места, роли и тенденций трансформации инфраструктур в процессе инноватизации региональной экономики; во-вторых, для определения адекватного инновационного взаимодействия структур и инфраструктур региональной экономики; для выявления факторов и методов развития инфраструктур региональной экономики; для характеристики текущего состояния инфраструктуры региональной экономики и её эффективности; для определения приоритетов, алгоритмов и перспектив развития инновационных инфраструктур региональной экономики в условиях глобализации и регионализации экономических процессов.

Наше исследование ориентировано на достижение новых научных результатов в области теоретико-методического изучения особенностей развития инфра-

структур в современной региональной экономике на основе инноваций и разработке рекомендаций по совершенствованию данных процессов.

Степень разработанности проблемы. Успешность исследования процессов развития инфраструктуры региональной экономики на основе инноваций тесно связана с использованием научных трудов отечественных и зарубежных ученых. При исследовании теоретико-методических основ развития инфраструктур пространственных экономических систем, к которым относиться региональная экономика были использованы труды учёных, в которых содержаться основные методологические положения о формировании теории развития пространственных экономических систем.

Сравнительный анализ конкретных теорий развития на основе инноваций проводился на основе работ Г. Хосперса (теории инноваций в рамках неоклассики, эволюционной экономической теории); Р. Смитса (о формирующихся «процессной» и «системной» теории инноваций); М. Лараньи, Э. Ураба и К. Фланаганба (теоретические обоснования региональной политики на разных уровнях» по направлениям: неоклассическая теория эндогенного роста, новая теория роста, неомаршаллианский кластерный подход, эволюционно-структуралистский подход, системный институциональный подход с точки зрения рекомендаций по реализации инновационной политики); В.М. Комарова (концепции развития национальных и региональных инновационных систем: факторы инноваций, проинновационные структуры, организация взаимодействия между элементами); А.А. Жаринова, А.С. Каукина, (эмпирические исследования инновационных экономик).

Для характеристики сущности инфраструктур пространственных экономических систем, их трансформации и определения роли в национальных экономических системах, в диссертации были использованы работы А.А. Аброскина, Э.В. Бардасовой, Н.А. Бреславцевой, Ф. Валента, В.Я. Горфинкеля, Р.С. Гринберга, П. Друкера, Т. Келли, Дж. Кейнса, С.В. Киселева, Т.В. Крамина, И.М. Лифшица, Дж. Литтмана, Е.В. Песоцкой, М.П. Посталюка, А.И. Романовой, А.А. Свириной, Д. Сорокина, И.Л Туккеля, Х. Хартманна, В.А. Хальмяги, А.П. Челенкова.

Выявление факторов развития инфраструктур пространственных экономических систем осуществлялось в диссертации на основе трудов учёных М.Ю. Бабичева, Г.Н. Белоглазовой, Ю.В. Головина, Д.Ю. Захматова, Ю.И. Коробова, О.И. Лаврушина, М.Н. Максимовой, Ю.С. Масленченкова, В. Маркова, Б.С. Моргоева, Э.А. Уткина.

При рассмотрении методов развития инфраструктур пространственных экономических систем, в частности региональной экономики, за рубежом и в России в диссертации использовались работы Ю.О. Баклановой, Дж. Бернала В.И., Винокурова, И.В. Гилязутдиновой, Л.М. Гохберга, С.Д. Ильенковой, С.В. Киселева, А. Кляйнкхнета, Н.Д. Кондратьева, С. Кузнеца, Г. Менша, Г.И. Морозовой, Р. Нельсона,П. Ромера, А.Р. Сафиуллина,М.Р Сафиуллина., Р. Солоу, С.Г. Сафиуллина, С.Г. Уинтера,Р. Фостера, К. Фримена, А.А. Трифиловой, Й. Шумпетера, К. Эрроу и других.

Исследование процессов развития банковских инфраструктур, их инструментов, технологий и механизмов в экономике Республики Татарстан в диссертации проводилось с использованием трудов В.В. Авиловой (об инновационном образовании в сфере услуг); А.В. Аксяновой, (об исследовании взаимосвязей показателей эффективности неоднородных региональных экономических систем; Э.В. Бардасовой (о тенденциях развития мультифраншизы в России в сфере услуг, о стратегии повышения конкурентоспособности малого предпринимательства в сфере услуг); Д.О. Дермана (об оценке регулирующего воздействия государства на инновационную деятельность в сфере услуг); С.В. Киселева (о структурной дифференциации региональных рынков услуг; о специфике функционирования регионального рынка частных услуг); Г.М. Загидуллиной **(**об оценке экономической эффективности инновационных проектов в сфере услуг, о перспективах развития рынка услуг ипотечного кредитования Республики Татарстан).

Современные представления об инструментах, технологиях и механизмах развития инфраструктур регионального рынка розничных услуг в банковской сфере Татарстана развиваются в диссертации в рамках теорий постиндустриально-

го общества (Д. Белла, З. Бжезинского, Э. Куклински, Э. Тоффлера), концепции инновационной среды (Д. Малмберна, К. Уилхельма), теории территориальной диффузии инноваций (Т. Хегерстранда), теории инфраструктуры (А. Хиршман) и в работах российских учёных-экономистов Г.Н. Хадиуллиной, Г.М. Харисовой, Л.Ф. Нугумановой **(**развитие инновационной, инвестиционной и институциональной инфраструктуры Республики Татарстан).

Характеристика рисков развития инфраструктур рынка розничных услуг в банковской сфере региона в диссертации осуществляется на основе работ Р. Кантильона, А. Смита (о предпринимательских рисках); Дж. Ст. Милля и И.У. Сениора(о тождественности рисков с математическим ожиданием потерь из-за выбора той или иной, новой формы экономического поведения); А. Маршалла и А. Пигу (об основах неоклассической теории рисков инновационного предпринимательства); Дж. М. Кейнса (об основных видах рисков: инновационном риске предпринимателя или заемщика, риске кредитора и риске, связанным с возможным уменьшением ценности денежной единицы); Й. Шумпетера (об инновации как сгустках реальности, в которых осуществляются новые, рисковые комбинации факторов производства, как различные по степени и форме риски изменений в развитии, то есть как динамические, рискосодержащие изменения изменений); П. Друкера (о рисках нового технологического способа производства). Существенный вклад в разработку теории инновационных рисков развития финансовых инфраструктур и управления ими в регионе внесли В.И. Вагизова., Л.С. Бляхман, Н.Ф. Газизуллин, А. Дынкин, С.В. Глазьев, А.Ш. Хасанова и другие.

Обоснование приоритетов и перспектив развития инфраструктур региональных рынков розничных банковских услуг проводилось в диссертации на основе федеральной Стратегии развития банковского сектора до 2015 г. и региональной Стратегии социально-экономического развития Республики Татарстан до 2020 и 2030 гг. При этом использовались труды учёных-экономистов П.Н. Павлова (финансирование инновационной деятельности); А.В. Богданова, А.В. Гличева, К. Гренрооса, В.А. Лапидуса, Э.В. Новаторова, В.В. Окрепилова,

С.Ш. Останиной (управление качеством банковских услуг в региональных экономических системах на основе инноваций); Д.Ш. Султановой (стратегия развития успешных территорий, стратегическое управление территориальными иновационными системами); Е.В. Ильиной, М.Д. Мироновой, Е.А. Добросердовой (трансформация капитала на рынке информационных услуг); А.И. Шинкевича, М.В. Шинкевич (инновационное развитие сферы услуг в области производственной инфраструктуры; институционализация устойчивого инновационного развития мезосистем: модели и технологии управления).

Несмотря на большое число работ, посвященных развитию инфраструктуры региональной экономики, сохраняется значительное число проблем, связанных с трансформацией её места и роли в пространственных экономических системах региона. Это определило цель, задачи и структуру диссертационной работы.

Цели и задачи исследования. Цель диссертационной работы состоит в научном обосновании теоретико-методического подхода к исследованию развития инфраструктур региональной экономики на основе инноваций и в разработке практических рекомендаций по совершенствованию данных процессов в Республике Татарстан.

Реализация цели исследования предопределила постановку и решение следующих основных **задач:**

1. Определить причины возникновения инфраструктур региональной экономики и выявить закономерности их трансформации.

2. Дополнить понятийный аппарат исследования процессов развития инфраструктур региональной экономики.

3. Выявить факторы инновационного развития инфраструктуры региональной экономики и раскрыть механизмы их взаимодействия.

4. Обобщить эффективные методы развития инфраструктур региональной экономики за рубежом и определить возможности их адаптации в регионах России.

5. Определить современное состояние и эффективность развития инстру-

ментов и технологий инфраструктур в экономике Республики Татарстан.

6. Разработать рекомендации по повышению качества инструментов, технологий и механизмов функционирования инфраструктур в экономике Республики Татарстан и предложить методики расчета экономической эффективности мер по совершенствованию управления данными процессами.

Объектом исследования выступает процесс развития инфраструктур региональной экономики на основе инноваций

Предметом исследования являются организационно-управленческие отношения, возникающие в процессе развития инфраструктур региональной экономики на основе инноваций

Теоретической и методологической основой диссертационного исследования послужили работы зарубежных, отечественных исследователей и ученых по изучению процессов организации, управления и развития инфраструктур региональной экономики. В процессе исследования были использованы прогнозные и аналитические разработки органов государственной власти, законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность инфраструктур региональной экономики. Поставленные задачи в процессе исследования определили необходимость использования конкретных методов: прогноза, экономического и статистического анализа, системного и ситуационного анализа, графического, сравнения, экономико-математического моделирования и прогнозирования.

Информационную базу исследования составили материалы Федеральной службы государственной статистики и Территориального органа федеральной службы государственной статистики по Республике Татарстан, Министерства экономики РТ, статистические и аналитические данные Центрального Банка РФ, материалы первичного учета, полученные автором в результате проведенных исследований, информационные ресурсы сети Интернет и др.

Содержание диссертационного исследования соответствует пункту 3. Региональная экономика. Разработка перспективных направлений развития экономики отдельных регионов как структурных элементов национальной экономики.

3.6. Пространственные особенности формирования национальной инновационной системы. Проблемы формирования региональных инновационных подсистем. 3.7. Локальные рынки, их формирование, функционирование и взаимодействие. 3.19. Проблемы рационального использования региональных материальных и нематериальных активов – финансовых (банковских) ресурсов. 3.22. Исследование проблем рыночной инфраструктуры в регионах, Паспорта ВАК Министерства образования и науки РФ специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (региональная экономика) (Экономические науки).

Научная новизна диссертационной работы состоит в обосновании теоретико-методических подходов к исследованию процессов развития инфраструктур региональной экономики и разработке рекомендаций по совершенствованию данных внедрению на основе инноваций, что конкретизировано в следующем:

1. Определены причины возникновения инфраструктур пространственных экономических систем и закономерности их трансформации. Доказано, что «генетическим толчком» происхождения инфраструктур является общественное разделение труда хозяйствующих субъектов и возникающее на его основе их взаимодействие по удовлетворению растущих потребностей общества; что основными закономерностями трансформации инфраструктур пространственных экономических систем являются: традиционализация в форме рутинизации; инноватизация в формах инновационности и инновативности; сетивизация в формах кластеризации и диверсификации; интернетизации (в виртуальных формах движения капитала); транснационализация в формах глобализации и регионализации. Существующие виды инфраструктур, инструменты, технологии и механизмы их трансформации образуют традиционно-инновационную инфраструктурную сферу.

2. Уточнён понятийный аппарат исследования процессов развития инфраструктур региональной экономики и дано определение следующих категорий: «пространственная экономическая система» как взаимодействующая структурно организованная и инфраструктурно обеспеченная совокупность причинно-следственных и функциональных традиционно-инновационных экономических

связей хозяйствующих субъектов в определённом пространственно-временном измерении; «региональная экономика» как конкретная форма функционирования и развития пространственной экономической системы; «локальная экономическая система» как традиционно-инновационные взаимодействующие структуры и инфраструктуры, расположенные в определённом пространственно-временном измерении, обеспечивающие направленность деятельности субъектов бизнеса, власти и общества на повышение благосостояния населения, проживающего в данном пространстве; «инфраструктура» как традиционно-инновационная взаимодействующая совокупность форм, способов, инструментов, технологий и механизмов обеспечения структур общества, его пространственно-временных образований и отдельных членов»; «инфраструктура региональной экономики» как традиционно-инновационное строение пространственно-временной и функциональной экономической системы, как внутренняя форма организации, образующих её традиционно-инновационных компонентов: форм, способов, инструментов и механизмов обеспечения экономической жизни общества в регионе; «финансовая инфраструктура» как традиционно-инновационная взаимодействующая совокупность финансовых форм, способов, инструментов, технологий и механизмов обеспечения формирования, функционировании и развития реального сектора экономики, его пространственно-временных систем, локальных образований и отдельных экономических субъектов; «традиционализация инфраструктур региональной экономики» как процесс её самосохранения с помощью устойчивых фракталов в форме рутин; «инноватизация инфраструктур региональной экономики» как процесс накопления, сохранения, использования и развития её инновационного потенциала с помощью «созидательного разрушения» неэффективных рутин. Данные понятия введены в научный оборот.

3. Выявлена система факторов инновационного развития инфраструктур региональной экономики и раскрыты механизмы их взаимодействия. Основными системными группами факторов являются внешние и внутренние факторы. К внешним факторам относятся общие характеристики социально-экономического

развития региона, а к внутренним – внутренняя среда организации, ее конкурентоспособность и склонность к обновлению. Для изучения взаимовлияния групп факторов инновационного развития инфраструктур региональной экономики применён сценарный анализ. С его помощью доказано, что внешние, как более глобальные факторы, имеют доминирующее значение для успешного развития инфраструктур; что внутренние факторы их развития оказывают обратное влияние на внешние факторы.

4. Обобщены эффективные методы инноватизации инфраструктур региональной экономики за рубежом и определены возможности их адаптации в регионах России. В этой связи доказано, что, во-первых, инфраструктуры в развитых странах является важнейшим элементом развития региональных экономик и выполняют значительную социальную функцию; во-вторых, инфраструктуры зарубежных развитых стран находятся на ином уровне инновационного развития , нежели российские. Несмотря на экономические проблемы в зарубежных странах, бизнес и население достаточно сильно интегрированы в инфраструктуру своих регионов; в-третьих, в зарубежных регионах местные факторы приобрели особое значение для развития инфраструктур в плане организации эффективного взаимодействия с бизнесом и населением. Поэтому конкретные инфраструктуры стали идентифицировать систему коммуникационных каналов, которые являются инновационными для бизнеса и населения в конкретном регионе; в-четвёртых, выявленные различия в уровнях инновационного развития зарубежных и отечественных инфраструктур обусловлены не только особенностями их пространственной организации, но и различными временными лагами формирования их современных моделей; в-пятых, в современных условиях за рубежом широкое распространение получила интернатизация инфраструктур.

5. Выявлены современные тенденции инновационного развития инструментов и технологий инфраструктур региональной экономики в Республике Татарстан, среди которых основными являются: увеличение разнообразия и количества виртуальных услуг в региональной экономике; ускоренное развитие иннова-

ционных инструментов, технологий и механизмов региональных инфраструктур; повышение уровня адекватности и динамической согласованности процедур и организационных технологий в инфраструктурах региона; укрепление взаимодействия инновационного развития финансового и реального секторов региональной экономики.

6. Разработаны рекомендации по совершенствованию управления качеством инструментов, технологий и механизмов функционирования инфраструктур в экономике Республики Татарстан и предложены методики расчета экономической эффективности мер по совершенствованию управления данными процессами.

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования состоит в совершенствовании теоретико-методических подходов к характеристике инфраструктур региональной экономики, к инновационному развитию управления качеством функционирования её инфраструктур, к уточнению подходов, критериев и показателей их эффективности. Практическая значимость диссертационного исследования состоит в разработке конкретных методов и способов инновационного развития управления качеством функционирования инфраструктур региональной экономики; во внедрении и использовании новых инструментов и технологий управления инфраструктурами региональной экономики, повышающими их эффективность.

Апробация диссертационного исследования. Основные положения диссертационного исследования были представлены на следующих всероссийских и международных конференциях и симпозиумах: Ежегодная всероссийская с международным участием научно-практическая конференция «Актуальные проблемы экономики и управления в современном обществе» (г. Пермь, 2011 г.); IV Международная научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «Нугаевские чтения» (г. Казань, 2011 г.); Межвузовская научно-практическая конференция молодых ученых, аспирантов и студентов «Актуальные вопросы социально-гуманитарных и экономических наук: проекты и резуль-

таты» (г. Казань, 2012 г.); Региональный симпозиум «Научная молодежь приволжскому федеральному округу» (г. Казань, 2012 г.); V Международная научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «Нугаевские чтения» (г. Казань, 2012 г.); X международная научно-практическая конференция «Перспективные научные исследования» (г. София, Болгария, 2014 г.).

Основные положения диссертации отражены в 11 научных работах, 5 из них опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК при Министерстве образования и науки РФ.

Структура и объем работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Работа содержит 21 рисунок, 18 таблиц, 7 приложений. Совокупный объем работы 181 машинописная страница.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ИНФРАСТРУКТУР ПРОСТРАНСТВЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ

1.1.Понятие инфраструктур пространственных экономических систем и их трансформация

Экономическое развитие регионов и появление экономических объектов и субъектов нового типа, а также конституционное закрепление идеи их территориальной самостоятельности создают предпосылки для развития новых организационно-экономических систем и механизмов, формирующих инфраструктурную основу как национальной экономики в целом, так и её региональных образований. На данном этапе происходит создание новых и расширение традиционных функций существующих элементов инфраструктуры, как на национальном, так и на региональном уровне. Их динамическое пространственно-временное обновление в российской экономике вызывает необходимость систематического изучения данных процессов. Для этого требуются уточнения понятийного аппарата, с помощью которого осуществляется изучение сущности, содержания и типологии форм инфраструктур региональной экономики.

Понятие «инфраструктура» стало использоваться в экономической литературе относительно недавно – с середины 20 века. Первым в экономический оборот данное понятие ввел П. Розенштейн-Родан. Наиболее пристальное внимание изучению данного понятия ученые экономисты стали уделять с начала 1960-х гг. Основа для его изучения была положена в трудах Д. Кларка, А. Маршалла, Р. Фрэя, Е. Симониса, Ш. Штонера, Д. Рэя и др.

В трудах отечественных ученых, данное понятие впервые получило распространение при исследовании проблем экономической географии. В конце 1960-х – 1970-е гг. исследованию инфраструктур большое внимание уделяли такие ученые, как Э. Алаев, С. Дебабов, Г. Журавлева, И. Майергойз, П. Самуэльсон, А. Шарипов, Е. Ясин и другие. О разнообразии существующих определений инфраструк-

туры экономики свидетельствует табл. 1.1.1.

Таблица 1.1.1

Определения понятия «инфраструктура»

Автор	Определение
П. Розен-штейн-Родан	Инфраструктура – комплекс общих условий, обеспечивающих благоприятное развитие частного предпринимательства в основных отраслях экономики и удовлетворяющих потребности всего населения.
	Инфраструктура – совокупность материальных, институциональных и индивидуальных видов оборудования, имеющихся в распоряжении хозяйственных единиц, позволяющих при целесообразном размещении ресурсов обеспечивать полную интеграцию и высокий уровень хозяйственной деятельности.
П. Самуэльсон	Инфраструктура – комплекс общих условий, которые обеспечивают благоприятное развитие частного предпринимательства в основных отраслях экономики и удовлетворяют нужды всего населения
Р. Иохимсен	Инфраструктура – совокупность материальных, институциональных и индивидуальных условий имеющихся в распоряжении хозяйственных единиц и соответствующих выравниванию доходов, связанных с равной производительностью факторов, позволяющих при целесообразном размещении ресурсов обеспечить полную интеграцию и возможно самый высокий уровень хозяйственной деятельности
В.Стаханов	Инфраструктура – комплекс специфических трудовых процессов по производству услуг, обеспечивающих обмен деятельностью в общественном производстве и жизни человека
Шарипов А.Ю.	Инфраструктура – совокупность отраслей и подотраслей народного хозяйства, которые предоставляют производственные услуги материальному производству, обеспечивают экономический оборот в народном хозяйстве, обеспечивают духовные блага для населения, и создают условия для охраны окружающей среды
Чернюк Л. Г. и Ананьева Л.С.	Инфраструктура представляет собой совокупность элементов продуктивных сил в виде отраслей, производств и видов деятельности, которые обеспечивают целостный характер как всему народному хозяйству, так и отдельным его сферам и комплексам, функциональное назначение которых состоит, во-первых, в создании общих условий, обеспечивающих эффективное функционирование основного производства, и, во-вторых, в обеспечении воспроизведения рабочей силы
Д. Далрумпл	Инфраструктура – комплекс условий, обеспечивающих благоприятное развитие частного предпринимательства в основных отраслях экономики и удовлетворяющих потребности всего населения.
Е.Г. Ясин	Инфраструктура – совокупность отраслей, производящих услуги, необходимые для развития экономики, характеризующихся длительностью строительства и сроков службы объектов.
Г.П. Журавлева	Инфраструктура – совокупность организационно- правовых норм, опосредствующих движение товаров и услуг, акты купли- продажи, или совокупность институтов, систем, служб, обслуживающих рынок и выполняющих определенные функции по обеспечению нормального режима его функционирования.

Несмотря на широкое разнообразие трактовок понятия «инфраструктура», их можно объединить в четыре большие группы:

Первая: трактует инфраструктуру как сложную систему обслуживания производства и населения. Такой расширенной трактовки придерживается Р. Иохимсен и Р. Форд[1].

Вторая: характеризкет инфраструктуру как систему обслуживания производства (К. Конкард, Х. Сейтц, Х. Требинг)[2].

Третья: относит к инфраструктуре отрасли услуг, в которых происходит продолжение процесса производства в обращении (М. Джастмэн)[3].

Четвёртая: определяет инфраструктуру как интернетизированную сферу движения виртуального капитала (Бузгалин А.В., Колганов А.И., Ильина Е.В., Романова А.И., Миронова М.Д., Добросердова Е.А.)[4].

Наиболее распространенной трактовкой инфраструктуры региональной экономики в современной науке, хотя и не совсем адекватной требованиям её структурной организации, является её характеристика как совокупности отраслей связи, транспорта, материально-технического снабжения, сферы услуг (финансовых, банковских, страховых, розничных) и институциональной сферы (органы юстиции, нотариат, муниципалитет и т. д.).

На сегодняшний день, существующее разнообразие определений данного понятия, обусловлено теми теоретико-методическими подходами, в рамках которых оно интерпретируется: воспроизводственный подход, отраслевой подход, функциональный подход, территориальный или пространственно-временной подход, системный подход, эволюционный подход, трансформационный подход**.**

Формирование теоретико-методических подходов к определению данного

---

[1] Rosenstein Rodan P. Notes on the Theory of the Big Push. / Rosenstein Rodan P. // N.Y., 1991. – С. 60.

[2] Там же.

[3] Там же.

[4] Бузгалин А.В., Колганов А.И. Деньги XX1 века: виртуальный фиктивный финансовый капитал www. Alternativy.ru/ru/node/ 782.; Ильина Е.В., Романова А.И., Миронова М.Д., Добросердова Е.А. Трансформация капитала на рынке информационных услуг. – М.: ИНФА-М, 2014. – С.5-13.

понятия происходило одновременно с развитием экономики в целом. Воспроизводственный и отраслевой подходы были наиболее популярны в рамках административно-командной экономической системы. Вследствие единства многих функций государства и хозяйствующих субъектов, из-за доминирования директивных методов государственного регулирования экономики было достаточно сложно идентифицировать инфраструктуру в качестве отдельного, активного элемента экономической системы[1]. Согласно отраслевому подходу элементами рыночной инфраструктуры являются различные отрасли региональной экономики. Цель данного подхода – оценка современного состояния каждой отрасли инфраструктуры и поиск оптимальных путей ее развития.

Согласно функциональному подходу, сущность инфраструктуры выражается через ее функции: создание условий для производства, обмена, распределения и потребления товаров и услуг, обеспечение бесперебойной работы отраслей реального сектора экономики, улучшение условий жизнедеятельности общества, содействие функционированию экономики в целом, создание условий для устойчивого развития регионов.

В силу актуализации регионального аспекта данной проблемы одним из востребованных подходов к изучению сущности понятия «инфраструктура» стал территориальный или пространственно-временной подход. Цель данного подхода – определение оптимального соотношения различных отраслей и элементов рыночной инфраструктуры в регионе и путей их сбалансированного развития.

Наиболее полно сложившуюся на сегодняшний день в экономике ситуацию отражает системный подход, в рамках которого региональная рыночная инфраструктура рассматривается как сложная территориальная организационно-экономическая система, состоящая из соответствующих элементов. Системный подход предполагает исследование инфраструктуры как холистической системы,

[1] Дворядкина Е.Б., Сапожникова Е.Э. Кредитные оорагнизации как элемент региональной рыночной инфраструктуры. – С. 46; Вагизова В.И. Финансово-кредитное обеспечение инновационного взаимодействия хозяйствующих субъектов в региональной экономической системе: диссертация…. д-ра экон. наук. – Казань, 2009.

которая удовлетворяет всем её признакам: взаимосвязанное единство собственной структуры и иерархия элементов, каждый из которых выполняет свою специфическую функцию и участвует в реализации целевой функции, взаимодействие с внешней средой[1].

В рамках эволюционного подхода выделяются два основных аспекта: во-первых, региональная рыночная инфраструктура характеризуется как сложная организационно-экономическая система, в которой выделяются подсистемы с активно взаимодействующими элементами. Во-вторых, региональная рыночная инфраструктура представляет собой определенным образом устроенный экономико-пространственный организм с присущими ему закономерностями, принципами и особенностями жизнедеятельности, в совокупности обеспечивающими эффективное функционирование и развитие структуры экономики региона[2].

Трансформационный подход более адекватно, чем другие, на наш взгляд, отражает диалектику развития качественных характеристик инфраструктуры региональной экономики и определяет её как интернетизированную сферу движения виртуального капитала в условиях новых технологических инициатив[3]. Такое определение инфраструктуры подчёркивает её общее, универсальное свойство, которое формируется под воздействием новых технологических инициатив и имеет актуальную перспективу.

Анализ накопленного практического и теоретического опыта формирования, функционирования и развития инфраструктуры региональной экономики показал, что существенными недостатками всех приведённых толкований понятия «инфраструктура», на наш взгляд, является, во-первых, отсутствие их взаимосвязи с адекватными определениями структуры региональной экономики как пространственно-временной экономической системы; во-вторых, в них нет взаимосвязи с характеристикой генетического начала инфраструктуры, её причинно-

---

[1] Русскова, Е. Г. Методология системного исследования инфраструктуры рыночной экономики: автореф. дис. … д-ра экон. наук. – Ростов н/Д, 2007.

[2] Указ. соч. Дворядкина Е.Б., Сапожникова. – С. 46.

[3] Указ. соч. Бузгалин А.В., Колганов А.И. Там же; Указ. соч. Ильина Е.В., Романова А.И., Миронова М.Д., Добросердова Е.А. Там же.

следственных и функциональных связей и взаимодействий; в-третьих, инфраструктура характеризуется как простая совокупность экономических элементов; в-четвёртых, отсутствие в этой простой совокупности её функциональной характеристики и качественных свойств; в-пятых, в ней не выделены традиционная и инновационная сферы; в-шестых, на основании существующих определений затруднительно провести типологию инфраструктур по различным основаниям и выявить закономерности их трансформации в процессе развития пространственных экономических систем.

В русле нашего исследования пространственная экономическая система (ПЭС) – это взаимодействующая структурно организованная и инфраструктурно обеспеченная совокупность причинно-следственных и функциональных традиционно-инновационных экономических связей хозяйствующих субъектов в определённом пространственно-временном измерении. Она обладает свойствами всеобщности и конкретности. Конкретными формами ПЭС являются: национальная экономическая система (НЭС), региональная экономическая система (РЭС), локальная экономическая система (ЛЭС), индивидуальная экономическая система (ИЭС). Существуют отраслевые, межотраслевые, территориальные, сферные, секторальные, функциональные ЛЭС. Последние представляют собой традиционно-инновационные взаимодействующие структуры и инфраструктуры, расположенные в определённом пространственно-временном измерении, обеспечивающие направленность деятельности субъектов бизнеса, власти и общества на повышение благосостояния.

Анализ генетического начала и происхождения экономической инфраструктуры дал нам возможность, во-первых, установить, что таковым, прежде всего, является развитие общественного разделения труда и усложнение структурной организации экономики; во-вторых, выявить целевую функцию экономической инфраструктуры, а именно то, что/кого она обслуживает в конкретном пространственно-временном измерении; в-третьих, установить, что причиной динамического развития любой экономической инфраструктуры являются объективные по-

требности экономических структур в обеспечении своей деятельности. Экономическая структура или уступает, передает, делегирует, или создаёт адекватную инфраструктуру, или является причиной её создания с целью повышения эффективности и качества своей деятельности. Так, например, потребностями товарного производства, рыночной экономики, её реального сектора порождены производственная инфраструктура (такая подсистема хозяйства, которая создает и реализует общие условия для функционирования производства и жизни населения, в равной степени необходимые для деятельности всех сфер общественного производства), деньги, финансы, финансовый сектор экономики, банковская система с её разнообразными инструментами и технологиями. Другим примером является компьютеризация и интернетизация технико-технологических и организационно-управленческих структур экономики, что привело к возникновению и развитию её виртуальных инфраструктур.

Это свидетельствует о том, что между экономическими структурами и инфраструктурами существуют причинно-следственные и функциональные связи, которые регулируются конкретным экономическим законом структурного соответствия и согласованного взаимодействия. Этот экономический закон, на наш взгляд, отражает и регулирует соответствие и согласованное взаимодействие причинно-следственных и функциональных связей структур и инфраструктур в пространственной экономической системе при доминирующей роли её структур.

Отступление от требований и неэффективное использование данного закона приводит к разбалансированию и рассогласованию взаимодействия структур и инфраструктур пространственной экономической системы; к попаданию её в различные экономические ловушки и кризисные состояния; к потере ею экономической гибкости; к возникновению структурных и инфраструктурных разрывов и пустот. Так, например, разбалансированность структур реального сектора региональной экономики и её финансовых инфраструктур привело к перекосам в развитии приоритетных отраслей реального сектора регионов России и к искривлению процессов их финансово-кредитного обеспечения. Анализ показал, что подавля-

ющая часть (90%) ВВП производится в регионах России, в то время как финансовая инфраструктура сконцентрирована в центральном макросекторе, а доля активов региональных банков не превышает 15%. Причем взаимодействие и адаптация локальных инвестиционных механизмов финансово-кредитного обеспечения структур и инфраструктур экономического развития в центральном макросекторе современной России менее ассиметричны, чем в региональном, о чем свидетельствует доля кредитов региональных банков реальному мезосектору экономики, которая составляет 60-70%, тогда как в центральном макросекторе она не превышает 40%.

Эти и другие примеры неэффективного взаимодействия структур и инфраструктур пространственной экономической системы свидетельствуют о том, что характеристика инфраструктуры как простой совокупности экономических элементов системы не является достаточно продуктивной, поскольку не учитывает её сложность, а также динамичность экзогенных и эндогенных функциональных связей её элементов. Так, например, сложность финансовой инфраструктуры проявляется в том, что она включает элементы рынка капитала (свободные средства корпораций и домохозяйств, их структуры, инструменты и технологии); элементы банковской системы (средства, аккумулированные в банках и используемые для кредитования, банковские структуры, инструменты и технологии); элементы фондового рынка (фондовые структуры, инструменты и технологии); элементы инвестиционного рынка (инвестиционные структуры, инструменты и технологии); элементы валютного рынка (валютные структуры, инструменты и технологии). Главной целевой функцией финансовой инфраструктуры является обслуживание реального сектора экономики – экзогенные связи и самообслуживание – эндогенные связи. Если в финансовой инфраструктуре доминируют продуктивные экзогенные связи, то она соответствует своей главной целевой функции финансово-кредитного обеспечения развития реального сектора экономики. Если же в ней преобладают эндогенные связи, и она сосредоточена в большей степени на самообслуживании, то продуктивность такой финансовой инфраструктуры в реализа-

ции своей главной целевой функции или снижается, или равна нулю.

Значимым для характеристики содержания и взаимодействия экономических структур и экономических инфраструктур пространственных экономических систем, на наш взгляд, является раскрытие содержания и определение взаимовлияния их традиционных и инновационных сфер.

Традиционная сфера экономических структур и инфраструктур представляет собой развитую взаимодействующую совокупность её фрактальных элементов, обеспечивающих устойчивое воспроизводство уже известных пространственно-временных особенностей конкретной экономической системы. Традиционная сфера регулируется экономическим законом воспроизводства устойчивости взаимодействия структур и инфраструктур экономической системы, сохраняющим её самобытность и идентичность. Именно в этой сфере осуществляется традиционализация и рутинизация инноваций, то есть процесс сохранения и развития идентичности и самобытности пространственной экономической системы. Традиционная сфера является генетической средой возникновения и развития инноваций.

Инновационная сфера экономических структур и инфраструктур представляет собой развивающуюся взаимодействующую совокупность её инновационных элементов, обеспечивающих обновление воспроизводства еще не известных пространственно-временных особенностей конкретной экономической системы. Инновационная сфера регулируется экономическим законом обновления воспроизводства взаимодействия структур и инфраструктур экономической системы. В этой сфере осуществляется их инноватизация, то есть накопление, использование и развитие инновационного потенциала структур и инфраструктур пространственных экономических систем. Данные процессы осуществляются в инновационной и инновативной формах. В первой форме обеспечивается создание собственных структурных и инфраструктурных инноваций, а во второй – их заимствование из других пространственных экономических систем[1]. При этом необхо-

[1] Посталюк М.П. Инновационные отношения в экономической системе: теория, методология и механизм реализации. – Казань: КГУ. 2006. – С.45-48; Посталюк М.П.

димо учитывать теоретическое положение, согласно которому одни и те же структурные и инфраструктурные элементы в одной пространственной экономической системе относятся к традиционной сфере, а в другой – к инновационной. Так, например, банковские инструменты и технологии – дистанционное банковское обслуживание, Интернет-банкинг финансовой инфраструктуры развитых зарубежных стран (США, Великобретании, Германии, Франции, Японии и других) являются элементами традиционной сферы. Эти же инструменты и технологии в отечественной финансовой инфраструктуре являются элементами инновационной сферы, поскольку всякое пространственно-временное перемещение традиционных структур и инфраструктур в форме заимствования из одной пространственной экономической системы в другую трансформирует их в инновационную сферу. Обратную трансформацию инновационных структур и инфраструктур посредством рутинизации инноваций мы наблюдаем внутри пространственной экономической системы. Здесь мы сталкиваемся с проблемой трансформации и диверсификации взаимодействия процессов традиционализации и инноватизации структур и инфраструктур пространственных экономических систем.

Трансформация структур и инфраструктур пространственных экономических систем представляет собой процесс перехода их из одного состояния в другое, инновационного в традиционное состояние и наоборот. Если традиционная структура и инфраструктура не понимает и не принимает инновацию, то она не адаптирует и не использует её как предпосылку, объект, субъект, процесс, инструмент или технологию укрепления устойчивости своей организационно-управленческой и финансово-хозяйственной деятельности, направленной на получение прибыли или какого-либо иного эффекта. В случае непринятия инновации как структурного или инфраструктурного элемента конкретной пространственной экономической системой возникают риски адаптации инноваций и, как следствие, – реальные потери в данной системе.

Инноватизация пространственных структур развития экономических систем // Проблемы современной экономики. – 2014, №3. – С. 34-37.

Диверсификация структур и инфраструктур пространственных экономических систем представляет собой специфическую форму их трансформации. В ней взаимодействуют и взаимопроникают различные типы (не рыночные, рыночные, смешанные, доиндустриальные, постиндустриальные, неоиндустриальные) и виды (связанные, не связанные, однородные, смешанные, традиционные, инновационные) экономической деятельности. Данный процесс мотивирован той же направленностью традиционализации и инноватизации структур и инфраструктур пространственных экономических систем и имеет те же неоднозначные положительные и/или отрицательные результаты. Всё зависит от конкретной модели традиционализации и инноватизации структур и инфраструктур пространственных экономических систем.

Так, например, доиндустриальное общество характеризуется примитивными, но устойчивыми структурами и инфраструктурами, тогда как постиндустриальное общество характеризуется оптимизацией процессов динамической трансформации и диверсификации инновационных и традиционных отношений и большим разнообразием структур и инфраструктур пространственных экономических систем.

Информационное общество, основанное на экономике знаний, обеспечивает формирование адекватной модели структур и инфраструктур пространственных экономических систем и алгоритмы их взаимодействия. Эти модели и алгоритмы характеризуются воспроизводством и взаимодействием smart-структур и smart-инфраструктур. Происходит их сетивизация, кластеризация и интернатизация. При этом надо иметь в ввиду то, что формирование и развитие адекватных моделей структур и ифраструктур и их традиционных и инновационных сфер в различных пространственных экономических системах имеет свои особенности.

Так, например, фрактальными элементами традиционной сферы экономических структур и инфраструктур экономики Татарстана в истории её развития являются такие модели хозяйствования, как «командно-административная», «мягкого вхождения в рынок», «татарстанская технологическая инициатива», в кото-

рых реализуются определённые устойчивые алгоритмы взаимодействия нефтедобывающих, нефтеперерабатывающих, машиностроительных, строительных, агропромышленных и иных отраслевых структур и инфраструктур пространственных экономических систем Татарстана.

Для командно-административной модели хозяйствования особенность устойчивых, фрактальных алгоритмов взаимодействия отраслевых структур и инфраструктур пространственных экономических систем, как в Татарстане, так и в других регионах России, проявлялась в преобладании государственных структур и инфраструктур (образования, здравоохранения, жилищно-коммунального обслуживания, финансово-кредитного обеспечения) с механизмами централизованного планирования и управления.

В перестроечный период 90-х годов XX столетия в Татарстане была реализована модель «мягкого вхождения в рынок», которая отличалась от моделей взаимодействия процессов традиционализации и инноватизации структур и инфраструктур в других регионах России. Это отличие проявлялось в том, что Татарстан не пошёл по пути ускоренного разгосударствления собственности и её приватизации в ведущих структурах экономики, определяющих её конкурентные преимущества. В Татарстане в этот процесс первоначально были включены структуры и инфраструктуры отраслей легкой промышленности, розничной торговли, бытового и жилищно-коммунального хозяйства. Так называемые «голубые фишки» экономических структур и инфраструктур (нефтедобывающих, нефтеперерабатывающих, нефтехимических, машиностроительных, агропромышленных и строительных отраслей) если и реформировались через разгосударствление и приватизацию, то продолжали находиться под двойным контролем (контрольные пакеты и золотые акции) власти Республики Татарстан.

В современном, постиндустриальном обществе, основанном на знаниях, в экономике Татарстана формируется адекватная smart-модель, получившая название «татарстанская технологическая инициатива», которая является инновационным элементом общероссийской технологической инициативы. Это не случайно,

поскольку по уровню инноватизации Татарстан готов стать центром этой инициативы. Мы изучили ведущие мировые технологические тенденции и сопоставили их с потенциалом существующих предприятий Татарстана в развитых комплексах. В его структурах и инфраструктурах уже формируется инновационная сфера «умной» экономики. Рутинизируются основные инновации в области искусственного интеллекта, информационных технологий, нанотехнологий, биотехнологий, когнитивных технологий, социогуманитарных технологий, аддитивных технологий (3D-printer). В этой связи было бы целесообразным адаптировать к данным процессам и организационно-управленческие структуры и инфраструктуры в экономике Татарстана на основе динамично развивающейся закономерности их кластеризации как наиболее продуктивной формы традиционализации и инноватизации пространственных экономических систем региона.

Анализируя процессы традиционализации и инноватизации экономических инфраструктур пространственных экономических систем в отечественной и зарубежной практике мы выявили следующие их общие закономерности: непрерывная трансформация и диверсификация экономических инфраструктур; ускорение динамической трансформации и диверсификации экономических инфраструктур на основе собственных и заёмных инноваций разных типов и видов; накопление и усложнение генетического ресурса инноваций, его глобализация и регионализация; усиление доминирующей роли инфраструктур пространственных экономических систем на мезоуровнях и других. Все они обеспечивают устойчивость, целостность, целенаправленность и конкурентоспособность пространственных экономических систем, превращая их инфраструктуры в оптимальные традиционно-инновационные взаимодействующие сферы с доминацией инновационных экономических smart-инфраструктур пространственных экономических систем на мезоуровне.

На основании вышеизложенного можно уточнить определения ряда понятий, с помощью которых можно повысить продуктивность исследования процессов развития инфраструктур региональной экономики.

Инфраструктура – это традиционно-инновационное строение системы, ее внутренняя форма, представляющая собой способ взаимосвязи, взаимодействия образующих ее компонентов; это традиционно-инновационная взаимодействующая системная совокупность форм, способов, инструментов и механизмов жизне- и мыслеобеспечения общества, его пространственно-временных и функциональных объектов, субъектов, процессов и образований. Это дескриптивное определение инфраструктуры, которое характеризует её как системный объект.

Инфраструктура региональной экономики представляет собой традиционно-инновационное строение пространственно-временной и функциональной экономической системы; внутреннюю форму организации, образующих её традиционно-инновационных компонентов: форм, способов, инструментов и механизмов обеспечения экономической жизни общества в регионе. Это конструктивное определение инфраструктуры региональной экономики, которое выделяет ее из окружающей среды. Региональная инфраструктура как экономическая категория выражает материально-вещественные элементы и производственные отношения по поводу деятельности различных объектов как производственного, так и непроизводственного характера, направленной на создание комплекса условий для развития экономики и обеспечения жизнедеятельности населения отдельного региона.

Возможность устойчивого долгосрочного развития региона во многом зависит от уровня развития инфраструктуры данного региона. Особое значение инфраструктура приобретает в нашей стране, на территории которой неравномерно распределены природные, трудовые, производственные и другие ресурсы.

По уровню развития инфраструктуры и её соответствия структуре пространственно-временной экономической системы можно судить об экономическом положении региона. Более того, при определённых условиях развитие пространственных экономических систем зависит в большей степени не от её экономических структур и их реформирования, а от инфраструктур. Например, современные пространственные экономические системы России вытащат из кризиса не

столько их структуры, как инфраструктуры. Ускорение развития экономики регионов России вызывает необходимость опережающего развития их инфраструктур, способных обслуживать растущие потребности экономических субъектов. При этом, нужно иметь ввиду то, что инфраструктура региональной экономики это сложное и многофункциональное пространственное образование. Его элементы генетически и функционально взаимообусловлены и взаимосвязаны. Так, например, происхождение, строение, место и роль инфраструктур региональной экономики обусловлено развитием её структур. В свою очередь развитие инфраструктур на основе инноваций проявляется не только в саморазвитии, но и в его обратном влияние на развитие структур региональной экономики. Причём, в зависимости от конкретных условий развития структур региональной экономики, степень обратного воздействия инфраструктур на структуры неоднозначна. Доминирующее влияние на эффективность развития структур региональной экономики в современных условиях оказывает развитие финансовых, прежде всего банковских инфраструктур региональной экономики на основе инноваций.

