



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Базовая кафедра современного банковского дела

Усатюк Никита Евгеньевич

Инновации в деятельности современного банка: понятие, области применения, оценки
результативности

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по образовательной программе подготовки
бакалавров по направлению 38.03.01 Экономика
«Банковское дело»

г. Владивосток
2018

Введение

Современный этап развития мировой банковской системы протекает в условиях обострения конкуренции и кризисных явлений на финансовых рынках. Одним из основных факторов успешного развития банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений. В настоящее время инновации являются ключевыми факторами стабильности, конкурентоспособности и устойчивого экономического роста банков.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы состоит в том, что создание и разработка различных инновационных продуктов или услуг ведет к экономическому развитию банка, за счет чего обеспечивает его конкурентоспособностью на рынке, что в последствие ведет к развитию всей банковской системы.

Цель работы - определить перспективные направления развития инновационных сервисов в системе обслуживания клиентов Публичного акционерного общества «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

В соответствии с целью решается комплекс задач, обеспечивающих логическое достижение цели исследования и получения результатов:

1. Раскрыть сущностные аспекты современных инновационных продуктов и услуг банковского института, современные стратегии и технологии в применении банковских инноваций и методы оценки эффективности их использования;

2. Выделить методы оценки эффективности использования инноваций в деятельности банка, раскрыть результативность применения инноваций в Сбербанке

3. Охарактеризовать факторы, основные показатели развития Сбербанка в условиях нарастающей конкуренции

Объектом данной работы является деятельность кредитного института по управлению процессами в рамках разработки и развития банковских инноваций.

Предметом выступают методы, инструменты системы менеджмента и технологий банковского института в области современных форм и способов внедрения и применения инновационных продуктов.

Методологической и информационной базой проведения исследования послужили внутренние нормативные документы ПАО Сбербанк, нормативные и правовые акты РФ органов исполнительной и законодательной власти, отчеты Центрального Банка РФ, годовые отчеты ПАО Сбербанк, научные работы и монографии отечественных ученых, статьи экономических журналов и отдельные статьи сети Интернет.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, включающих себя подглавы, заключения, списка используемых источников и приложений.

1 Объективные условия и факторы развития инноваций в деятельности современного банка

1.1 Понятие, виды и современные стратегии в применении банковских инноваций

Инновационная деятельность сегодня является ключевым направлением достижения экономического роста, обеспечение конкурентоспособности как отдельного предприятия так и страны и повышения качества жизни населения. В настоящее время в развитых странах 70-85% прироста валового внутреннего продукта приходится на долю новых знаний, воплощаемых в инновационных технологиях производства и управления.

Латинское слово *innovatio* (обновление, улучшение) является основой английского слова *innovation* (инновация), в переводе на русский язык