Определение финансовой инфраструктуры региональной экономики многоаспектно. Она характеризуется как рынок финансовых услуг, как составляющая финансового рынка, или как однозначные понятия. Каждая из определений характеризует конкретное поле финансовых отношений и различных видов деятельности в финансовой сфере. В русле нашего исследования финансовая инфраструктура региональной экономики представляет собой традиционно-инновационную взаимодействующую совокупность финансовых форм, способов, инструментов, технологий и механизмов, обеспечивающих функционирование финансовой системы и структур реального сектора региональной экономики, ориентированных на получение добавленной стоимости и/или какого-либо иного эффекта.

Финансовая инфраструктура региональной экономики достаточно сложное экономическое образование. Уровень её сложности определяется архитектоникой, строением входящих в него элементов. Современная архитектоника финансовой

инфраструктуры региональной экономики России включает элементы рынка капитала (свободные средства корпораций и домохозяйств, их структуры, инструменты и технологии); элементы банковской системы (средства, аккумулированные в банках и используемые для кредитования, банковские структуры, инструменты и технологии); элементы фондового рынка (фондовые структуры, инструменты и технологии); элементы инвестиционного рынка (инвестиционные структуры, инструменты и технологии); элементы валютного рынка (валютные структуры, инструменты и технологии).

Исходя из сущности и функций финансов их, безусловно, можно и нужно рассматривать как отдельную составляющую экономической инфраструктуры. Ведь главное общественное назначение финансов заключается, прежде всего, в создании, совместно с другими составляющими экономической инфраструктуры, надлежащих предпосылок для воспроизводственного процесса, который является основой жизнедеятельности общества. Возможно ли, например, в условиях современной рыночной экономики общественное воспроизводство без финансов? Безусловно, нет. На основе движения денег опосредствуются процессы производства, распределения, обмена и потребления благ.

Элементное и инструментальное наполнение финансовой инфраструктуры региональной экономики отражает механизм ее функционирования. Оно представляет собой постоянное развитие финансовых структур, инструментов и механизмов, используемых субъектами организационной инфраструктуры в их деятельности. Поскольку направления и сферы деятельности отдельных субъектов, объектов, их задачи, полномочия и функции существенно отличаются, то имеют место и различия в используемых инструментах. При этом, как отмечалось ранее, финансовые инструменты, обеспечивая функционирование финансов, могут использоваться и в финансовой политике для достижения определенного влияния одних субъектов и объектов на другие. Поэтому финансовая теория и практика характеризуются динамичными изменениями, которые, в первую очередь, связаны с развитием финансового инструментария - на рынке выигрывает, прежде всего, тот,

кто внедряет инновации.

В связи с трансформацией традиционализации и инноватизации финансовой инфраструктуры региональной экономики изменяется её место и роль в развитии региона. Наиболее рельефно это проявляется в её функциях. В современной экономической литературе выделяют две основные группы функций финансовой инфраструктуры: социально-экономические и пространственные функции. В русле нашего исследования особое значение имеет характеристика пространственной группы функций финансовой инфраструктуры региональной экономики, которая представлена в табл. 1.1.2.

Таблица 1.1.2

Пространственные функции финансовой инфраструктуры региональной экономики

Функция	Форма проявления функции финансовой инфраструктуры в региональной экономике
«Размещенческая»	Обеспечивает обслуживание размещения новых объектов и/или трансформацию старых (реконструкция, демонтаж и др.).
Дифференцирующая	Обслуживает различия инфраструктурного оснащения финансами территорий; являются причиной рассогласования, сглаживания и одновременно способом регулирования дифференциации регионов по финансовому обеспечению.
Коммуникационная	Обеспечивает финансовое взаимодействие со структурами и инфраструктурами реального сектора региональной экономики.
Интегрирующая	Обеспечивает формирование финансовых предпосылок создания, функционирования и развития локальных экономических систем (кластеров, сетей и других образований)
Процессуальная	Обеспечивает трансформацию структур и инфраструктур региональной экономики
Управленческая	Обеспечивает управление структурами и инфраструктурами региональной экономики. Её оснащение финансовыми инфраструктурами является инструментом управленческих воздействий на все аспекты территориальной организации регионов.
Традиционализационная	Обеспечивает воспроизводство устойчивых фракталов в региональной экономике
Инноватизационная	Обеспечивает обновление структур и инфраструктур региональной экономики
Интернетизационная	Обеспечивает развитие виртуальных инструментов, технологий и механизмов региональной экономики

Перечисленные в табл. 1.1.2 функции финансовой инфраструктуры региональной экономики образуют механизм её функционирования, который является

открытой системой. Его открытость характеризуется тем, что он постоянно обновляется, достраивается и развивается. Его эффективность определяется уровнем развития элементов финансовой инфраструктуры, их инструментария, технологий и механизмов функционирования, на которые влияет целая система взаимодействующих факторов.

1.2. Факторы развития инфраструктур пространственных экономических систем и их взаимодействие

Согласно теории факторов развитие инфраструктур пространственных экономических систем необходимо рассматривать как многосложный и полифункциональный процесс. В нём взаимодействуют различные факторы. Их систематизация, характер и степень воздействия на такой сложный экономический процесс как развитие инфраструктур пространственных экономических систем может проводиться в различных аспектах. Исходя из того, что архитектоника инфраструктур пространственных экономических систем многоэлементна, факторы её развития, в русле нашего исследования, можно классифицировать по следующим основаниям и группам: по степени их общности и системности действия (общие, системные, частные, единичные); по форме взаимосвязи (факторы конкуренции и сотрудничества); по результативности последствий (действующие, противодействующие); по специфическим свойствам факторов развития (транспортные, финансовые, банковские и другие); по сферной принадлежности факторов развития инфраструктур (традиционные, инновационные); по секторальной принадлежности (финансовый сектор, реальный сектор экономики); по пространственному (мега-, макро-, мезо-, микроэкономические, действующие на локальных или всех экономических пространствах) и временному (постоянно действующие, дискретные) признакам; по степени риска (высокорисковые, средней степени, малой степени риска и безрисковые); по степени влияния бизнеса (крупный, средний, малый), власти (законодательной, исполнительной, судебной) и общества (различных сою-

зов, объединений). В русле нашего исследования, наиболее полно и рельефно действие данных факторов можно проследить в процессе функционирования и развития банковской инфраструктуры рынка розничных услуг, занимающей одно из ведущих мест в экономической архитектонике региональной экономики вообще и финансовой инфраструктуре в частности.

Банковская инфраструктура рынка розничных услуг в региональной экономике формируется и обновляется под воздействием различных факторов. Основными особенностями регионального рынка розничных банковских услуг РФ является доминирование на розничном рынке крупнейших государственных банков (Сбербанк, ВТБ24, Россельхозбанк и т.д.), молодость рынка розничных банковских услуг, нестабильность экономики, высокая степень интеграции в мировые финансовые системы, недостаточный спрос населения на банковские услуги.

В силу, в первую очередь, пространственных, территориальных факторов (протяженность территории, климатические условия) некорректно рассматривать российский рынок розничных банковских услуг только как единое целое. Проводя анализ состояния рынка банковских услуг в различных федеральных округах РФ, видно насколько отличаются параметры, характеризующие состояние и эффективность функционирования рынка банковских услуг в том или ином регионе РФ.

Большая часть российских банков – это коммерческие банки, не имеющие государственного участия в капитале. Но независимо от структуры капитала кредитной организации, государство участвует в формировании и развитии рынка банковских услуг в целом, и розничного рынка банковских услуг в частности. Основной государственный орган, контролирующий и регулирующий рынок розничных банковских услуг, является Центральный Банк РФ, а основными законами, регламентирующими деятельность кредитных организация Федеральный закон «О центральном Банке РФ (Банке России)» и Федеральный закон «О банках и банковской деятельности».

Банк России выполняет множество функций: устанавливает единые прави-

ла проведения банковских операций, рефинансирует кредитные организации, осуществляет надзор за их деятельностью, устанавливает курсы иностранных валют по отношению к рублю, принимает решение о государственной регистрации кредитных организаций, а также имеет полномочия приостанавливать их деятельность и отзывать лицензии и прочее. То есть государство, с помощью государственных институтов, разрабатывает и проводит политику развития и обеспечения стабильности функционирования финансового рынка РФ[1].

Важным фактором, влияющим на формирование и развитие инфраструктуры рынка розничных банковских услуг, является конкуренция.

В узком смысле этого слова, конкуренция – это соревнование. В широком смысле конкуренцию можно определить как соперничество хозяйствующих субъектов, при котором самостоятельными действиями каждого из них исключается или ограничивается возможность каждого из них в одностороннем порядке воздействовать на общие условия обращения товаров на соответствующем товарном рынке[2].

Еще Й. Шумпетер говорил, что «конкуренция, оказывает влияние не только тогда, когда она уже есть, но и тогда, когда она является лишь потенциальной угрозой. Можно сказать, что она дисциплинирует еще до своего наступления. Бизнесмен должен ощущать себя в конкурентной ситуации даже тогда, когда он является полным монополистом в своей отрасли или когда правительственные эксперты не обнаруживают действенной конкуренции между ним и другими фирмами в его отрасли или смежных областях...»[3]. Нужно уточнить, что прямая конкуренция подразумевает экономическое соперничество между рыночными субъектами из аналогичных сфер деятельности. А при определении конкурентоспособности, в нашем случае, банковских услуг, сравнение производится с аналогич-

---

[1] Федеральный закон 86-ФЗ от 27.06.2002 «О Центральном Банке РФ».

[2] Федеральный закон Российской Федерации от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ «О защите конкуренции» (с изм., внесенными Федеральными законами от 18.07.2009 N 181-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ)

[3] Шумпетер Й. Теории экономического развития. Директ медиа Паблишинг. – , 2008. – 401 с.

ными или идентичными объектами, представленными на рынке. Конкурентная борьба дисциплинирует конкурентов, с ее помощью регулируются цены на услуги, чем выше уровень конкуренции, тем более расширяется спектр услуги, тем более качественные услуги оказываются населению. Защита конкуренции – это дело государства.

Конкуренция на российском рынке банковских услуг имеет свои особенности. Во-первых, на рынке присутствует пласт крупнейших государственных розничных банков, которые конкурируют между собой, но не с менее масштабными коммерческими банками. Во-вторых, рынок банковских услуг претерпевает изменение в связи с выходом на российский рынок иностранных кредитных организаций, которые задают новые тенденции в работе с физическими лицами. В-третьих, появление новых игроков на рынке финансовых услуг затруднено, как жесткими требованиями регулирующих органов, так и высоким уровнем конкуренции и снижающимися темпами роста спроса на финансовые услуги.

С одной стороны, возможности банковских технологий призваны упрощать выход на рынок новых игроков. Это обусловлено возможностью открытие полностью дистанционных кредитных организаций, отсутствием необходимости открытия новых офисов продаж, найма персонала «перовой» линии, что снижает издержки кредитной организации. Но, при этом, на рынке отечественных банковских услуг функционирует только один дистанционный банк (ТКС Банк), а новейшие банковские технологии внедряются, в первую очередь, в государственных банках. Данное положение дел объясняется невысоким спросом на дистанционное банковское обслуживание со стороны населения, рисками, связанными с внедрением банковских технологий, психологическими аспектами, связанными с новшествами.

Политика государства, то есть политический и правовой факторы, безусловно, активно воздействуют на развитие рынка розничных банковских услуг. Недавние действия ЦБ РФ по отзыву лицензий, безусловно, меняет условиях выхода на рынок, меняют структуру рынка и его прозрачность.

Политика правительства (лицензирование, регулирование и т.д.), скорее даже жесткое регулирование вхождения на рынок и контроль уже действующих организаций. Для выхода банка на рынок, кроме наличия необходимого стартового капитала (минимальный уровень которого законодательно определен), требуется получение соответствующей лицензии, причем, если позиционировать себя полноценным игроком для оказания всего спектра услуг. Непосредственно деятельность кредитной организации подвергается периодическим проверкам со стороны Центрального банка на соответствие действующей нормативной базе[1].

Причинами отзыва лицензий у достаточно большого количества кредитных организаций являются несоблюдение российского законодательства, а в частности Федерального закона «О банках и банковской деятельности». Создание недостаточных, в сложившейся ситуации, резервов, проведение рискованной кредитной политики,снижение капитала кредитной организации ниже минимального значения уставного капитала, и прочие нарушения действующего законодательства – являются причинами отзыва лицензий Банком России у кредитных организаций в 2013-2014 гг.

С одной стороны, сокращение количества участников рынка способствует снижению конкуренции на рынке, понижает уровень доверия к банковской сфере, способствует нарастанию паники и снижению спроса на банковские услуги. Но, следует заметить, что с другой стороны, меры, предпринятые ЦБ РФ, напротив, « оздоравливают» рынок банковских услуг, содействует санации кредитных организаций, повышает степень прозрачности банковской системы. То есть политика государства, в отношении регулирования рынка банковских услуг, должна быть предельно взвешенной и последовательной. Именно в этом случае, действия государства способствуют формированию и развитию рынка банковских услуг.

В странах с рыночной экономикой существуют развитые институты регулирования конкуренции. Закон о Конкуренции является старейшим антимоно-

[1] Карагодин А. Анализ факторов конкурентоспособности на российском рынке банковских услуг // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2010. – №2. – С.28-30.

польным законом в западном мире, принятым в 1889 году в Канаде. Через год после этого в США был принят Закон Шермана[1]. Но не все так однозначно в вопросах антимонопольного законодательства. Как в России, так и за рубежом есть противники вмешательства государства в регулирование рынка с помощью антимонопольного законодательства. Существует множество мнений по этому вопросу.

Противники регулирования конкуренции считают, что антимонопольное законодательство ограничивает экономическую свободу, сторонники же, напротив, считают, что с помощью таких законов осуществляется противодействие ограничению свободы экономической деятельности.

Пироженко А. высказал следующее мнение: «Проблема не в антимонопольном регулировании, ФАС работает достаточно эффективно и профессионально. Конкуренция появляется там, где есть условия для бизнеса. Чтобы завоевать кошельки покупателей, нужно производить свой товар лучше и дешевле. Это и есть конкуренция. Поэтому главная цель программы - упрощение входа новых компаний на рынки»[2].

Необходимо заметить, что одной из целей создания антимонопольного органа в России, было как раз избежание угрозы ограничения свободы экономической деятельности, исходящей от государственных органов власти.

Мы считаем, что в нашей стране развитие рынка услуг, разумеется, невозможно без антимонопольного законодательства. И, конечно, если на рынке услуг будет царить абсолютная свобода действий, то существует реальный риск развития монополий, а соответственно, и роста цен на услуги. И совершенно иной вопрос – это степень распространения действия антимонопольного законодательства. Как и любой закон, закон о конкуренции должен распространяться на всех участников рынка, без каких-либо послаблений.

Государственное регулирование экономики всегда являлось предметом спо-

---

[1] Yves Beriault, Oliver Borgers article «Overview of Canadian antitrust low», URL:http://www.mccarthy.ca/pubs/antitrus_overview.pdf.

[2] Пироженко А. Интервью. Удаление с поля// Российская газета. – 2009. – .№ 696.

ров и обсуждений. Антуан де Манкретьен призывал государство Франции направить свои действия на вытеснение иностранных товаров с рынка Франции, с целью укрепления позиций отечественных купцов и крестьян, а также на развитие экспорта. А спустя почти 100 лет, в своей работе «Рассуждение о природе богатства, денег и налогов» француз Пьер де Буагильбер писал: «До тех пор, пока предметы остаются в равновесии, нет иного средства обогатиться, как усилить работу и ловкость, по сравнению со своим соседом; но не с целью обмануть его, пытаясь заполучить его продукт по низшей цене, а чтобы превзойти его в сноровке. И это соревнование, сделавшись всеобщим из-за желания обогатиться, усовершенствует все ремесла, и богатство достигнет наивысшей степени». Здесь Буагильбер предвосхищает слова о «невидимой руке» рынка, которые будут написаны Адамом Смитом 70 лет спустя[1]. Буагильбер одним из первых выдвинул идею о невмешательстве государства в регулирование рынка товаров и услуг. Адам Смит позже напишет в своей работе «Исследование о природе и причинах богатства»: «Государственный деятель, который попытался бы давать частным лицам указание, как они должны употреблять свои капиталы, обременил бы себя совершенно излишней заботой, а также присвоил бы себе власть, которую нельзя без ущерба доверить не только какому-либо лицу, но и какому бы то ни было совету или учреждению…»[2].

Для того чтобы определить эффективность факторов, воздействующих на развитие рынка розничных банковских услуг, мы считаем необходимым условно разделить их на внешние и внутренние группы факторов. К внешним относятся общие характеристики социально-экономического развития региона, а к внутренним – характеристики внутренней среды кредитной организации, ее конкурентоспособность и склонность к обновлению. Для изучения влияния групп факторов на рынок банковских услуг в Приложении А рассмотрены 2 типа сценария, в рамках каждой группы факторов (негативный и позитивный).

---

[1] Цит. по Холопов А.В. История экономических учений: учеб. пособие – М.: Эксмо, 2008. – 448 с. – (Высшее экономическое образование). – С. 87.

[2] Там же. – С. 113.

Как показано в Приложении А, внешние факторы, как более глобальные, имеют доминирующее значение для успешного развития рынка розничных банковских услуг. То есть если на рынке финансовых услуг возникают внутренние импульсы, способствующие возникновению новых подходов в развитии рынка банковских услуг, эти новшества не получат широкого распространения и развития без улучшения социально-экономического развития региона в целом, создания благоприятного инвестиционного климата и т.д.

Исключительными являются случаи, когда независимо от действий государства, а также политических, экономических факторов, потребители начинают демонстрировать повышенные требования к качеству и стоимости услуг, проявляют интерес к банковским услугам, тем самым, оказывая давление на участников рынка, стимулируя конкурентную борьбу, провоцируя развитие рынка услуг изнутри. В этом случае возникают отдельные очаги инноваций, совершенствуется процесс управления, заимствуются новые подходы в работе с персоналом, что, безусловно, оказывает постепенное поступательное влияние на социально-экономическое развитие региона в целом. То есть, нельзя исключать возможности обратного влияния факторов, когда внутренние факторы развития ранка, распространяясь, оказывают влияние на более глобальные внешние факторы формирования рынка розничных банковских услуг.

Таким образом, спрос на банковские услуги является источником и фактором развития рынка финансовых услуг и социально-экономического развития региона в целом.

Как уже упоминалось выше, традиционные методы, принципы, инструменты и технологии банковского обслуживания в РФ стремительно обновляются. В начале 2000-х гг. банковское обслуживание представляло собой традиционный набор унифицированных услуг, оказываемых в отделениях банка. При этом, темп роста спроса на банковские услуги среди населения демонстрировал ежегодный рост. На данный момент, с учетом экономической ситуации, роста конкуренции на рынке, применения новых технологий в обслуживании, насыщения рынка суще-

ствует мнение о скором достижении пика спроса на банковские услуги в РФ. Например, в Республике Татарстан темп роста вкладов физических лиц в рублях, в 2005-2006 гг. составил 43%, в 2009-2010 гг. –27%, а в 2013-2014 гг. – 20%[1]. То есть, действительно, спрос на основные банковские услуги растет по объему в денежном выражении, но темпы его роста ежегодно снижаются. В связи с этим, кредитные организации применяют различные инновационные инструменты и технологии стимулирования спроса, применяя как ценовые, так и неценовые методы конкуренции.

В процессе изменения рыночной ситуации, получение прибыли перестало быть единственным условием, необходимым для осуществления успешной деятельности, как сферы производства, так и сферы услуг. На первый план выходят такие требования, как конкурентоспособность, технологии, эффективность. Причем внедрение технологий и инновационный подход к процессу банковского обслуживания наиболее сильно влияют на степень конкуренции на рынке. На данный момент, банки активно применяют банковские технологии в обслуживании клиентов, уходя исключительно от традиционного банковского обслуживания. Существует ли спрос на новые банковские продукты и услуги, способно ли внедрение инноваций повысить спрос на банковские услуги в регионе в целом?

«Спрос рождает предложение» – это весьма распространенная формулировка. Й. Шумпетер говорил, что «новшества в экономике, как правило, внедряются после того, как вначале у потребителей стихийно возникнут новые потребности и под их давлением произойдет переориентация производственного аппарата»[2].

Влияние спроса на внедрение и распространение новшеств, а также на формирование конкурентного преимущества отмечено в работах М. Портера, более того, он прямо указывает на зависимость между необычным, опережающим спросом со стороны потребителей – и эффективностью, инновационной активностью

[1] Рассчитано автором по данным ЦБ РФ.
[2] Указ. соч. Шумпетер Й.

компаний-лидеров[1].

Мы считаем, что первичность спроса на новые банковские услуги действительно имеет место, но с определенными поправками.

Кроме цены на спрос влияют и другие факторы: увеличение (или сокращение) доходов потребителя; изменение вкусов и предпочтений; ценовые и дефицитные ожидания; колебание расходов на рекламу; изменение цен на товары-заменители (товары-субстраты) и дополнительные (комплементарные) блага; число потребителей в отрасли и другие[2].

По нашему мнению, спрос способен порождать предложение на рынке лишь в том случае, если товар, на который появляется спрос, уже известен потребителю. Вполне справедливо говорить, что спрос порождает предложение на рынке потребительских товаров ежедневной и первой необходимости (физиологические потребности, одежда, безопасность, автомобили, отдых). Потребность в новых банковских продуктах и технологиях не является насущной для рядовых граждан, это подтверждают невысокие показатели спроса на первоначальном этапе применения новшеств.

Можно сказать, что зачастую именно предложение новых методов, продуктов и подходов в оказании услуг, порождает спрос на результат внедренных новшеств. В момент выхода на рынок, спрос на новые банковские продукты не является стихийным. В силу того, что любые новшества предполагают некое неизвестное для потребителя предложение, спрос растет (или падает) только после изучения потребителями нового продукта.

Например, появление пластиковых карт в РФ не было вызвано запросом частных лиц на возникновение безналичного способа оплаты товаров и услуг. Эта потребность, во-первых, была продиктована потребностью банков в модернизации, в потребности соответствовать мировым банковским стандартам. Во-вторых, активное распространение пластиковых карт было вызвано активным взаимодей-

---

[1] Фэйл. Л.. Курс МВА по стратегическому менеджменту. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. – С.162-163.

[2] Экономика предприятия. Под ред. Сафронова А. Изд-во Юристъ, 1998. – 426 с.

ствием организаций и банков, когда пластиковые карты навязывались работникам в рамках зарплатных проектов. В целом, появление нововведений на рынке банковских услуг продиктовано, в большей степени, потребностью кредитных организаций в завоевании рынка, в разгрузке офисов и высвобождении персонала.

Алгоритм взаимосвязи спроса и предложения новейших продуктов, услуг в инфраструктуре рынка розничных банковских услуг, представлено на рис. 1.2.1.

Рис. 1.2.1. Алгоритм формирования взаимосвязи спроса и предложения в инфраструктуре рынка розничных банковских услуг

Как видно на рис. 1.2.1, стимулом к развитию рынка банковских услуг является, в первую очередь, наличие неявного, скрытого спроса на банковские услуги, в том числе новые, со стороны потребителей, и присутствие выраженной потребности кредитных организаций в изменениях, модернизации.

Важным условием сохранения особенности спроса на банковские услуги является постоянство качества, непрерывность обновления и мониторинга рынка банковских услуг. В случае с потребительскими товарами, подобная проблема не стоит настолько остро. Рынок товаров делится в соответствии с ценовыми категориями и рассчитан на соответствующий тип потребителей. На рынке банковских услуг, с учетом их технологической составляющей, такого принципа не существует. Приобретая устаревшие технологии, но по более низкой цене, новатор априори становится менее конкурентоспособным, а это, в свою очередь, отражается на спросе на продукцию.

Сегодня рынок банковских услуг постепенно переходит к этапу так называемого «приоритета потребителей». Ж.Ж. Ламбен утверждал, что концепция мар-

кетинга, целью которой является наиболее полное удовлетворение потребностей покупателя, является совершенной формой организации маркетинга[1]. Безусловно, на сегодняшний день, данный подход актуален не только и не столько для производственной сферы, сколько для сферы услуг.

С точки зрения внешних факторов, оказывающих влияние на развитие рынка розничных банковских услуг, научно-технический, рыночный и правовой факторы – являются наиболее влиятельными.

Научно-технический фактор оказывает влияние на абсолютно все аспекты социально-экономическое развития России. Какой все-таки должна быть модернизация в России – «догоняющей» технологии развитых стран или «опережающей» их?

Преобладающим является мнение тех экспертов, которые полагают: уготованный стране историей путь «догоняющей модернизации» предопределил нашу сознательную ориентацию на заимствование достижений западных стран, начавших модернизировать себя гораздо раньше других (еще с XVIII в.) и подошедших к концу XX в. к постиндустриальной фазе[2].

Существует две распространенные точки зрения: ни одной стране невозможно «перепрыгнуть» через определенные этапы и развития и встать в один ряд с передовыми странами; развивающимся странам можно воспользоваться периодами кризиса, а также определенным периодом насыщения развитых стран высокими технологиями и, получив определенное преимущество, совершить технологический скачок.

Мы считаем, что в настоящее время, когда скорость технологического развития таких стран как США, Японии, ЕС, Китая очень высока, нельзя питать иллюзий по поводу «опережающего» сценария модернизации России.

На уровне государства выделяются следующие стратегии: 1) Вариант инер-

---

[1] Ламбен Ж.Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива. – СПб.: Наука, 1996. – 589 с.

[2] Швецов А. Информационное общество»: теория и практика становления в мире и в России. Всеобщая информатизация как модернизационный проект: по плечу ли она современной России?//Российский экономический журнал, 2010. – №5. – С.9.

ционного импортоориентированного технологического развития. 2) Вариант догоняющего развития и локальной технологической конкурентоспособности. 3) Вариант достижения лидерства в ведущих научно-технических секторах и фундаментальных исследованиях[1].

Необходимо признать, что возможности России в процессе завоевания лидерства в ведущих научно-технических секторах и фундаментальных исследованиях, очень ограничены. Сценарий, направленный на завоевание лидерских мировых позиций, чреват еще большим отставанием.

Мы считаем, что вторая стратегия является наиболее подходящей для инновационного развития России. Во-первых, развитие собственного производства технологий займет слишком много времени. Во-вторых, продукция, разработанная и внедренная на территории страны, будет иметь слишком высокую себестоимость, а, соответственно, не будет конкурентоспособной. В-третьих, добиться равномерного процесса разработки и внедрения новшеств во все сферы экономики будет невозможно. Это связано с неравномерным развитием экономики по территориальному признаку, а также с концентрацией научных центров в Европейской части России.

Например, оборудование для банковского самообслуживания практически полностью закупается в США, Южной Корее, Германии. Подавляющее большинство поставленных в Россию банкоматов представлено продуктами трех ведущих мировых компаний по производству банковского оборудования – NCR, Diebold и WincorNixdorf. Производство банкоматов в России нецелесообразно, так как себестоимость такого оборудования будет слишком высокой. Единственный возможный выход в этой ситуации – это совместное производство или сборка в России. Нам кажется, что для России не должно стоять задачи догнать США и страны Азии в технологической гонке, так как это невозможно. России необходимо осуществлять ипортозамещение инструментов, технологий и механизмов инфраструктурного обеспечения финансового и реального секторов экономики во всех

[1] Проект Минэкономразвития «Инновационная Россия-2020». – С. 21.

регионах, с учётом специфики действующих факторов их развития, используя, при этом, передовой опыт развитых зарубежных стран.

1.3. Методы развития инфраструктур пространственных экономических систем за рубежном и возможности их адаптации в России

При изучении особенностей формирования и развития инфраструктур рынка розничных банковских услуг в России и её регионах, возникает необходимость в рассмотрении зарубежного опыта развития инфраструктур в данной сфере. В первую очередь, это обусловлено тем, что инфраструктуры российских рынков банковских услуг в регионах еще очень молоды и поэтому многие процессы, происходящие сегодня на данных рынках, являются преобладающим повторением зарубежного опыта, с поправкой на особенности условий экономического развития регионов России.

Инфраструктуры рынков розничных банковских услуг в развитых странах являются важнейшим элементом региональных экономик запада. Банковское обслуживание населения выполняет значительную социальную функцию, население развитых стран ежедневно обращается в отделения банков, имеет счета и пользуется, как правило, целым комплексом банковских услуг.

Европейские и американские инфраструктуры рынков банковских услуг находится на ином уровне развития, нежели российские. В зарубежных странах в качестве субъектов инфраструктур представлено огромное количество организаций помимо банков: страховые компании, пенсионные фонда, инвестиционные фонды, различные виды небанковских кредитных организаций. И, несмотря на экономические проблемы в зарубежных странах, население достаточно сильно интегрировано в финансовые инфраструктуры своей страны.

У населения развитых стран существует свое индивидуальное восприятие важности и привлекательности тех или иных каналов взаимодействия с банковскими инфраструктурами на рынке розничных услуг. Местные факторы, такие

как технологическая инфраструктура страны, потребительский комфорт и опыт использования коммуникационных каналов, приобрели особое значение для банков в плане организации эффективного взаимодействия с физическими лицами и повышения конкурентоспособности. Поэтому банки стали идентифицировать каналы продаж, которые являются самыми важными для физических лиц в конкретном регионе[1].

Развитие инновационных инфраструктур рынка банковских услуг в зарубежных странах тесно связано с технологическим развитием. Тот «взрыв» банковских инноваций, который происходит в России сегодня, на западе можно было наблюдать в 70-х -80-х гг. 20 в.

Раннее развитие карточных систем в США пришлось на 50-60-е годы XX в., особенно на вторую половину 60-х годов – первые периоды масштабного роста после 20-х годов (послевоенные два десятилетия характеризовались спадами каждые 3-4 года). История кредитных карт начинается с образования DinersClub в 1949 г. А в 1958 г. крупнейшие американские банки того времени - BankofAmerica в Калифорнии и ChaseManhattanBank в Нью Йорке – стали выпускать универсальные кредитные карты. В этом же году фирма AmericanExpress начала подготовку к внедрению своей первой платежной карточки. В 1966 г. четыре крупнейших банка Мировой опыт развития безналичных платежных систем Калифорнии решили объединиться и выпустить карту под названием MasterCharge[2].

Международный союз электросвязи ежегодно публикует доклады, в которых составляется рейтинг стран с наиболее интенсивным развитием технологий, под названием «Измерение информационного общества». В докладе 2010 г. в первую десятку наиболее развитых стран вошли, в порядке убывания: Швеция, Люксембург, Республика Корея, Дания, Нидерланды, Исландия, Испания, Норвегия, Великобритания. Россия заняла в 2010 г. 48 место в мире и 1 место среди

[1] Трофимов Д. Конкурентоспособность розничных банков// Управление экономическими системами. (60) УЭкС. 12/2013.

[2] Григорьев Л. Мировой опыт развития безналичных платежных систем: ориентиры для России // Проблемы прогнозирования. – 2005. – №6. – С. 146-161.

стран, входящих СНГ[1].

В практике зарубежных банков повсеместно распространено дистанционное обслуживание и самообслуживание и, соответственно, все большая интеграция Интернет-технологий и мобильной связи в банковскую деятельность. Происходит её интернатизация, представляющая собой процесс виртуального движения капитала в финансовых, прежде всего в банковских инфраструктурах. Наглядным проявлением этой тенденции является развитие дистанционного обслуживания хозяйствующих субъектов и населения .

Развитию дистанционного обслуживания предшествовал процесс развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Согласно докладу МСЭ-2010, наиболее динамично развивающимися сектором ИКТ является мобильная сотовая связь. Авторы доклада с удовлетворением отмечают, что особенно быстро растет этот вид услуг в развивающихся странах, в которых уровень проникновения мобильной сотовой связи превысил в 2009 г. 50 % отметку, а в развитых странах этот уровень в 2009 г. составил 113%[2].

В on-line banking входят:

– Интернет-банкинг (e-banking). E-banking дает клиентам возможность, используя Интернет, получить доступ к основному спектру банковских услуг, а также возможность управлять своим банковским счетом.

– Телефонный банкинг(telebanking). Это технология, при которой клиент имеет возможность получить информацию о состоянии своего счета, а также осуществлять операции по своим счетам.

– Мобильный банкинг (mobile-banking), включающий в себя SMS-банкинг. Эта технология также дает возможность клиенту получать информацию о состоянии своего счета, о движении средств на счетах, а также подтверждения о проведенных операциях с помощью SMS-сообщений.

---

[1] Швецов А. Информационное общество: теория и практика становления в мире и в России. Статья 1. Глобальная информатизация: от футурологической концепции к реальному переустройству мира// Российский экономический журнал. – 2010. – №4. – С. 41.

[2] Там же.

По данным аналитиков, в конце прошлого века около 90% банковских операций в мире осуществлялось через отделения банков и только 10% через банкоматы, мобильный и Интернет-банкинг. В настоящее время, по оценкам экспертов, ситуация диаметрально противоположная: около 90% транзакций проводятся через удаленные каналы и 10% - через отделения банка.

Первенство в развитии Интернет-банкинга принадлежит США, где еще в середине 1990-х гг. кредитные организации стали предоставлять клиентам стандартный набор услуг через сеть Интернет. StanfordFederalCreditUnion стал первым финансовым учреждением, получившим право предлагать услуги банка онлайн для всех своих членов в октябре 1994 г. В октябре 1995 г. PresidentialSavingsBankстал первым банком в США, который начал предлагать услугу открытия счета через сеть Интернет.

На рубеже XX-XXI вв. в банковской деятельности выделяется понятие «виртуальный банк» как банк, работающий с клиентами исключительно через сеть Интернет. В 1995 г. в Соединенных Штатах был создан первый в мире виртуальный банк – SecurityFirstNetworkBank. По итогам первого года работы его активы достигли 40 млн. долларов, ежемесячный прирост капитала – 20%, а количество клиентских счетов превысило 10 тыс.[1]

В Европе первым виртуальным банком был «AdvanceBank» (дочерняя структура Дрезденской банковской группы), который начал свою деятельность в 1996 г. Одним из первых виртуальных банков Германии был Consors-банк. С самого начала своей работы он специализировался исключительно на операциях с ценными бумагами и отдавал предпочтение такому каналу распределения своих услуг, как сеть Интернет. Примерами виртуальных банков могут также служить такие банки, как BankDirect (основан в 1999 г.), CoinpuBank (основан в 1998 г.), E-bank (основан в 1999 г.) и ряд других.

Интернет-банки за рубежом появились в связи с ростом спроса на дистан-

[1] Деньги, которые ходят по Сети. ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ – URL: http://www.expert.ua/print/83/58/2712/

ционное обслуживание со стороны клиентов банка. Первым банком, достигшим успеха в онлайн-банкинге, в США стал BankofAmerica. К 2001 г. он стал первым среди всех банков США, предоставлявших услугу Интернет-банкинга, чья база пользователей банковскими услугами с помощью технологии электронного банкинга превысила 2 млн. клиентов (почти 20% всей клиентской базы банка).

Уже в 2006 г. на территории США, Канады и Великобритании существовало 5 банков, не имевших физических мест дислокации и действовавших исключительно в рамках электронных каналов связи. В 2009 г. количество домохозяйств, использовавших услуги электронного банкинга, в США достигло 54 миллионов.

Исследователи компании ComScoreDataMine выявили ведущую десятку государств мира, население которых наиболее часто пользуется сервисами удаленного банковского обслуживания через сеть Интернет. Лидером в десятке государств мира является Канада. Доля Интернет-пользователей, которые ежемесячно пользуются услугами Интернет-банкинга, в этой стране приближается на сегодняшний день к 70%. На втором месте – Нидерланды, далее в рейтинге представлены другие страны Западной Европы, а также США и Австралия, где граждане традиционно являются владельцами банковских счетов и регулярно выходят в сеть Интернет[1].

Наибольшее распространение Интернет-банкинг также получил в Австрии, Финляндии, Корее, Сингапуре, Испании, Швеции и Швейцарии. В настоящее время в странах западной Европы и Америки услугами электронного банкинга пользуются более 50% всего взрослого населения, а среди совершеннолетних пользователей сети Интернет эта цифра достигает 90%. Исследование компании PewResearchCenter, проведенное в 2013 г., показало, что 51% взрослых американцев и 61% пользователей сети Интернет в США используют онлайн-банкинг.

Развитие и проникновение Интернет-банкинга в значительной степени зависит от предыдущего развития всей банковской системы страны. Поэтому сравни-

[1] ТОП 10 стран по уровню проникновения онлайн-банкинга, 2010. – URL: http://moneynews.ru/News/ 14441/

вать уровень проникновения Интернет-банкинга в России с таким же показателем в странах Европы и США очень сложно, так как стартовые позиции и менталитет населения совсем разные. Тем не менее, следует отметить, что уже в 2012 г. число пользователей глобальной сети Интернет составило 34,3% от всего населения Земли, хотя в начале 90-х гг. данный показатель не превышал и 5%. Постепенно все больше клиентов в мире начинают использовать электронный банкинг, призванный облегчить доступ к банковским операциям и услугам.

Согласно данным Ассоциации банков Канады, Интернет является основным инструментом совершения банковских операций для 47% жителей Канады (12 лет назад этот показатель составлял 8%). Следует уделить внимание банку RBC, в отделениях которого реализованы различные технологии. Особо следует отметить наличие в отделении поверхности-планшета с интерактивнымтачскрином, где различные программы открываются в зависимости от особенностей пользователя: от образовательных и финансовых игр для детей до кредитного калькулятора и инструментов составления долгосрочных стратегий по накоплению средств для взрослых. Приведенный пример свидетельствует об изменении способа взаимодействия с пользователями, осведомленными обо всех новых функциях и технологиях, в отделениях банка. Банки переносят новые технологии и новый опыт в отделения и, если клиент хочет выполнить какую-либо операцию самостоятельно через удобный для него канал (например, Интернет-банкинг), то банк обеспечивает реализацию данной возможности для клиента прямо в отделении. Таким образом, отделения становятся более интерактивными с гораздо более широким набором предоставляемых функций.

На данный момент в мире наряду с традиционными финансовыми инфраструктурами начинают формироваться новые проектные образования, стремящиеся соединить традиционный банковский функционал с максимальной клиенториентированностью. Например, уже существуют несколько проектов от независимых провайдеров, таких как iOutBank или IControl, которые позволяют пользователям хранить обзор нескольких банковских счетов, принадлежащих к разным

банкам, и учитывать все свои финансы на одном конкретном сайте.

Согласно исследованию аналитической компании JuniperResearch, по итогам 2011 г. число пользователей мобильных банковских операций достигло 300 млн. абонентов. Наиболее востребован мобильный банкинг у пользователей в развивающихся странах Азии и Северной Америке, у 50% и 54 % населения соответственно. При этом наибольший интерес к услугам мобильного банкинга наблюдается у жителей Китая и Южной Африки. В Европе, включая Россию, только 17% населения пользуются мобильными сервисами. Среди регионов-лидеров в области мобильного банкинга аналитики отмечают Северную Америку, Западную Европу, государства Дальнего Востока и Китай, где наблюдается стабильный рост сервисов этих типов и ожидается самая высокая степень проникновения банковских мобильных сервисов к 2016 г.

В США на сегодняшний день один из самых высоких показателей уровня проникновения мобильного Интернета. Результаты исследования компании PewResearchCentre свидетельствуют о том, что каждый третий взрослый американец в своей повседневной жизни использует мобильный банкинг. Также данные подтверждаются прогнозным исследованием компании Statista 2014 (OfficeforNationalStatistics UK), где в прогнозе до 2016 г. отмечается, что 51% взрослого населения США будет использовать системы мобильного банкинга для осуществления банковских операций, и общее количество пользователей системами электронного банкинга в США к 2016 г. достигнет 111 млн. чел.

На данный момент интернет-банкинг – это наиболее востребованная услуга, относящаяся к дистанционному обслуживанию, и в западных странах она используется очень активно, как и более ранняя форма удаленных услуг – самообслуживание. Самообслуживание в банковском бизнесе – это процесс получения клиентом банковских услуг при помощи устройств самообслуживания, к которым относятся банкоматы и информационно-платежные терминалы. Банкоматы с функцией cash-in, способны не только выдавать денежные средства клиенту, но и принимать банкноты.

Данные табл. 1.3.1 подтверждают, что удаленное, внеофисное обслуживание получило широкое распространение за рубежом. Причиной этому стала экономия на издержках. Расширяя сеть внеофисного обслуживания клиентов, банки экономят средства, которые пришлось бы направить на:оплату труда и обучение офисного персонала; открытие филиала или дополнительного офиса; обеспечение текущей работы филиала или дополнительного офиса (коммунальные услуги, аренда, охрана); привлечение частных клиентов (особенно эта проблема актуальна для отдаленных районов, с высокой концентрацией малообеспеченного населения).

Таблица 1.3.1

Возможности некоторых банковских технологий

Интернет-банкинг	Самообслуживание
выписки по счетам клиента	оплата услуг (операторы сотовой связи, коммунальные услуги, интернет-провайдеры, спутниковое телевидения)
предоставление информации по существующим банковским услугам и продуктам (депозиты, кредиты и.т.п.)	получение наличных с банковской карты
отправление заявки на открытие депозитов, получение кредитов, банковских карт и т. д.	пополнение счета банковской карты
переводы денежных средств на счета в других банках	погашение кредитов
конвертацию денежных средств	перевод денежных средств с одного счета на другой
оплату различных услуг	получить информацию по счетам.
переводы денежных средств с одного счета на другой внутри банка	обмен валюты

Наиболее значительную экономию на издержках обеспечивают транзакции, которые можно осуществлять полностью в электронном режиме с использованием «мобильного банкинга». На Филиппинах типичная операция, осуществляемая через отделение банка, обходится банку в 2,50 долл. США; в то же время это стоило бы 0,50 долл. США в случае осуществления в автоматическом режиме с использо-

ванием мобильного телефона[1].

Для увеличения доли внеофисного обслуживания, на рынке банковских услуг, необходимо удовлетворение следующих требований:

– удобство – расчетный счет и простые инструкции по тем или иным операциям;

– надежность и защищенность – низкая вероятность утраты денежной стоимости, в связи с отсутствием ликвидности (то есть отсутствие наличных средств в банковском автомате, выдающем наличные деньги), обоснованная уверенность в возможности завершения операции;

– широкая доступность – возможность перевода денежных средств любому лицу, повсеместное наличие банковских автоматов для приема/ выдачи наличных денежных средств;

– финансовая доступность – низкие общие расходы в соотнесении с имеющимися у людей средствами и структура банковских сборов, соответствующая представлениям потребителей об их стоимости;

– полезность особенно для малоимущих, которые до настоящего момента были исключены из формального сектора финансовых услуг[2].

Зарубежный опыт подтверждает эффективность сотрудничества с агентами, с целью распространения банковских услуг среди населения в труднодоступных районах, а также среди малоимущих граждан.

В агентские сети входят: операторы мобильных сетей; почтовые отделения связи; мелкие розничные сети.

Основная часть услуг, оказываемых агентами, касается оплаты услуг (мобильная сотовая связь, спутниковое телевидение, интернет, коммунальные услуги), снятия небольших сумм денежных средств, переводов небольших сумм. То есть агенты не могут в полной мере заменить банковское обслуживание в отделе-

[1] ГуатамИватури, ИгнасиоМас «Первый опыт внеофисного банковского обслуживания», CGAP,2008. – №46. – С. 3. – URL: http:// www.cgap.org

[2] ИгнасиоМас. «Использование потенциала внеофисного банковского обслуживания. Проблемы, требующие решения». CGAP,2008. – .№50. – С. 3. – URL: http://www.cgap.org

нии банка. Для открытия вклада, оформления кредита, перевода крупных сумм с одного счета на другой, клиенты все-таки предпочитают человеческий контакт.

Этот факт объясняет недоверие клиентов к уровню безопасности, который обеспечивается при использовании средств самообслуживания, или при обращении к агентам. При использовании, например, мобильного банкинга, клиенты не могут быть абсолютно уверены в контроле над собственными средствами. Банки видят решение этой проблемы в ужесточении мер безопасности, но это влечет за собой усложнение процедуры получения услуги (введение дополнительных кодов, осложнение входа в систему и.т.д.), что также влечет недовольство клиентов. Но, несмотря на это, внеофисное обслуживание набирает обороты на рынке розничных банковских услуг. Как уже говорилось выше, такой вид обслуживания позволяет экономить на издержках, способствует отсутствию очередей в отделениях банков, позволяет достаточно быстро распространять банковские услуги в еще неосвоенных районах, что позволяет быть монополистом на отдельно взятой территории.

С целью усиления контроля клиентов за банковским операциями, в банках США, еще в 90-е гг. 20 в., активно создаются так называемые call-центры.

В начале своего зарождения call-центры представляли собой огромные залы, наполненные операторами, которые отвечали на вопросы клиентов. Спустя некоторое время, с целью снижения нагрузки на операторов, процесс работы call-центров максимально автоматизировали. Во-первых, на основную часть широко распространенных вопросов стал отвечать не живой оператор, а автоответчик. Во-вторых, операторов разделили на группы, отвечающие на вопросы определённой тематики. То есть система сама направляет клиентов к узкоспециализированному оператору. Доступность, отсутствие оплаты услуг call-центров, возможность обратиться к операторам 24 часа в сутки – значительно повышает доверие клиентов к внеофисному банковскому обслуживанию, благодаря возможности контролировать и управлять своими банковским операциями.

По данным доклада IBM1 в зарубежных банках произошло изменение самой природы банковских инноваций. В докладе содержатся данные, свидетельствующие о новом этапе инновационного развития банковского сектора. Авторы подчеркивают переход от продуктовых инноваций к созданию инновационных моделей. Хотя и считают, что развитие мобильного-банкинга, биометрических платежей и интернет-банкинга будет усиливаться.

Все большее распространение получают биометрические платежи. При применении данной системы, проводится анализ биометрических данных клиента, после чего он может получить доступ к своим счетам. Биометрические платежи завоевывают все большую популярность по причине более высокого уровня безопасности и более низкой стоимости, чем при использовании карточных платежей.

Зарубежные банки, на данный момент, делают основной упор на создании «финансовых супермаркетов», когда клиент может получить «пакет» финансовых услуг в одном месте и за короткое время. Символом современной системы розничного банковского обслуживания становится комплексное обслуживание. Качественное сочетание удаленного и традиционного обслуживания, высокий уровень безопасности, широкий спектр взаимосвязанных финансовых услуг, нацеленность на долгосрочное сотрудничество не только с клиентами корпоративного сектора, но и с частными клиентами.

Необходимо заметить, что уровень развития банковских технологий зарубежных стран напрямую зависит и от пространственного фактора. Так, например, в Японии уже появляются биометрические и дактилоскопические банкоматы, а в менее развитых Филиппинах, Кении, Индии – наибольшей популярностью пользуются мобильные платежи и платежи через терминал.

В развитых странах системы идентификации граждан существуют давно и «сопровождают» всех жителей этих государств буквально с самого рождения. В

[1] Dare to be different: Why banking innovation matters now // IBM: 2006. – URL:http:// :www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/g510-6322-dare-different.pdf

развивающихся странах картина прямо противоположная: значительная часть населения нигде и никем не учтена, и данное обстоятельство само по себе служит свидетельством недостаточно успешного прогресса, затрудняя социально-экономическое развитие и попросту исключая из него миллионы людей[1].

Развитие рынка розничных банковских услуг России достаточно интенсивное, но, при этом недостаточное для конкуренции на мировом рынке.

Во-первых, это связано с низким развитием частного банковского сектора. Для интенсивного развития, необходимо снижение государственного участия в капитализации российских банков.

Во-вторых, существует потребность в распространении розничных услуг по всей территории России.

В-третьих, существует необходимость диверсификации банковского сектора.

В-четвертых, своеобразным тормозом развития является, растущая сырьевая зависимость российской экономики.

На наш взгляд Россия, как страна, развивающаяся неравномерно, в том числе и в части развития технологий, имеет определенные предпосылки для наращивания инновационного потенциала. Отсутствие квалифицированных специалистов, нестабильность мировой экономики, отсутствие взаимодействия государства и бизнеса – затрудняет процесс создания инновационного климата на рынке финансовых услуг. Процесс управления качеством обслуживания в российских банках, в большинстве случаев, не имеет отлаженной системы взаимодействия между всеми участниками процесса управления. Но, безусловно, в России существует запрос на изменения, как в организационной структуре банков, так и на изменения во внешней среде, что является стимулом развития инфраструктур рынка банковских услуг в регионах России.

[1] Российский биометрический портал – URL:http://www.biometrics.ru

ГЛАВА 2. ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ ТАТАРСТАНА И ЕЁ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

2.1. Современное состояние банковской инфраструктуры Татарстана и её эффективность

Инфраструктуры электронного банковского обслуживания впервые появились в России в конце 90-х гг. прошлого столетия. В мае 1998 г. Автобанк представил своим клиентам систему «Интернет Сервис Банк». Ранее, в 1997 г., Гутабанк разработал свою систему Интернет-трейдинга, позволяющую клиентам банка дистанционно осуществлять операции на фондовом рынке. Основное же развитие систем электронного банковского обслуживания началось в 2000-х гг., когда достаточно активно начали появляться банки, предоставляющие свои услуги через Интернет. С этого момента началось стремительное проникновение банковских Интернет-технологий на рынок финансовых услуг Российской Федерации.

К 2003 г. в России насчитывалась не более 50 тысяч клиентов банков, использующих технологии Интернет-банкинга. На конец 2003 г. порядка 150 российских банков оказывали полноценное Интернет-обслуживание хотя бы для одной из групп клиентов. По итогам 2005 г. уже более 350 банков предлагали услуги Интернет-банкинга. Увеличение количества систем Интернет-банкинга с конца 2003 г. по конец 2005 г. составило более 130%. Число банков в России, предоставлявших услугу Интернет-банкинга, выросло с 17% в 2003 г. до 55% в 2007 г. в расчете от общего числа банков.

Мобильный банкинг впервые появился России в Сбербанке в 2002 году[1]. .В 2005 г. мобильный банкинг был представлен в Альфа-банке в виде приложения «Альфа-Мобайл» и в Банке Москвы. Развитие данного вида электронного банковского обслуживания осуществлялось менее стремительными темпами по сравне-

[1] Мобильный банкинг. – URL: http://bankir.ru/publikacii/s/mobilnyi-banking-10000394

нию с Интернет-банкингом. Первые способы реализации мобильного банкинга (смс-банкинг и первые программы для Java-приложений) не получили массового распространения. На момент появления систем мобильного банкинга многие клиенты банков были не готовы совершать сделки и технологические операции для управления своими счетами при помощи смс-сообщений.

Существенное развитие мобильный банкинг в России получил только после того, как были разработаны современные виды мобильного банкинга и соответствующие приложения для мобильных телефонов. В 2005 г. оборот рынка мобильного банкинга в Российской Федерации составлял 0,3 млрд. руб.; в 2008 г. – 1,6 млрд. руб.

В 2008 – 2010 гг. происходило постепенное увеличение количества банков, предоставлявших системы электронного банковского обслуживания, и числа пользователей, применявших Интернет-банкинг и мобильный банкинг в процессе совершения банковских операций.

Основное развитие систем электронного банковского обслуживания в России происходило в 2011 г. В этот период времени у некоторых кредитных организаций количество пользователей Интернет-банкинга увеличилось в несколько раз. Суммарный объем транзакций через Интернет, по оценкам компании J'son&Partners, достиг в 2011 г. в России уровня 420 млрд. руб. (в 2010 г. он составил 300 млрд.руб.). В 2012 г. в России оборот рынка платежей через Интернет-банкинг составил 591 млрд. руб. (рост в 39% по сравнению с 2011 г.)[1].

Согласно результатам исследования мобильного и Интернет-банкинга, проведенного компанией MForumAnalytics, число пользователей сервисов Интернет-банкинга в России в 2011 г. превысило 9,4 млн. человек, проникновение Интернет-банкинга составило более 6%. Прирост уровня проникновения Интернет-банкинга в 2011 г. составил 2,5%; количество пользователей сервисов Интернет-банкинга увеличилось на 3,4 млн. чел.

---

[1] На портале TatCenter.ru началась online-конференция «Интернет-банкинг 2012. Новые предложения» – URL: http://info.tatcenter.ru/news/111541/

По оценкам компании J'son&PartnersConsulting, в 2012 году в России оборот рынка платежей через мобильный банкинг составил 8,1 млрд. руб. (рост в 39% по сравнению с 2011 г.), оборот рынка по оплате сервисов и услуг с помощью смс-банкинга составил 6,8 млрд. руб. Существенное увеличение объемов рынков Интернет-банкинга и мобильного банкинга было обусловлено растущим проникновением широкополосного Интернета в России в 2009 – 2011 гг., а также развитием и совершенствованием банковской сферы в целом.

В середине 2012 г. Фонд общественного мнения опубликовал данные о том, что пользователями услуг Интернет-банкинга являются 13% россиян. По оценкам компании MForumAnalytics, наибольшее количество пользователей среди сервисов дистанционного банковского обслуживания в 2012 г. было отмечено в сегменте Интернет-банкинга – 9,9 млн. пользователей, в то время как платежи через смс-банкинг и мобильный банкинг совершали 2,4 млн. и 0,7 млн. пользователей соответственно.

По данным исследования рейтингового агентства MarkswebbRank&Report, в 2013 г. аудитория Интернет-банкинга для физических лиц составила 54,6% российской Интернет-аудитории или 15,4 млн чел., аудитория мобильного банкинга – 38% (10,8 млн чел.), аудитория смс-банкинга – 34,3% (9,7 млн чел.). На сегодняшний день тенденция роста числа клиентов банков, использующих технологии электронного банковского обслуживания для совершения банковских операций, продолжает оставаться актуальной.

При анализе распределения рынка Интернет-банкинга в России по типам операций была выявлена тенденция сохранения максимальной доли платежей по оплате услуг сотовой связи и услуг доступа в сеть Интернет среди прочих транзакций. В 2008 г. на долю оплаты услуг сотовой связи в количественном выражении приходилось 48% платежей, на долю оплаты услуг доступа в сеть Интернет – 12%.

В 2010 г. с помощью Интернет-банкинга в основном осуществлялись следующие виды операций: оплата телекоммуникационных услуг (44,8%) и платежи

за услуги жилищно-коммунальных служб (12,5%); в 2011 г. – оплата услуг сотовой связи (48% всех транзакций), приблизительно в равных долях производилась оплата услуг сети Интернет и конвертирование валют, а также оплата услуг жилищно-коммунальных служб, платежи по стандартным реквизитам и оплата товаров и услуг в Интернет-магазинах. Согласно исследованию, проведенному специалистами международного процессингового центра PayU и DataInsight, самой популярной категорией онлайн-платежей в 2013 г. по-прежнему являлась оплата сотовой связи и других услуг связи.

За последние три-четыре года возможности современных систем Интернет-банкинга для физических лиц значительно расширились. Первые системы электронного банковского обслуживания в России представляли собой простую информационную услугу для узкой группы клиентов, в процессе развития они превратились в функциональный инструмент по совершению разнообразных операций в режиме онлайн.

К началу 2012 г. в большей части кредитных организаций, предоставляющих своим клиентам возможности использования Интернет-банкинга, было осуществлено внедрение услуги автоматических платежей по графику. Аналогичный прогресс наблюдался в части оформления заявок на кредит (31% в 2012 г., 18% годом ранее) и предоставления дополнительных услуг (онлайн-бронирование и оплата авиабилетов, пополнение счетов в системах электронных денег).

Проведенное исследование рейтингового агентства «Эксперт РА» подтвердило ориентацию существующих систем Интернет-банкинга в настоящее время на проведение платежей в адрес налоговых органов и жилищно-коммунальных служб. К началу 2013 г. существенно выросла доля банков, предоставляющих возможность оплатить посредством Интернет-банкинга штрафы ГИБДД, покупку железнодорожных и авиабилетов, совершить платеж в погашение кредита, взятого в другом банке.

Следует отметить развитие платежного функционала систем электронного банковского обслуживания в России, в особенности за последние три года. До

настоящего времени платежная функциональность систем Интернет-банкинга за пределами переводов и платежей по банковским реквизитам ограничивалась в основном оплатой разных абонентских услуг (прежде всего коммунальных и телефонных). На современном этапе развития перечень абонентских услуг, доступных для оплаты через сервисы электронного банковского обслуживания, постоянно расширяется, при этом платежные формы становятся более удобными для пользователя.

Рост функциональности систем Интернет-банкинга для физических лиц совместно с маркетинговыми усилиями позволил банкам с 2008 по 2012 гг. заметно, с 8% до 30% , нарастить долю платежей, проводимых с использованием технологий Интернет-банкинга в России, в общем числе транзакций. По итогам 2012 г. только 12% банковских платежей физических лиц было совершено через сеть Интернет, при этом за 2008 – 2011 гг. изменения данного показателя были незначительны. Незначительный рост доли платежей физических лиц через сеть Интернет в объемах платежей свидетельствует о несущественном росте комиссионных доходов за счет увеличения объемов операций. Объем платежей, оформленных физическими лицами посредством сети Интернет, по данным за первое полугодие 2012 г. составил 357,2 млрд. руб.; за аналогичный период 2011 г. – 194,3 млрд. руб.

Использование браузеров постепенно перестает быть проблемой для современных систем Интернет-банкинга и мобильного банкинга. Большое число систем поддерживает несколько браузеров и позволяет пользователю получать полнофункциональный доступ к системе посредством привычного интерфейса.

Развитие электронного банковского обслуживания в России находится в прямой зависимости от уровня развития функциональности систем Интернет-банкинга и мобильного банкинга в самих банках.

Согласно исследованию, проведенному рейтинговым агентством «Эксперт РА» по данным за 2012 г., лидирующие позиции в итоговом рейтинге функциональности систем Интернет-банкинга занимают системы банков-участников си-

стемы HandyBank, «Банк 24.ру» (ОАО), ОАО «Альфа-банк»,ОАО АКБ «Пробизнесбанк» и процессингового центра Faktura.ru. Следует отметить отсутствие существенных изменений в первой пятерке лидеров в рейтинге по сравнению с исследованием 2011 г.

В 2012 и 2013 гг. агентство MarkswebbRank&Report проводило всестороннее исследование российских сервисов Интернет-банкинга и мобильного банкинга крупнейших российских банков. Рейтинг отражает уровень задач, которые физические лица – клиенты банков могут решать с помощью систем электронного банковского обслуживания, а также полноту решения и степень удобства при решении этих задач.

По результатам исследования 2012 г., Интернет-банк Сбербанка для физических лиц «Сбербанк ОнЛ@йн» занял первое место в рейтинге. «Сбербанк ОнЛ@йн» стал единственным, получившим в рейтинге оценку А, означающую, что Интернет-банк является полноценной заменой отделения банка: в нем реализованы возможности, обычно требующие посещения отделения банка (платежи, переводы, погашение кредита, открытие вклада, заявка на кредит, блокировка карты).

Три четверти исследованных в 2012 г. Интернет-банков получили оценку категории В, то есть большинство из них с разной степенью качества реализуют только базовые возможности управления счетом. Такой уровень Интернет-банков позволяет потребителям решить наиболее часто возникающие задачи управления счетом.

Интернет-банки, получившие оценки категории С, недобрали критериев до оценок категории В в основном по причине отсутствия возможности переводов на счет физического лица в другом банке. Причем у большинства из этих Интернет-банков такая возможность заявлена, но требует выполнения дополнительных условий: подача заявлений в банк, открытия дополнительных счетов. Лишь один Интернет-банк (Интернет-банк ОТП-банка) полностью не предоставлял никаких платежных возможностей.

У 90% исследованных Интернет-банков в той или иной степени были реализованы возможности создания и управления шаблонами платежей. Однако большинство критериев, относящихся к персонализации и аналитическим инструментам, не были реализованы в их системах Интернет-банкинга в 2012 г.

По результатам исследования, проведенного агентством MarkswebbRank&Report в 2013 году, лучшими по общему баллу эффективности стали системы Интернет-банкинга ОАО Альфа-Банк, банка Банк24.ру и Банка Санкт-Петербург. Лидирующую позицию по функциональным возможностям занял Интернет-банк Русский Стандарт. По удобству пользования в лидерах были отмечены сервисы Интернет-банкинга ОАО Альфа-Банк, банка Банк24.ру, Банка Санкт-Петербург и ТКС Банка.

Банки из года в год вовлекают своих клиентов в активное использование электронных сервисов взаимодействия. Развитие интерфейсов систем электронного банковского обслуживания с различным контекстом использования, разной степенью персонализации и, соответственно, спецификой функциональности позволяет им наращивать клиентскую базу. Расширение числа получателей платежей происходит вследствие упрощения процессов проведения операций и повышения операционной активности пользователей за счет развития функциональности систем Интернет-банкинга.

С распространением в России сети Интернет сервисы электронного банковского обслуживания появились и на мобильных устройствах. Исследование, проведенное агентством MarkswebbRank&Report в 2013 г., продемонстрировало существенный разрыв в уровне развития мобильного банкинга среди крупнейших российских банков.Рейтинг эффективности мобильных банков для iPhone возглавили следующие банки: Тинькофф Кредитные Системы, ОАО Альфа-Банк, Промсвязьбанк; для Android – ОАО Альфа-Банк, Московский Индустриальный Банк, Номос-Банк, Тинькофф Кредитные Системы; для WindowsPhone – Сбербанк России, Тинькофф Кредитные Системы, Хоум Кредит Банк. Среди Java-приложений лучшим по общему баллу эффективности и по удобству пользования

стал мобильный банк Московского Индустриального Банка; по функциональным возможностям – мобильный банк Газпромбанка.

На сегодняшний день наблюдается значительный прирост новых мобильных банковских интерфейсов. В 2012 – 2013 гг. экспансия банков на мобильные устройства усилилась за счет выхода новых приложений для самых активных мобильных платформ – iOs, Android и WindowsPhone. Следует отметить устойчивую тенденцию развития функциональности мобильных банков в части получения информации по счетам и совершения платежей. Мобильные банки ТКС Банка, Альфа-Банка, Сбербанка и некоторых других банков расширяют свои функциональные возможности, прежде всего, за счет дополнительных платежных форм.

Согласно результатам исследования агентства MarkswebbRank&Report, проведенного в январе 2014 г., в ходе которого 200 российских банков, имеющих наибольший портфель кредитов и депозитов физических лиц по итогам 2013 г., были обследованы на наличие услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга, доля банков, предлагающих своим клиентам, физическим лицам, услугу Интернет-банкинга, выросла за год с 82% до 86%. Существенных изменений в количестве Интернет-банков на российском рынке не было выявлено в ходе исследования. Среди основных тенденций развития систем электронного банкинга были отмечены следующие: перевод сервисов на новые программные платформы, обновление дизайна интерфейсов, подключение новых функций для пользователей.

Доля банков, предлагающих своим клиентам, физическим лицам, услугу мобильного банкинга, выросла за 2013 г. с 47% до 54%. Прирост новых мобильных интерфейсов в 2013 г. значительно замедлился по сравнению с 2012 г., когда количество банков, предоставляющих клиентам технологии мобильного банкинга, на российском рынке практически удвоилось. Наибольший вклад в распространение мобильного банкинга в 2012 г. внесли Интернет-сервисы Faktura.ru и HandyBank, запустившие мобильные приложения для смартфонов iPhone и устройств на базе Android.

Основной рост за 2013 г. показали две мобильные платформы – iPhone и

Android. Количество собственных мобильных банков для них выросло с 37 до 49 для iPhone и с 39 до 49 дляAndroid. Запуск приложения HandyBank для WindowsPhone в марте 2013 г. значительно расширил проникновение мобильного банкинга на смартфоны под управлением WindowsPhone.

Компания Deloitte провела в 2014 г. сравнительный анализ мобильных банковских приложений на российском рынке с целью выявления его особенностей и оценки удобства и функциональности приложений с позиции клиентов и предъявляемых ими требований. В результате исследования было выявлено, что большая часть крупнейших российских банков использует мобильные приложения как полноценный канал продаж и предоставляет клиентам широкую мобильную продуктовую линейку. Среди лидеров в результате исследования были отмечены следующие банки: Тинькофф Кредитные Системы, ОАО Альфа-Банк, Сбербанк России. Эти банки воспринимают мобильный банкинг как важный элемент корпоративной стратегии и системно подходят к переводу клиентов в этот канал обслуживания.

По прогнозам экспертов компании J’son&PartnersConsulting, к концу 2017 г. оборот платежей через Интернет-банкинг достигнет 1,8 трлн. руб, оборот платежей через мобильный банкинг составит 29 млрд. руб, а оборот платежей через смс-банкинг составит 31,8 млрд. руб.

Однако, в январе 2014 г. предложение на рынке мобильного банкинга все еще далеко от насыщения – почти в половине из топ-200 российских розничных банков (включая несколько банков из топ-50) клиентам не предоставляются сервисы мобильного банкинга.С каждым годом увеличивается число клиентов банков, использующих технологии Интернет-банкинга и мобильного банкинга для совершения банковских операций, и число банков, предоставляющих такие технологии, однако на сегодняшний день рынок электронного банковского обслуживания в России все еще далек от насыщения. Ежегодно увеличиваются обороты российского рынка платежей через Интернет-банкинг и мобильный банкинг; возрастает доля платежей, проводимых с использованием технологий Интернет-

банкинга в общем числе транзакций.

Функциональность современных систем Интернет-банкинга покрывает большинство потребностей клиента. Банками осуществляется перевод сервисов на новые программные платформы, обновление дизайна интерфейсов, подключение новых функций для пользователей в целях развития функциональности и удобства своих систем электронного банковского обслуживания для клиентов. В течение последних нескольких лет сохраняется тенденция максимальной доли платежей по оплате услуг сотовой связи среди прочих транзакций, осуществляемых с помощью технологий Интернет-банкинга. Подавляющее большинство систем Интернет-банкинга в России предоставляют клиентам возможность не только осуществлять внешние платежи в адрес поставщиков товаров и услуг по шаблонам, но и производить операции с финансовыми инструментами внутри банка.

Развитие функциональности систем мобильного банкинга осуществляется в основном в части получения информации по счетам и совершения различных платежей. Наиболее оперативно банки выпускают приложения для мобильного банкинга, ориентированные на устройства Apple: смартфоны iPhone и планшетные компьютеры iPad; ориентированные на мобильные устройства, работающие под управлением операционной системы Android. Смартфоны с предустановленной операционной системой Windows также представляют для банков России значительный интерес.

В процессе становления отечественного рынка розничных банковских услуг, происходило последовательное изменение в отношениях между банком и клиентом. Розничный банковский бизнес становится прозрачнее и ближе к клиенту, система взаимоотношений становится более открытой, а процессы, происходящие на рынке банковских услуг, становятся более понятными для пользователей. Причиной послужил рост общей финансовой грамотности населения, законодательные изменения в деятельности банков (прозрачность условий, запрет на скрытые комиссии и т.д.), изменение политики банков в отношении клиентов.

Стремление компаний создать позитивный имидж, сохранить и увеличить

клиентскую базу в условиях жесткой конкурентной борьбы заставляют их фокусировать свое внимание на взаимоотношениях с клиентами. Многие исследования показали: компании становятся успешными, когда направляют усилия на установление и развитие взаимоотношений с клиентами, удовлетворение их интересов и потребностей[1].

Банк, имеющий в основе свой деятельности клиентоориентированный подход, преследует цель не просто продать банковские продукты и услуги, но и наладить работу с клиентами для повышения их лояльности и формирования, безусловно, положительного впечатления от сотрудничества с ним. Лояльные клиенты будут намного более открыты для новых предложений, они, как правило, склонны рекомендовать свой банк друзьям и знакомым. Процент «повторных покупателей» у таких кредитных учреждений намного выше, чем у конкурентов. Клиент становится для них «центром вселенной», благодаря чему объемы продаж и прибыли резко возрастают, а кредитные учреждения приобретают благоприятную репутацию защитников интересов вкладчиков, интересующихся их проблемами не на словах, а на деле[2].

Сегодняшняя политика крупных федеральных банков характеризуется постепенным отказом от традиционного подхода к банковскому обслуживанию. Теряет свою актуальность использование концепции продажи, как основы банковского маркетинга.

Концепция продажи исходит из того, что потребитель не будет покупать товары предприятия в необходимом объеме, если оно не предпримет достаточных, порой агрессивных усилий по их продвижению и продаже[3]. То есть, основой такого подхода, с точки зрения банковского бизнеса, является производство банковских продуктов, а затем усиленное продвижение данных продуктов и услуг с по-

---

[1]Апенько С.Н., Шавровская М.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношений//Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – № 2. – С. 50–56.

[2] Цветкова. И. Менеджмент качества страховой услуги // Организация продаж страховых продуктов. 2009. – № 2. – URL:http//www.garant.ru

[3] Маркетинг: уч. пособие/ С.В. Карпова и др.; под общей ред. С.В. Карповой. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 473 с.

мощью рекламы и прочих маркетинговых инструментов. Крупнейшие розничные банки РФ, переходят к более совершенной маркетинговой стратегии, когда прежде чем произвести какой-либо продукт или услугу, наиболее подробно изучаются потребности действительных и потенциальных клиентов, и только после этого выпускается продукт, который может быть реализован с меньшими затратами, в силу полного удовлетворения потребностей общества.

В связи с переменами, происходящими в подходах к банковскому обслуживанию, меняется и подход к пониманию эффективности инфраструктур банковской деятельности в процессе обслуживания населения.

Под эффективностью инфраструктур банковского обслуживания населения на рынке банковских услуг, обычно, подразумевается экономическая эффективность. В условиях высокой конкуренции, значительной роли государства в процессе регулирования банковской деятельности, эффективность банковского обслуживания уже не лежит исключительно в экономической плоскости. На начальном этапе развития рынка розничных банковских услуг в РТ, экономическая эффективность стояла особняком и являлась, зачастую, единственной целью банковского бизнеса. Но выход иностранных банков на российский рынок банковских услуг, новые стандарты и требования регулирующих органов, влияние зарубежного опыта – расширили критерии эффективности функционирования банковского бизнеса как в России в целом, так и в отдельных регионах.

На современном этапе развития рынка розничных банковских услуг существует острая необходимость учитывать, наряду с экономическим эффектом, социальный эффект, а также эффект от развития технологий, внедряемых в банковский сектор.

Характеристиками социальной эффективности банковского обслуживания являются: повышение благосостояния населения; увеличение оборота торговли в регионе; увеличение объема платных услуг, оказываемых населению; рост общественного производства; повышение экономической и финансовой грамотности населения; повышение уровня доверия клиентов к банковским услугам; повыше-

ние клиентоориентированности банков; увеличение доли постоянных клиентов; организация новых рабочих мест, сокращение уровня безработицы.

Экономическая эффективность, является основной целью деятельности участников рынка банковских услуг. Показателями экономической эффективности являются: рост доходов и рост темпов доходов на рынке розничных банковских услуг; рост клиентской базы; расширение линейки банковских продуктов; увеличение количества мелких операций с денежными средствами населения; сокращение просроченной задолженности по кредитам; снижение рисков, связанных с обслуживанием населения; повышение доступности банковских услуг, в том числе в отдаленных, экономически неблагополучных и районах региона; сокращение издержек, связанных с содержанием персонала, дополнительных офисов и т.д.

Технологическая эффективность напрямую зависит от экономической эффективности деятельности банка, а также оказывает непосредственное влияние на качество и безопасность банковского обслуживания. Технологическая эффективность характеризуется следующими показателями: повышение безопасности банковских операций; сокращение времени на совершение одной операции; совершенствование маркетинговых исследований, мониторинга отзывов клиентов; совершенствование организации внутренней работы банка; величение количества удаленных операций; применение технологий на всех этапах банковского обслуживания; расширение области применения пластиковых карт; рост популярности внеофисного банковского обслуживания; совершенствование системы обратной связи с клиентами и сотрудниками; возможности удаленного непрерывного обучения персонала.

Направления эффективности банковского обслуживания обладают тесной взаимосвязью. Так, экономическая эффективность банковской деятельности в ритейле не может иметь пролонгированный характер, при отсутствии социального эффекта. При этом может возникать целый ряд противоречий, в случае роста эффективности банковского обслуживания одновременно в нескольких плоскостях.

Во-первых, существуют определенные трудности, порой непреодолимого характера, в оценке социальной и технологической эффективности банковского обслуживания, в отличие от экономической эффективности, которая может определяться конкретными методами и показателями. В связи с этим, зачастую, региональные банки не придают должного значения социальной и технологической эффективности своей деятельности или просто игнорируют их.

Во-вторых, существуют противоречия, при которых повышение эффективности одного направления, делает невозможным успешное развитие другого. Так, например, при внедрении дорогостоящих банковских технологий в процесс обслуживания населения, теряется экономическая эффективность некоторых банковских услуг и операций, но повышается социальная эффективность, путем повышения доверия клиентов, повышения прозрачности банковских операций и т.д.

Таким образом, для разработки конкретных мероприятий, повышающих эффективность банковского обслуживания, необходимо учитывать и взвешивать значение того или иного аспекта в конкретном случае.

Для разработки мероприятий, повышающих эффективность обслуживания населения на рынке розничных банковских услуг в РТ, необходимо определить ряд особенностей, требующих пристального внимания:

1) Отсутствие мгновенного эффекта от мероприятий повышения эффективности обслуживания населения. Единовременный видимый эффект от проведения определенных мероприятий, внедрения и использования методов мониторинга эффективности банковского обслуживания, чаще всего отсутствует. Это связано с процессом адаптации внутренней среды организации к изменению привычных методов работы, а также с неприятием новшеств населением, пользующимся банковскими услугами.

2) Значительное влияние человеческого фактора. Все действия, влияющие на эффективность обслуживания населения кредитными организациями, в первую очередь, направлены на людей (персонал, руководство, клиенты, партнеры, конкуренты), что, в силу влияния социально-культурных и психологических факторов,

требует от системы управления гибкости и стремительной реакции на малейшие изменения. Повышение технологической эффективности обслуживания, безусловно, также значительно связаны человеческим фактором. Процесс внедрения, технической поддержки, обслуживания системы полностью зависит от процесса восприятия, как пользователями, так и персоналом кредитной организации.

3) Влияние технологий. Проведение мероприятий, повышающих эффективность банковского обслуживания, на сегодняшний момент, тесно связано с общим уровнем развития технологий в регионе. Технологии ускоряют процесс принятия и исполнения управленческих решений, влияют на процессы обмена информацией, на процесс контроля и организации, как управленческой, так и экономической деятельности организации.

4) Необходимость в совершенствовании организационной структуры. Мероприятия, направленные на повышение общей эффективности банковского обслуживания населения, тесно связаны с преобразованием организационной структуры организации, пересмотром полномочий, четком разделении обязанностей. В процессе управления и формирования методов повышения эффективности банковского обслуживания необходимо использовать возможности уже существующей организационной структуры, выявлять скрытый потенциал, а затем раскрывать и использовать новые возможности во всех элементах структуры банка, что постепенно изменит внутренние связи между подразделениями, и положительно повлияет на организационную структуру. При этом необходимо избегать излишнего усложнения структуры организации, то есть нагромождения различных подразделений, что приведет к потере связи с управляющим центром.

5) Потребность в непрерывной мотивации и контроле. Для успешного и качественного оказания банковских услуг, с учетом человеческого фактора, необходимо выполнение основных функций менеджмента: планирование, организация, мотивация и контроль. При планировании конкретных мероприятий, оказывающих влияние на качество и эффективность обслуживания, функции мотивации и контроля приобретают особое значение.

Таким образом, мероприятия, призванные повысить эффективность обслуживания, должны, в первую очередь быть связаны с повышением качества оказываемых услуг и с их технологичностью. При разработке методов повышения эффективности банковского обслуживания, необходимо выделить три основных вида связи клиента и кредитной организации (Табл. 2.1.1).

Таблица 2.1.1

Основные направления разработки мероприятий, повышающих эффективность инфраструктур банковского обслуживания

№	Направление связи	Направления работы	Действия кредитной организации
1.	Клиент – банковское отделение	оформление и расположение офиса	разработка фирменного стиля организации, узнаваемый логотип, использование определенной цветовой гаммы, удобство расположение офиса, наличие парковки, наличие комфортных условий для различных групп населения (пенсионеры, инвалиды, клиенты с детьми)
		подготовка персонала «первой линии»	повышение клиентоориентированности персонала «первой линии», унификация процесса оказания услуг, разработка регламента качества обслуживания, разработка «дорожной карты» разрешения проблем
		подготовка персонала прочих подразделений	подготовка и переподготовка персонала исходя из принципа ориентации на клиента, поощрение персонала при создании локальных инноваций в работе, эффективной деятельности
2.	Клиент – система удаленного банковского обслуживания	внедрение системы ДБО	внедрение максимально эффективных банковских технологий, интернет-банкинг, sms-банкинг, повышение безопасности платежей, система страхование рисков, снижение расходов на персонал и содержание офисов, реклама системы ДБО
		расположение и функционирование устройств самообслуживания	повышение эффективности использования устройств самообслуживания, их расположения, безопасность использования устройств (видеонаблюдение, страхование рисков, система распознавания лиц, биометрические технологии)
3.	Клиент – служба поддержки банка	организация эффективной обратной связи с клиентами	создание call-центов, contact-центров, подготовка персонала call-центров либо передача на аутсорсинг, организация работы 24/7

№	Направление связи	Направления работы	Действия кредитной организации
		создание центральных отделов по работе с претензиями	повышение клиентоориентированности работников отделов по работе с претензиями, мониторинг работы персонала данных отделов, система отчетов об устранении недочетов в работе отделения, разработка «дорожной карты» разрешения конфликтов в отделах работы с претензиями и жалобами, определение эффективности работы с претензиями
4.	Служба маркетинга банка - клиент	внедрение элементов краудсорсинга	использование конструктивных предложений населения, повышающих эффективность банковского обслуживания.
		использование инструментов маркетинга	организация банковского обслуживания, исходя из маркетинговых исследований, сегментирование потребителей услуг, выбор методов популяризации и распространения банковских услуг

Используя основные направления работы, рассмотренные в табл. 2.1.1, можно разработать конкретные методы повышения эффективности банковского обслуживания. То есть, основными показателями эффективности банковского обслуживания являются:1) качество обслуживания; 2) стоимость банковских услуг; 3) технологичность банковского обслуживания

По нашему мнению, данные показатели, как показано в табл. 2.1.2, необходимо рассматривать с двух точек зрения: с точки зрения клиента и сточки зрения банка.

В табл. 2.1.2 рассмотрены основные отличия в понимании эффективности банковского обслуживания, со стороны потребителей и продавцов банковских услуг, которые показывает, что экономическая эффективность всегда первична для продавца банковских услуг. Она является необходимым условием повышения качества услуг, внедрения новых технологий в обслуживании, провоцируя рост стоимости банковских услуг, который сдерживается ростом конкуренции на рынке.

Таблица 2.1.2

Показатели эффективности банковского обслуживания

С точки зрения клиента	С точки зрения кредитной организации
Качество обслуживания	
- вежливость персонала банка - профессионализм сотрудников «первой линии» - скорость оказания услуги - оперативная помощь сотрудников банка, в случае мошеннических действий третьих лиц - доверие банку - ясность и прозрачность условий оказания банковской услуги - удобство расположения банковского отделения - налаженная обратная связь с банком - индивидуальный подход - возможность получения удаленного доступа к банковским услугам	- экономическая эффективность банковского обслуживания - рост клиентской базы - продажа максимального числа банковских продуктов и услуг одному клиенту - увеличение скорости обслуживания - сокращение количества претензий и жалоб от клиентов кредитной организации - сокращение числа ошибок персонала, в процессе обслуживания - стремление к унификации процесса банковского обслуживания - выполнение плана по продаже банковских продуктов
Стоимость банковских услуг	
- стремление получить наиболее дешевые банковские услуги, на выгодных условиях - потребность в гарантиях со стороны государства или банковской систем - сегментирование банковских продуктов по доходам различных категорий клиентов - сокращение числа банковских комиссий - неизменная стоимость банковского обслуживания в течение долгого времени	- увеличение стоимости банковских услуг, с целью страхования рисков - сокращение расходов на персонал и содержание офисов - повышение эффективности трудовой отдачи - рост стоимости банковских услуг, в среднем по рынку - сокращение конкуренции на рынке
Технологичность банковского обслуживания	
- сокращение времени на получение банковской услуги - безопасность операций и платежей - получение оперативной информации по счетам - расширение функционала пластиковых карт - возможность получать удаленный доступ к счетам - простой интерфейс при высокой безопасности банковских операций - возможность оперативно наладить обратную связь с банком (call-центр, contact-центр) - система электронного документооборота с кредитной организацией	- экономическая эффективность банковских технологий - совершенствование процесса внутреннего документооборота внутри кредитной организации - организация оперативного документооборота с клиентами - ускорение процесса принятия управленческих решений - безопасность банковских операций (fraud-мониторинг) - совершенствование процесса идентификации клиентов - рост пользователей системы ДБО - снижение нагрузки на банковские офисы - увеличение скорости обслуживания - перевод части операций во внеофисное обслуживание, с целью сокращения издержек - сокращение времени оказания банковских услуг

С точки зрения клиентов банка, эффективное банковское обслуживание – это качественное, недорогое и технологичное оказание банковских услуг, что, в некоторых случаях, противоречит экономическим целям банка. Таким образом, при разработке мероприятий по повышению эффективности банковского обслуживания, руководством кредитных организаций должны учитываться цели не только системы управления, но и потребителей услуг. То есть, для того, чтобы повысить клиентоориентированность персонала, сформировать инновационную среду в организации, необходимо создать такие условия, когда экономическая выгода напрямую будет зависеть от степени удовлетворенности клиентов.

В РТ постепенно возрастает значение качества услуг, как залога эффективности банковского обслуживания, но в силу невысокого доверия населения, отсутствия достаточного уровня финансовой грамотности (особенно в отделенных районах региона), клиенты кредитных организаций не формируют массовый запрос на высокое качество обслуживания.

Иную картину представляет собой корпоративный банковский сектор, где клиенты – юридические лица диктуют условия, формирующие более высокий класс банковского обслуживания. Скорость оказания услуги, точность, достоверность информации, величина банковских комиссий – являются решающими показателями для корпоративных клиентов, при выборе кредитной организации. На важность данных критериев, для данной категории клиентов, влияет факт совершения ежедневных сделок, погашения обязательств в определенные сроки, взаимозависимость всех участников процесса финансово-экономической деятельности фирмы. Что, в свою, очередь стимулирует участников рынка банковских услуг повышать эффективность банковского обслуживания.

К недостаткам функционирующих инфраструктур современных российских банков можно отнести их ориентир на те виды деятельности, которые приносят быстрый экономический эффект. Отсюда недостаточно внимания уделяется комплексному анализу, прогнозированию внешней и внутренней среды банка, разработке гибких и согласованных стратегий финансовых инфраструктур в региональ-

ной экономике. Именно методология инновационного стратегического управления может определить те основные направления развития инфраструктур банковского бизнеса, которые позволят ему не только успешно развиваться в стабильных условиях, но и противостоять воздействию нарастающих воздействий в ситуациях неопределённости[1].

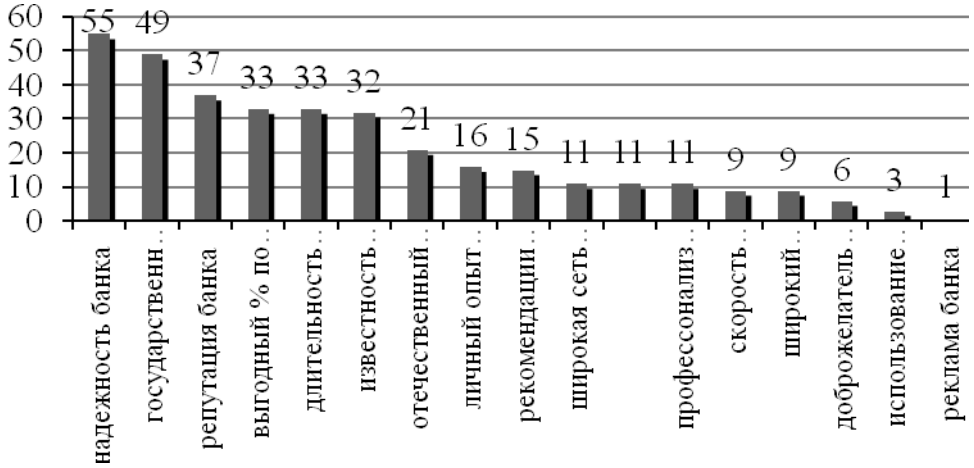


Рис. 2.1.1. Характеристики, влияющие на выбор банка на рынке розничных банковских услуг (в % от опрошенных)

Потребители розничных банковских услуг пока являются менее требовательными к качеству и технологичности банковского обслуживания. Основными критериями при выборе банка потребителями, как показано на рисунке 2.1.1[2], до сих пор является популярность банка (предпочтение отдается государственным банкам), удобство расположения, привычка получать традиционные банковские услуги в одном месте. На сегодняшний день, в регионах нет глобального запроса общества на повышение качества и эффективности обслуживания, что не способствует развитию инфраструктур рынка банковских услуг в этом направлении. Данные, представленные на рис. 2.1.1 подтверждают этот вывод. Для 49% опрошенных важным является факт принадлежности банка к категории государствен-

[1] Матвеев А., Просалова В. Развитие российской банковской системы: тенденции, проблемы и перспективы. Территория новых возможностей // Вестник ВГУЭС. – 2012. – №1(14). – С. 120-126.

[2] Составлено на основе опроса «Банки и вклады. Реакция на отзывы лицензий у банков», Фонда «Общественное мнение» от 25.01.2014 г.

ных банков, цена на услуги важна для 33% респондентов, 32% назвали известность банка как один из важнейших критериев при выборе банка. Показательным видится отношение населения к таким характеристикам банковского обслуживания как использование технологий и скорость обслуживания, 3% и 9% опрошенных соответственно включили их в список важных характеристик. Доброжелательность сотрудников была отмечена всего 6% респондентов.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что повышение эффективности действующих инфраструктур банковского обслуживания путем повышения клиентоориентированности персонала, совершенствования методов обслуживания, применения новейших технологий – не являются кратчайшим путем к достижению данной цели. Инвестирование денежных средств в обучение персонала, во внедрение банковских технологий, как в организационную структуру, так и в процесс банковского обслуживания не является, на данный момент, приоритетным направлением развития инфраструктур розничного банковского сектора в РТ. Непропорциональная отдача, невысокий спрос на новшества, внедряемые в инфраструктуры рынка банковских услуг, существенно влияют на их экономическую эффективность.

2.2. Технологии инновационного развития банковской инфраструктуры Татарстана и их риски

Анализируя технологии инновационного развития финансовых инфраструктур рынка розничных банковских услуг Татарстана, необходимо рассмотреть некоторые показатели, характеризующие воздействие на них факторов внешней среды.

Социально-экономическое развитие региона за последние пять лет было недостаточно равномерным. Последствия кризиса 2008 года не обеспечили РТ столь стремительного роста экономических и социальных показателей. Развитие экономики России в 2008-2012 гг, как показано в Табл. 2.2.1, характеризовалось замед-

лением как инвестиционного, так и потребительского спроса, происходящим в 2009-2010 гг., на фоне усиления негативных тенденций в мировой экономике.

Таблица 2.2.1

Основные показатели социально-экономического развития РТ в 2008-2012 гг.

	Показатель	2008	2009	2010	2011	2012
1	Среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работающих в экономике, рублей	14904,0	15206,9	17350,1	20009,4	23233,4
2	Объем кредитов и прочих средств, предоставленных физическим лицам (млн. руб.)	52 398,1	71 195,5	56 530,8	60 698,6	90 645,6
3	Численность безработных, зарегистрированных в органах государственной службы занятости (на конец года, тыс. чел.)	25,5	56,4	37,7	28,6	23,2
5	Индекс промышленного производства	104,0	95,6	108,4	105,8	107,0
6	Оборот розничной торговли (в % к предыдущему году)	119,9	97,9	108,9	109,1	116,4
7	Платные услуги населению (млн. руб.)	121211,8	128798,8	147737,3	163299,1	188859,5
9	ВРП (млн. руб.)	107,7	96,6	104,3	105,7	105,5
11	импорт товаров (млн. долл. США)	2927,6	1743,0	2577,4	3395,9	3828,7
12	экспорт товаров (млн. долл. США)	21373,4	11748,6	16986,0	21896,0	21342,2
13	Иностранные инвестиции (тыс. долл. США)	1720 000,0	2344 221,3	4500 000,0	856 836,6	735 608,6

Как показывают данные Табл. 2.2.1, по сравнению с 2011 г. темпы роста ВРП в 2012 г. замедлились на 0,2%, а в 2009 г. ВРП снизился на 11,1 п.п., что явилось следствием кризиса в мировой экономике. В 2012 г. основным фактором экономического роста оставался внутренний спрос на товары и услуги, поддерживаемый ростом среднедушевых доходов населения, объемов банковского кредитования и увеличением численности занятых. За последние пять лет значительно уменьшился объем иностранных инвестиций, в 2012 г. на 14,1% по сравнению с предыдущим годом и в 2011 г. на рекордные 80,9% по сравнению с 2010 г.

Основным источником доходов населения по-прежнему является заработная плата. В 2012 г. номинальная заработная плата была выше, чем в 2011 г. В целом за 2012 г. прирост реальной заработной платы на 4,3 п.п. оказался выше показателя за 2011 г. и составил 7,8%.

Промышленное производство в 2012 г. выросло на 1,2 п.п. к уровню 2011 г. Это хороший показатель роста, так как в 2011 г. показатель промышленного роста упал на 2,6 п.п. по отношению к 2010 г., что явилось следствием во внешнеэкономической конъюнктуре и оказало сдерживающие воздействие на развитие экономики РТ и РФ в целом. В 2012 г. прирост оборота розничной торговли увеличился до 16,49% по сравнению с 9,1% в 2011 г., чему также способствовал рост доходов населения. Объем платных услуг, напротив, показал снижение темпов роста. С 2011 по 2012 гг. рост составил 8,4%, с 2010 по 2011 гг. – 14,4%, с 2009 по 2010 гг. – 15,9%, т.е. спрос на платные услуги демонстрирует ежедневный рост, но темпы роста ежегодно снижаются.

По сравнению с предыдущим годом, в 2012 г. на 2,5% снизился объем экспорта товаров в РТ, что говорит о росте потребления на внутреннем рынке. Импорт товаров, напротив, демонстрирует ежегодный рост, но темпы роста также снижаются за 2012 г. рост составил 12,7%,за период 2010–2011 гг. рост составил 31,7%.

На основе данных о росте объемов розничной торговли, платных услуг, увеличению доходов населения, а также снижение объемов экспорта товаров, видно сохранение предпосылок для развития инфраструктур рынка банковских услуг в РТ. По нашим расчётам, объем розничной торговли и платных услуг в 2013 г. продемонстрировал рост и положительную динамику в силу воздействия международных факторов, то есть рост популярности региона за пределами РФ.

Для оценки потенциала рынка банковских услуг РТ, помимо социально-экономических условий необходимо учитывать и институциональное финансовое обеспечение населения, то есть обеспеченность населения доступом к финансовым услугам.

На рисунке 2.2.1 представлены данные о количестве кредитных организаций (и их филиалов) в Поволжском федеральном округе (далее ПФО).

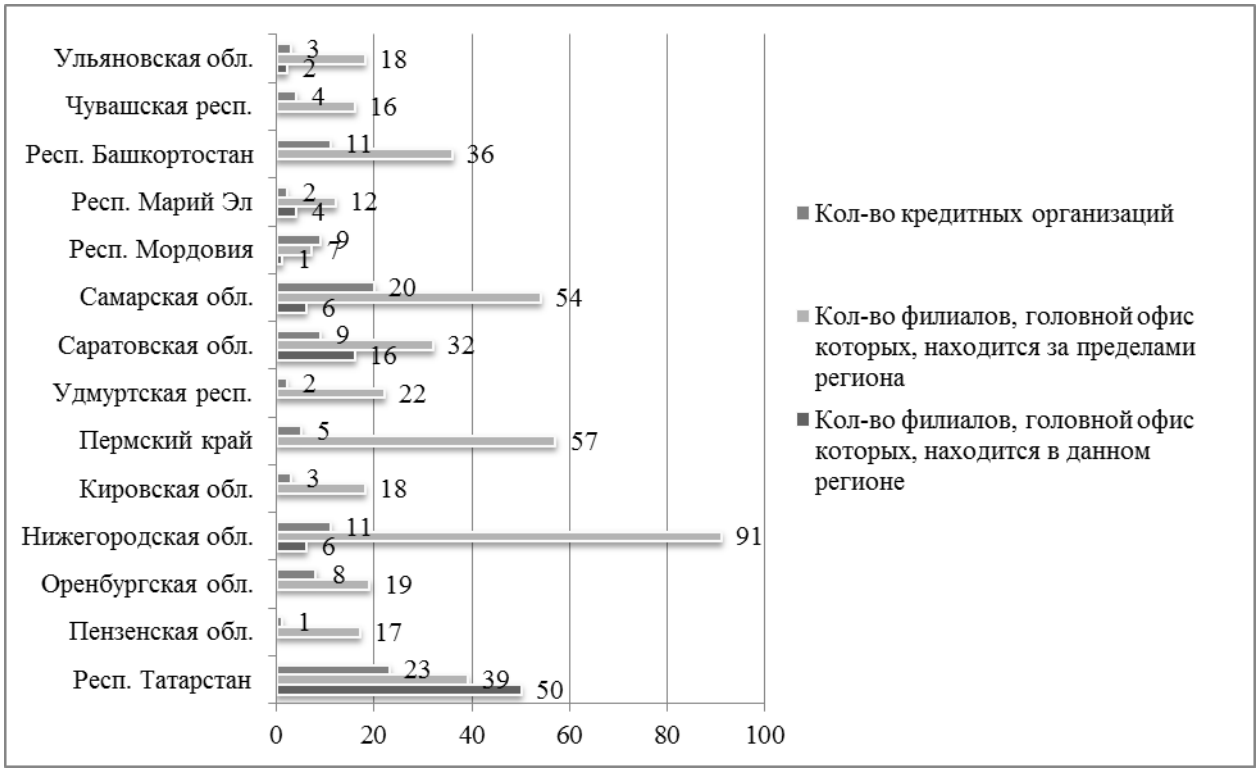


Рис. 2.2.1 Количество кредитных организаций в ПФО на 01.01.2013[1]

Из данных рис. 2.2.1 видно, что в ПФО Татарстан занимает лидирующую позицию по количеству кредитных организаций. В Татарстане на 01.01.2013 существует 23 кредитные организации, без учета филиальной сети. Этот показатель является высоким не только для ПФО, но и для всей территории РФ в целом.

Учитывая, что в РФ действует 956 кредитных организаций, 545 из которых находятся в крупных городах, таких как Москва (и Московская область) и Санкт-Петербург. То есть в Татарстане расположено более 5,6% всех кредитных организаций, без учета кредитных организаций Москвы. Также в Татарстане сбалансирована филиальная банковская сеть. Практически в равных пропорциях присутствуют филиалы, как банков Татарстана, так и иных кредитных организаций. Глядя на другие регионы, расположенные в Приволжском федеральном округе,

[1] Составлено автором по данным ЦБ РФ на 01.01.2013 г. – URL:http://www.cbr.ru

наблюдается преобладание филиальной банковской сети, головной офис которых находится за пределами рассматриваемого региона. Например, в Нижегородской области работает 91 банковских филиалов, и только 6 из них принадлежат кредитным организациям Нижегородской области. В Татарстане же более 56% филиалов относятся к банкам Татарстана, что говорит о широком распространении банковских услуг именно местных банков.

Таким образом, можно сказать, что инфраструктура рынка банковских услуг РТ достаточно хорошо развита, благодаря чему происходит более быстрое распространение банковских услуг среди населения региона.

На сегодняшний день, как показано на рис. 2.2.2 и 2.2.3, основными розничными банковскими услугами являются кредитование и размещение депозитов физических лиц.

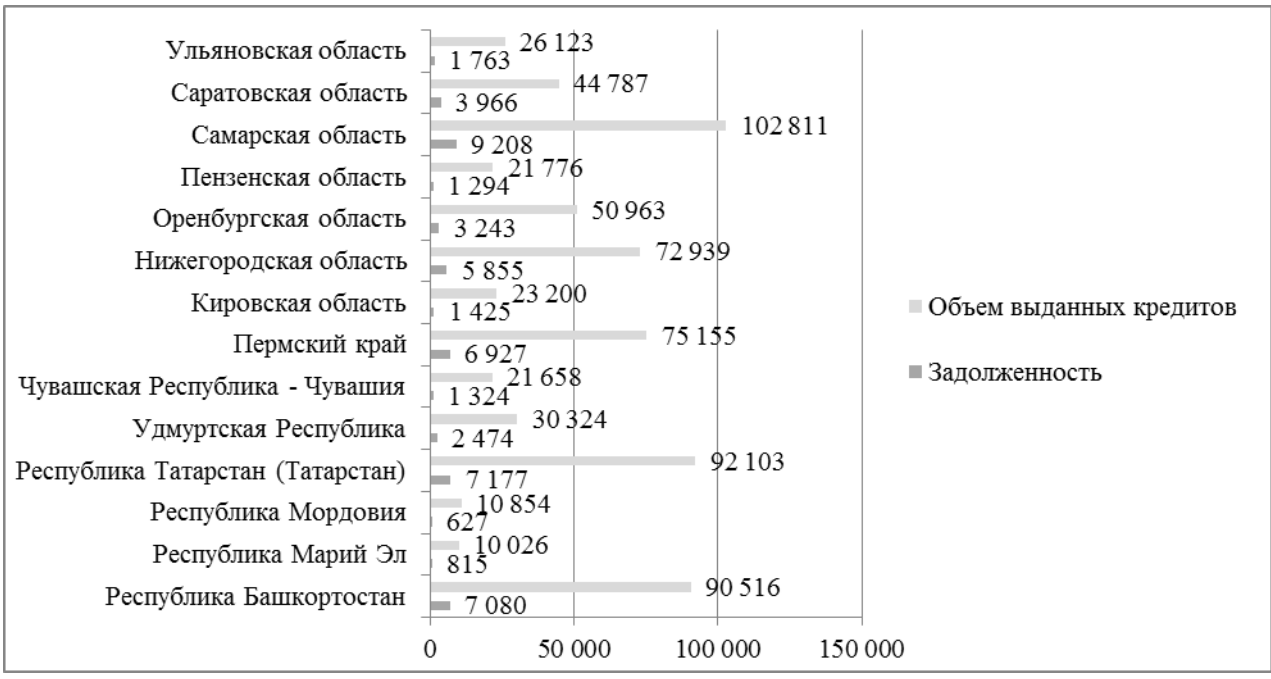


Рис. 2.2.2. Сведения о кредитах, предоставленных физическим лицам (ПФО, млн. руб.)[1]

На рис. 2.2.2 и 2.2.3 отражены банковские показатели по привлечению и размещению денежных средств от физических лиц в Приволжском федеральном округе. По объему выданных кредитов частным лицам, а также по объему привле-

[1] Составлено автором по данным ЦБ РФ на 01.01.2013 г. – URL:http://www.cbr.ru

ченных денежных средств физических лиц, Татарстан занимает второе место после Самарской области, что говорит о высокой концентрации банковских услуг в регионе.

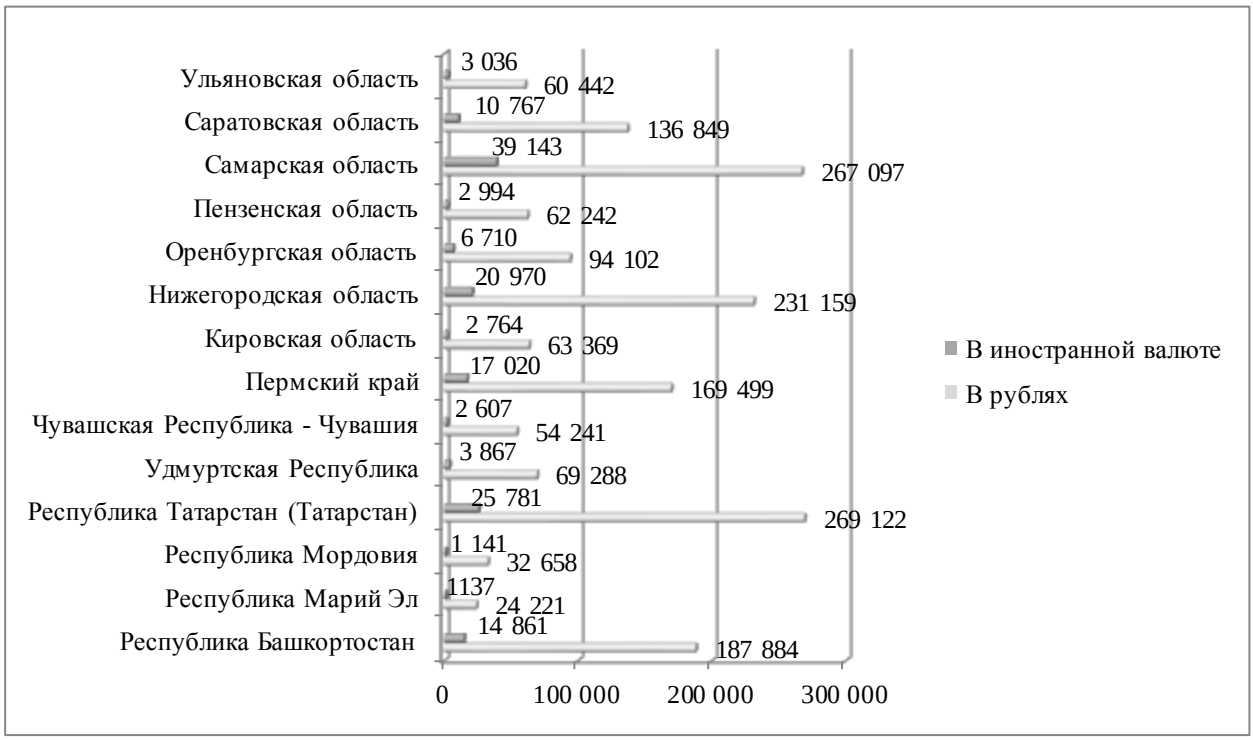


Рис.2.2.3. Сведения о вкладах физических лиц (ПФО, млн. руб.)[1]

С целью более подробного изучения рынка ипотечного кредитования, был проведен анализ количественных показателей, а также показателей объема выданных ипотечных кредитов физическим лицам.

Из данных рис. 2.2.4 следует, что Татарстан входит в 10 регионов России, по показателям объема и количества выданных ипотечных кредитов. Это говорит о развитости банковских инфраструктур региона, о высоких темпах строительства нового жилья, о спросе на жилую недвижимость, и, соответственно, о спросе на ипотечные кредиты в Татарстане. По количеству выданных ипотечных кредитов Татарстан занимает третье место в РФ, по объему (в млн. руб.) – седьмое место. Проанализировав соотношение данных показателей, можно сделать вывод о среднем объеме одного выданного ипотечного кредита физическому лицу в том или

[1] Составлено автором по данным ЦБ РФ на 01.01.2013 г. – URL:http://www.cbr.ru

ином регионе. Также на данные показатели имеет влияние показатель стоимости жилья в регионах РФ.

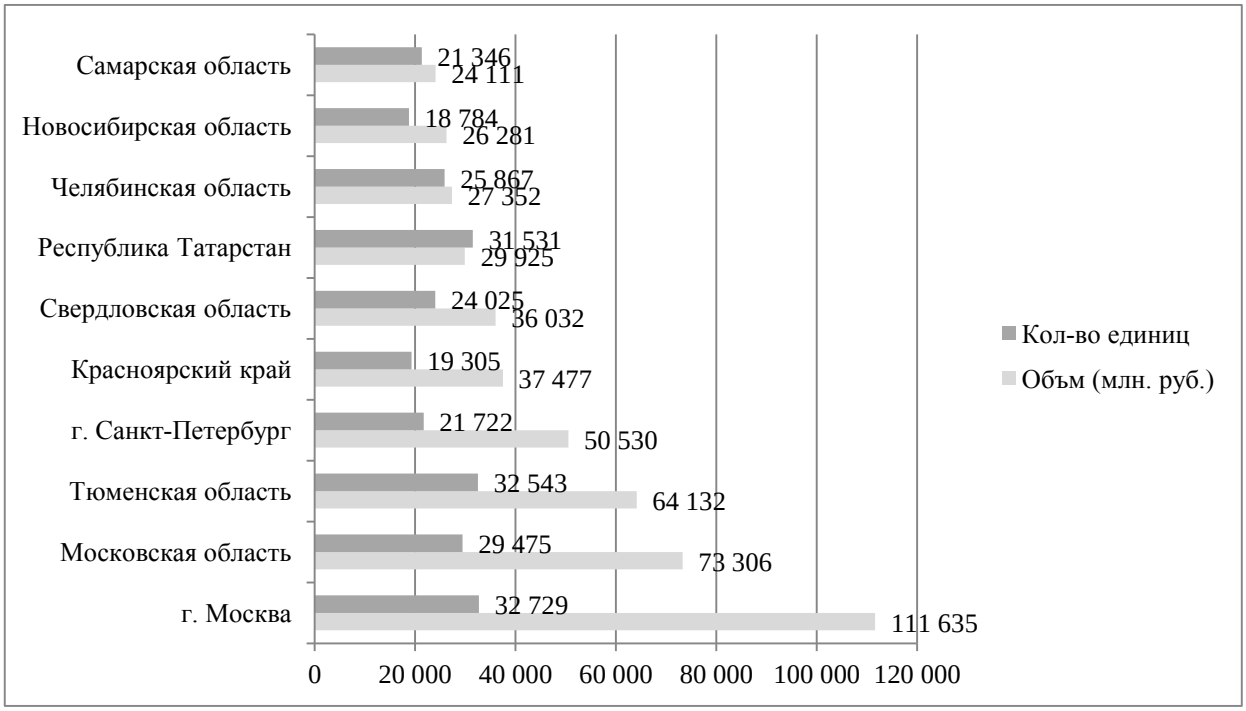


Рис. 2.2.4. Показатели по ипотечным жилищным кредитам, предоставленным физическим лицам (первичный рынок жилья)[1]

На рисунке 2.2.4. представлены данные по 10 регионам-лидерам по выдаче ипотечных жилищных кредитов, предоставленных физическим лицам в рублях (по состоянию на 01.01.2013 г.).

На рис. 2.2.5. представлено сравнение данного показателя по регионам.

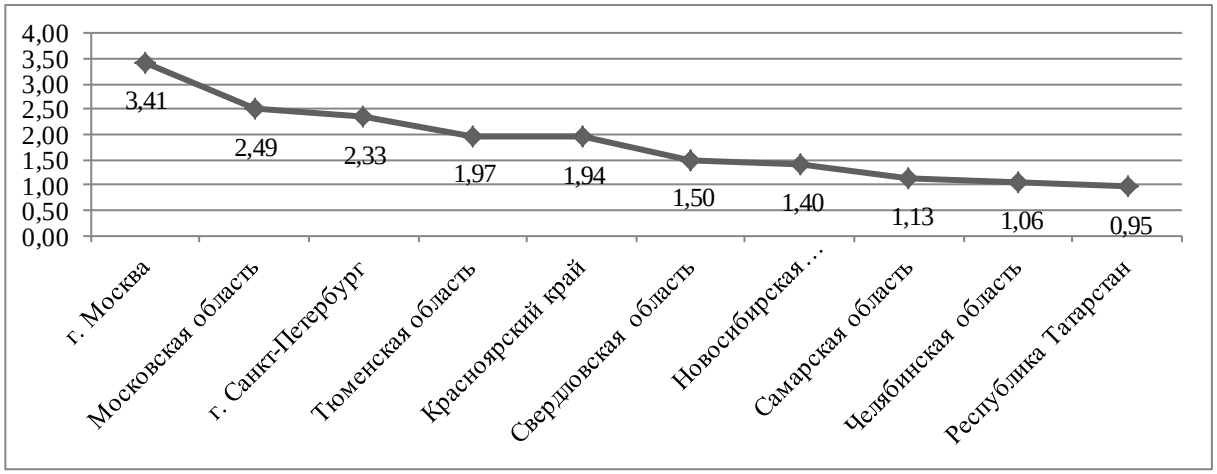


Рис. 2.2.5. Средняя сумма выданного ипотечного кредита (млн. руб.)[1]

[1] Составлено автором по данным ЦБ РФ на 01.01.2013 г. – URL:http://www.cbr.ru

Согласно приведенным данным на рис. 2.2.5 в Татарстане, при высоком количестве выданных ипотечных кредитов, средний объем выданного кредита самый низкий, из 10 регионов-лидеров ипотечного кредитования в РФ. Этот показатель, на наш взгляд, не является негативным, а напротив, может говорить о высоком уровне конкуренции на рынке банковского ритейла в РТ, о широком распространении кредитных банковских услуг в регионе, а также о достаточно низкой, относительно остальных регионов, стоимости жилья в Республике.

На рис. 2.2.6 представлены данные по просроченной задолженности по ипотечным жилищным кредитам, предоставленным физическим лицам.

Данные по просроченной задолженности по ипотечным кредитам, предоставленные на рис. 2.2.6., показывают, что Республика Татарстан, на начало 2013 г., демонстрирует самый низкие показатели по просроченным ипотечным кредитам, при высоком количестве выдаваемых кредитов.

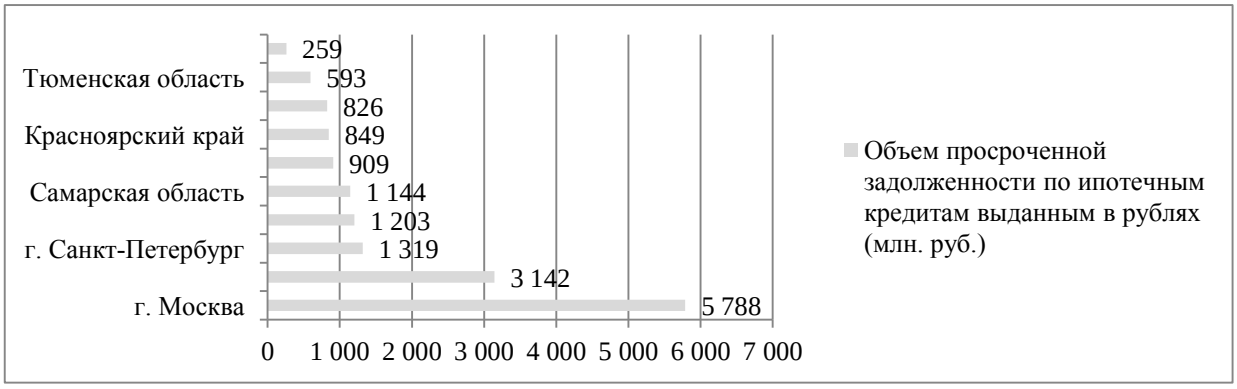


Рис. 2.2.6. Просроченная задолженность по ипотечным жилищным кредитам, предоставленным физическим лицам (первичный рынок жилья)[1]

Кредитные организации РТ имеют значительные различия по активам, по разветвленности филиальной сети, по способам доставки банковских услуг населению, по степени применения средств банковского самообслуживания. Количественные показатели, характеризующие развитость инфраструктур рынка розничных банковских услуг РТ, содержатся в Табл. 2.2.2.

[1] Составлено автором по данным на 01.01.2013 URL:http://www.cbr.ru

Таблица 2.2.2

Количество банковских подразделений и устройств самообслуживания в Республике Татарстан[1]

	Наименование банка	активы (млрд. руб.)	кол-во филиа-лов	кол-во доп. офисов	опер.к ассы	кол-во опер.офи сов	агенты (поч-та)	пере-движ-ные кассы	кол-во термина-лов	кол-во банко-матов
1	Ак барс	336,6	43	223	117	14	429	9	62	470
2	Татфондбанк	103,3	6	76	35	1	0	0	0	406
3	Акибанк	23,5	7	35	5	2	0	0	28	23
4	Аверс	22,9	0	5	3	2	0	0	47	56
5	Девон-кредит	22,4	11	8	12	2	0	0	0	326
6	Бта-казань	20,8	2	19	1	8	0	0	0	98
7	Спурт	20,1	2	15	1	2	0	0	0	123
8	Интехбанк	16,7	3	16	4	0	0	0	0	15
9	Энергобанк	13,7	0	19	0	1	0	0	0	19
10	Банк Казани	6,4	0	12	0	0	0	0	11	52
11	Автоградбанк	6,3	6	20	5	10	0	3	160	36
12	Татсоцбанк	6,1	0	18	14	0	0	0	0	43
13	Камский коммерче-ский банк	4,9	3	29	7	6	0	0	5	13
14	Анкор банк	4,7	1	4	0	1	0	0	0	1
15	Заречье	4,3	1	2	1	2	0	0	0	5
16	Татинвестбанк	2,3	0	9	3	0	0	0	10	12
17	Кара алтын	1,6	0	3	2	0	0	0	0	1
18	Татагропромбанк	1,6	0	8	1	0	0	0	0	7
19	Булгар-банк	1,4	1	5	0	0	0	0	6	46
20	Камский горизонт	0,77	0	1	0	1	0	0	0	1

[1] Составлено автором, по состоянию на 01.11.2013 г. – URL:http://www.cbr.ru

Данные Табл. 2.2.2 свидетельствуют о развитости банковской филиальной сети. Лидерами в этом процессе являются крупнейшие банки РТ – Ак Барс банк и Татфондбанк. По нашему мнению, данная ситуация развитости банковской филиальной сети зависимость от количества активов организации. Исключением является Камский коммерческий банк, который при невысокой концентрации активов имеет в совокупности 45 допофисов, филиалов, касс и операфисов. Лидер рынка, Ак Барс банк, применяет в своей работе новый, для РТ, метод обслуживания клиентов – передвижные кассы. Передвижные кассы – это новый способ оказания банковских услуг в малонаселенных и экономически неблагополучных районах РТ. Данный метод позволяет кредитным организациям экономить на издержках, сокращении количества допофисов и филиалов в экономически невыгодных локальных экономических системах. В этом случае банк реализует как социальную, так и экономическую функцию на рынке. Передвижные кассы также используются в работе Автоградбанка, который, имея не самый большой объем активов (6,3 млрд. руб.), отличается разветвленной филиальной сетью, большим количеством банкоматов и терминалов.

Инновационные технологии развития рынка банковских услуг представлены не только устройствами самообслуживания, банкоматами, но и терминалами, которые в отличие от банкоматов, только получают активное распространение в Татарстане. Тройку лидеров, по количеству терминалов, составляют соответственно Автоградбанк (г. Набережные Челны), Ак Барс банк и банк Аверс.

Наибольший интерес, с точки зрения развития инфраструктур рынка розничных банковских услуг, представляют технологические банковские услуги. Обзор банковских технологий, применяемых на рынке розничных банковских услуг РТ, представлен в Табл. 2.2.3.

Как показывают данные Табл. 2.2.3., лидером в области применения банковских технологий является Татфондбанк и Ак Барс банк, которые представляют своим клиентам широкий спектр дистанционных банковских услуг, что в сочетании с достаточным количеством устройств самообслуживания и широкой фили-

альной сетью, делает данные кредитные организации лидерами розничного банковского обслуживания. Ускорению распространения дистанционных банковских услуг в РТ, в последние годы, способствовало применение системы аутсорсинга в дистанционном банковском обслуживании (ДБО). Банки Спурт, Анкор, Булгарбанк, Энергобанк передали реализацию системы ДБО по договору аутсорсинга сторонней организации, что позволило им расширить клиентскую базу, повысить конкурентоспособность при минимальном вложении средств.

Единственной нетехнологической инновацией, представленной в Табл. 2.2.3, является Privatebanking или Персональное обслуживание. Данная услуга является одним из трендов в развитии банковского бизнеса. Privatebanking – это комплекс банковских услуг для людей, владеющих внушительным капиталом.

Таблица 2.2.3

Технологии, применяемые банковскими инфраструктурами на рынке банковских услуг РТ[1]**

	Наименование банка	активы (млрд. руб.)	call-центр	контакт-центр	интернет-банкинг	моб. банкинг	моб. приложение	персональное обслуживание
1	Татфондбанк	103,3	+	+	+	+	+	+
2	Ак барс	336,6	+	+	+	+	+	+
3	Акибанк	23,5	+	+	+	+	-	+
4	Бта-казань	20,8	+	+	+	+	+	-
5	Булгар-банк	1,4	+	+	+	+	+	-
	Энергобанк	13,7	+	+	+	+	+	-
6	Спурт	20,1	+	+	+	+	+	-
7	Интехбанк	16,7	+	+	+	-	-	+
8	Автоградбанк	6,3	+	+	+	+	-	-
9	Девон-кредит	22,4	+	+	-	+	+	-
10	Анкор банк	4,7	+	-	+	+	+	-

[1]Составлено автором, по состоянию на 01.11.2013 г.

	Наименование банка	активы (млрд. руб.)	call-центр	контакт-центр	интернет-банкинг	моб. банкинг	моб. приложение	персональное обслуживание
11	Камский коммерческий банк	4,9	+	-	+	+	-	-
12	Камский горизонт	0,77	-	+	+	-	-	-
13	Татсоцбанк	6,1	-	+	+	-	-	-
14	Кара алтын	1,6	-	+	+	-	-	-
16	Аверс	22,9	-	-	+	-	-	-
17	Банк Казани	6,4	-	+	-	-	-	-
18	Заречье	4,3	-	-	-	-	-	-
19	Татинвестбанк	2,3	-	-	-	-	-	-
20	Татагропромбанк	1,6	-	-	-	-	-	-

** + - по договору аутсорсинга

+ - нет полноценногоcontact-центра, только форма Обратной связи

В рамках персонального обслуживания клиенту предоставляется персональный менеджер, который занимается всеми банковскими операциями, предоставляя наиболее комфортные условия. Разумеется, во всех банках существуют некоторые незначительные привилегии, оказываемые постоянным клиентам. Это может выражаться в более быстром обслуживании постоянного клиента, в менее строгих условиях погашения задолженностей и тому подобное. Но данные шаги банка не носят формальный характер и, соответственно, не отличаются постоянством предоставления. Из рассматриваемого перечня банков, лишь четыре банка предоставляет персональное обслуживание клиентов, как отдельную услугу.

Персональное банковское обслуживание частных лиц, в первую очередь, подразумевает: индивидуальное обслуживание; специальные условия по вкладам и кредитам; усиленные меры безопасности и конфиденциальности; различные банковские карты, дающие привилегии клиенту; операции с иностранной валютой, с возможностью изменения курса; индивидуальные банковские сейфы с кон-

фиденциальным доступом; индивидуальные финансовые и инвестиционные решения; индивидуальное доверительное управление активами; стандартные и индивидуальные страховые решения.

Часть банков РТ отказывается внедрять услугу «Персонального обслуживания» в инфраструктуру розничного банковского сектора, так как не видят перспективы развития данного направления, в отличие от корпоративного сектора. Для сопоставимой доходности ритейла необходим более широкий охват населения, что требует немалых усилий со стороны топ-менеджмента банка и рядового персонала. Значительные сдвиги в сторону розничного сектора произошли в РФ после кризиса 2008 г., когда банки, испытывая дефицит ликвидности, в связи с финансовыми затруднениями крупных корпоративных клиентов, взяли курс на расширение инфраструктур розничного банковского сектора. Абсолютно не представлены современные методы оказания банковских услуг только в трех банках из 20 – Заречье, Татинвестбанк, Татагропромбанк. Новейшая банковская услуга Видео-банкинга пока не представлена на рынке РТ.

Услугами агентов, в лице ГУП «Почта России», пользуется только Ак Барс банк. Развитие агентской банковской сети, одно из новых и незнакомых для клиентов направлений развития инфраструктуры банковского бизнеса. Привлечение агентов к распространению розничных банковских услуг получило свое начало в кризисное для банковского бизнеса время. В этот период, банки были вынуждены сокращать штат сотрудников, но при этом увеличивать реализацию банковских услуг населению. Агенты действуют по типу сетевого маркетинга, распространяя банковские услуги, агенты получают определенный процент от банка, в виде вознаграждения.

Также, в виде платежных агентов зачастую выступают мобильные операторы, автосалоны, магазины бытовой техники, а также почтовые отделения.

Агентские услуги не пользуются огромной популярностью у населения, т.к. во-первых, частное лицо, предлагающие услуги банков, не вызывает доверия у потенциального клиента из-за страха быть обманутым, оказаться жертвой мошенни-

чества. А посредничество почтовых отделений в оказании банковских услуг также подвергается критике со стороны населения. Это связано с консервативными методами обслуживания клиентов, отсутствием хорошего сервиса, очередями, невысокими темпами проведения операций, недостатком квалифицированного персонала. С другой стороны, услуги агентских банковских посредников – это порой единственно возможный и наиболее дешевый способ распространения услуг в труднодоступных и депрессивных районах страны. По нашему мнению, данный тип распространения розничных банковских услуг не имеет высокого потенциала в силу своей непрозрачности для рядового клиента. В РФ достаточно широко распространены различные виды мошенничества, что накладывает определенный отпечаток на сознание клиентов финансовых организаций, поэтому клиентам, безусловно, надежнее работать напрямую с банками, нежели пользоваться услугами посредников.

На сегодняшний день, банки заинтересованы в состоятельных частных клиентах. Крупные банки проводят сегментирование клиентской базы по основным характеристикам: возраст, пол, социальный статус, материальный доход и так далее. В связи с этим, проводится исследование и создание банковских продуктов, которые потенциально могут заинтересовать ту или иную группу клиентов (например, выпуск банковских карт для молодежи). Отличительной чертой данных банковских продуктов является специфический дизайн банковского продукта, который может выбрать клиент по своему усмотрению, разнообразие банковских продуктов (цель, сумма, доходность, тариф, срок действия, надежность, соответствие законодательной базе, облагаемость налогами), в зависимости от возраста и социального статуса клиента. С точки зрения маркетинга, подобные продукты и банковские услуги, направленные на узкий круг клиентов, является очень перспективными для банка, хотя и влекут за собой излишние затраты. Разумеется, для банков дешевле создавать определенное количество универсальных банковских продуктов для широкого круга клиентов. Но для клиентов значительно удобнее пользоваться услугами и продуктами, созданными для узкой группы. Это объяс-

няется тем, что значительная часть клиентов недостаточно хорошо ориентируются в условиях, которые предоставляет банк. Но, придя в банковское отделение для получения кредита/получения банковской карты, открытия вклада, пенсионер/студент/молодые супруги, могут сузить спектр поиска именно на банковские услуги и продукты, предоставляемые именно данной клиентской группе.

Немаловажным фактором в процессе завоевания рынка банковских услуг является пользовательский интерфейс системы. Целью клиентов, в первую очередь, являются возможность планирования собственного бюджета и максимального контроля над расходами. Для преодоления страха перед новыми банковскими услугами, когда клиенты испытывают естественные опасения за безопасность платежей, при использовании дистанционных каналов, необходимо создавать простую и максимально детализированную систему отчетности в рамках ДБО. Основным заблуждением, при внедрении систем ДБО физических лиц в российских банках, является ориентация на «опытного пользователя». Действительно, как показывают многочисленные опросы, основными потребителями удаленных банковских услуг являются относительно молодые люди, которые легче принимают технологические новшества (рис. 2.2.7.).

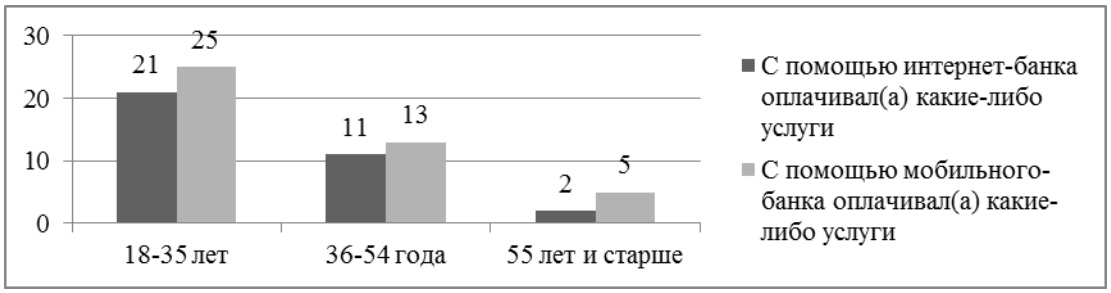


Рис. 2.2.7. Данные о возрасте потребителей удаленных банковских услуг (в % от группы)[1]

Как показано на рис. 2.2.7., из возрастной группы 18-35 лет, интернет-банком и мобильным банком пользовались 21% и 25% опрошенных, соответственно. 11% опрошенных, входящих в возрастную группу 36-54 года, пользовались интернет-банком и 13% мобильным-банком. В возрастной группе 55 лет и

[1] Составлено автором по данным опроса ФОМ от 26.08.2012 г. – URL:http://www.fom.ru

старше только 2% опрошенных хоть раз пользовались интернет-банком и 5% мобильным банком.

Но даже клиенты, относящиеся к возрастной группе до 35 лет, предпочтут получать подробные и систематизированные отчеты о собственных средствах, а не просто список транзакций за определенный период. Клиент должен иметь возможность получать не просто выписку по счету, а иметь возможность просматривать отчеты, где операции классифицируются по определенным признакам. В системе интернет-банк клиент должен иметь возможность сформировать отчет, как о структуре расходов, так и о структуре доходов, а также должен иметь возможность оценить собственные расходы и доходы в динамике. Признаки классификации могут быть различными: категории расходов/доходов (продукты питания, развлечения, одежда и т.д.), сезонность расходов/доходов и так далее. На рис. 2.2.8 представлен пример отчета о расходах клиента в разрезе категорий затрат.

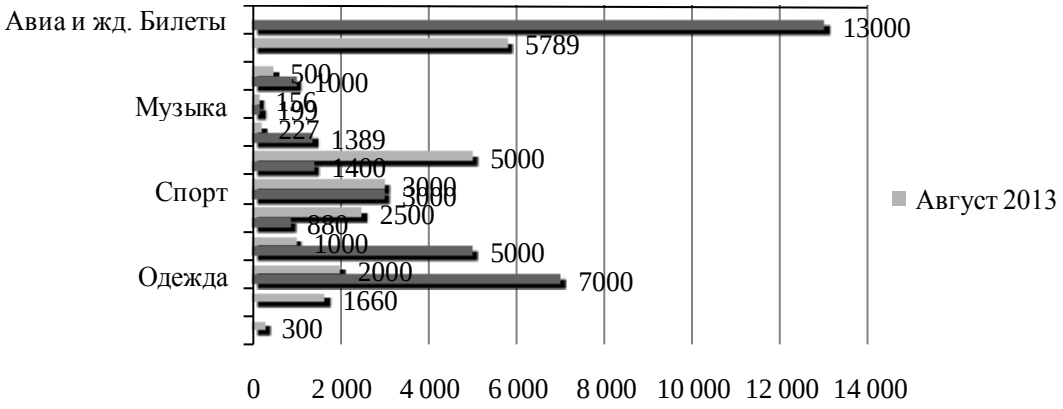


Рис. 2.2.8. Пример отчета о затратах клиента (по категориям затрат)[1]

На рис. 2.2.8. выделены лишь некоторые категории затрат, количество их может варьироваться. Также виды отчетов о средствах и расходах клиента должны быть достаточно гибкими. Так, например, статья расходов может выражаться как в рублях, так и в процентном соотношении от общей суммы затрат.

Сегодня, к возможностям и интерфейсу интернет-банка предъявляются вы-

[1] Составлено автором

сокие требования. Если на первоначальном этапе развития интернет-банкинга, сам факт наличия отчета о расходах и платежах клиента, был достаточным, для удовлетворения потребностей клиента, то сейчас потребности клиентов находятся в прямой зависимости от стремительно развивающейся сферы высоких технологий. Существует запрос на возможности архивирования отчетов (ежедневных, ежемесячных, ежегодных), клиенты должны иметь возможность отправлять отчеты на электронную почту, для собственного пользования.

Очевидно, что дистанционные банковские услуги внедряются не всегда с целью получения высокой прибыли. Зачастую целью внедрения ДБО является разгрузка фронт-офиса банка, улучшение имиджа банка, перевод мелких банковских операций в онлайн. Но из-за высокой стоимости внедрения, обслуживания и обеспечения безопасности, а также из-за естественного страха клиентов перед удаленными услугами по управлению финансами, многие владельцы банков не спешат внедрять удаленные сервисы.

Одной из основных организационно-экономических основ внедрения электронных банковских услуг в кредитных организациях регионов России на современном этапе является проведение переоценки традиционных и разработка новых методов контроля над банковскими рисками и управление ими с учетом новых источников и компонентов информационных контуров банковской деятельности.

Современные информационные технологии, внедряемые банками при организации системы проведения безналичных расчетов, существенно повышают качество и эффективность обслуживания клиентов кредитных организаций.

Внесение изменений в используемые кредитной организацией технологии банковского обслуживания или предоставления банковских услуг требует радикальных инноваций сначала в «осознании» сути происходящего, а затем – в содержании и организации внутрибанковских процессов. Определяющим фактором развития Интернет-банкинга должно являться сохранение управляемости и контролируемости банковской деятельности, несмотря на ее переход в виртуальное пространство.

Постоянные научно-технологические инновации и конкуренция между новыми и существующими кредитными организациями повлекли за собой появление значительно большего количества электронных банковских продуктов и услуг, предлагаемых клиентам. Обострение конкурентной борьбы и рост ориентированности на клиентов в банковском бизнесе, деятельность на финансовых рынках других стран, сильная зависимость от прогресса информационных и коммуникационных технологий, динамичность развития сферы электронных банковских услуг – всё это приводит к возникновению новых источников банковских рисков.

Следует отметить, что электронный банкинг не создает новых видов риска, а лишь модифицирует характер традиционных рисков и вносит разнообразие в их структуру, оказывая при этом воздействие на общие параметры профиля риска кредитной организации.

Особо следует отметить технический характер составляющей многих источников банковских рисков, так как современный коммерческий банк представляет собой организацию, оснащенную новейшими информационными технологиями и современным аппаратно-программным обеспечением.

Однако наряду с очевидной привлекательностью такого способа совершения банковских операций, как у кредитной организации, так и у ее клиентов возникает немало дополнительных источников банковских рисков. Основными причинами их возникновения являются: а) виртуальный характер дистанционных банковских операций; б) общедоступность открытых телекоммуникационных систем; в) предельно высокая скорость выполнения транзакций; г) глобальные масштабы межсетевого операционного взаимодействия; д) активное участие фирм-провайдеров услуг в проведении операций.

При внедрении кредитной организацией системы электронного банкинга дополнительные источники рисков могут возникать также из-за следующих причин: некорректная организация разработки, внедрения, эксплуатации и сопровождения системы электронного банкинга; несогласованность в отношениях с поставщиками и провайдерами; недостаточный учет особенностей программного

обеспечения, средств обеспечения безопасности и защиты информации, используемых каналов связи, типов локальных вычислительных сетей, брандмауэров (межсетевых экранов), прокси-серверов, антивирусной защиты и другие.

Исследователь в области электронного банковского обслуживания С.В. Касаткина выделяет следующие проблемы, сопряженные с рисками в сфере электронных банковских услуг[1]: а) операционные (транзакционные) риски и риски безопасности; б) риски потери репутации; в) правовые риски; г) стратегические и рыночные риски.

Операционный риск проявляется в каждой системе электронного банкинга и распространяется на организацию данных каналов обслуживания, их предоставление клиентам, обработку транзакций, разработку систем, а также на условия осуществления внутреннего контроля. Факторами реализации операционного риска выступают ненадежность систем защиты от несанкционированного доступа, технические сбои в работе систем электронного банкинга, а также ошибки, возникающие при проведении транзакций. Кроме того, международный и отечественный опыт наглядно свидетельствует о росте операционных рисков, связанных с применением Интернет-банкинга, ввиду неправильных действий клиентов.

Первостепенное место в операционном риске при осуществлении банковских операций электронным способом занимает безопасность и работоспособность системы. Необходимыми элементами управления операционным риском должны стать проведение тщательных предварительных исследований, обеспечение адекватности контрактов, разработка ситуационных планов и мониторинг качества предоставляемых внешних услуг.

С операционным риском тесно связан репутационный риск (риск потери репутации), который приводит к созданию негативного имиджа банка в глазах общественности. К причинам репутационного риска можно отнести:

– должностные преступления служащих и злонамеренные действия третьей

[1] Касаткина С.В. Управление рисками в сфере электронных банковских услуг: диссертация на соискание ученой степени канд. эк. наук. – Москва, 2006.

стороны;

– проблемы несанкционированного доступа;

– уничтожение, искажение или хищение конфиденциальной информации в связи с сетевыми хакерскими атаками в информационном контуре, которые сложились при использовании системы электронного банкинга;

– недоступность для клиентов кредитной организации, использующих для проведения своих операций систему электронного банкинга, требуемых сервисов системы электронного банкинга или нарушение непрерывности функционирования аппаратно-программного обеспечения системы электронного банкинга;

– появление и распространение негативной информации о качестве предоставляемых кредитной организацией услуг с использованием технологии дистанционного банковского обслуживания, включая системы электронного банкинга, по причинам, которые связаны с невыполнением провайдерами кредитной организации своих договорных обязательств;

– неполадки в коммуникационных сетях;

– технические сбои в работе системы.

Грамотное построение системы безопасности и правильно разработанная маркетинговая политика банка должны свести риск потери репутации к минимуму.

Электронный банкинг способен повысить степень правового риска. Рассмотрим наиболее распространенные источники правового риска, которые могут возникать в кредитной организации в связи с использованием технологии электронного банкинга:

– нарушения провайдерами требований законодательства Российской Федерации и нормативно-правовых актов Банка России;

– несовершенство законодательства Российской Федерации, что может проявиться при определении ответственности сторон в случаях трансграничного оказания банковских услуг с помощью дистанционного банковского обслуживания;

– искажение и (или) удаление компьютерными злоумышленниками конфи-

денциальной информации в случаях неправомерного доступа к ней во время ее обработки, передачи и (или хранения) провайдерами кредитной организации;

– низкое качество договоров (контрактов) с провайдерами на оказание услуг по выполнению функций обработки, передачи, хранения банковской и другой информации;

– нахождение филиалов банка, клиентов кредитной организации, использующих системы электронного банкинга, под юрисдикцией других государств.

Степень правового риска во многом зависит от степени проработанности законодательства в сфере электронного банковского обслуживания. Так, в Российской Федерации действует Федеральный Закон №63-ФЗ «Об электронной подписи», согласно которому электронный документ с электронной цифровой подписью является основанием для совершения финансовых операций и доказательной базой при разрешении конфликтной ситуации, что позволяет значительно снизить правовой риск.

Кроме вышеперечисленных основных видов рисков, присущих электронному банкингу, необходимо выделить стратегический и деловой риски. Основными факторами, которые отличают характер риска электронного банкинга от других стратегических решений, являются сложность технологии и ее быстрое изменение; несущественность государственных границ для банковской деятельности и конкуренции; сама новизна электронного банкинга, которая затрудняет прогнозирование возможностей бизнеса; глобальный характер конкуренции и легкость изменения потребительских предпочтений. Необходимость использования новейших и испытанных технологий повышает уровень стартовых инвестиций, потребности в адекватных компетенциях и ресурсах. Органы надзора должны убедиться, что банковский менеджмент учитывает соответствующие риски и тщательно выбирает стратегические решения, с тем, чтобы увеличение неопределенности компенсировалось дополнительными выгодами.

Источниками стратегического риска могут быть: а) ошибочные решения высших органов управления кредитной организации в отношении применения,

внедрения и эксплуатации технологий электронного банкинга; б) отсутствие или недостатки стратегического плана кредитной организации при внедрении и дальнейшем развитии технологий электронного банкинга; в) отсутствие у кредитной организации необходимых ресурсов (финансовых, материально-технических, людских) для достижения стратегических целей в части электронного банкинга, и систем, с помощью которых оно осуществляется, включая информационные системы и информационно-телекоммуникационные сети провайдеров; г) ошибки в выборе систем электронного банкинга; д) непредвиденные издержки на внедрение и дальнейшее сопровождение систем электронного банкинга.

Рассмотрим двойственность влияния электронного банкинга на рыночный риск. С одной стороны, расширяющаяся эмиссия и торговля ценными бумагами через сеть Интернет способна повысить нестабильность цен, увеличив тем самым риск кредитных организаций, которые осуществляют брокерские операции, передачу ссуд третьим лицам или программы секьюритизации. А с другой стороны, рост объемов торговли ценными бумагами может повысить их ликвидность. Надзорные органы должны проводить оценку воздействия этих факторов на отдельные кредитные организации и качества их управления соответствующими рисками.

Электронный банкинг не должен оказывать какое-либо влияние на валютный риск. Даже если отдельные кредитные организации будут в состоянии принимать больше валютных вкладов и (или) предоставлять кредиты в иностранной валюте расширяющейся международной клиентуре, валютный риск определяется способностью хеджировать любые позиции, независимо от их происхождения. Однако хеджирование валютного риска для валют, которые имеют незначительные обороты, может потребовать существенных издержек и соответствующего анализа.

Кроме того, электронный банкинг может также повлиять на риск ликвидности. В условиях дистанционного банковского обслуживания причиной увеличения риска ликвидности может стать неплатежеспособность банка, если своевременное

или полное выполнение им обязательств перед своими клиентами оказывается труднореализуемым по техническим причинам, которые не зависят от него.

Источниками риска ликвидности могут быть: а) отказы и сбои в функционировании аппаратно-программного обеспечения провайдеров, которые могут привести к временной остановке в обслуживании клиентов (то есть на какое-то время банк оказался неплатежеспособным); б) аварии и отказы в информационно-телекоммуникационных сетях, которые предоставляют провайдеры.

Существенной проблемой, связанной сэлектронным банкингом, в частности с функционированием Интернет-банкинга, является возможность его использования для отмывания денег. Клиенты банков, которые используют для выполнения своих операций системы электронного банкинга и занимаются противоправной деятельностью, могут не только нанести вред репутации кредитной организации, но и создать для нее серьезные осложнения во взаимоотношениях с регулирующими органами, вплоть до отзыва лицензии на осуществление банковских операций.

Меры противодействия отмыванию денег не отличаются от мер, применяемых в обычных банковских операциях, но требует большего внимания, особенно быстрой реакции и возможности приостановления исполнения операции. От банков требуется мониторинг и составление профиля операций по счетам каждого клиента с целью выявления подозрительных транзакций.

Следует отметить, что в последние годы многие исследователи отмечают в качестве существенных факторов рисков электронного банкинга растущую зависимость использования аутсорсинга, которая может служить дополнительным источником угрозы, а также воздействовать на целостность данных и работоспособность систем электронного банкинга.

Для банков использование аутсорсинга сопряжено со следующими проблемами: обеспечение информационной безопасности; обеспечение банковской и коммерческой тайн; распределение ответственности при делегировании полномочий; недоступность возможности осуществления полноценного контроля за рабо-

той провайдера.

В большей мере источники, которые связаны с применением аутсорсинга при использовании систем электронного банкинга, оказывают влияние на операционный, правовой, стратегический риски, риск потери деловой репутации и риск ликвидности. В то же время более высокая компетентность внешнего поставщика конкретной системы электронного банкинга может привести к снижению затрат и операционного риска для данного банка.

К основным рискам мобильного банкинга следует отнести: раскрытие информации о счетах и совершенных операциях пользователя; подмена данных в реквизитах операций; совершение несанкционированных операций от лица пользователя; отказ в обслуживании. Данные риски возникают из-за основных недостатков систем/приложений мобильного банкинга. Кроме того, специфика мобильного устройства предполагает появление новых рисков, которые отсутствуют при использовании для удаленного банковского обслуживания персонального компьютера. Мобильные телефоны больше подвержены утере/краже (или временному контролю со стороны злоумышленника). Возможность использования различных технологий связи (сотовая связь, wi-fi, bluetooth, NFC) также увеличивает количество потенциальных уязвимостей в системе.

Главной и основной превентивной мерой обеспечения безопасности сервиса мобильного банкинга является включение мер информационной безопасности при проектировании и разработке соответствующего программного обеспечения. Разработка программного обеспечения под мобильные платформы имеет свои специфические особенности. При этом накопленный опыт разработчиков зачастую не позволяет учитывать все нюансы использования практик безопасного программирования. Наконец, нередки случаи, когда проектирование программных средств для мобильных устройств осуществляется аналогично классическому программному обеспечению, без учета специфики устройств и дополнительно возникающих рисков.

Нередко возникают проблемы с безопасностью, связанные с неучтенной

спецификой мобильной платформы. Так, мобильные устройства одного из лидеров рынка смартфонов при возникновении более приоритетной операции (например, входящего звонка) делают «снимок» экрана и сохраняют его во временных файлах для возможности быстрого возврата к используемому приложению. В данной ситуации при отсутствии маскирования значений «логин/пароль» во входной форме злоумышленник может спровоцировать сохранение в незащищенном виде критичной аутентифицирующей информации.

Уменьшить вероятность появления рисковых ситуаций при использовании систем мобильного банкинга помогают достаточно простые правила безопасности: своевременная установка обновлений безопасности, выпущенных производителем; установка программ только из доверенных источников; установка средств антивирусной защиты и персонального межсетевого экранирования. Пользователю системы мобильного банкинга следует также помнить, что утерю мобильного устройства с установленной системой мобильного банкинга в большинстве случаев необходимо рассматривать как получение злоумышленником доступа к управлению его счетами.

Зачастую использование новейших электронных технологий в банковском бизнесе оставляет открытыми вопросы их безопасного применения, так как не сопровождается совершенствованием методологии процедур внутреннего контроля. Немаловажным является такой факт, как наличие в руководстве кредитной организации менеджеров, которые могли бы обеспечить правильность принимаемых решений по результатам проверок функционирования систем мобильного и Интернет-банкинга. Аналогичные требования предъявляются и к специалистам службы внутреннего контроля, которые непосредственно участвуют в проверках технологий электронного банковского обслуживания. Подобный подход рекомендован Базельским комитетом по банковскому надзору (подробно раскрыт в документе «Принципы управления рисками для предоставления банковских услуг в электронной форме»). В противном случае затраты на устранение последствий рисковых ситуаций могут значительно превысить расходы на соответствующую

подготовку специалистов. В отношении общего понимания организации внутреннего контроля в кредитных организациях, применяющих технологии электронного банкинга, следует отметить, что цели, на которых базируется внутренний контроль, остаются прежними (обнаружение источников рисков, предупреждение появления рисков, парирование выявленных рисков), но при этом расширяются функции специалистов службы внутреннего контроля.

Несмотря на неоспоримые преимущества электронного банкинга, любые технологические нововведения повышают и усложняют банковские риски, а, следовательно, снижают надежность и устойчивость коммерческих банков. Необходимо предъявлять серьезные требования к проверке новых технологий для обеспечения гарантий соблюдения правил выполнения банковских операций, бухгалтерского учета, сохранения банковской тайны и активов клиентов, а также высокого качества работы.

В общем случае предполагается, что для всех банковских операций кредитной организации потребуется внедрение интегрированного подхода к управлению рисками. До тех пор, пока не будут приняты стандарты надежного информационного обмена при электронном банковском обслуживании, кредитным организациям придется самостоятельно определять и внедрять способы и средства обеспечения целостности и безопасности принимаемых и передаваемых ими данных. Поэтому для обеспечения эффективности управления банковскими рисками в системе электронного банкинга и управления банковской деятельностью в целом целесообразна, как минимум, разработка адекватной политики управления проектами внедрения новых банковских информационных технологий, жизненными циклами банковских автоматизированных систем и систем электронного банкинга, контроля над их эксплуатацией и модернизацией, а также обеспечение гарантий высокого качества дистанционного банковского обслуживания клиентов, причем с учетом индивидуальных для каждой кредитной организации особенностей архитектур и состава ее распределенных компьютерных систем, локальных и зональных сетей связи.

ГЛАВА 3. ПРИОРИТЕТЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКЕ

3.1. Приоритеты инновационного развития управления качеством инфраструктур банковских услуг в современной региональной экономике

Активизация интереса к развитию инфраструктур рынка розничных банковских услуг, спровоцировала развитие новых подходов к разработке инновационных способов управления качеством инфраструктур розничных банковских услуг в региональной экономике - банковских продуктов, обслуживания и безопасности банковских операций.

В условиях растущей открытости российской экономики и её интеграции в мировое хозяйство банковский сектор почти исчерпал все возможности привлечения сбережений населения. В этих условиях обеспечение инноватизации управления качеством инфраструктур обслуживания клиентов банка становится все более актуальной и занимает важное место среди факторов конкурентоспособности банковского сектора в целом[1].

Повышение клиентоориентированности банков, на данном этапе развития инфраструктур рынка банковских услуг в регионах России, является наиболее трудоемким, несовершенным и нестабильным аспектом развития банковского бизнеса. Существующие банковские процессы содержат многочисленные источники потерь: дублирующие функции; значительный бумажный документооборот при наличии электронных носителей; нерациональное использование квалификации; доминирование ручного труда; отсутствие стандартизации процессов[2].

Как уже говорилось в п. 2.1, ключевыми факторами, влияющими на степень

---

[1] Гончаренко Т. Качество банковского обслуживания физических лиц как основа активизации сберегательного процесса // Наука и экономика. – 2012. – №5 (12).

[2] Дремина Г. Инструменты повышения эффективности банковских услуг в условиях финансовой нестабильности // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – № 3. – С. 160–16 4

лояльности клиентов при выборе кредитной организации являются: надежность, поддержка со стороны государства, имидж банка, выгодные условия, известность банка, опыт пользования услугами банка и пр. Данные критерии имеют непосредственное отношение к характеристикам качества услуг. А такие критерии как профессионализм и доброжелательность сотрудников, скорость обслуживания, отсутствие очередей, использование технологий, удобное время работы банковских отделений, напротив не являются важнейшими характеристиками для клиентов банка[1]. То есть те направления, на которые должны быть направлены основные усилия работы современных эффективных банков, не являются первостепенными и приоритетными для потенциальных клиентов.

Данная тенденция, часто, выступает причиной, по которой небольшие региональные кредитные организации не уделяют должного внимания вопросам качества обслуживания, в целом, не рассматривая розничный сектор как перспективный, способный приносить стабильную прибыль, бизнес.

Несмотря на отсутствие массового запроса общества на глобальное повышения роли управления качеством банковских услуг и модернизации процесса обслуживания, кредитные организации непременно должны рассматривать свою деятельность в перспективе и развивать направления, отвечающие за качество и эффективность банковского обслуживания. Так, западный опыт развития рынка розничных банковских услуг показывает, что в процессе формирования и развития рынка банковских услуг, запрос населения на количественные показатели эффективности (величина активов, количество дополнительных офисов, процентные ставки по кредитам и депозитам), сменяется потребностью в удовлетворении качественных характеристик банковского обслуживания (скорость обслуживания, индивидуальный подход, доброжелательность и вежливость персонала, безопасность банковских операций).

Как показано в Табл. 3.1.1, существует ряд особенностей, которые имеют

[1] Согласно опросу Фонда общественное мнение от 25-26 января 2014 г. – URL:http://www.fom.ru

первостепенное значение при управлении качеством банковского обслуживания.

Таблица 3.1.1

Особенности процесса инновационного развития управления качеством инфраструктур на рынке розничных банковских услуг Татарстана

Особенности	Характеристика
Направленность на отдельные структурные подразделения банка	потребность в изменении структуры и системы управления подразделений по работе с физическими лицами, отделов информационных технологий, экономической и информационной безопасности, технической поддержки, call-центра, контакт-центра
Растущее влияние технологических факторов	внедрение технологий не только во внутреннюю работу банка, с целью взаимодействия структурных подразделений, но и в процесс взаимодействия клиентов с банком
Высокая зависимость человеческих ресурсов (человеческий фактор)	потребность в подготовке и переподготовке кадров для работы с претензиями клиентов, работы в call-центрах, обеспечения информационной безопасности, проведения маркетинговых исследований, распространении информации о новых розничных услугах и.т.д.
Оценка эффективности процесса управления качеством обслуживания	сложности в оценке причин прироста/сокращения клиентской базы и увеличения/сокращения прибыли от розничных банковских операций. Насколько на изменение финансово-экономических показателей повлиял механизм управления качеством, а не, например, ценовой фактор
Управление рисками	возрастание рисков при внедрении удаленных банковских сервисов, внедрении банковских технологий, прецеденты, связанные с мошенническими действиями третьих лиц влияют на результативность всей работы банка.
Количество конечных потребителей результатов управления	оценка эффективности, исследование спроса, определение целевых направлений развития, оценка гибкости банковского ритейла затруднена в силу большого количества «разовых» и постоянных клиентов, а также по причине неравномерного распределения клиентов по территории РФ
Значение временного фактора	сложности в быстрой оценке результатов управления качеством, в силу отсутствия мгновенной отдачи в виде прибыли.

Особенности и, возникающие в связи с этим проблемы в процессе управления качеством услуг, заключаются в сложности этого процесса, обусловленные, в первую очередь, человеческим фактором, то есть в потребности работать с персоналом организации и налаживать обратную связь с потребителями банковских

услуг.

Результат такой работы, как правило, нестабилен, эффект недолговечен и требует постоянной поддержки в виде мотивации сотрудников кредитной организации. Таким образом, текучесть кадров, степень мотивации сотрудников, психологические аспекты деятельности – значительно затрудняют реализацию планов по совершенствованию управления качеством инфраструктур розничного обслуживания.

Несмотря на трудности и особенности управления персоналом, необходимо выделить основные направления деятельности кредитной организации, в отношении человеческих ресурсов (Табл. 3.1.2.).

Таблица 3.1.2

Элементы инновационного развития управления человеческими ресурсами в процессе управления качеством инфраструктур в банковском ритейле

Основные направления управления	Описание мероприятий
Развитие персонала	составление «карты работника», включающей план по развитию персонала, этапы продвижения по службе, обучения, аттестации/переаттестации, составление индивидуальных должностных инструкций,тренинги и обмен опытом, в том числе удаленным способом
Человеческий капитал	модернизация отдела управления кадрами, формирование кадрового резерва, выработка стратегии управления кадрами (поло-возрастная структура, ротация кадров и т.д)
Человеческий потенциал	оценка и выявление скрытого потенциала, разработка методики оценки человеческого потенциала. Развитие и поддержание лидерства
Организационная структура	изменение структуры организации согласно кадровой политике, включение в структуру подразделений отвечающих за реализацию алгоритма управления качеством на рынке розничного обслуживания, за развитие персонала и управление качеством. Исключение из структуры лишних подразделений, разделение полномочий и составление правил делегирования полномочий согласно иерархии
Инновационный потенциал персонала	составление рейтинга новаторских отделов/подразделений/работников, мониторинг идей и единичных инноваций исходящих от персонала, максимальная автоматизация процессов обслуживания учета, анализа и контроля банковских операций. Развитие инновационного климата организации

Основные направления управления	Описание мероприятий
Мотивация персонала	преобладание психологических методов мотивации над экономическими. Вознаграждение за результаты труда, внедрение единой системы поощрения за применение технологий и автоматизацию труда на отдельном участке работы
Погруженность персонала	развитие краудсорсинга в рамках организации, поощрение внедрения новшеств на отдельном рабочем месте/участке работы,
Оценка результатов труда	оценка показателей в динамике, разработка понятной и прозрачной системы оценки персонала, автоматизация процесса оценки (балльная система)
Контроль персонала	внедрение системы видеонаблюдения в залах обслуживания клиентов, рассмотрение применения коллективной ответственности, улучшение качества обслуживания по результатам контроля

Направления деятельности по развитию и мониторингу персонала, перечисленные в Табл. 3.1.2. частично применяются в банковской деятельности региона, но наиболее перспективными и малоизученными на практике является краудсорсинг, то есть система выявления и поощрения локальных предложений по улучшению качества работы внутри организации, качества обслуживания, мониторинг внутриорганизационных замечаний и конструктивных предложений (в том числе анонимных), организация работы отдела по работе с претензиями.

Краудсорсинг (англ. crowdsourcing, crowd – «толпа» и sourcing – «использование ресурсов») – это передача определённых производственных функций неопределённому кругу лиц на основании публичной оферты, не предполагающей заключение трудового договора (в отличие от конкурса на замещение должности, в ходе которого соискатель обязан выполнить порученную работу в интересах потенциального работодателя). Термин введён писателем Джеффом Хауи (JeffHowe) и редактором журнала Wired Марком Робинсоном в июне 2006 г. И ими четко обозначена принципиальная разница: в аутсорсинге работа передается за пределы компании компетентным исполнителям за определенную сумму, а в краудсорсин-

ге платить не нужно[1].

Проявление краудсорсинга, в классическом понимании – это задача, которая ставится перед неопределенным кругом лиц, которые решают эту задачу, как за вознаграждение, так и без него. Так или иначе, решением проблем и поставленных задач, в конечном итоге занимаются не простые обыватели, а люди, обладающие профильными знаниями. Именно они отзываются первыми на выполнение работы, в рамках краудсорсинга. По нашему мнению, данная модель не подходит для региональной банковской системы, т.к. заинтересованность круга лиц, участвующих в краудсорсинге будет недостаточной.

По нашему мнению, для наибольшей эффективности, на рынке розничных банковских услуг РТ следует применять лишь отдельные элементы краудсорсинга. Данный метод совершенствования управления качеством банковского обслуживания, должен представлять собой интернет-платформу, внедряемую кредитной организацией, для приема конкретных, ясно сформулированных предложений (как правило, технологического толка), по совершенствованию системы банковского обслуживания.

Далее из предложений составляется общий рейтинг идей, за которые голосуют пользователи банковских услуг, одобряя или критикуя предложения пользователей. После, специально созданная внутрибанковская комиссия определяет лучшие идеи, реализует их и поощряет автора идеи, как правило, используя для этого экономические методы.

На сегодняшний день, кредитные организации РТ не применяют подобные способы получения ценной информации о пожеланиях потребителей. Если у банка нет свободных денежных ресурсов, существует «облегченный» и менее эффективный вариант сбора информации, когда в отделениях банка устанавливаются ящики для сбора предложений и замечаний клиентов. Данный метод частично используется в кредитных организациях, но он малоэффективен, так как банки при

[1] Тегин В., Усманов Б. Краудсорсинг в генерации инновационных идей // Мир транспорта. – 2012. – №6 (44). – С. 118-123.

этом не создают четкой системы учета, рассмотрения и реализации предложений населения. В этом случае, данное мероприятие из эффективного метода сбора информации с целью развития рынка банковских услуг, превращается в разновидность обратной связи, где концентрируются жалобы и претензии клиентов без конструктивных предложений. Аналогично выглядят попытки кредитной организации стимулировать локальные инновации внутри организации, когда каждый сотрудник заинтересован в самостоятельной автоматизации своей деятельности. Без создания системы взаимодействия клиентов банка с самой кредитной организацией или работников внутренних структурных подразделений с руководством, невозможно извлечь положительный эффект. На рис. 3.1.1 представлен алгоритм внедрения предложений клиентов и сотрудников банка.

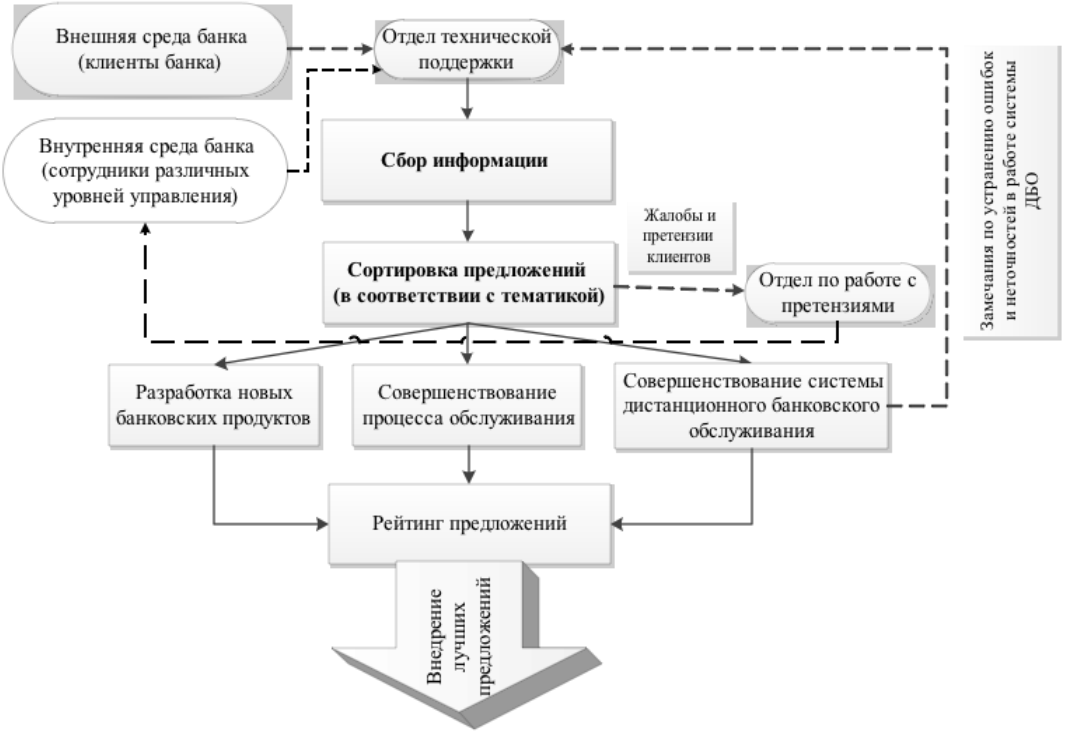


Рис. 3.1.1. Алгоритм использования элементов краудсорсинга с целью совершенствования управления качеством обслуживания на рынке розничных банковских услуг

Согласно рис. 3.1.1 для более эффективного взаимодействия с населением, в кредитных организациях необходимо внесение изменений в структуру организации. В частности существует необходимость расширения штата в рамках отдела

технической поддержки, а также создание подразделения, обеспечивающего качество обслуживания, рассмотрение жалоб и претензий частных клиентов.

На сегодняшний день, налаженная обратная связь, с минимальным количеством помех, является обязательным элементом развития рынка банковских услуг. Влияние внешней среды и своевременная реакция кредитной организации на это воздействие, необходимо в обязательном порядке включать в разработку плана по управлению качеством на рынке розничных банковских услуг.

Анализ показывает, что российские банки в настоящее время находятся на этапе накопления опыта в области эффективной обработки жалоб и управления качеством работы в целом. Положительным является осознание руководством банков того, сколь важным фактором повышения качества обслуживания клиентов является анализ и эффективная обработка жалоб, что в свою очередь ведет к установлению долгосрочных взаимовыгодных отношений и увеличению доли рынка[1].

По причине сложности оценки эффективности инвестиций в человеческий капитал организации, невысокой эффективности развития персонала, крупнейшие кредитные организации, параллельно с работой с персоналом организации, усиливают такие направления как развитие банковских технологий, как более надежный способ эффективного управления качеством оказываемых услуг.

Помимо того, что технологии, применяемые в процессе оказания банковских услуг, безусловно, дают конкурентное преимущество, они также положительно влияют на имидж банка, позволяют сокращать количество персонала, предоставляют возможность экономить на издержках, а также увеличивать охват рынка розничных банковских услуг. Существует необходимость одновременного комплексного воздействия на персонал организации, с применением технологий с целью мониторинга работы персонала, разгрузки банковских офисов, обеспечения безопасности банковских операций.

---

[1] Мухаметзянова Е. Влияние своевременного разрешения жалоб клиентов на их отношение к качеству банковского обслуживания // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2012. – №8. – С. 168-171.

При разработке алгоритма инновационного развития управления качеством банковского обслуживания, необходимо включать наличие обратной связи, как с внешней, так и с внутренней средой организации. В Приложении В представлен разработанный алгоритм инновационного развития управления качеством обслуживания на рынке банковского ритейла РТ.

Согласно Приложению В, на первом этапе инновационного развития управления качеством обслуживания, проводится всесторонний анализ состояния рынка, включая конкурентную среду, спрос и предложение на банковские продукты. С помощью таких методов как наблюдения, опросы, оценки рисков, составляется сценарий (план) среднесрочного и долгосрочного развития ритейла в кредитной организации. Важнейшим этапом, в данном случае, является именно оценка рисков при повышении качества банковского обслуживания. Часто действия, направленные на удовлетворение требований и пожеланий клиентов, противоречат задачам безопасности.

Риск невозврата кредитных средств, является наиболее распространенным риском в ритейле. Система скоринга, применяемая некоторыми банками для оценки кредитного риска, по нашему мнению, не совсем надежна. Скоринг представляет собой математическую или статистическую модель, с помощью которой на основе кредитной истории «прошлых» клиентов банк пытается определить, насколько велика вероятность, что конкретный потенциальный заемщик вернет кредит в срок[1].

При отсутствии надлежащего управления скоринг и связанные с ним стратегии могут стать неэффективными и принесут даже больше вреда, чем пользы. Приведем некоторые из существующих проблем: сотрудники банка не имеют достаточной подготовки, чтобы разрабатывать стратегии на основе скорринга и управлять ими, а также осуществлять эффективный мониторинг результатов работы модели; системы управленческой информации неадекватны для эффективной

[1] Адзинова С.В. Скоринг как метод оценки кредитного риска//Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2005. – №2. – С. 23-26

оценки и мониторинга[1].

На примере РТ, представленном на рис. 3.1.2, видно, как увеличиваются темпы роста просроченной задолженности по кредитам, выданным физическим лицам.

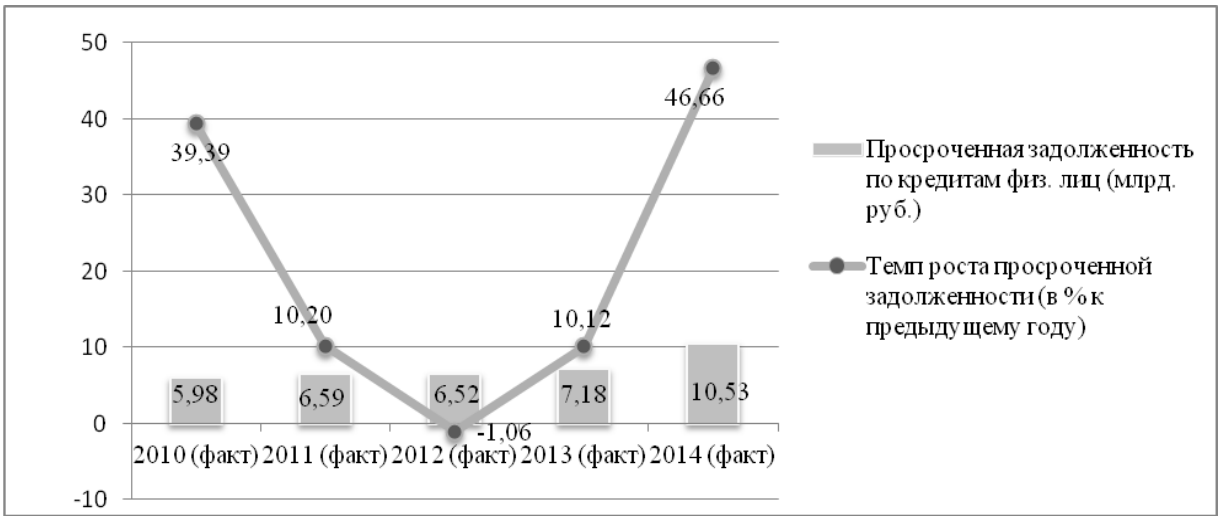


Рис. 3.1.2. Данные о просроченной задолженности по кредитам физ. лиц в РТ

На рис. 3.1.2 показано, что темпы роста просроченной задолженности в РТ демонстрируют стремительный рост после 2012 г. В 2012 г. просроченная задолженность впервые снизилась на 1,06 п.п., но в последующие два года (2013–2014 гг.), можно увидеть стремительный рост просроченной задолженности, на 10,12 пп. и 46,66 пп. соответственно. То есть кредитные риски являются наиболее серьезной угрозой в розничном банковском бизнесе. В связи с чем, кредитные организации стараются отходить от унифицированной, автоматической оценки кредитных рисков, применяя более качественные, индивидуальные методы оценки.

Дополнительным риском, на современном этапе развития рынка банковских услуг, являются риски, связанные с удаленным банковским обслуживанием и использованием пластиковых карт. Действительно, на данный момент участились случаи с мошенничеством в сфере безналичных платежей, получило распростра-

[1] Снейдер Д., О'Брайен Т. Скоринг при кредитовании малого и среднего предпринимательства// Деньги и кредит. 2011. – №10. – С. 59-63.

нение такое явление как скимминг[1]. Поэтому в кредитных организациях все чаще прибегают к страхованию рисков ДБО, правда, процент таких банков пока ничтожно мал.

Итак, после проведения этапа планирования мероприятий и методов повышения качества обслуживания, планирования процесса управления рисками, наступает второй эта процесса управления качеством банковского обслуживания (Приложение В). На этом этапе полностью разрабатываются и внедряются конкретные методы работы с персоналом, налаживается система краудсорсинга, выбирается система ДБО и метод ее внедрения. Зачастую данный этап характеризуется большим количеством ошибок и нареканий со стороны пользователей-клиентов, то есть, нет реального результата управления. Как говорилось выше, работа, связанная с повышением качества обслуживания не завершается каким-то серьезным и мгновенным результатом, что является основной сложностью данного аспекта управления. Как персонал, так и клиенты банка первое время не воспринимают появившиеся изменения, а иногда и протестуют против них, что влечет снижение спроса на услуги.

На третьем этапе, представленного алгоритма (Приложение В), проводится оценка и анализ проделанной работы. Данный этап не носит заключительный характер, т.к. работа по повышению качества должна проводиться планомерно непрерывно. Третий этап носит характер промежуточного контроля, который очень важен для определения дальнейших действий руководства.

3.2. Перспективы развития инновационных инфраструктур банковских услуг в российских регионах

Обязательным элементом развития инфраструктур рынка банковских услуг является внедрение новейших технологий в процесс обслуживания бизнеса и

[1]Скимминг предполагает считывание данных карты клиента, при использовании банкомата. Считывающее устройство встраивается в отверстие для приема карт, а после удаляется злоумышленниками.

населения (интернет-банкинга и мобильного банкинга, платежных терминалов и банкоматов, ДБО, устройства самообслуживания и т.д.).

Инновационное развитие инфраструктур рынка электронных банковских услуг России на протяжении последних трех лет отличался достаточно высокой динамикой как по качественным изменениям в трендах, так и по количественным показателям. Основными драйверами, которые послужили базой для существенного роста, стали: стремительное развитие IT-технологий, ускорившее интеграционные проекты и запуск новых продуктов, обеспечившее удобные и понятные приложения и вывод уровня взаимодействия с клиентами на более высокий уровень. Интенсивное применение облачных технологий способствовало повышению эффективности IT-инфраструктуры в банковской сфере; повышение надежности серверов электронного банковского обслуживания, уровня безопасности электронных платежей и денежных переводов; активное наращение продуктовой линейки банковских продуктов и услуг, предоставляемых с помощью технологий Интернет-банкинга и мобильного банкинга с целью привлечения новых клиентов; рост показателя использования сети Интернет в России; рост популярности смартфонов и приложений, сопряженных с сервисами из сферы электронной коммерции.

Несмотря на развитие, реализация систем Интернет-банкинга на современном этапе влечет за собой ряд проблем, часть из которых связана со спецификой банковского дела, а другая обусловлена своеобразием сети Интернет. Среди этих проблем многие авторы выделяют организационные, финансовые, технические, кадровые, юридические, общественные, психологические и проблемы стратегического осмысления.

Несмотря на преимущества использования электронного банкинга, организационный вопрос вытеснения филиальной сети банков новыми технологиями электронного банковского обслуживания носит противоречивый характер. С одной стороны, существует мнение, что через несколько лет спрос клиентов на существующую ныне филиальную сеть банков будет минимален, с другой точки

зрения – в будущем банковские отделения сохранят свою значимость для клиентов.

Так, например, существует ряд требований законодательства, которые требуют подтверждения личности клиента при совершении им банковской операции, в таких случаях присутствие клиента в офисе банка необходимо. В некоторых случаях клиент обязан лично поставить свою подпись или предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Визит в офис банка зачастую очень важен для клиента в связи с необходимостью получения консультаций по сложным банковским операциям (например, оформление ипотеки), в отделении банка клиенту удобнее решать сложные проблемы, а также приобретать сразу целый комплекс банковских продуктов и услуг.

Обобщённо можно выделить пять ключевых функций, которые выполняют отделения банков: аутентификация клиента, фиксирование на бумаге условий договоренностей, фиксация согласия клиента на сделку путем собственноручной подписи, операции с наличными денежными средствами, налаживание отношений с клиентом и реализация маркетинговой стратегии банка.

Во всем мире, несмотря на очень высокое проникновение Интернет-банкинга и его функциональности, банки продолжают открывать новые отделения. Безусловно, меняется их формат: в отделениях клиенты могут самостоятельно провести ряд операций, но ключевая тенденция заключается в том, что отделения перестают быть единственным каналом коммуникации и проведения финансовых операций.

Вместо того чтобы закрывать традиционные отделения в пользу развивающихся каналов электронного банковского обслуживания, банки должны использовать уже имеющиеся персонал и пространство для обучения клиентов использованию новых каналов, стимулируя безопасную и комфортную миграцию в мобильный и Интернет-банкинг.

На современном этапе банки заинтересованы в развитии электронных банковских услуг, однако этот процесс сдерживается достаточно высокой стоимостью

внедрения инновационных технологий в деятельность кредитных организаций. Несмотря на то, что цифровые банковские услуги являются перспективным направлением, и их наличие позволило бы кредитным организациям привлекать новые сегменты клиентов, на сегодняшний день немногие российские банки предоставляют полноценный многофункциональный мобильный и Интернет-банкинг. По мнению аналитиков, основным сдерживающим фактором является нежелание банков инвестировать в новое направление деятельности, и, как следствие, – неразвитость инновационных технологий.

В связи с этим многие банки полагаются на внешних провайдеров услуг и экспертов, которые разрабатывают и поддерживают системы электронных банковских услуг. Однако доверие, оказываемое сторонним организациям, может подвергнуть банк операционным рискам. Провайдеры могут не иметь необходимого опыта для предоставления услуг или не смогут своевременно обновить свою технологию, также их работа может быть нарушена из-за системных поломок или финансовых затруднений, не давая банку возможности предоставлять банковские продукты и услуги с помощью электронных каналов взаимодействия с клиентами.

С нашей точки зрения, сервис, затраты, доходность – эти три компонента необходимо учитывать в неразрывной связи при внедрении и развитии систем электронного банковского обслуживания, поскольку затраты на внедрение, поддержку и развитие систем электронного банкинга должны в конечном итоге оборачиваться приемлемыми показателями доходности от клиентского использования продуктов и услуг банка посредством удаленного доступа.

Очень серьезная проблема на пути разработки и внедрения Интернет-технологий в банке – это кадровая проблема. Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов, которые за нее берутся. Для разработки и сопровождения систем Интернет-банкинга сегодня необходимы программисты (причем работающие не только в области Интернет-технологий), системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи,

юристы. Сотрудники, разрабатывающие, внедряющие, контролирующее и поддерживающие эксплуатацию систем электронного банкинга, должны работать в непрерывной последовательной линии действий – только при таком подходе можно рассматривать систему электронного банковского обслуживания как надежную и приносящую прибыль кредитной организации.

Рынок систем Интернет-банкинга в России продолжает расти, не уступая по функциональности системам западных банков. При этом процент пользователей Интернет-банкинга в расчете от общего количества населения России заметно отличается от этого показателя в зарубежных странах. Это связано, в первую очередь, с недостаточным развитием сети Интернет в Российской Федерации. На сегодняшний день преобладает тенденция активного использования Интернет-банкинга в регионах с высоким уровнем проникновения широкополосного доступа к сети Интернет. Однако данная тенденция более характерна для крупных городов, регионы пока отстают.

Следует отметить, что уровень развития самих систем не зависит от региона, так как разрабатывается банками на федеральном уровне и распространяется на всю страну без учета региональной специфики. Скорость и проникновение Интернета уже находятся на высоком уровне во всех крупных городах России. Проблемы возникают только в населенных пунктах, удаленных от краевых столиц и областных центров, но и там вопрос может быть разрешен за счет мобильного Интернета. Более того, для жителей небольших городов и сел системы электронного банковского обслуживания играют еще большую роль, потому что коммерческие сети банков редко открывают свои офисы в небольших населенных пунктах.

К проблемам расширения рынка мобильного и Интернет-банкинга относят недостаточное предложение услуг и проблемы безопасности, которые, безусловно, являются ключевыми для сегодняшнего этапа развития систем электронного банковского обслуживания в России.

Вопросы безопасности являются в данном случае первостепенными, так как кредитные организации могут подвергаться внешним или внутренним атакам,

направленным на системы или продукты. Банковские системы более подвержены внутренним атакам, чем внешним, так как внутренние пользователи систем обладают знаниями о системе и о доступе к ней. Банкам необходимо надежно предотвращать и обнаруживать такие попытки для защиты своих систем от внутреннего или внешнего воздействия.

Согласно данным независимой компании Group-IB общие объемы мошеннических действий в российских системах Интернет-банкинга по итогам 2013 г. оцениваются в 453 млн. долларов.

В последнее время все большее число банков, предлагающих услуги Интернет-банкинга, сталкивается с фишинг- и DDoS- атаками. Фишинг представляет собой вид Интернет-мошенничества, результат которого достигается путём проведения массовых рассылок электронных писем от имени популярных брендов, а также личных сообщений внутри различных сервисов, например, от имени банков.. В 2013 г. большинство заблокированных «Лабораторией Касперского» фишинговых атак пришлось на США: пользователи из этой страны приняли на себя 30,8% всех атак. Следом идут Россия (11,2% атак) и Германия (9,32%), что отображено на рис. 3.2.1. Доля банковскогофишинга в России в 2013 г. по сравнению с 2012 г. удвоилась и составила 22,2%.[1]

Рис. 3.2.1. Финансовые фишинговые атаки в России в 2013 г., в %[2]

[1] Большая рыбалка http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=6414173
[2] Там же.

Наиболее актуальными угрозами для безопасной банковской деятельности являются DDoS-атаки, поскольку им подвержены практически все ресурсы и сервисы сети Интернет без исключения. DDoS-атака – это атака на вычислительную систему (обычно совершенная хакерами) с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых легальные пользователи системы не могут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам (серверам), либо этот доступ затруднён. Количество DDoS-атак на банки и финансовый сектор России в 2013 г. выросло на 112% по сравнению с 2012 г., что отображено на рис. 3.2.2.

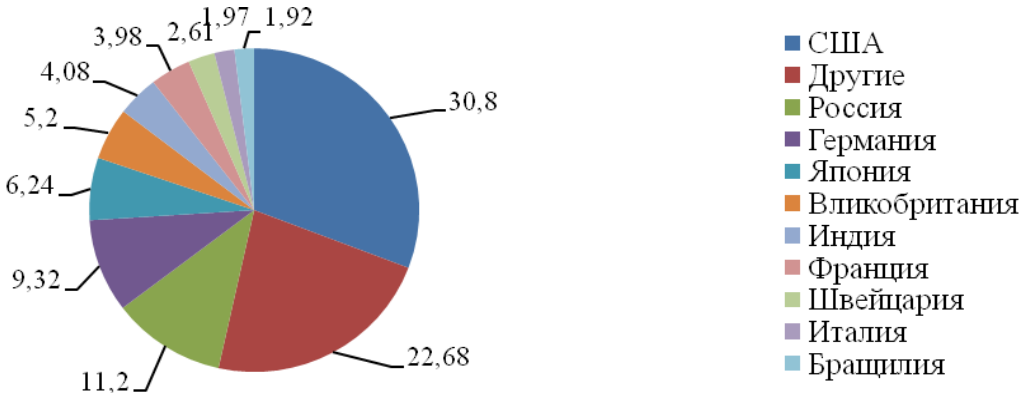


Рис. 3.2.2. Наиболее часто атакуемые страны в 2013 г., в %[1]

Основным недостатком системы электронного банкинга является его информационная составляющая. Хранение информации в электронной форме всегда предполагает наличие угрозы хакерского взлома. Основная проблема состоит в обеспечении доверенности среды исполнения банковских приложений. При этом собственно банки, имея необходимые средства и специалистов (или возможность таких специалистов привлечь со стороны), обычно оказываются достаточно защищенными, тогда как на стороне клиента очень часто возникают проблемы. Многие банки придерживаются той точки зрения, что клиент должен защищаться самостоятельно, и минимизируют собственные риски составлением клиентского договора, по которому практически всю ответственность за возможные проблемы

[1] http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=6414173

несет клиент. Такую стратегию можно рассматривать, как не совсем корректную, для минимизации рисков необходимы усилия обеих сторон (в том числе с целью снижения репутационных рисков).

На наш взгляд, банк должен предоставить клиенту возможность применения наиболее современных и адекватных в отношении текущего уровня рисков средств защиты (и желательно обеспечить возможность выбора).

Клиент должен с пониманием ситуации сопоставить собственную оценку рисков с возможными затратами на их минимизацию и сделать осознанный выбор: осуществлять ли защиту собственных средств, и если да, то каким образом.

Отсюда следует вторая задача банка: донести до клиента, который не обязан быть специалистом в области информационной безопасности, суть проблемы и объяснить разницу между предлагаемыми средствами защиты и особенностями их эксплуатации.

На сегодняшний день наличие одних лишь средств двухфакторной аутентификации (логин, пароль) уже не гарантирует отсутствие потерь. Крайне желательно для банка иметь не просто двухфакторную, а многофакторную аутентификацию, например с дополнительным введением одноразовых паролей.

При достаточно обширном списке мер, предпринимаемых для обеспечения безопасных расчетов в сети Интернет, многое зависит от самого пользователя. Часто причиной мошеннического доступа к счету пользователя Интернет-банка является невнимательность и неосторожность самого клиента банка. Поэтому, чтобы избежать возможных проблем, владельцу учетной записи необходимо беречь данные доступа к ней. Необходимо периодически изменять пароли для доступа в систему и не использовать Интернет-банкинг на непроверенных компьютерах.

Основная проблема состоит в том, что стопроцентной защиты от угроз не существует. Верная стратегия состоит в том, чтобы снизить вероятность и эффективность атак на расчетные счета клиентов. Разумеется, это требует инвестиций и продуманного подхода к информационной безопасности со стороны банков, но в противном случае трудно ожидать стабильного дохода от такой приобретающей

постепенно массовый характер технологии, как Интернет-банкинг.

Законодательство способствует более ответственному обращению кредитных организаций со средствами клиентов. Федеральный закон от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» устанавливает, что "…оператор по переводу денежных средств обязан возместить сумму операции, совершенной без согласия клиента, если не докажет, что клиент нарушил порядок использования электронного средства платежа…". Решением проблемы распределения ответственности могло бы стать страхование риска хищения средств через систему мобильного и (или) Интернет-банкинга, возможно, на платной основе и в добровольном порядке.

Для повышения безопасности и повышения юридической значимости транзакций в российских системах Интернет-банкинга, как правило, предусмотрено использование клиентом электронно-цифровой подписи (далее ЭЦП). ЭЦП признается аналогом собственноручной подписи (пункт 2 статьи 160 Гражданского Кодекса РФ) и предназначена для проверки авторства, подлинности и целостности электронного документа. При этом один из главных моментов для банков состоит в том, что средства аутентификации и защиты данных обязательно должны быть сертифицированы. Это дает гарантию надежности внедряемого решения и обеспечивает соответствие требованиям российского законодательства в области использования средств криптографической защиты информации.

Существуют технические трудности и проблемы, связанные с электронно-цифровой подписью. Требование использовать только сертифицированные средства шифрования существенно ограничивают способы применения Интернет-банкинга, делают его более дорогим и менее мобильным. Из-за этого многие банки отказываются от использования электронно-цифровой подписи в своих системах электронного банковского обслуживания и переходят на другие способы подтверждения аутентичности платежа. К сожалению, в этом случае банк берет на себя дополнительные риски, что заставляет его ограничивать суммы при использовании систем без ЭЦП.

Мобильный банкинг имеет также достаточно широкий спектр проблем, связанных с безопасностью его использования. Существует две главные проблемы, связанные с безопасностью мобильного банкинга: первая – вероятность несанкционированного доступа к данным, которые хранятся на телефоне; вторая проблема – вероятность кражи или утери телефона (утрата физического доступа к телефону).

Большинство разработчиков мобильных банков не уделяют достаточного внимания вопросам безопасности приложения, не следуют руководствам по безопасной разработке, зачастую отсутствуют процессы разработки безопасного кода и архитектуры. В результате приложения содержат хотя бы одну уязвимость, позволяющую либо перехватить данные, передающиеся между клиентом и сервером, либо напрямую эксплуатировать уязвимости устройства и самого мобильного приложения.

Основные проблемы безопасности связаны с тем, что многообразие операционных систем для мобильных устройств весьма велико, также как и количество их версий. Современные средства защиты для мобильных устройств (антивирусы, MDM-решения и другие) могут сократить риск, но не решить весь спектр проблем. Безопасность должна внедряться еще на этапе проектирования системы и присутствовать на всех этапах жизненного цикла программы, включая этап разработки и внедрения. Необходимо осуществлять аудит кода, анализ защищенности приложения, тестирование на проникновение.

Росту результативности хакерских атак способствуют периодическое отставание применяемых банками электронных программ безопасности от хакерских технологий, сбои в работе информационных систем, а зачастую – человеческий фактор, в частности потеря бдительности клиентом или его незнание процедуры электронной технологии.

Направленность кредитных организаций на обеспечение максимальной безопасности при использовании электронных способов передачи информации должна в результате привести к реальному повышению технических возможно-

стей в предупреждении несанкционированных проникновений, нацеленных на снятие денежных средств с банковских счетов.

Перспективы развития любой системы определяются внутренними и внешними факторами, влияющими на появление, существование, функционирование и развитие такой системы. Роль сети Интернет в продаже банковских услуг в России уже стала определяющей, теперь дело остается за повышением эффективности такого канала продаж банковских услуг.

Перспективы последующего развития электронного банкинга в отечественном банковском секторе уже определились, поскольку зависят от ряда всем знакомых процессов, в числе которых присутствует постоянное формирование законодательной базы, высокая конкуренция, регулярное улучшение информационных технологий, демографические изменения и глобализация банковской деятельности.

Интернет-банкинг сам по себе уже не является всеобщей инновацией, однако инновациями в данной сфере можно считать предложение клиентам планирования бюджета и систем контроля над расходами. PFM-сервисы, предоставляющие возможность анализировать персональные расходы и планировать бюджет по данным реальных транзакций, сами по себе не являются примером новаторства. На российском рынке существует множество обособленных PFM-сервисов, но их основная проблема – отсутствие полноценной интеграции с банковскими системами, которая позволила бы автоматически забирать у банка данные о совершенных операциях по банковским картам и счетам.

Такого рода пилотные проекты запустили такие кредитные организации, как Сбербанк России, Тинькофф Кредитные Системы, Банк Открытие, ОАО Альфа-Банк и несколько других банков. Появление в скором будущем на российском рынке Интернет-банка с полноценной встроенной системой управления персональными финансами, с возможностью категоризации отдельных сумм, а не целых транзакций, ведением наличных расходов, подробными отчетами и формированием бюджета с прогнозами и оповещениями вызовет «волну копирования», ко-

торая будет продолжаться несколько лет.

В качестве перспектив развития можно отметить совершенствование универсальности систем Интернет-банкинга. Универсальность в данном случае следует рассматривать как возможность интеграции системы Интернет-банкинга с другими системами участников рынка (например, торговых Интернет-магазинов, авиаперевозчиков), с системами предоставления государственных / муниципальных услуг, а также в качестве единой системы межбанковских операций. В перспективе можно говорить о некой «внутренней» универсальности систем Интернет-банкинга применительно крупным российским банкам, сочетающим банковский бизнес с иными (например, корпорация или группа, включающая в себя банк, управляющую компанию, страховую компанию, брокерскую компанию, негосударственный пенсионный фонд и другие). Такие системы позволят клиентам совершать различные действия в единой системе с продуктами компаний, входящих в группу: управление банковским счетом, совершение операций с картами, открытие счетов и вкладов, информация о движении средств по счетам, заказ продуктов и услуг, управление пенсионным счетом, приобретение страховых полисов и так далее.

По мнению многих экспертов, ближайшее будущее банковских онлайн-технологий – глубокая интеграция с социальными сетями, оцифрованный дизайн и работающая система управления личными финансами.

В идеальном Интернет-банке должна быть реализована прозрачная интеграция с социальными сетями для организации переводов между участниками этих сетей, информирования о планируемых совместных тратах, накоплениях. Интернет-банк высокого уровня развития должен предоставлять данные о сумме задолженности клиента, например, перед налоговой службой и другими организациями, в услугах которых заинтересован клиент.

В перспективе развития электронного банковского обслуживания клиент банка должен иметь возможность с помощью системы Интернет-банкинга разместить информацию о проведенной им операции в социальных сетях.

В качестве примера можно привести опыт финансового мобильного сервиса Instabank, с помощью которого пользователь, в частности, может переводить деньги «друзьям» из социальной сети Facebook без ввода реквизитов, если «друзья» также являются клиентами Instabank.

Социальные сети все глубже проникают в повседневную жизнь потребителей банковских услуг, люди тратят ежегодно все большее количество времени на социальные сети. Вышеуказанная информация позволяет сделать вывод, что будущее Интернет-банкинга напрямую взаимосвязано с развитием подобных сервисов.

Недавняя покупка Сбербанком платежной системы «Яндекс.Деньги» демонстрирует важный сигнал к дальнейшему развитию платежных функций Интернет-банкинга. Вероятно, в скором будущем система Интернет-банкинга станет инструментом оплаты вне интерфейса собственно Интернет-банка. Вполне возможно, что уже в 2014 году на сайтах Интернет-магазинов будет реализована возможность оплатить за товары/услуги с помощью систем электронного банкинга. Для этого, переходя на страницу платежной формы, необходимо будет ввести лишь номер своего мобильного и одноразовый пароль, который будет прислан в виде смс-сообщения, без ввода реквизитов банковской карты.

Можно выделить несколько направлений развития электронного банкинга. Первое направление – экстерриториальность и непрерывность работы системы, которые предполагают возможность для клиента управлять счетами вне зависимости от его местонахождения и времени суток. Второе направление – общедоступность: технологические средства, позволяющие осуществить доступ к системе, должны быть достаточно широко распространены и приемлемы по цене. Третье направление – это многовариантность каналов доступа: в системе электронного банкинга должна быть предусмотрена возможность использования разных каналов в любой их комбинации. Четвертое – интерактивность обслуживания, которая предусматривает возможность проведения финансовых операций в режиме самообслуживания. Правда, эксперты добавляют, что при этом клиенту обязательно

должна быть предоставлена возможность выбора между проведением операций в интерактивном режиме или через оператора.

Постепенно на рынке укрепляется новый стандарт персонализации – это возможность вносить клиентом банка изменения во внешний вид страниц систем Интернет-банкинга мышью (раздвигать столбцы, перемещать их, смещать границы между разделами). Разработчики систем электронного банковского обслуживания переходят на новые технологические платформы с изменений архитектуры решений. Таким образом, на сегодняшний день изменяется подход к созданию интерфейсов систем электронного банкинга.

Разные банки по-разному представляют мобильного пользователя и его потребности. Как результат, разные мобильные банки по-прежнему будут существенно различаться по своей функциональности. Тем не менее, общий тренд на сокращение функциональных различий между Интернет-банком, доступным на стационарных компьютерах и ноутбуках, и мобильным банком, по нашему мнению, сохранится. Стандартом для мобильного банка станет возможность совершать платежи за любые абонентские услуги, переводы третьим лицам и между собственными счетами, конвертация валюты и получение детальных выписок.

Основными трендами мобильного банкинга на ближайшую перспективу, по нашему мнению, являются следующие.

Во-первых, расширение инфраструктуры рынка мобильного банкинга – все больше участников банковского сообщества и их клиентов будут осуществлять взаимодействие посредством мобильных сервисов. Как следствие, логично предположить увеличение количества и сумм операций, совершаемых с использованием систем мобильного банкинга.

Во-вторых, развитие функционала систем мобильного банкинга в соответствии с особенностями устройств – активное использование реализованных в интерфейсах телефонных аппаратов функций, например напоминаний, уведомлений, возможностей геолокации, наличия сенсорных экранов, камер, считывателей QR-кодов и другое.

В-третьих, повышение юзабилити интерфейсов: стремление к простоте и удобству использования систем – важная задача, над которой банки должны работать постоянно. При этом необходимо учитывать как функциональность оборудования (размеры экранов и виртуальных клавиатур, особенности той или иной модели телефонного аппарата (тип ориентации)), так и модель поведения клиента, использующего дистанционный способ банковского обслуживания посредством мобильного телефона в конкретной ситуации. Важен постоянный анализ востребованности и ценности сервиса для клиента в его стремлении к мобильности.

В-четвертых, актуальной тенденцией в обозримом будущем может стать повышение социальности и персонализации систем мобильного банкинга. Так, интеграция мобильных приложений банков и социальных ресурсов, очевидно, будет способствовать не только расширению клиентской базы и повышению лояльности клиентов, но и удобству пользования (например, при реализации эффективного дизайн-решения такая операция, как, например, перевод другу, станет не обыденным созданием платежного перевода, а «интерактивной игрой»). А возможность визуально персонифицировать получателей переводов и (или) платежей, а также банковские продукты (карты, счета и другие сервисы) позволит существенным образом облегчить клиенту использование системы.

В-пятых, важной составляющей развития мобильного банкинга, на наш взгляд, будет повышение безопасности систем мобильных сервисов. Высокий уровень защиты информации – обязательное условие функционирования и востребованности сервиса дистанционного банковского обслуживания на мобильном устройстве.

Важное движение, которое сейчас можно наблюдать в развитии мобильного банкинга – это экспансия в сферы, занятые наличными денежными средствами. Для физического лица преимущества наличных денежных средств во многом заключаются в том, что при личной встрече можно моментально передать другому лицу или получить от другого лица заданную сумму. На данный момент в определенных системах мобильного банкинга банков России реализованы следующие

возможности: моментальные переводы между клиентами одного и того же банка по номеру карты или номеру телефона; моментальные переводы между клиентами одного и того же банка с помощью QR-кодов и технологии Bump; универсальный перевод между картами, эмитированными разными банками.

Объединение этих возможностей в один универсальный сервис моментального перевода, реализованный в разных мобильных банках по единому стандарту, будет способствовать выходу мобильного банкинга в России на более высокий в технологическом плане уровень развития.

Мобильный банкинг, позволяющий совершать операции по счетам с помощью мобильного телефона, как направление дистанционных банковских услуг, очень перспективно и несет принципиально важное качество – мобильность. Геймификацию, под которой понимается применение игровых механизмов (рейтингов, очков и прочее) в неигровой сфере, например: бизнесе, финансах, в последние несколько лет активно внедряют у себя многие российское компании для взаимодействия с клиентами, партнерами и сотрудниками. Банки в этом тренде не являются исключением. Условно геймификацию в банках, как и в любых других компаниях, можно разделить на два основных направления: внешнюю, эффект от внедрения которой направлен на клиентов, и внутреннюю – направленную на своих сотрудников.

Развитие пользовательских мобильных интерфейсов, их производительности приведут к росту геймификации процессов взаимодействия клиентов и собственно приложениями и сервисами банков. По аналогии с тем как пассивное прослушивание радио передач замещается интерактивным доступом к информации, так и электронные банковские услуги будут все более и более востребованы в социальном контексте, контексте интерактивного общения и игры.

Многое будет зависеть и от того, какими станут сами мобильные телефоны и компьютерные планшеты в ближайшие пять лет. Пока налицо тенденция к их постоянному усложнению: увеличивается спектр возможностей, снимаются прежние ограничения, например, по объему памяти, емкости батареи. В будущем

мобильный банкинг обещает быть, напротив, более функциональным, чем Интернет-банкинг, поскольку мобильные устройства позволяют с удобством для клиента использовать технологии голосовой идентификации, создавать шаблоны платежей с помощью встроенной в телефон камеры и другое. Уже разработаны программы, способные с помощью камеры телефона сканировать присланное вам извещение на уплату налога и автоматически подготовить платеж по нужным реквизитам, после чего останется их только проверить и ввести сумму платежа. Разрабатываются и программы для совершения платежей по шаблонам с управлением голосом владельца телефона. Развитие сервисов видео-банкинга и гео-сервисов, дополненной реальности (например, при наведении камеры смартфона на торговый центр визуально отображаются значки банкоматов, терминалов и магазинов-партнеров банка) будут способствовать повышению популярности систем мобильного банкинга у населения.

Развивающиеся системы электронной идентификации сделают необязательным посещение отделения для открытия счета. А повсеместное распространение электронной цифровой подписи избавит от необходимости подписывать бумажные документы.

При оценке перспектив применения и развития мобильного банкинга необходимо учитывать ряд факторов: обеспечение безопасности (небезопасные решения вызовут негативную реакцию населения);поддержка максимального количества мобильных устройств, широта охвата клиентских телефонов; удобство и простота использования (предлагаемая функциональность должна быть достаточно широкой для привлечения клиентов);обеспечение дешевого использования Интернет-трафика (клиенты не должны беспокоиться о том, сколько средств спишет с их счета мобильный оператор);применение несложных интерфейсов 9приложение должно быть простым и интуитивным для пользователя);достижение положительных эмоций (современные анимационные возможности и графические эффекты помогут приложению приобрести популярность среди пользователей).

Можно с уверенностью говорить о том, что в ближайшем будущем, привлекая на обслуживание клиентов, банки будут оперировать уже не только наличием в линейке выгодного овердрафта, кредитной карты либо депозита, а в том числе и преимуществами мобильного сервиса, который становится базовым требованием при обслуживании клиента в банке.

К 2015-2016 гг. мобильный банкинг станет доминировать в ежедневном взаимодействии в развитых странах и станет приоритетным каналом для большинства клиентов. Однако вряд ли это окажет существенное значение на Интернет-банкинг, поскольку компьютеры будут по-прежнему широко использоваться для осуществления ежедневных операций по управлению портфелями, оплате счетов, совершению платежей и переводов. Фактически уровень комфорта при использовании цифровых технологий настолько возрастет в будущем, что потребители банковских услуг будут осуществлять большинство операций через электронные каналы и шестьдесят процентов дохода розничного банкинга будет генерироваться через высокотехнологичные каналы, не требующие человеческого участия.

По мнению экспертов в следующие три-пять лет мобильные технологии не просто будут продолжать определять перемены в позиционировании ритейла и поведении потребителей, но и станут невероятно доступными во всех отраслях экономики.

В прошлом понятие банковского счета «привязывалось» к физическим носителям – сберегательной книжке, в 1980-е годы – к чековой книжке, сегодня – к дебетовой карте (привязанной к доступному онлайн номеру счета), позволяющей среднестатистическому пользователю осуществлять текущие операции. С высокой долей вероятности можно сказать, что к 2020 г. во всем мире банковский счет будет неотличим от приложения на мобильном телефоне.

Трансформация традиционных банковских услуг в инновационные, электронные происходила под влиянием большого количества факторов: проникновение зарубежных банков, оснащенных банковскими инновациями, комплексными

решениями обслуживания клиентов на российском рынке, значительно повысило уровень межбанковской конкуренции.

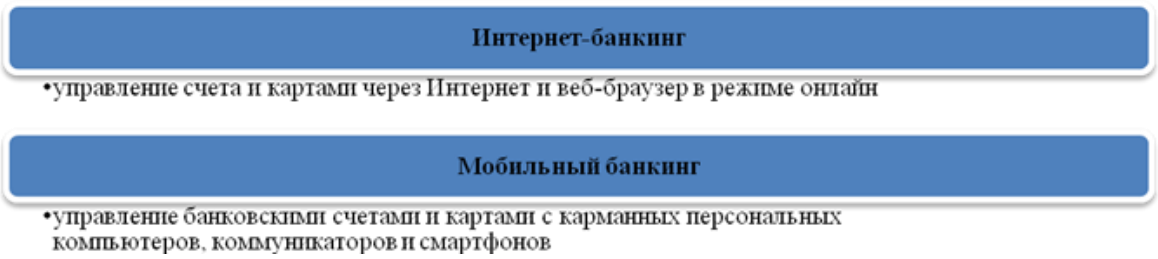


Рис. 3.2.3. Основные составляющие электронного банкинга

Усиление процесса глобализации мировых хозяйственных сетей, прогресса инновационного развития в области телекоммуникационных и компьютерных технологий обусловили выход банковского посредничества за пределы национальных рынков.Развитие электронных банковских услуг является следствием превращения единичных банковских услуг в широкий спектр стандартизированных автоматизированных услуг.

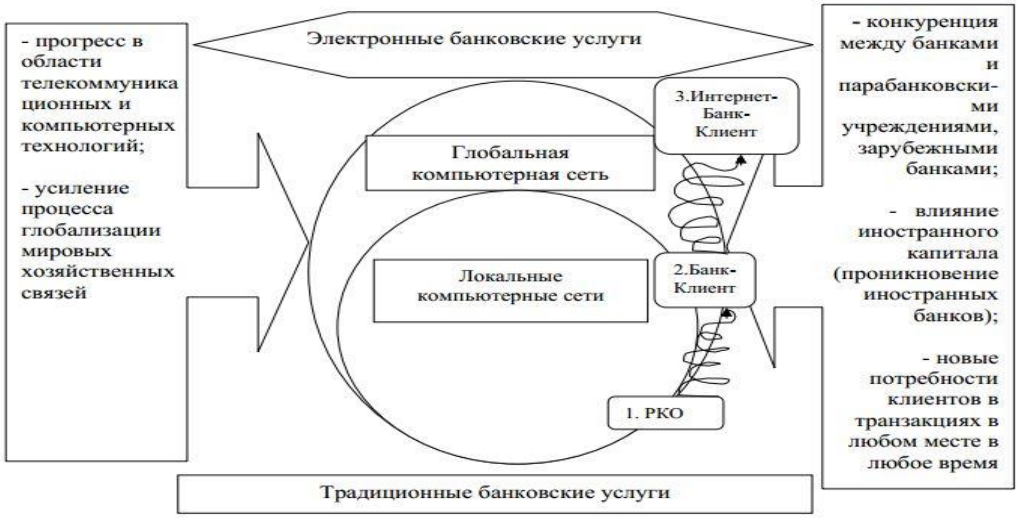


Рис. 3.2.4. Схема влияния факторов на процесс трансформации традиционной банковской услуги[1]

[1] Ревенков П.В., Дудка А.Б. Организация внутреннего контроля при применении технологий электронного банкинга // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2008. – №3.

Исследователи из компании ComScoreDataMine выявили ведущую десятку государств мира, население которых наиболее часто пользуется сервисами удаленного банковского обслуживания через сеть Интернет, лидером которой является Канада. Доля Интернет-пользователей, которые ежемесячно пользуются услугами Интернет-банкинга, в этой стране приближается на сегодняшний день к 70 %.

Согласно исследованию аналитической компании JuniperResearch, число пользователей мобильных банковских операций составляет свыше 300 млн абонентов[1]. Наиболее востребован мобильный банкинг у пользователей в развивающихся странах Азии и Северной Америке, у 50% и 54% населения соответственно. При этом наибольший интерес к услугам мобильного банкинга наблюдается у жителей Китая и Южной Африки. В Европе, включая Россию, только 17% населения пользуются мобильными сервисами[2]. Среди регионов-лидеров в области мобильного банкинга аналитики отмечают Северную Америку, Западную Европу, государства Дальнего Востока и Китай, где наблюдается стабильный рост сервисов этих типов и ожидается самая высокая степень проникновения банковских мобильных сервисов к 2016 г.

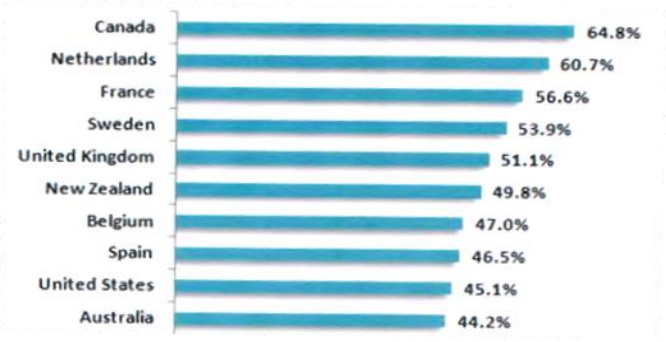


Рис. 3.2.5. Государства мира, население которых наиболее часто пользуется электронным банкингом

[1]Тедеев А.А. О проблемах и перспективах развития электронной банковской деятельности (интернет-банкинга) в России // Финансы и кредит. – 2010. – №33.

[2] Поспелов А.Л. Интернет-банкинг: вопросы обеспечения безопасности // Деньги и Кредит. – 2009. – №4.

По данным исследования рейтингового агентства MarkswebbRank&Report, в 2013 г. аудитория Интернет-банкинга для физических лиц составила 54,6% российской Интернет-аудитории или 15,4 млн. чел., аудитория мобильного банкинга – 38% (10,8 млн. человек), аудитория смс-банкинга – 34,3% (9,7 млн. человек).

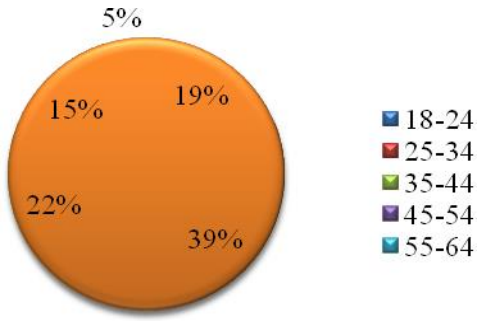


Рис. 3.2.6. Распределение пользователей электронного банкинга в России по возрастной категории

Согласно исследованию международного процессингового центра PayU и DataInsight, самой популярной категорией онлайн-платежей в 2013 г. являлась оплата сотовой связи и других услуг связи.

Рис. 3.2.7. Распределение рынка электронного банкинга в России по типу транзакций в 2013 г.

В 2012 и 2013 гг. агентство MarkswebbRank&Report проводило всесторонние исследование российских сервисов Интернет-банкинга и мобильного банкинга крупнейших российских банков. Рейтинг отражает уровень задач, которые фи-

зические лица – клиенты банков могут решать с помощью систем электронного банковского обслуживания, а также полноту решения и степень удобства при решении этих задач.

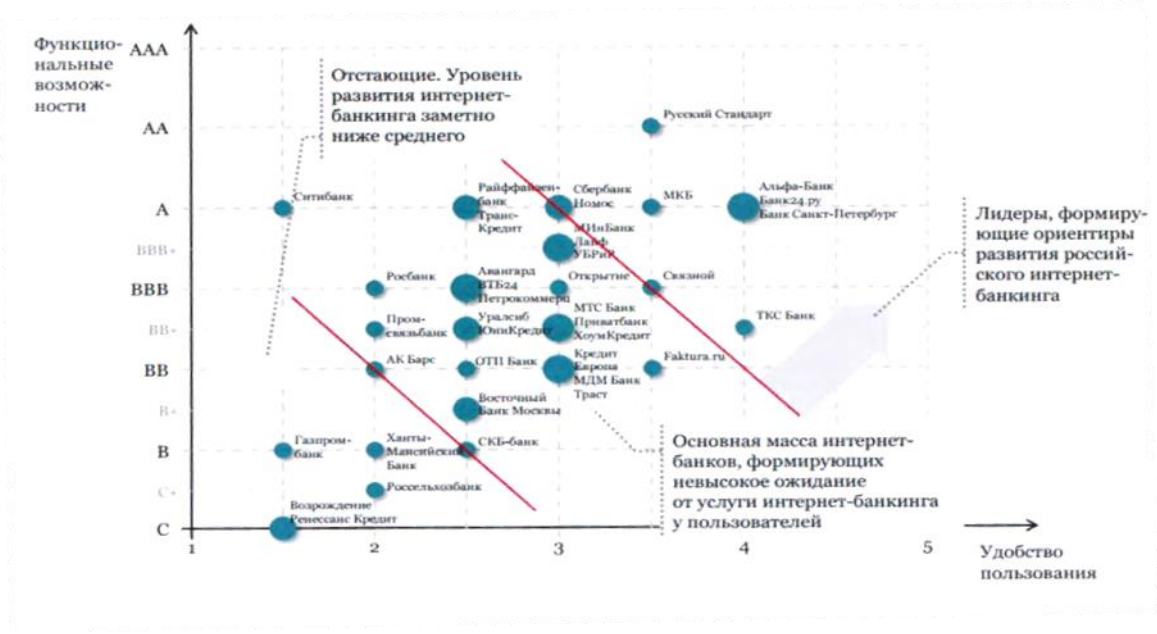


Рис. 3.2.8. Распределение банков России согласно рейтингу MarkswebbRank&Report в 2013 г.

По результатам исследования в 2013 г. лучшими по общему баллу эффективности стали системы Интернет-банкинга ОАО Альфа-Банк, банка Банк24.ру и Банка Санкт-Петербург. Лидирующую позицию по функциональным возможностям занял Интернет-банк Русский Стандарт. По удобству пользования в лидерах были отмечены сервисы Интернет-банкинга ОАО Альфа-Банк, банка Банк24.ру, Банка Санкт-Петербург и ТКС Банка[1].

Современной банковской системе России необходимо «импортировать» опыт западных банков в области мобильного и Интернет-банкинга, чтобы выдержать конкуренцию на мировом рынке банковских услуг. Высокие информацион-

[1]Зарипов А.А. Электронные банковские услуги: современные тенденции // Организация продаж банковских продуктов. – 2009. – №4.

ные, инновационные технологии являются основой для глобализации финансовой сферы. Активно формирующаяся глобальная финансовая система приводит к глобальной финансовой конкуренции. В результате для национальных банков складывается принципиально новая внешняя среда деятельности. Рыночная экономика становится все более гибкой, оперативной и вместе с тем глобальной, включая все пространство земного шара. Следовательно, доступ к рынкам в режиме реального времени является насущной потребностью и должен развиваться и расширяться с помощью единого глобального кибернетического пространства.

Для определения перспектив развития электронного банкинга в России и её регионах необходимо провести экономико-математическое моделирование.

На начальном этапе выявим факторы, оказывающие влияние на динамику показателя объема платежей, проведенных через электронный банкинг (y). Под электронным банкингом будем понимать совокупность платежей, проведенных через мобильный и Интернет-банкинг.

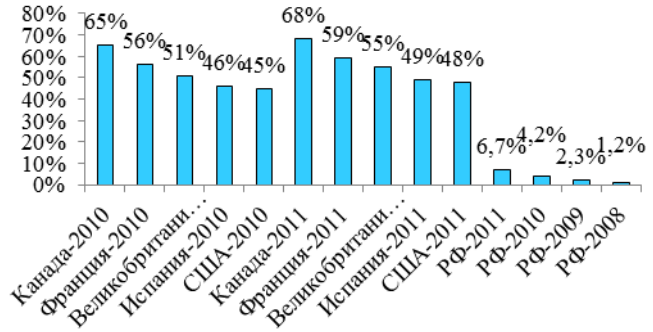
Нами были выделены девять основных факторов:количество кредитных организаций, ед. (x1);количество банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, ед. (x2);количество Интернет-пользователей, чел. (x3);количество пользователей Android и IOS, тыс. чел. (x4);количество пользователей Интернет-банкингом, чел. (x5);количество пользователей мобильным банкингом, чел. (x6);количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентами в коммерческих банках, ед. (x7);стоимость доступа к сети Интернет 1мб/руб. (x8);среднее количество услуг, предоставляемых банками через электронный банкинг, ед. (x9).

Изначально нами была составлена таблица исходных данных, представленная в Приложении 3. На основе показателей, представленных в таблице, с помощью прикладного пакета Анализа данных, была составлена корреляционная матрица.

Система мер по развитию индустрии электронных банковских услуг в России

Технический аспект

Распространение широкополосного доступа к сети Интернет



Совершенствование процедуры подтверждения аутентификации клиентов и аутентичности информационного обмена

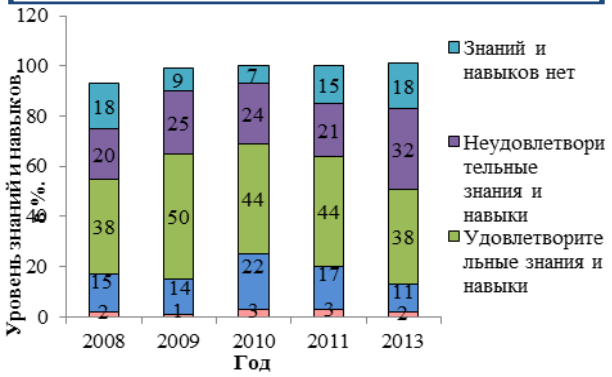
Развитие технологий, обеспечивающих безопасное и конфиденциальное проведение опе-

Организационный аспект

Рост компетентности граждан в области управления личными финансами

Повышение уровня финансовой грамотности населения

Повышение доверия населения к банковскому сектору экономики



Уровень финансовой грамотностив России

Совершенствование законодательной базы

- введение стандартов надежного информационного обмена при электронном банковском обслуживании;
- регламентация прав, обязанностей и законных интересов всех участников отношений, возникающих при использовании технологий электронного банкинга

Развитие системы страхования

-страхование банками информационных рисков

Внедрение интегрированного подхода к управлению рисками

- проведение переоценки традиционных и разработка новых методов контроля над банковскими рисками и управление ими с учетом новых источников и компонентов информационных контуров банковской деятельности

Институциональные изменения в деятельности кредитных организаций

- активизация каналов информирования населения о системах электронного банкинга;
- обучение клиентов и персонала банка для обеспечения конфиденциальности и безопасности работы системы

Рис. 3.2.9. Система мер по развитию индустрии электронных банковских услуг в России

В табл. 3.2.1. представлена корреляционная матрица фактора «Объем платежей» с выбранным набором независимых факторов.

Таблица 3.2.1

Корреляционная матрица фактора «Объем платежей, проведенных через систему электронный банкинг» с выбранным набором независимых факторов

	Y	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Y	1,000									
x1	-0,775	1,000								
x2	0,959	-0,792	1,000							
x3	0,757	-0,489	0,591	1,000						
x4	0,561	-0,501	0,621	0,571	1,000					
x5	0,960	-0,376	0,279	0,586	0,682	1,000				
x6	0,773	-0,515	0,443	0,686	0,789	0,492	1,000			
x7	0,621	-0,641	0,741	0,766	0,716	0,662	0,219	1,000		
x8	-0,236	0,764	-0,243	-0,831	-0,357	-0,700	-0,582	-0,657	1,000	
x9	0,724	-0,154	0,539	0,825	0,462	0,504	0,688	0,659	-0,776	1,000

На основании данных в табл. 3.2.1 принимаем решение об исключении фактора x8 (стоимость доступа к сети Интернет 1мб/руб.) из дальнейшего рассмотрения в рамках данной модели, так как он практически не связан с результативной переменной.

Наиболее тесно связаны с результативной переменной факторы x2 (количество банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, ед.) и x5 (количество пользователей Интернет-банкингом, чел.). При этом следует отметить, что отсутствует тесная межфакторная корреляция факторов x2, x3, x4, x5, x6, x7,x9. Построим две модели, в каждой из которых будет присутствовать один из факторов (x2 или x5). При этом исключим из исследования фактор x8, так как коэффи-

циенты парной корреляции между ними и зависимой переменной указывают на их слабую взаимосвязь.

Построим следующие модели: зависимость y от x1, x2, x3, x4, x6, x7, x9; зависимость y от x1, x3, x4, x5, x6, x7, x9.Моделирование осуществим в программе GRETL. Проанализируем модель «Зависимость y от x1, x2, x3, x4, x6, x7, x9».

Модель 1: использованы наблюдения 2008:01-2014:02 (T = 26)
Зависимая переменная: Y

	Коэффициент	*Ст. ошибка*	*t-статистика*	*P-значение*	
const	1239,4	333,057	3.7213	0,00145	***
x1	0,0357053	0,00733638	-1,6532	0,00011	***
x2	-0,0663524	0,0401362	4,8669	0,11472	
x3	0,00653018	0,00309643	2,1089	0,04845	**
x4	29,9597	15,4847	1,9348	0,06805	*
x6	1,05817	1,10082	0,9613	0,34850	
x7	0,00604757	0,00462172	1,3085	0,20631	
x9	-83,9102	35,4208	-2,3690	0,02859	**

R-квадрат	0,939682
F(6, 19)	49,33258

Рис. 3.2.10. Модель №1 зависимости y от x1, x2, x3, x4, x6, x7, x9

Коэффициент детерминации (R-квадрат) данной модели составил 0,939682, что говорит о том, что факторы, входящие в модель, объясняют зависимую переменную на 93,96%. Анализируя значимость модели по тесту Фишера, мы приходим к выводу, что модель является значимой в целом на всех уровнях значимости исходя из P-значения (F)= 1,40e-10.

Однако, анализируя значимость коэффициентов, по t-статистике Стьюдента, мы определили, что четыре коэффициента оказались незначимыми: x1 (количество кредитных организаций, ед.), x4 (количество пользователей Android и IOS, тыс. чел.), x6 (количество пользователей мобильным банкингом, чел.), x7 (количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентами в коммерческих банках, ед.) В связи с этим построим аналогичную модель без включения в нее данных факторов.

Модель 1 - 2: использованы наблюдения 2008:01-2014:02 (T = 26)
Зависимая переменная: Y

	Коэффициент	*Ст. ошибка*	*t-статистика*	*P-значение*	
const	712,67	143,677	6,9207	<0,00001	***
x2	42,9501	0,00497613	8,5106	<0,00001	***
x3	0,00154757	0,00292978	-2,1762	0,04056	**
x9	44,3815	31,293	2,3769	0,02658	**

R-квадрат	0,924510
F(3, 22)	89,81027

Рис. 3.2.11. Модель№ 1-2 зависимости y от x2, x3, x9

Исходя из этого, модель примет следующий вид:

Y=712,67+42,9501*x2+0,00154757*x3+44,3815*x9, (3.2.1)

где: Y – объем платежей через электронный банкинг, в млрд. руб.;(x2) – количество банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, ед.;(x3) – количество Интернет-пользователей, чел.;(x9) – среднее количество услуг, предоставляемых банками через электронный банкинг, ед.

В целом модель значима. Коэффициент детерминации равен 0,924510, что говорит о том, что факторы, входящие в модель, объясняют зависимую переменную на 92,45%. Сравнивая с предыдущим коэффициентом детерминации можно сказать, что объяснённость модели практически не изменилась. Анализируя значимость модели по тесту Фишера, мы приходим к выводу исходя из P-значения (F)= 1,69e-12, что модель является значимой в целом на всех уровнях значимости.

При этом все коэффициенты при факторах, включенных в модель, оказались значимы по критерию Стьюдента, исходя из P-значений.

Построим модель «Зависимость y от x1, x3, x4, x5, x6, x7, x9».

Модель 2 : использованы наблюдения 2008:01-2014:02 (T = 26)
Зависимая переменная: Y

	Коэффициент	*Ст. ошибка*	*t-статистика*	*P-значение*	
const	1158,24	570,886	2,0288	0,05672	*
x1	0,0524237	0,0543211	0,9651	0,34663	
x3	-0,187774	0,0448418	-4,1875	0,00050	***
x4	0,00604757	0,00462172	1,3085	0,20631	
x5	33,4788	23,7357	1,4105	0,17456	
x6	0,876511	1,62842	0,5383	0,59665	
x7	25,047	39,8112	0,6291	0,53675	
x9	0,00604757	0,00462172	1,3085	0,20631	

R-квадрат	0,870818
F(6, 19)	21,34650

Рис. 3.2.12. Модель № 2 зависимости y от x1, x3, x4, x5, x6, x7, x9».

В целом модель оказалась значима. Коэффициент детерминации равен 0,870818. Однако, из шести включенных в модель факторов значимым оказался только один – x3 (количество Интернет-пользователей, чел.). Исходя из этого, сделаем вывод, что по выбранным коэффициентам модель нельзя интерпретировать.

Была предпринята попытка построить модель со значимым фактором x3, но данная модель оказалась низкого качества.

Таким образом, проанализировав построенные модели, нами был сделан вывод о том, что наиболее высоким качеством обладает модель, представленная формулой 3.2.1.

Исходя из данной модели, можно сказать, что при увеличении количества банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, на одну единицу, объем платежей через электронный банкинг увеличивается на 42,95 млн. руб.

При увеличении количества Интернет-пользователей на одного человека, объем платежей через электронный банкинг увеличивается на 0,0015 млн. руб., а при увеличении среднего количества услуг, предоставляемых банками через электронный банкинг, на одну единицу, объем платежей через электронный банкинг возрастает на 44,38 млн. руб.

Практическая значимость построенного нами уравнения заключается в том, что анализируя и контролируя параметры, вошедшие в уравнение в качестве независимых переменных, можно не только оценивать объемы платежей, проведенных через электронный банкинг, но и прогнозировать их на будущую перспективу.

Спрогнозируем объемы платежей, проведенных через электронный банкинг, применив метод экстраполяции до 1 января 2016 года, то есть распространение установленных в прошлом тенденций на будущий период.

Подставив в уравнение регрессии прогнозные значения факторов, выявленных нами в модели, представленной формулой 3.2.1., нами были получены прогнозные данные об объемах платежей, проведенных через электронный банкинг, представленные в Приложении И.

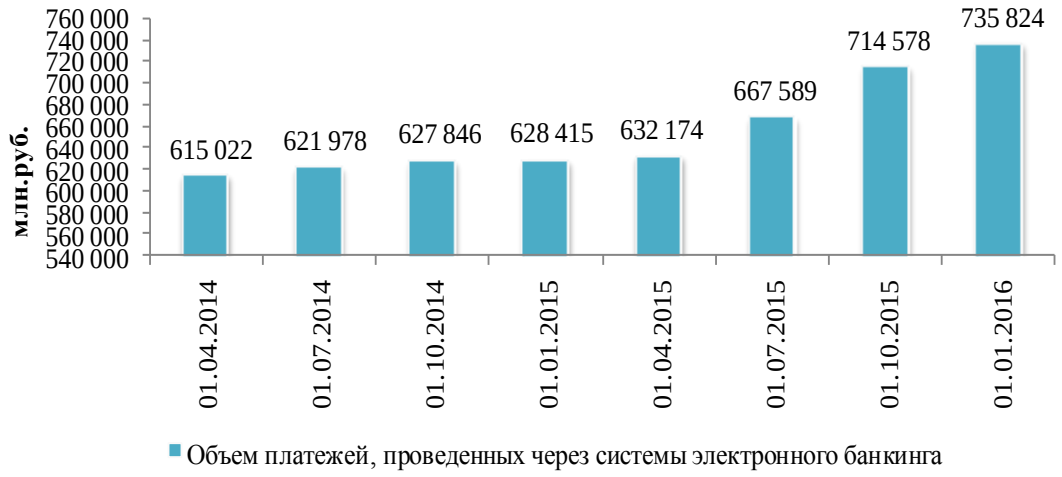


Рис. 3.2.13. Перспективы развития электронного банкинга в России

В соответствии с данным прогнозом можно сделать вывод, что на 1 января 2015 г. объем платежей, проведенных через электронный банкинг, составит 628415 млн. руб., на 1 января 2016 г. – 735824 млн. руб. В относительном выражении пророст данного показателя за период с 1 апреля 2014 г. по 1 января 2016 г. составит приблизительно 19,64%.

Таким образом, инструменты экономико-математического моделирования

позволили нам доказать наличие существенного потенциала для развития электронных банковских услуг в России. Современный уровень развития электронного банкинга в отечественной экономике позволяет наращивать ежегодные объемы электронных платежей. В то же время результаты исследования показали отсутствие динамики в данных процессах. Система электронного банкинга требует значительного организационного, технологического, правового преобразования, повышения финансово-кредитной грамотности, других инвестиций. Это позволит ускорить развитие индустрии электронных услуг в нашей стране и сократить уровень отставания от развитых банковских систем мира.

3.3. Механизмы внедрения инновационных инфраструктур дистанционного обслуживания в региональной экономике и их эффективность.

При всех неоспоримых преимуществах связанных с внедрением интернет-банкинга и мобильного банкинга, увеличением количества платежных терминалов и банкоматов, существует вопрос экономической эффективности внедрения инфраструктур дистанционного банковского обслуживания (ДБО) бизнеса и населения в региональной экономике.

В рамках обслуживания корпоративных банковских клиентов, достаточно давно используются элементы удаленного доступа, например, системы Банк-Клиент и Интернет-Клиент. На данный момент в банковском секторе происходит конкурентная борьба не столько за расширение корпоративного сектора, сколько за удержание уже имеющихся крупных клиентов, а также за увеличение доли ритейла. Во-первых, это связано с бурным развитием ритейла в федеральных банках, внедряющих новейшие технологии, расширяя тем самым долю рынка. Во-вторых, это связано с изменением потребностей населения, изменением ритма жизни и требований, предъявляемым к финансовым институтам.

Внедряя систему ДБО, руководство кредитных организаций преследует ряд целей: получение дополнительной прибыли за счет увеличения количества опера-

ций, совершаемых за единицу времени; сохранение конкурентоспособности на рынке банковских услуг, за счет внедрения технологий и изменения подхода к банковскому обслуживанию населения; сокращение издержек на содержание дополнительных офисов.

В связи с вышесказанным, мы считаем наиболее интересным, с точки зрения актуальности исследования качества и скорости банковского обслуживания, рассмотрение механизма внедрения и функционирования именно системы ДБО физических лиц.

Существует три варианта внедрения удаленных сервисов для физических лиц, используемых кредитными организациями:

1. Собственная разработка системы ДБО.

Чаще всего, самостоятельно разработанная система ДБО внедряется в крупных кредитных организациях, таких как Русский Стандарт, Альфа Банк, Райффайзенбанк, Ак Барс банк, Номос-Банк и.т.д. По данным исследования CNewsAnalitics2012 г., из сотни крупнейших банков России (чистые активы более 28,5 млрд. руб.), собственная разработка системы ДБО физических лиц внедрена в34,3 % банков[1]. Также данный тип внедрения удаленных сервисов применяют в дистанционных банках, когда в кредитной организации оказываются исключительно дистанционные услуги. В качестве примера можно упомянуть банк «Тинькофф кредитные системы».

При принятии решения о разработке собственной системы ДБО, руководство кредитных организаций руководствуется свободой действий, и, в первую очередь, вопросами безопасности. Свобода действий выражается в том, что самостоятельно разработанную систему ДБО проще изменять и перестраивать, согласно требованиям времени и безопасности. Также принято считать, что мошеннические действия легче осуществлять в более унифицированных и распространенных системах ДБО, то есть разработанных крупными компаниями.Это утверждение

[1]CNewsAnalitics «Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания». 2012 г. – URL:http://www.cnews.ru/downloads/CNews_DBO_Report_2012.pdf

верно лишь на первый взгляд. Для разработки действительно максимально безопасной системы ДБО собственными силами необходимо иметь значительные финансовые ресурсы. В первую очередь, необходимо иметь возможность найма лучших специалистов-разработчиков, специалистов, осуществляющих техническую поддержку и сопровождение. Необходимо помнить, что уникальность разработанной системы достаточно сложно сохранить, так как сотрудники банка могут увольняться, менять место работы и применять свои знания и опыт в других организациях. Необходимо также иметь ресурсы на покупку дорогого программного обеспечения, открытие call-центра, обучение специалистов отдела по работе с претензиями и т.д.

Для обеспечения процедуры fraud-мониторингам (контроль операций с целью предотвращения несанкционированных действий со стороны третьих лиц), необходимо создать условия для постоянного обучения сотрудников, так как мошеннические схемы очень быстро меняются и сотрудники, в этом случае, должны выступать не в роли «догоняющего», а в роли «опережающего».

То есть, несмотря на все плюсы собственной разработки системы ДБО, недостатки выглядят очень значительными. Поэтому данный вариант может применяться только в крупных финансовых организациях, имеющих возможность инвестировать значительные средства в разработку собственных удаленных сервисов, а также в чистом виде дистанционными банками.

2. Внедрение удаленных сервисов, разработанных внешними компаниями.

Кредитные организации, принимающие решение о внедрении системы ДБО либо самостоятельно занимаются разработкой системы, либо обращаются к профессиональным разработчикам.

По данным того же исследования CNewsAnalitics2012 г., на основе данных Топ-100 банков России, 28,4% кредитных организаций пользуются услугами компании BSS, на втором месте располагается разработка компании Compass + с показателем 7,5%.

У данного варианта разработки и внедрения системы удаленного банков-

ского обслуживания также имеются как недостатки, так и преимущества. В отличие от первого варианта, в банке не потребуется создавать отдельное подразделение, занимающееся разработкой и внедрением системы ДБО. Но в этом случае все-таки невозможно совсем обойтись без создания новых рабочих мест. Компания-разработчик полностью берет на себя работу по установке программного обеспечения, обучает новых сотрудников банка работе с системой, также в процессе работы может оказывать консультационные услуги, при возникновении каких-либо проблем. Сопровождение со стороны компании-разработчика также требует ежегодных финансовых затрат

Достоинством данного варианта является то, что благодаря высокой конкуренции среди разработчиков систем ДБО, кредитные организации, вероятнее всего получат качественный продукт, отвечающий требованиям времени, отличающийся современным подходом, включая своевременное обновление устаревшего программного обеспечения и мониторинг рынка со стороны разработчика.

Недостатком данного варианта внедрения системы ДБО является потребность в тщательной организации работы сотрудников банка. Для увеличения количества пользователей системы ДБО, банк должен наладить бесперебойную работу call-центра, работу претензионных служб, службы информационной безопасности. Это та сфера работы, в которой не может быть каких-либо перебоев, так как клиент, получивший не квалифицированную помощь оператора call-центра, обнаруживший несвоевременное прохождение платежей и пр., вероятнее всего сразу же прекратит пользоваться удаленными услугами данного банка. И в этом случае вернуть клиента будет достаточно затруднительно.

3. Аутсорсинговое решение.

Банки, не обладающие широкими финансовыми возможностями и обширной клиентской базой, как правило, передают реализацию системы ДБО на аутсорсинг.

Аутсорсинг, в данном случае, представляет собой процесс взаимодействия компании, работающий в сегменте информационных технологий в области фи-

нансового сектора и банка. Такие компании представляют собой полнофункциональную технологическую платформу, созданную для решения стратегических задач банка по созданию единой системы ДБО физических лиц (юридических лиц) с помощью интернет каналов, а также с помощью мобильной связи.

Банк получает систему, интегрированную с автоматизированной банковской системой банка, системами денежных переводов, карточными процессингами бухгалтерскими программами, системами «электронных кошельков», онлайн-магазинов, системами заказа электронных билетов и пр.

У данного варианта есть неоспоримые преимущества:

1) Стоимость. Стартовые затраты на реализацию аутсорсингового решения значительно ниже затрат на профессионально разработанное и внедренное в банке решение ДБО физических лиц. Это касается не только первоначальных вложений, но и текущих платежей на техническую поддержку и сопровождение системы ДБО. В пп. 3.1; 3.2. Главы 3 приведены более подробные расчеты.

2) Возможности. Передача реализации системы ДБО на аутсорсинг даёт банкам практически неограниченные возможности по изменению функциональности и повышения эффективности, не привлекая для развития внутренние ресурсы кредитной организации. Руководство банка имеет возможность самостоятельно выбирать, какими дополнительными функциями пользоваться, а какими нет (мобильный банк, мобильное приложение, sms-банкинг и.т.д.).

3) Сроки запуска. Готовые к использованию сервисы позволяют в максимально сжатые сроки запустить в работу систему ДБО, предложить клиентам не только новые услуги, но и новые способы оказания старых услуг.

4) Трудовые затраты. Банк, в процессе запуска работы системы ДБО не несет никаких дополнительных затрат на персонал, на оборудование рабочих мест и на внедрение программного обеспечения. Система полностью запускается сторонней организацией, а банку остаётся лишь ждать получение запланированного дохода.

Наиболее актуальными для изучения являются два последних варианта

внедрения банковских сервисов обслуживания. Нами не рассматривался вариант собственной разработки системы ДБО по ряду причин: расчет затрат на разработку собственной системы ДБО является нецелесообразным, т.к. данный вариант практически не используется в средних региональных банках по причине значительных финансовых затрат; ограниченный доступ к информации о самостоятельно разработанных системах ДБО в отдельно взятых банках; отсутствие данных о средних показателях стоимости системы ДБО, разработанной самостоятельно в кредитной организации. В разных банках стоимость собственной разработки может значительно отличаться. Это зависит в первую очередь от профессионализма разработчиков, от их опыта и знаний. Также стоимость меняется в зависимости от региона, в котором находится кредитная организация, а также в зависимости от первоначального уровня технического оснащения банка.

Окончательное решение о том или ином варианте внедрения и системы ДБО, необходимо принимать в результате исследования определенных важнейших, в данном случае, вопросов: первоначальные вложения. В эту статью расходов необходимо отнести затраты на ПО, техническое обеспечение (ТО), а также затраты на внедрение; срок внедрения; затраты на сопровождение функционирования системы ДБО (в год);необходимость в расширении персонала, организации новых рабочих мест; организация консультационной и претензионной работы (call-центр); бонусные программы; fraud-мониторинг; работа с картами и счетами; финансовый результат от внедрения и эксплуатации системы ДБО;

Рентабельна ли система ДБО физических лиц, внедренная в конкретном банке или это, в первую очередь, вынужденная мера, направленная на приобретение статуса «современного банка»? Какая система ДБО наиболее выгодна для внедрения в кредитной организации: система ДБО, функционирование которой обеспечивается силами самого банка, или аутсорсинговое решение?

Рассмотрим первый вариант внедрения системы ДБО физических лиц, когда система ДБО закупается у компании-разработчика, а функционирование системы ДБО обеспечивается силами банка, на примере банка, зарегистрированного

в РТ – «Кредит-Банк» (Приложение Г).

Исходные данные для процесса внедрения удаленных сервисов: компания-разработчик системы ДБО – BSS; система ДБО интегрирована с внутренней системой банка – Процессинговым центром (работа с пластиковыми картами); система ДБО интегрирована с внешними платежными системами – агрегаторами, к которым относятся такие системы как КиберПлат, Qiwi, WebMoney и т.д. (работа со счетами).

Отличительной особенностью системы ДБО, приобретенной у профессиональных разработчиков, в банке «Кредит-Банк» будет увеличение штата сотрудников, оплата стоимости сопровождения функционирования системы, а также затраты на техническое обеспечение.

Необходимо составить план первоначальных затрат на внедрение и сопровождения системы ДБО физических лиц.

Стартовые вложения банка: стоимость ПО, ТО – около 1,5 млн. руб.; стоимость поддержки системы ДБО – 300 000 руб. в год. К сопровождению относится организация работы call-центра, работа с претензиями, fraud-мониторинг; фонд оплаты труда(далее ФОТ) двух дополнительных сотрудников составит – 120 000 руб.

Таким образом, первоначальная стоимость внедрения и сопровождения составит минимум 1,9 млн. руб.

На этапе внедрения системы ДБО в банке «Кредит-Банк», предполагаемое количество клиентов системы составляет 400 чел. Как показывает изученный опыт аналогичных универсальных банков, прирост клиентов системы ДБО в первый год составляет 70%, затем ежегодный рост продолжается, но динамика прироста снижается ежегодно на 10%.Динамика прироста пользователей системы ДБО банка «Кредит-Банк» представлен на рис. 3.2.1.

На рисунке 3.2.1 видно, что с 2014 по 2015 год, предполагаемый прирост пользователей составит 70% , с 2015 по 2016 – 60%, с 2016 по 2017 – 50%, с 2017 по 2018 – 40%. Далее, по нашим прогнозам, ежегодный прирост пользователейне

будет увеличиваться столь стремительно.

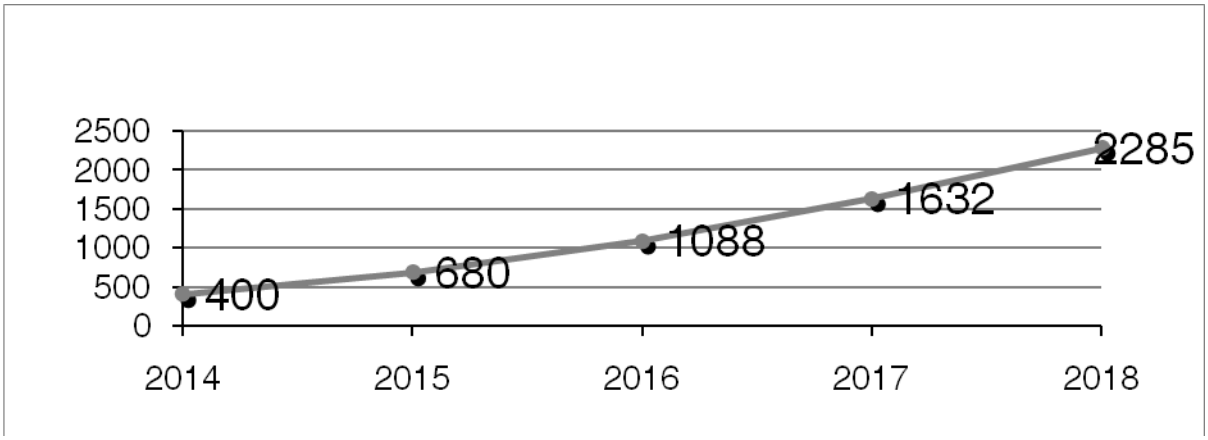


Рис. 3.2.1. Предполагаемый прирост пользователей системы ДБО банка «Кредит-Банк» (чел.)[1]

При функционировании системы ДБО банк получает комиссии от клиентов, от Процессингового центра и от агрегатора платежей. То есть агрегатор выплачивает банку вознаграждение за платежи с текущих счетов, а Процессинговый центр за платежи через карты. Данные о комиссиях, полученных банком «Кредит-Банк» представлены в Табл. 3.2.1.

На основе данных Табл. 3.2.1, можно определить среднюю долю возвращенных средств от агрегаторов и Процессингового центра. При использовании системы ДБО физических лиц, основная часть платежей проходит через Процессинговый центр, т.к. чаще всего, при проведении удаленных операций, клиенты используют пластиковые карты. На долю Процессингового центра приходится 90% всех операций, на долю агрегаторов 10% соответственно. Таким образом, можно определить, что средний процент возвращаемых банку средств от агрегаторов и Процессингового центра составляет 0,16% [(0,10%*90%+0,70%*10%)/100].

[1] Составлено автором

Таблица 3.2.1

Комиссии банка «Кредит-Банк» (при использовании системы ДБО)[1]

Виды комиссий Банка	Размер комиссий
Ставка размера вознаграждения за платеж через Процессинговый центр (%)	0,10
Средняя ставка вознаграждения за платеж через агрегаторКиберплат, Qiwi, WebMoney и пр. (%)	0,70
Тариф Банка с клиента за платеж по реквизитам (руб.)	30,00
Тариф Банка с клиента за перевод с карты на счет или на карту (руб.)	50,00
Тариф Банка с клиента за перевод со счета на электронный кошелек (руб.)	21,00
Тариф Банка с клиента за конвертацию валюты (руб.)	15,00
Тариф Банка с клиента за регулярные платежи (руб.)	5,00

Следующим этапом необходимо определить предположительную поведенческую модель клиента за месяц (Табл. 3.2.2.).

Таблица 3.2.2

Модель поведения клиента системы ДБО физических лиц банка «Кредит-Банк» (за месяц)[2]

	Вид операции	Сумма разовой операции (руб.)	Кол-во операций	Комиссия (с клиента) (руб.)	Себестоимость (руб.)			Проникновение (%)	Результат (руб.)	
					SMS	операции	запросов			
1	Авторизация в системе		10	0,00	0,00	0,00	0,00	90	0,00	0,00
2	Просмотр остатков по картам		5	0,00	0,00	0,00	1,20	85	-5,10	-15,30
3	Просмотр остатков по счетам, кредитам, вкладам		6	0,00	0,00	0,00	0,00	90	0,00	0,00
4	Запрос выписки по картам из Процессингового центра		4	0,00	0,00	0,00	1,20	50	-2,40	-2,40

[1]Составлено автором на основе тарифов коммерческих банков.
[2]Составлено автором на основе тарифов коммерческих банков

	Вид операции	Сумма разовой операции (руб.)	Кол-во операций	Комиссия (с клиента) (руб.)	Себестоимость (руб.)			Проникновение (%)	Результат (руб.)	
					SMS	операции	запросов			
5	Оплата коммунальных услуг	3500	1	30,00	0,50	14,00	0,54	40	5,98	5,98
6	Оплата мобильного телефона	200	3	0,00	0,50	-0,96	0,54	70	-0,17	-0,17
7	Оплата ТВ, интернет	300	1	0,00	0,50	-0,48	0,54	60	-0,34	-0,10
8	Оплата налогов и штрафов	300	1	30,00	0,50	14,00	0,54	20	2,99	2,99
9	Погашение кредита в своем банке	7000	1	0,00	0,50	0,00	0,54	20	-0,21	-0,21
10	Погашение кредита в другом банке	7000	1	30,00	0,50	14,00	0,54	10	1,50	1,50
11	Переводы с карты на карту в своем банке	2500	1	50,00	0,50	0,00	1,20	20	9,66	9,66
12	Переводы с карты на счет в своем банке	5000	1	30,00	0,50	0,00	0,60	10	2,89	2,89
13	Переводы со счета на счет в др. банке	10000	1	30,00	0,50	14,00	0,00	5	0,78	0,78
14	Переводы со счета на счет внутри банка	2000	1	0,00	0,50	0,00	0,00	5	-0,03	-0,03
15	Переводы с карты на счет или карту в другом банке	1000	1	50,00	0,50	14,00	0,60	5	1,75	1,75
16	Перечисление со счета на электронный кошелек	800	1	24,00	0,50	28,00	0,00	3	-0,14	-0,14
17	Конвертация валюты	3000	1	15,00	0,50	0,00	0,00	5	0,73	0,73
18	Автоматизация платежей по шаблонам (регулярный платеж)		2	5,00				10	1,00	1,00
	Итог:								18,9	

На основе данных Табл. 3.2.2, видно, что результат данной поведенческой модели положительный и составляет 18,9 руб. Результат по каждому виду операции рассчитывается по формуле (3.2.1):

$$R = (K-N-C-P) * A*Y/100 \quad (3.2.1),$$

где: R – результат; K – комиссия банка; N – себестоимость SMS; C – себестоимость запроса; P – себестоимость операции; A – количество операций в месяц; Y – проникновение (в %).

В Табл. 3.2.2 по статьям «оплата мобильного телефона» и «оплата ТВ, интернет» себестоимость данных операций для банка составляет (- 0,96) руб. и (- 0,48) руб. соответственно. Причиной отрицательной себестоимости данных операций для банка, является вознаграждение, получаемое банком от Процессингового центра и агрегаторов, в размер 0,16%.

На основе данных Табл. 3.2.2. можно определить прямые доходы и расходы банка, полученные с одного клиента (за месяц) – Приложение Д.

Для того чтобы составить прогноз финансового результата от внедрения системы ДБО физических лиц на ближайшие 5 лет, необходимо определить следующие параметры: 1) стартовые вложения; 2) ФОТ сотрудников (в динамике);3) стоимость поддержки (в динамике); 4) количество клиентов (в динамике) – Рис. 3.2.1; 5) прямые доходы и расходы банка (с одного клиента за месяц) – Приложение Г.

Данные по пп. 4-5 рассматривались выше, а по данным по пп. 1-3 необходимо сделать некоторые уточнения.

Стартовые вложение, не претерпевают изменений в процессе эксплуатации системы обслуживания клиентов, и в целом составляют 1500 000 руб. ФОТ новых сотрудников банка, а также оборудование рабочих мест первоначально составит около 120 тыс. руб./мес., то есть 1440 тыс. руб. в первый год. В дальнейшем прогнозируется индексация оплаты труда в размере 5% в год.

Стоимость поддержки от производителя в первый год, как уже упоминалось, составит 300 тыс. руб. Каждый последующий год, по нашим прогнозам, данная сумма будет также индексирована на 5% в год.

Также при определении экономической эффективности системы ДБО, приобретенной у профессионального разработчика, необходимо учитывать доход от

привлеченных денежных средств (п. 1.4. Приложение Е). В данный пункт включается 1% от суммы дополнительно привлеченных денежных средств за счет удаленных сервисов, (7 000 тыс. руб.), которые получает банк благодаря остаткам на карточных счетах клиентов. При этом остатки на карточных счетах клиентов имеют тенденцию к ежегодному росту на 10%.

Имея эти данные, а также данные представленные на рис. 3.2.1 и в Приложении Д, можно составить итоговый прогноз финансового результата от внедрения системы ДБО физических лиц, на ближайшие 10 лет. (Приложение Е).

По итогам расчетов, представленных в Приложении Е, можно сделать вывод об экономической целесообразности внедрения данного вида системы ДБО. В Приложении Е видно, что функционирование системы ДБО, внедренной в кредитной организации, является убыточным мероприятием, по прогнозу на ближайшие 5 лет. Данные, отраженные в Приложении Е рассчитывались исходя из прямых доходов и расходов на одного клиента в месяц (Приложение Д). Данные по каждому пункту расходов и доходов умножались на количество клиентов (по годам соответственно), а также умножались на 12 месяцев. Таким образом, был рассчитан прогнозируемый финансовый результат от использования системы ДБО, функционирование которой обеспечивается силами кредитной организации.

При рассмотрении поведенческой модели клиента-пользователя системы ДБО (за месяц) – Табл. 3.2.2, финансовый результат был положительным и составил 18,90 руб., то есть доходы банка превышали расходы. При определении окончательного финансового результата от использования системы ДБО за год, расходы увеличиваются на сумму стартовых вложений (п. 2.5. Приложения Е), плюс стоимость ежегодной поддержки (п. 2.6), а также ФОТ дополнительных сотрудников (п. 2.7), что приводит к убытку.

Так, максимальный убыток прогнозируется в первый год внедрения системы ДБО физических лиц – 2 929,3 тыс. руб. Это связано с затратами на внедрение и разработку системы ДБО – 1 500 тыс. руб. В последующие годы убыток постепенно сокращается, и к 2018 году совокупный убыток за пять лет составит 9 157,5

тыс. руб.

Далее нами был рассмотрен второй вариант внедрения системы ДБО физических лиц, когда функционирование системы ДБО передается по договору сторонней организации (аутсорсинг).

Существует достаточно большое количество систем интернет-банкинга. Как уже говорилось выше, крупные кредитные организации, имеющие все необходимые условия (квалифицированные специалисты, финансовые ресурсы), предпочитают разрабатывать собственные системы удаленного банковского обслуживания.

В данном случае, в качестве примера для составления прогноза нами была рассмотрена компания HandySolution, в частности, разработанная компанией система ДБО физических лиц - HandyBank.

HandyBank представляет собой платежную систему интернет-банкинга, предоставляющую банкам-участникам инструменты ДБО для осуществления в интернет-среде расчетов между физическими лицами и получателями платежей. После внедрения сервиса банк не несет никаких расходов на поддержание, развитие и обслуживание своего интернет-банкинга HandyBank. Сервис обладает развитым набором технических средств защиты от электронного мошенничества, риски клиентов банков-участников застрахованы на сумму 3 млн. руб. по одному страховому случаю. Техническое решение системы ДБО включает в себя не только интернет-банкинг, но также и эргономичный мобильный банкинг.

Необходимо составить план первоначальных затрат на внедрение и сопровождения системы ДБО физических лиц.

Стартовые вложения банка: стоимость ПО, ТО – минимум 80 тыс. руб.; стоимость сопровождения системы ДБО – бесплатно; ФОТ дополнительных сотрудников – создание дополнительных рабочих мест не требуется.

Таким образом, первоначальная стоимость внедрения и сопровождения составит минимум 80 тыс. руб.

Так же как и в предыдущем варианте внедрения системы ДБО, количество

клиентов на начальном этапе внедрения системы составит 500 чел. Ежегодный рост клиентской базы также будет аналогичным, т.е. к 2018 г. численность пользователей возрастет с 400 чел. до 2285 чел.

Данные о комиссиях, получаемых банком «Кредит-Банк» представлены в Табл. 3.2.3. Как видно, перечень взимаемых комиссий, в данном случае, имеет некоторые отличия от предыдущего варианта системы ДБО, так как часть комиссии Банк выплачивает системе Handybank в качестве вознаграждения по договору аутсорсинга.

Таблица 3.2.3

Комиссии банка «Кредит-Банк» (при использовании системы ДБО HandyBank)[1]

Виды комиссий и вознаграждений Банка	Размер комиссий	Ед. измерения
Средняя ставка вознаграждения Банка за оплату мобильного телефона через HandyBank (с одного платежа)	0,85	%
Средняя ставка вознаграждения Банка за оплату ТВ/интернета через HandyBank (с одного платежа)	1,30	%
Комиссия с клиента за Handy-перевод	0,20	%
Тариф Банка с клиента за платеж по реквизитам	30,00	руб.
Тариф Банка с клиента за платеж штрафов ГИБДД	30,00	руб.
Тариф Банка за пополнение карт Банка через карточные переводы	20,00	руб.
Тариф Банка за переводы с карт Банка через карточные переводы	50,00	руб.
Тариф Банка за перевод на электронные деньги	3,00	%
Тариф Банка за конвертацию	0,50	%
Себестоимость операции для Банка (тариф HandyBank)		
Авторизационный запрос стоимость (добавляется ко всем платежам, вкл. стоимость SMS)	1,00	руб.
Платеж по реквизитам	15,00	руб.
Погашение кредита	15,00	руб.

[1] Составлено автором по данным сайта http:// www.handybank.ru

Виды комиссий и вознаграждений Банка	Размер комиссий	Ед. измерения
Перевод с внутри системы HandyBank	5,00	руб.
Конвертация	0,15	%
Оплата штрафов ГИБДД, налогов и штрафов	23,00	руб.
Средняя себестоимость за пополнение карт Банка через карточные переводы	18,00	руб.
Средняя себестоимость за переводы с карт Банка через карточные переводы	32,00	руб.
Стоимость SMS-информирования осуществляемогоHandyBank	0,00	руб.
Стоимость перевода на электронные кошельки	1,30	%

В Табл. 3.2.4. представлена предполагаемая поведенческая модель клиента-пользователя системы Handybank. По данным Табл. 3.2.4, что в результате использования систему ДБО Handybank, банк получает доход в виде 18,76 руб. с одного пользователя. Себестоимость операций Банка является суммой комиссий, уплачиваемых Handybank за услуги, оказываемые Банку в рамках договора. Учитывая расчеты приведенные в Табл. 3.2.4, при соблюдении динамики прироста клиентской базы банка (рис. 3.2.1.), можно составить прогноз финансового результата на ближайшие пять лет – Приложение Ж.

В результате подключения к системе Handybank, банк за первый год работы, предположительно, сможет получить прибыль в размере 80 тыс. руб. Впоследствии, ежегодная прибыль будет увеличиваться пропорционально росту количества пользователей системы и совокупная прибыль за пять лет, предположительно, составит 1 717 тыс. руб.

На рассмотренных нами примерах внедрения систем удаленного обслуживания физических лиц можно сделать вывод, что передача функций удаленного обслуживания по договору аутсорсинга является более выгодным вариантом, с экономической точки зрения.

Таблица 3.2.4

Поведенческая модель клиента системы ДБО физических лиц Handybank (за месяц)[1]

Вид операции	Сумма разовой операции	Количество операций	Комиссия (с клиента)	Себестоимость операции (руб.)	Проникновение (%)	Результат
Авторизация в системе		10	0	0	90	0
Просмотр остатков по картам		15	0	0	85	0
Просмотр остатков по счетам, кредитам, вкладам		6	0	0	90	0
Запрос выписки по картам из процессинга		4	0	0	50	0
Оплата коммунальных услуг	3500	1	30	16	40	5,6
Оплата мобильного телефона	200	3	0	1	70	1,47
Оплата ТВ, интернет	300	1	0	1	60	1,74
Оплата налогов и штрафов	300	1	30	24	20	1,20
Погашение кредита в своем банке	7000	1	0	1	20	-0,2
Погашение кредита в другом банке	7000	1	30	31	10	-0,1
Переводы с карты на карту в своем банке	2500	1	50	33	20	3,40
Переводы с карты на счет в своем банке	5000	1	50	33	10	1,70
Переводы со счета на счет в др. банке	10000	1	30	16	5	0,7
Переводы со счета на счет внутри банка	2000	1	30	16	5	0,7
Переводы с карты на счет или карту в другом банке	1000	1	50	33	5	0,85
Перечисление со счета на электронные деньги	800	1	24	11,4	3	0,38
Конвертация валюты	3000	1	15	4,5	5	0,53
Автоматизация платежей по шаблонам (регулярный платеж)		2	5	1	10	0,80
Абонентская плата		1	0	0	100	0
						18,76

[1]Составлено автором по данным сайта – URL:http://www.handybank.ru

Но эффективность банковских технологий не ограничивается только получением прибыли. Показателями эффективности, в данном случае, могут выступать сроки реализации комплекса дистанционных услуг, активность персонала и пользователей, сокращение сроков внутреннего документооборота и взаимодействия между структурными подразделениями.

При внедрении системы ДБО, приобретенной у профессионального разработчика, непосредственно в банке, несмотря на высокую стоимость, имеет ряд преимуществ:

Во-первых, банковские организации имеют больше возможностей для контроля и управления деятельностью банка в области обслуживания физических лиц.

Во-вторых, с точки зрения психологии клиента, собственная система удаленного банковского обслуживания вызывает больше доверия у клиентов, что, безусловно, влияет на динамику прироста клиентской базы и количество платежей.

В-третьих, при использовании собственной системы обслуживания клиентов, банковские организации имеют возможность вносить изменения, как в технический аспект деятельности, так и в функциональный, что невозможно в условиях аутсорсинга.

В-четвертых, в случае мошеннических действий третьих лиц, репутационные издержки несут непосредственно банковские организации, а не организации обеспечивающие процесс удаленного обслуживания клиентов банка.

Таким образом, можно сделать вывод, что в условиях недостатка финансовых и иных ресурсов, с целью сохранения конкурентоспособности банковским организациям предпочтительно обращаться в сторонние организации по договору аутсорсинга. В этом случае не приходится говорить об активном развитии ритейла в отдельно взятой кредитной организации, в этой ситуации практически отпадает потребность в формировании механизма управления банковскими технологиями, что, по нашему мнению, негативно сказывается на последующей работе банка. И,

несмотря на дороговизну внедрения удаленных сервисов непосредственно в кредитных организациях, этот процесс является неким толчком для модернизации банков в целом. Собственные технологии обслуживания провоцируют развитие и разработку мелких новшеств на местах, создавая благоприятный рабочий климат в организации, сокращая издержки за счет более краткого содержания банковских операций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Инфраструктуры современного российского рынка банковских услуг активно развиваются. По причине того, что Россия не так давно встала на рыночный путь развития экономики, её инфраструктуры на макро-, мезо- и микроуровнях также находится на начальном этапе развития. Основной причиной высоких темпов развития инфраструктур российского банковского сектора за короткий период времени, обусловлен тем, что «молодой» банковский бизнес России, будучи интегрированным в глобальной финансовую систему, конкурируя с опытными иностранными банками, открывшими свои представительства в России, вынужден был сохранять конкурентоспособность и завоевывать рынок. На начальном этапе, отсутствие опыта работы в условиях рыночной экономики, недостаток квалифицированных управленцев, отсутствие законодательной базы, привел к открытию огромного количества кредитных организаций, деятельность которых не отличалась абсолютной прозрачностью.

В начале 90-х годов, отечественные инфраструктуры в первую очередь развивали корпоративный сегмент, так как основу банковского бизнеса в тот период составляли крупные корпоративные клиенты. Но в последнее десятилетие, с целью диверсификации рисков, финансовый бизнес обратил внимание на потенциал рынка розничных услуг. На это указывает увеличение филиальной сети банковских инфраструктур, при общем снижении количества кредитных организаций. Так, если с 2005 по 2012 гг. количество кредитных организаций снизилось на 24%, то количество филиалов всего на 13%, что говорит о развитии филиальной сети. Необходимо также учесть, что в настоящее время, помимо филиалов действует большое количество дополнительных офисов, операционных офисов, передвижных пунктов кассовых операций, которые также способствуют популяризации инфраструктур рынка розничных банковских услуг.

Сегодня развитые экономики мира перешли к новому этапу развития – инновационному. Это в значительной степени изменило привычное представление о

конкуренции как в экономике в целом, так и в банковском секторе, в частности. Развитые технологии стали едва ли не главным условием, обеспечивающим конкурентоспособность инфраструктур на рынке банковских услуг.

В диссертации изучены теоретические подходы к исследованию сущности и содержания инфраструктур пространственных экономических систем, их трансформации, факторы развития и особенности функционирования в национальных экономических системах.

В работе определены причины возникновения инфраструктур пространственных экономических систем и закономерности их трансформации. Доказано, что «генетическим толчком» происхождения инфраструктур является общественное разделение труда хозяйствующих субъектов и возникающее на его основе их взаимодействие по удовлетворению растущих потребностей общества; что основными закономерностями трансформации инфраструктур пространственных экономических систем являются: традиционализация в форме рутинизации; инновационализация в формах инновационности и инновативности; сетивизация в формах кластеризации и диверсификации; интернетизации (в формах виртуального движения капитала); транснационализация в формах глобализации и регионализации. Существующие виды инфраструктур, инструменты, технологии и механизмы их трансформации образуют традиционно-инновационную инфраструктурную сферу.

Уточнён понятийный аппарат исследования процессов развития инфраструктур региональной экономики и дано определение следующих категорий: «пространственная экономическая система» как взаимодействующая структурно организованная и инфраструктурно обеспеченная совокупность причинно-следственных и функциональных традиционно-инновационных экономических связей хозяйствующих субъектов в определённом пространственно-временном измерении; «региональная экономика» как конкретная форма функционирования и развития пространственной экономической системы; «локальная экономическая система» как традиционно-инновационные взаимодействующие структуры и ин-

фраструктуры, расположенные в определённом пространственно-временном измерении, обеспечивающие направленность деятельности субъектов бизнеса, власти и общества на повышение благосостояния населения, проживающего в данном пространстве; «инфраструктура» как традиционно-инновационная взаимодействующая совокупность форм, способов, инструментов, технологий и механизмов обеспечения структур общества, его пространственно-временных образований и отдельных членов»; «инфраструктура региональной экономики» как традиционно-инновационное строение пространственно-временной и функциональной экономической системы, как внутренняя форма организации, образующих её традиционно-инновационных компонентов: форм, способов, инструментов и механизмов обеспечения экономической жизни общества в регионе; «финансовая инфраструктура» как традиционно-инновационная взаимодействующая совокупность финансовых форм, способов, инструментов, технологий и механизмов обеспечения формирования, функционировании и развития реального сектора экономики, его пространственно-временных систем, локальных образований и отдельных экономических субъектов; «традиционализация инфраструктур региональной экономики» как процесс её самосохранения с помощью устойчивых фракталов в форме рутин; «инноватизация инфраструктур региональной экономики» как процесс накопления, сохранения, использования и развития её инновационного потенциала с помощью «созидательного разрушения» неэффективных рутин. Данные понятия введены в научный оборот.

Выявлена система факторов инновационного развития инфраструктур региональной экономики и раскрыты механизмы их взаимодействия. Основными системными группами факторов являются внешние и внутренние факторы. К внешним факторам относятся общие характеристики социально-экономического развития региона, а к внутренним – внутренняя среда организации, ее конкурентоспособность и склонность к обновлению. Для изучения взаимовлияния групп факторов инновационного развития инфраструктур региональной экономики применён сценарный анализ. С его помощью доказано, что внешние, как более глобаль-

ные факторы, имеют доминирующее значение для успешного развития инфраструктур; что внутренние факторы их развития оказывают обратное влияние на внешние факторы.

Обобщены эффективные методы инноватизации инфраструктур региональной экономики за рубежом и определены возможности их адаптации в регионах России. В этой связи доказано, что, во-первых, инфраструктуры в развитых странах является важнейшим элементом развития региональных экономик и выполняют значительную социальную функцию; во-вторых, инфраструктуры зарубежных развитых стран находятся на ином уровне инновационного развития , нежели российские. Несмотря на экономические проблемы в зарубежных странах, бизнес и население достаточно сильно интегрированы в инфраструктуру своих регионов; в-третьих, в зарубежных регионах местные факторы приобрели особое значение для развития инфраструктур в плане организации эффективного взаимодействия с бизнесом и населением. Поэтому конкретные инфраструктуры стали идентифицировать систему коммуникационных каналов, которые являются инновационными для бизнеса и населения в конкретном регионе; в-четвёртых, выявленные различия в уровнях инновационного развития зарубежных и отечественных инфраструктур обусловлены не только особенностями их пространственной организации, но и различными временными лагами формирования их современных моделей; в-пятых, в современных условиях за рубежом широкое распространение получила интернатизация инфраструктур.

Выявлены современные тенденции инновационного развития инструментов и технологий инфраструктур региональной экономики в Республике Татарстан, среди которых основными являются: увеличение разнообразия и количества виртуальных услуг в региональной экономике; ускоренное развитие инновационных инструментов, технологий и механизмов региональных инфраструктур; повышение уровня адекватности и динамической согласованности процедур и организационных технологий в инфраструктурах региона; укрепление взаимодействия инновационного развития финансового и реального секторов региональной эко-

номики.

Разработаны рекомендации по совершенствованию управления качеством инструментов, технологий и механизмов функционирования инфраструктур в экономике Республики Татарстан, предложены алгоритмы их инновационного развития, и методики расчета экономической эффективности мер по совершенствованию управления данными процессами.

В диссертации также установлено, что основными предпосылками и причинами активного развития инфраструктур рынка розничных банковских услуг в регионах России являются:

– повышение рисков банковской деятельности, в условиях зависимости от нескольких крупных клиентов, и, соответственно, потребность в диверсификации банковских рисков;

– необходимость в повышении степени доверия к банкам;

– потребность в расширении клиентской базы;

– необходимость в популяризации банка в регионе и за его пределами;

– возможность предоставления новых видов услуг и получение дополнительной прибыли.

Нами выявлен ряд проблем, замедляющих темпы инновационного развития инфраструктур рынка банковского обслуживания. Доказано, основными проблемами инновационного развития инфраструктур розничного сегмента банковских услуг являются:

1) низкий уровень финансовой грамотности населения;

2) невысокая степень доверия населения финансовым институтам, в силу различных причин, а также боязнь нововведений как таковых.

3) нестабильная экономическая ситуация;

4) незаинтересованность кредитных организаций в применении неценовых методов конкуренции, в силу отсутствия глобального запроса общества;

5) несовершенство и консервативность организационных банковских инфраструктур;

6) активность банков с государственным участием, в завоевании значительной доли рынка розничных банковских услуг; несоизмеримость финансовых ресурсов коммерческих банков и банков с государственным участием;

7) зависимость банковской системы от множества экзогенных факторов;

8) отсутствие комплексного подхода к инновационному управлению качеством в банковской среде;

9) низкая эффективность внедряемых банковских инновационных технологий.

По результатам исследования можно сделать ряд выводов:

1. В настоящее время наступил момент острой необходимости активного инновационного развития инфраструктур рынка финансовых услуг, в силу потенциального повышения требований населения к аспектам безопасности и качества банковского обслуживания. Динамично развеивающаяся область информационных технологий, фактор глобализации финансовой системы ставит банковскую систему перед выбором – инновационное развитие банковских технологий или постепенное снижение показателей конкурентоспособности и увеличение рисков.

2. С целью повышения спроса на банковские инновационные услуги, необходимо активное взаимодействие с потенциальными клиентами, с целью формулирования их требований к процессу банковского обслуживания. Также необходимо учитывать, что полноценный спрос на новые банковские продукты и услуги не возникает извне, для этого необходимо искусственное формирование потребностей в обществе, а затем удовлетворение возникшего в ответ спроса.

3. Эффективность банковского обслуживания необходимо рассматривать с двух точек зрения: с точки зрения кредитных организаций и потребителей банковских услуг. Зачастую представления о качестве и эффективности банковского обслуживания, существующие у участников банковского обслуживания не совпадают, что не учитывается при разработке мероприятий, направленных на совершенствование управления качеством инфраструктур банковского обслуживания.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Федеральные законы, инструкции, отчеты

1. Заявление Правительства РФ N 1472п-П13, Банка России N 01-001/1280 от 05.04.2011 «О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года»

2. Проект «Инновационная Россия - 2020» , Министерство экономического развития РФ, г. Москва, 2010 г.

3. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ

4. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 N 395-1 (действующая редакция от 01.01.2014)

5. Федеральный закон № 117 от 23.06 99 «О защите конкуренции на рынке финансовых услуг» (в ред. Федеральных законов от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ)

6. Федеральный закон Российской Федерации N 135-ФЗ от 26 июля 2006 г. «О защите конкуренции» (с изм., внесенными Федеральными законами от 18.07.2009 N 181-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ)

7. Федеральный закон Российской Федерации № 161-ФЗ от 27.06.2011г. «О национальной платежной системе».

8. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 28.06.2014) "Об электронной подписи"

9. Указание Банка России от 01.03.2004г., № 1390-У «О порядке информирования кредитными организациями Центрального банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности интернет-технологий»

10. Письмо Банка России от 05.04.2007г., № 44-Т «О проверке осуществления кредитными организациями идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг)»

11. Письмо Банка России от 07.12.2007г., № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании».

12. Письмо Банка России от 30.01.2009г., № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга»

13. Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации. Методика оценки соответствия информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации требованиям СТО БР ИББС-1.0-2014 «СТО БР ИББС-1.2-2014» (принят и введен в действие Распоряжением Банка России от 17.05.2014г. № Р-399).

14. Итоги деятельности министерства экономики РТ за 2013 г.: Сборник / Министерство экономики РТ, г. Казань, 2014.

15. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2012 г./ ЦБ РФ, г. Москва, 2013 г.

Книжные издания

1. Агабабьян Э.М. Экономический анализ сферы услуг. – М:.Экономика, 1968.

2. Аньшин В.М. Маркетинг нововведений. – М.: Издательство Российской экономической академии, 1994.

3. Аренков И. А. Маркетинговые исследования: основы, теории и методики: Учеб.пособие. – СПб: Издательство СПбУЭФ, – 1992.

4. Банковские финансовые технологии для реального сектора экономики. Под ред. В.И. Тарасова – М., Межрегиональный центр банковских и финансовых технологий, 2000.

5. Беляевский, И. К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006.

6. Беспятых В.И. и др. Маркетинговая концепция развития продуктов и услуг почтового банка. – Киров. ИП Жидков В.А., 2005.

7. Бовин А.А., Чередникова Л.Е., Якимович В.А. Управление инновациями в организациях. Учебное пособие для вузов. 2-е изд., стер. – М: Омега-Л, 2007.

8. Братимов О.В., Горский Ю.М., Делягин М.Г., Коваленко А.А. Практика глобализации: игры и правила новой эпохи. – М.: ИНФРА-М, 2000.

9. ВумекДж.П., ДэниелТ.Дж. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.

10. Герасимова Е.Б. Феноменология анализа финансовой устойчивости кредитной организации. – М.: Финансы и статистика, 2006.

11. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник для студентов эконом.вузов. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити, 1997.

12. Головин Ю. В. Банки и банковские услуги в России. – М.: Финансы и статистика, 2009.

13. Голубев А.А., Абакумова А.В., Мишура Л.Г. Банковское и страховое дело: Учебное пособие. – СПб.: СПб ГУИТМО, 2006.

14. Голубков Е. П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. 2-е изд., перераб. – М.: Финпресс, 2004.

15. Гольдштейн Г. Стратегический инновационный менеджмент: тенденции, технологии, практика: монография. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2002

16. Гринберг А.С., Король И. А. Информационный менеджмент. Уч. пособие. (Серия «Профессиональный учебник:Информатика»).– М.: Юнити, 2003.

17. Дафт Ричард Л. Теория организации. Пер. с англ. Под ред. Э.М. Короткова. (Серия «Зарубежный учебник»). – М.: Юнити, 2006.

18. Жарковская Е.П. Банковское дело. Учебник для студентов, обучающихся по спец. «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит». 5-еизд., перераб., – М.: Омега-Л, 2007.

19. Жуков В.Ф. Деньги. Кредит. Банки. – М.: Юнити Дана. – 2010.

20. Жуков Е.Ф. Менеджмент и маркетинг в банках. – М.: Банки и биржи, Юнити, – 1997.

21. Ивина Л.В., Воронцов В.А. Венчурный бизнес. Толковый словарь труднопереводимых англоязычных терминов. – М.: Финансы и статистика, 2006.

22. Ильина Е.В., Романова А.И., Миронова М.Д., Добросердова Е.А. Трансформация капитала на рынке информационных услуг. – М.: ИНФА-М, 2014. – 102с.

23. Исаев Г.Н. Информационные системы в экономике. Учебник для вузов. 2-е изд., испр. – М.: Омега-Л, 2007

24. Калистратов Н.В., Кузнецов В.А., Пухов А.В. Банковский розничный бизнес. – М.: БДЦ-пресс, 2006.

25. Качалина Л.Н. Конкурентоспособный менеджмент. – М.: Эксмо, 2006.

26. Кейнс Дж. Общая теория занятости, процента и денег// Антология экономической классики. Т.2. – М., 1993.

27. Колесников В.И. Банковское дело. – М.: Проспект, 2003

28. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс. – Издательский дом «Вильямс», 2007.

29. Крейнер С. Ключевые идеи менеджмента. – М., «Инфра-М», 2002.

30. Кочергин, Д. А. Электронные деньги: учеб. пособие. – М.: Маркет ДС: ЦИПСиР, 2011.

31. Кузнецов В.А. Мартынов, В. Г. Электронные деньги. Интернет платежи. – М.: Маркет ДС :ЦИПСиР, 2010.

32. Кундиус В.А. Экономика АПК. Учебное пособие. Издательство АГАУ. – Барнаул, 2007.

33. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия.пер. с анг. 4-е изд. – М.: Издательский дом «Вильямс». 2005

34. Лаврушин О.И. Банковское дело. – М.: Финансы и статистика, 4-е изд. 2010

35. Ламбен Ж.Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива.– СПб.: Наука, 1996.

36. Ляменко А.К. Переход России к рыночной экономике: чем нам полезен

опыт других стран/ Открытое о-во. – М.: Магистр, 1997

37. Мазняк В.М. Управление банковским продуктом: учеб.пособие. – Ростов-н/Д, 2007.

38. Маркова В.Д. Маркетинг услуг. – М.: Финансы и статистика, 1996.

39. Масленченков Ю.С. Технология и организация работы банка: теория и практика. – М.: Дека, 1998.

40. Панова Г. С. Банковское обслуживание частных лиц. – М.: ДИС, 2008.

41. Парамонов Л.С., Мамута М.В., Пухов А.В. Электронные деньги и мобильные платежи. Энциклопедия. – М.: КНОРУС: ЦИПСиР, 2009.

42. Посталюк М.П. Инновационные отношения в экономической системе: теория, методология и механизм реализации. – Казань: КГУ. 2006. - 420с.

43. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. – М.: Эксмо, 2007. – (Серия:Антология экономической мысли)

44. Тихонов А.Н., Абрамешин А.Е., Воронина Т.П., Иванников А.Д., Молчанова О.П. Управление современным образованием: социальные и экономические аспекты / Под ред. А.Н. Тихонова. – М.: Вита-Пресс, 1998.

45. Ткаченко А.А. Территориальная общность в региональном развитии и управлении. – Тверь, 1995. – С. 13-14.

46. Фалько С.Г. Инновационный менеджмент. – М.: МГТУ им. Баумана, 1996.

47. Фаэй Л. Курс MBA по стратегическому менеджменту. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.

48. Холопов А.В. История экономических учений: учеб.пособие – М.: Эксмо, 2008. – 448 с. – (Высшее экономическое образование).

49. Шумпетер Й. Теории экономического развития, Директ медиа Паблишинг, 2008 г. Москва.

50. Щербакова Г.М. Банковские системы развитых стран. – М.: Экзамен, 2005.

51. Банковское дело. Учебник под ред. Лаврушина О.И., 2-е изд., перераб. и

доп. – М.: Финансы и статистика, 2005.

52. Банковское дело: Учебник для ВУЗов. 2-е изд. Под ред. Белоглазовой Г.Н., Кроливецкой Л.П. – СПб.: Питер, 2010.

53. Деньги, кредит, банки. Под ред. Белоглазовой Г.Н. – М.: Высшее образование. 2009.

54. Инновационный менеджмент. Под ред. Э.А. Уткина, Н.И. Морозовой, Г.И. Морозовой. – М.: Акалис, 1996.

55. Кондратьевские волны. Отв. ред. Л.Е. Гринин, А.В. Коротаев, С.Ю. Малков. – Волгоград: Учитель, 2013.

56. Маркетинг: уч. пособие / С.В. Карпова и др.; под общей ред. С.В. Карповой. – Ростов н/Д: Феникс, 2011.

57. Модернизация экономики на основе технологических инноваций / А.Н. Асаул, Б.М. Карпов, В.Б. Перевязкин, М.К. Старовойто. – СПб: АНО ИПЭВ, 2008.

58. Организация и финансирование инноваций: Учебное пособие / В.В. Быковский, Л.В. Минько и др. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006.

59. Розничные банковские продукты: проектирование, продажа, риск-менеджмент. Базанова И.В., Воронин Б.Б., Гусев А.И. и др. – М.: Издательская группа «БДЦ-ПРЕСС». – 2006. Книга 2.

60. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2009.

61. Статистика рынка товаров и услуг. Под ред. Беляевского И. М. –М.: «Финансы и статистика», 1997.

62. Экономика предприятия. Под ред. Сафронова А. – Изд-во Юристъ. – 1998.

Периодические и информационные издания, авторефераты диссертаций

1. Абелев О.А. Совокупность видов банковских продуктов как фактор развития коммерческого банка (российский опыт) // Банковские услуги. – 2007. – № 3.

2. Адзинова С.В. Скоринг как метод оценки кредитного риска//Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2005. №2.

3. Антонов К.А. Дистанционное банковское обслуживание в РФ: состояние и пути развития // Банковские услуги. - 2011. - № 3.

4. Апенько С., Шавровская М.. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношени // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2010. № 2.

5. Артемьев И., Сушкевич А. Основания антимонопольной политики государства // Экономическая политика. – 2007. № 4.

6. Багиров А. Э. Перспективы использования российскими банками современных технологий розничного банковского обслуживания//Экономические науки. – 2008. №8 (45).

7. Березин И. Маркетинговый анализ // Управление персоналом. – 2004. – № 4.

8. Бузгалин А.В., Колганов А.И. Деньги XX1 века: виртуальный фиктивный финансовый капитал. – URL: www. Alternativy.ru/ru/node/ 782.

9. Вагизова В.И. Финансово-кредитное обеспечение инновационного взаимодействия хозяйствующих субъектов в региональной экономической системе: диссертация. … д-ра экон. наук. – Казань, 2009. – 399с.

10. Васильев А.В., Герасимова Е.Б., Тишина Л.С. Мониторинг качества банковских услуг: монография. – Тамбов: ТГТУ, 2004.

11. Викулов В.С. Инновационная деятельность кредитных организаций//Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. №1

12. Воронин А.Н., Ревенков П.В. Электронный банкинг: риски использования для противоправных действий // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2011. – № 6.

13. Воронцов С. Три типа и три аспекта мобильного банкинга // Банковские технологии. – 2008. – № 10.

14. Гаврикова Я. Несколько граней мобильного банкинга // Банковские тех-

нологии. – 2010. – № 9.

15. Галкин А.И. Организационно-экономические и правовые факторы обеспечения безопасности электронных платежей // Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ). – 2007. – № 23.

16. Гараев З.Ф. Развитие рынка интернет-банкинга как инновационной электронной банковской услуги // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. – 2013. – № 5.

17. Генкин А.С. Управление рисками дистанционного банкинга: решения есть, недостает системного подхода // Финансовый бизнес. – 2012. – № 3.

18. Гончаренко Т. Качество банковского обслуживания физических лиц как основа активизации сберегательного процесса.//Наука и экономика. – 2012. – №5(12).

19. Григорьев Л. Мировой опыт развития безналичных платежных систем: ориентиры для России // Проблемы прогнозирования. – 2005. – №6.

20. Гринберг Р.С. Российская экономика в условиях кризиса. – М.: Наука, 2008.

21. Гусев И. Социальная компонента рынка банковских услуг: Автореф. дис. канд. экон. наук. – М., 2006.

22. Дремина Г. Инструменты повышения эффективности банковских услуг в условиях финансовой нестабильности// Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – № 3.

23. Завадская В.В. Использование интернет-технологий в банковском деле // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 3.

24. Задорожная И.В. Электронные банковские услуги: современные тенденции // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2012. – № 15.

25. Зарипов А.А. Электронные банковские услуги: современные тенденции // Организация продаж банковских продуктов. - 2009. - № 4.

26. Иватури Г., Мас И. Первый опыт внеофисного банковского обслужива-

ния// CGAP. – 2008. – №46.

27. Ильин В. Общество потребления: теоретическая модель и российская реальность// МирРоссии. – 2005. – №2.

28. Казанская О.А. Экономике нужны сильные банки // Эксперт Северо-Запад. – 2000. – № 18.

29. Карагодин А. Анализ факторов конкурентоспособности на российском рынке банковских услуг. Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2010. – №2.

30. Касаткина С.В. Управление рисками в сфере электронных банковских услуг: диссертация на соискание ученой степени канд. эк. наук. – М. – 2006.

31. Кондрашов В.А. Причины, сдерживающие развитие банковских инноваций в современной России // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2012. – № 3.

32. Кондрашов В.А. Эволюция факторов риска банковских инноваций в России // Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством. – 2012. – № 02.

33. Мас И. Использование потенциала внеофисного банковского обслуживания. Проблемы, требующие решения// CGAP. – 2008. – №50.

34. Матвеев А., Просалова В. Развитие российской банковской системы: тенденции, проблемы и перспективы// Территория новых возможностей. Вестник ВГУЭС. – 2012. – №1.

35. Методические и поясняющие материалы к стратегии социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 года – URL: http://tatarstan2030.ru/UserFiles/Files/Structure%20of%20economy_RT.pdf.

36. Моисеенко Н. Качество обслуживания клиентов в кредитных организациях и управление банковскими рисками // Управление мегаполисом. – 2011. – №6.

37. Моргоев Б. Исследование рынка банковских услуг в Российской Федерации// Финансы и кредит. – 2008.– №1 (289)

38. Мухаметзянова Е. Влияние своевременного разрешения жалоб клиентов на их отношение к качеству банковского обслуживания// Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2012. – №8

39. Окрепилов В.В. Достижение социально-экономического прогресса на основе всеобщего управления качеством // Экономика и управление. – 2008. – №3 (35).

40. Пироженко А. Интервью. Удаление с поля// Российская газета. №696. 2009.

41. Посталюк М.П. Инноватизация пространственных структур развития экономических систем // Проблемы современной экономики. – 2014. – №3. – С. 34-37.

42. Пятков А. Повышение эффективности бизнеса банка // Банковское обозрение. – 2009. – № 2.

43. Родионов Д.Г. О трактовках понятия «рыночная инфраструктура» в сфере услуг и задачах по ее развитию в регионах РФ // Проблемы современной экономики. – 2003. – № 3.

44. Русскова Е.Г. Методология системного исследования инфраструктуры рыночной экономики: автореф. дис. … д-ра экон. наук. – Ростов н/Д, 2007.

45. Сапожников Н.П. Кайзен резервы повышения качества банковских услуг: Монография. – Тамбов: Изд-во Тамбовского государственного ун-та, 2003.

46. Снейдер Д., О'Брайен Т. Скоринг при кредитовании малого и среднего предпринимательства // Деньги и кредит. – 2011. – №10.

47. Стратегия социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 г. – URL: http://tatarstan2030.ru/UserFiles/ Files/Strategy_RT.pdf

48. Суэтин А. Лики инновации (о книге Т.Келли и Дж. Литтмана «Десять ликов инноваций») //Вопросы экономики. – 2009. – №12.

49. Тегин В., Усманов Б. Краудсорсинг в генерации инновационных идей//Мир транспорта. – 2012. – №6 (44).

50. Трофимов Д. Конкурентоспособность розничных банков// Управление

экономическими системами: электронный научный журнал. (60) – УЭкС. – 2012.

51. Швецов А. Информационное общество: теория и практика становления в мире и в России. Статья 1. Глобальная информатизация: от футурологической концепции к реальному переустройству мира// Российский экономический журнал. – 2010. – №4

52. Швецов А. Информационное общество: теория и практика становления в мире и в России. Статья 2. Глобальная информатизация: от футурологической концепции к реальному переустройству мира// Российский экономический журнал. – 2010. – №5

53. Шилов А. Инновационная экономика: наука, государство, бизнес // Вопросы экономики. – 2011. – №1.

54. Яковлева С.И. Территориальные функции, роль и дисфункции инфраструктуры // ВЕСТНИК ТвГУ. – 2004. – № 1.

55. Яковлева С.И. Функциональное определение инфраструктуры в региональных науках // Регионология. – 2002. – № 37-38. – С. 256-263.

Ежегодные сборники

1. Республика Татарстан. Статистический ежегодник 2008./ Татарстанстат. г. Казань, 2008.

2. Республика Татарстан. Статистический ежегодник 2009./ Татарстанстат. г. Казань, 2009.

3. Республика Татарстан. Статистический ежегодник 2010./ Татарстанстат. г. Казань, 2010.

4. Республика Татарстан. Статистический ежегодник 2011./ Татарстанстат. г. Казань, 2011.

5. Республика Татарстан. Статистический ежегодник 2012./ Татарстанстат. г. Казань, 2012.

6. Социально-экономическое развитие РТ в 2012 г. Сборник/Министерство экономики РТ, г. Казань, 2013

7. Татарстан в цифрах 2008: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2008.
8. Татарстан в цифрах 2009: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2009.
9. Татарстан в цифрах 2010: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2010.
10. Татарстан в цифрах 2011: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2011.
11. Татарстан в цифрах 2012: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2012.
12. Татарстан в цифрах 2013: Крат.стат. сб./ Татарстанстат, г. Казань, 2013.

Иностранныеисточники

1. Abernathy W.I. and Utterback I.M. A dynamic Model of Preduct and Process Innovation. OMEGA 3, 1975.
2. Ayesha Khanna. Straight Through Processing for Financial Services: The Complete Guide (Complete Technology Guides for Financial Services), 2008.
3. Drucker P. Innovation and entrepreneurship- NY, 1986
4. Globalizing the new economy // Business week – 31 jan. 2000
5. Hall D. A second chance//Fortune - NY, 1999.
6. McAndrew Clare. Fine Art and High Finance: Expert Advice on the Economics of Ownership./Bloomberg press., 2011.
7. Omarini Anna. Private Banking and Wealth Management: Customer Segmentation a Way for Selecting, Getting and Keeping Customers / VDM Verlag Dr. Müller, 2011.
8. Philip Smith. A Billion Bootstraps: Microcredit, Barefoot Banking, and The Business Solution for Ending Poverty, 2008.
9. Sarlak Mohammad Ali, HastianiAsgharAbolhasani E-Banking and Emerging Multidisciplinary Processes: Social, Economical and Organizational Models IGI Global, 2010.
10. Schatt D., Laplanche R. Virtual Banking: A Guide to Innovation and Partnering, Wiley, 2014.
11. Shah M., Clarke St. E-Banking Management: Issues, Solutions, and Strategies, Information Science Reference, 2009.

12. Rosenstein Rodan P. Notes on the Theory of the Big Push. // N.Y., 1991.

Ресурсы интернета

1. Доклад Юнеско по науке. 2010. – URL: http://www.unesdoc.unesco.org

2. Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания. CNewsAnalitics. 2012 г. – URL: http://www.cnews.ru

3. Исследование «Эксперт РА» – «Интернет-банкинг в России – от снижения издержек к доходам». – М., 2012. – 8 С. – URL: http://www.raexpert.ru

4. Большая рыбалка – URL: http://www.banki.ru/news/daytheme/ ?id=6414173

5. Деньги, которые ходят по Сети. ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ http://www.expert.ua/print/83/58/2712/

6. Мобильный банкинг/ – URL: http://bankir.ru/publikacii/s/mobilnyi-banking-10000394

7. На портале TatCenter.ru началась online-конференция «Интернет-банкинг 2012. Новые предложения» – URL: http://info.tatcenter.ru/news/111541/

8. ТОП 10 стран по уровню проникновения онлайн-банкинга – URL: http://moneynews.ru/News/14441/

9. Ковалев А. Банковский инжиниринг – новый вид финансов. 2007. http://www.gaap.ru

10. Цветкова. И. Менеджмент качества страховой услуги // Организация продаж страховых продуктов. – 2009. – № 2. – URL: http//www.garant.ru

11. Dare to be different: Why banking innovation matters now/IBM global business services.2006. – URL: http:// www.ibm.com

12. Yves Beriault, Oliver Borgers article «Overview of Canadian antitrust low», The antitrust review of the Americas, 2004. – URL: http://www.globalcompetitionreview.com

Интернет ресурсы

1. http://www.banki.ru

2. http://www.bankir.ru

3. http://www.biometrics.ru
4. http://www.cbr.ru
5. http://www.economy.gov.ru
6. http://www.fas.gov.ru
7. http://www.fom.ru
8. http://www.futurebanking.ru
9. http://www.gks.ru
10. http://www.hr-portal.ru
11. http://www.mert.tatarstan.ru
12. http://www.operbank.ru
13. http://www.sbrf.ru
14. http://www.tatstat.gks.ru

П Р И Л О Ж Е Н И Я

Приложение А

Классификация факторов, влияющих на формирование и развитие инфраструктур рынка банковских услуг Татарстана

№	Наименование группы факторов	Факторы, способствующие негативному инновационному сценарию	Факторы, способствующие позитивному инновационному сценарию
I. Внешние факторы			
1	Финансово-экономические	сокращение ВРП; сокращение числа частных промышленных предприятий; сокращение инвестиций в экономику; отсутствие «обратной связи» между предприятиями и государственными структурами; сокращение спроса на отечественную продукцию; дефицит регионального бюджета	сокращение доходов от продажи энергоресурсов; сокращение доли государственных компаний; развитие сельского хозяйства; увеличение числа малых и средних предприятий; прирост иностранных инвестиций; сокращение федеральных дотаций в региональный бюджет
2	Демографические	сокращение населения; низкий уровень образования населения; неравномерное распределение населения по территории страны; низкий уровень финансовой и юридической грамотности населения; низкий уровень обеспеченности населения жильем	преобладание населения трудоспособного возраста; высокая рождаемость; равномерный половозрастной состав населения; равные возможности для получения среднего и высшего образования.
3	Государственные, правовые	несовершенство антимонопольного и налогового законодательства; жесткие санкции за экономические преступления, ослабление контроля за распределением средств, выделяемых на инновации, невзвешенная политика регулирующих государственных органов	государственная поддержка развития кредитных организация, взвешенная политика ЦБ РФ, на уровне законодательства; сокращение контролирующих функций государства направленных на предпринимателей, независимость судебной системы
4	Научно-технические	«утечка мозгов»; износ оборудования; неравномерное покрытие территории региона интернет и мобильной связью; сокращение финансирования деятельности научных центров и лабораторий	повышение качества образования, в частности в технических ВУЗах; поддержка ученых, активное заимствование технологий и их адаптация
5	Политические	политический кризис, авторитарный стиль управления, проведение политики, направленной на искусственное регулирование рынка	налаженные внешнеполитические связи, проведение инновационной политики, направленной на развитие производства отечественных товаров

№	Наименование группы факторов	Факторы, способствующие негативному инновационному сценарию	Факторы, способствующие позитивному инновационному сценарию
6	Географические	отсутствие поддержки малонаселенных и депрессивных регионов, отток населения из депрессивных регионов; выраженный разрыв в качестве жизни между населением центральной части и восточной части РФ	обеспечение доступности товаров и услуг на территориях со сложными климатическими условиями, гибкая налоговая политики в отношении депрессивных регионов;
7	Трудовые	отсутствие кадрового резерва; неравномерность развития рынка труда; несоблюдение трудового законодательства, отсутствие возможности повышения квалификации, неравномерное распределение персонала по полу и возрасту	возможность обмена опытом с другими странами, сокращение безработицы; сокращение числа работников пенсионного возраста; отсутствие дискриминации по возрастному и половому признаку
8	Психологические	сопротивление изменениям, преобладание в экономике консервативного подхода; преобладание в обществе последователей, а не новаторов	повышение уровня доверия финансовым институтам, формирование информационного типа общества; постепенное принятие инновационных процессов всеми категориями граждан
9	Рыночные	отсутствие или низкий уровень конкуренции на рынке, искусственное регулирование рынка; преобладание потребителей-консерваторов; распространение банковских услуг путем открытия новых офисов; экономический кризис	разнообразие аналогичных услуг на рынке; растущий спрос на финансовые услуги; потребность клиентов в использовании банковских технологий; быстрое распространение банковских технологий в банках-конкурентах
II. Внутренние факторы			
1	Кадровые	высокая степень аффилированности персонала; отсутствие притока молодых кадров; формирование трудового коллектива, но не «команды»; негативный социально-психологический климат в организации; текучесть кадров	использование кадрового потенциала; причастность персонала к принятию управленческих решений; «обратная связь» руководства с персоналом; смешанный возрастной состав кадров; инвестиции в развитие персонала
2	Организационно-управленческие	отсутствие определенной организационной структуры; отсутствие разделения зон ответственности; преобладание интуитивных управленческих решений;	ротация управленческих кадров, четкая схема делегирования полномочий, налаженная «обратная связь» между руководством и рядовым персоналом; совершенствование организационной структуры организации

№	Наименование группы факторов	Факторы, способствующие негативному инновационному сценарию	Факторы, способствующие позитивному инновационному сценарию
3	Технологические	отсутствие организационной политики, направленной на развитие инноваций; отсутствие опыта в сопровождении сложных технологических проектов;	техническая возможность обеспечения безопасности финансовых операций; развитыйfraud-мониторинг; использование технологий на всех этапах банковской деятельности
4	Образовательные	низкий уровень знаний и отсутствие опыта интенсивной работы у персонала, отсутствие опытных бизнес-тренеров; нехватка опытных it-специалистов; переаттестация, носящая формальный характер; инвестиции в образование руководящего состава, минуя рядовой персонал	перманентное обучение, как управленческого, так и обслуживающего персонала; участие сотрудников в различных тренингах; регулярная переаттестация персонала; мониторинг выпускников крупнейших вузов, с целью найма;

Приложение Б

Исходные данные для построения регрессионной модели

(условные обозначения и ед. измерения см. в таб. 2.6.)

	S	LEV	C	V	RT	B	PS	CRED
1/2008	11,1	1,3	2,1	35,8	79,0	1,8	27,0	18,2
2/2008	12,8	1,1	2,3	42,0	89,0	1,9	28,6	24,2
3/2008	13,7	1,0	2,5	46,6	96,9	2,1	31,8	25,9
4/2008	14,3	1,1	2,7	49,0	103,6	2,4	33,8	14,5
1/2009	13,4	2,4	2,7	40,0	89,0	2,5	31,8	6,5
2/2009	15,5	3,1	2,9	44,7	95,6	2,6	32,0	7,3
3/2009	15,9	2,8	2,9	46,7	100,3	2,8	32,5	8,5
4/2009	17,5	2,7	3,0	51,0	109,1	3,0	32,5	10,6
1/2010	15,5	3,2	3,1	47,0	100,9	3,1	35,8	13,1
2/2010	17,4	3,0	3,2	53,0	106,9	3,2	36,7	18,7
3/2010	18,4	2,2	3,4	58,0	116,4	3,5	37,4	21,4
4/2010	20,5	1,9	3,5	65,4	130,2	3,8	37,7	24,6
1/2011	17,2	2,0	3,6	60,4	115,5	3,8	39,0	20,6
2/2011	19,0	1,7	3,7	69,9	124,3	4,0	40,9	32,5
3/2011	19,8	1,4	3,9	74,3	131,9	4,4	40,7	36,5
4/2011	23,1	1,3	4,0	85,0	163,1	4,7	42,7	38,5
1/2012	19,6	1,5	4,2	82,7	139,7	4,7	42,7	34,7
2/2012	22,2	1,4	4,3	93,1	157,2	4,6	46,2	42,9
3/2012	24,2	1,1	4,5	98,0	169,1	5,3	49,2	43,8
4/2012	27,3	1,1	4,6	112,5	184,7	5,5	50,8	47,7
1/2013	22,8	1,2	4,8	105,2	156,2	5,5	50,5	42,0
2/2013	25,0	1,1	5,0	118,5	166,7	5,8	53,2	54,2
3/2013	26,5	1,0	5,2	124,5	187,3	6,0	55,5	58,5

Приложение В

Приложение Г

Основные характеристика банка «Кредит-Банк»:

– Головной офис находится в г. Казань. Обособленные и внутренние структурные подразделения: 1 филиал (г. Елабуга), 9 дополнительных офисов в РТ, 2 операционных офиса (г. Нижнекамск, г. Нижний Новгород).

– Персонал банка составляет 398 чел.

– Банк в 2013 г. входит в десятку банков Республики Татарстан (по активам);

– Активы банка на 01.01.2013 г. составили 19,3 млрд. руб.;

– Чистая ссудная задолженность на 01.01.2013 г. составила 14 млрд. руб.,

– Чистая прибыль составила 133 млн. руб.

Приложение Д

Прямые расходы и доходы банка «Креди-Банк» (за месяц, с одного клиента) в рамках системы ДБО, внедренной в кредитной организации

Статьи доходов/расходов	Виды операций	Сумма (руб.)
1. Доходы		41,93
1.1. Вознаграждение Банка за платеж через агрегатор	- оплата мобильного телефона, - оплата ТВ и интернета	2,3
1.2. Комиссия Банка с клиента за проведение операций	- оплата коммунальных услуг, - оплата налогов и штрафов, - погашение кредита в другом банке, - переводы со счета на счет в др. банке, - переводы с карты на счет в своем банке, - переводы с карты на карту в своем банке, - переводы с карты на счет или карту в другом банке, - перечисление со счета на электронные деньги, - конвертация валюты, - автоматизация платежей по шаблонам (регулярный платеж)	38,63
1.3. Стоимость услуг оказанных клиенту	- автоматизация платежей по шаблонам (регулярный платеж)	1,00
2. Расходы		23,04
2.1. Информационные запросы	-запрос выписки по картам из Процессингового центра - просмотр остатков по картам	7,50
2.2. Авторизационные запросы	- оплата коммунальных услуг - оплата мобильного телефона - оплата ТВ, интернет - оплата налогов и штрафов - погашение кредита в другом банке - погашение кредита в своем банке - переводы с карты на карту в своем банке - переводы с карты на счет в своем банке - переводы с карты на счет или карту в другом банке	2,27
2.3. Расходы Банка на межбанковские переводы	- оплата коммунальных услуг - оплата налогов и штрафов - погашение кредита в другом банке - переводы со счета на счет в другом банке - переводы с карты на счет или карту в другом банке	11,20

Статьи доходов/расходов	Виды операций	Сумма (руб.)
2.4. SMS информирование	- оплата коммунальных услуг, - оплата мобильного телефона - оплата ТВ, интернет - оплата налогов и штрафов, - погашение кредита в своем банке, - погашение кредита в другом банке, - переводы со счета на счет в др. банке, - переводы со счета на счет внутри банка, - переводы с карты на счет в своем банке, - переводы с карты на карту в своем банке, - переводы с карты на счет или карту в другом банке, - перечисление со счета на электронные деньги, - конвертация валюты,	2,07
ИТОГО:		18,90

Сумма прямых расходов и доходов с одного клиента в месяц, рассчитывается на основе данных Таб. 3.2. Как и в вышеуказанной таблице, здесь можно увидеть, что при данной модели поведения клиента, прямые доходы банка превышают расходы и составляют 18,90 руб. в месяц, с одного клиента.

Приложение Е

Прогноз финансового результата от внедрения собственной системы ДБО физических лиц в банке «Кредит-Банк»

		2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	ВСЕГО
1.	Доходы (руб.)	271 283	419 181	632 190	914 405	1 252 217	3 489 277
1.1	Вознаграждение Банка за платеж через агрегатора	11 059	18 801	30 081	45 122	63 170	
1.2	Комиссия Банка с проведение операций	185 424	315 221	504 353	756 530	1 059 142	
1.3	Стоимость услуг оказанных клиентам	4 800	8 160	13 056	19 584	27 418	
1.4	Доход от привлечения денежных средств	70 000	77 000	84 700	93 170	102 487	
2.	Расходы (руб.)	3 200 587	2 014 998	2 219 147	2 465 463	2 746 655	12 646 851
2.1	Информационные запросы	36 000	61 200	97 920	146 880	205 632	
2.2	Авторизационные запросы	10 915	18 556	29 689	44 534	62 348	
2.3	Расходы Банка на межбанковские переводы	53 760	91 392	146 227	219 341	307 077	
2.4	SMS информирование	9 912	16 850	26 961	40 441	56 617	
2.5	Стартовые вложения	1 350 000	0	0	0	0	
2.6	Техническое обеспечение	300 000	315 000	330 750	347 288	364 652	
2.7	ФОТ сотрудников	1 440 000	1 512 000	1 587 600	1 666 980	1 750 329	
3.	Прибыль/Убыток (руб.)	-2 929 304	-1 595 817	-1 586 957	-1 551 058	-1 494 438	-9 157 574

Приложение Ж

Прогноз финансового результата при использовании системы Handybank в банке «Кредит-Банк»

		2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	
1.	Доходы (тыс. руб.)	160 062	230 106	329 670	460 625	616 923	1 797 386
1.1	Доходы при проведении операций	90 062	153 106	244 970	367 455	514 436	
1.2	Доход от привлечения денежных средств	70 000	77 000	84 700	93 170	102 487	
2.	Расходы (тыс. руб.)	80 000	0,0	0,0	0,0	0,0	80 000
2.1	Стартовые вложения	80 000	0	0	0	0	
2.7	ФОТ сотрудников	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
3.	Прибыль/Убыток (тыс. руб.)	80 062	230 106	329 670	460 625	616 923	1 717 386

Приложение 3

Таблица исходных данных для построения корреляционной матрицы

	Объем платежей через электронный банкинг, млн. руб.	Количество кредитныхорганиза-ций, ед.	Количество банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, ед.	Количество Интернет-пользовате-лей, чел.	Количество пользователейAndroid и IOS, тыс. чел.	Количество пользователей Интернет-банкингом	Количество пользовате-лей мобильным банкингом	Количество счетов с дистанционным доступом, открытых клиентами в коммерческих банках	Стоимость доступа к сети Интернет 1мб/руб.	Среднее количество услуг, предоставляемых банками через электронный банкинг
на 1.01.08	215217	1136,00	460	37432422,00	946,00	1 025 634	458245,00	27722,60	522,00	10,00
на 1.04.08	247487	1132,00	476	38245244,00	987,00	1 332 215	465331,00	24495,20	524,00	10,00
на 1.07.08	299645	1125,00	487	39058066,00	961,00	1 563 465	596224,00	28914,60	526,00	10,00
на 1.10.08	295788	1126,00	499	39870888,00	923,00	1 794 715	644579,00	33228,10	525,00	10,00
на 1.01.09	302856	1108,00	502	42100144,00	965,00	1 988 594	698246,00	38862,00	325,00	12,00
на 1.04.09	308910	1094,00	530	44329400,00	976,00	2 182 473	748371,00	32592,80	325,00	12,00
на 1.07.09	347987	1083,00	565	45558656,00	981,00	2 376 352	799382,67	37537,50	325,00	12,00
на 1.10.09	373562	1074,00	591	46787912,00	983,00	2 570 231	850393,67	41895,60	325,00	12,00
на 1.01.10	388674	1058,00	614	48017168,00	949,00	2 985 487	985664,00	46715,40	221,00	12,00
на 1.04.10	395600	1047,00	643	49246424,00	958,00	4 563 224	1064761,44	40099,30	221,00	12,00
на 1.07.10	398614	1038,00	677	50475680,00	987,00	5 448 226	1157902,11	46016,70	195,00	14,00
на 1.10.10	427556	1030,00	698	51704936,00	1007,00	6 333 228	1251042,78	52586,90	200,00	14,00
на 1.01.11	443519	1012,00	706	52934192,00	1105,00	6 985 221	1568221,00	59042,70	100,00	14,00
на 1.04.11	485948	1006,00	711	54163448,00	1314,00	7 792 553	1736040,85	50311,50	103,00	14,00

	Объем платежей через электронный банкинг, млн. руб.	Количество кредитныхорганиза-ций, ед.	Количество банков, имеющих в наличии систему Интернет-банкинга, ед.	Количество Интернет-пользовате-лей, чел.	Количество пользовате-лейAndroid и IOS, тыс. чел.	Количество пользователей Интернет-банкингом	Количество пользовате-лей мобильным банкингом	Количество счетов с дистанци-онным доступом, открытых клиентами в коммерческих банках	Стоимость доступа к сети Интернет 1мб/руб.	Среднее количество услуг, предоставляемых банками через электронный банкинг
на 1.07.11	534125	1000,00	730	55392704,00	1642,00	8 561 051	1941200,30	58226,90	105,00	14,00
на 1.10.11	598989	991,00	739	56621960,00	1709,00	9 329 548	2146359,74	68397,30	95,00	14,00
на 1.01.12	596843	978,00	741	57851216,00	1715,00	9 563 442	2386445,00	79261,90	36,00	15,00
на 1.04.12	599320	975,00	765	59080472,00	1896,00	10 153 738	3566851,00	68069,60	34,00	15,00
на 1.07.12	604855	965,00	787	60309728,00	2514,00	10 654 934	4747257,00	79225,60	35,00	15,00
на 1.10.12	601615	962,00	801	61538984,00	3301,00	11 156 129	5927663,00	87992,10	33,00	15,00
на 1.04.13	604965	954,00	827	63997496,00	3845,00	12 658 226	8099699,00	82500,90	27,00	15,00
на 1.07.13	608258	956,00	856	65226752,00	4316,00	13 230 166	9209314,00	93723,90	25,00	15,00
на 1.10.13	616547	942,00	873	67982547,00	4451,00	13 981 215	10318929,00	102872,90	26,00	15,00
на 1.01.14	614098	923,00	881	69982548,00	5671,00	15 043 235	10534601,00	111879,50	26,00	15,00

Приложение И

Исходные значения факторов развития объема электронных платежей

	X2	X3	X9
на 1.01.08	460	37432422	10
на 1.04.08	476	38245244	10
на 1.07.08	487	39058066	10
на 1.10.08	499	39870888	10
на 1.01.09	502	42100144	12
на 1.04.09	530	44329400	12
на 1.07.09	565	45558656	12
на 1.10.09	591	46787912	12
на 1.01.10	614	48017168	12
на 1.04.10	643	49246424	12
на 1.07.10	677	50475680	14
на 1.10.10	698	51704936	14
на 1.01.11	706	52934192	14
на 1.04.11	711	54163448	14
на 1.07.11	730	55392704	14
на 1.10.11	739	56621960	14
на 1.01.12	741	57851216	15
на 1.04.12	765	59080472	15
на 1.07.12	787	60309728	15
на 1.10.12	801	61538984	15
на 1.04.13	827	63997496	15
на 1.07.13	856	65226752	15
на 1.10.13	873	67982547	15
на 1.01.14	881	69982548	15

	X2	X3	X9
на 1.04.08	16	812822	0
на 1.07.08	11	812822	0
на 1.10.08	12	812822	0
на 1.01.09	3	2229256	2
на 1.04 .09	28	2229256	0
на 1.07.09	35	1229256	0
на 1.10.09	26	1229256	0
на 1.01.10	23	1229256	0
на 1.04 .10	29	1229256	0
на 1.07.10	34	1229256	2
на 1.10.10	21	1229256	0
на 1.01.11	8	1229256	0
на 1.04 .11	5	1229256	0
на 1.07.11	19	1229256	0
на 1.10.11	9	1229256	0
на 1.01.12	2	1229256	1
на 1.04 .12	24	1229256	0
на 1.07.12	22	1229256	0
на 1.10.12	14	1229256	0
на 1.01.13	26	2458512	0
на 1.04 .13	29	1229256	0
на 1.07.13	17	2755795	0
на 1.10.13	8	2000001	0

Значение факторов на перспективу

	X2	X3	X9
на 1.04.14	903	71309065	16
на 1.07.14	926	72723339	16
на 1.10.14	941	74011646	16
на 1.01.15	953	75686754	17
на 1.04 .15	975	77013271	17
на 1.07.15	998	78427544	17
на 1.10.15	1013	79715852	17
на 1.01.16	1025	81390959	17

Поквартальное изменение

среднее	X2	X3	X9
на 1.01	12,4	1675107	0,6
на 1.04	21,83	1326517	0
на 1.07	23	1414274	0,33
на 1.10	15	1288308	0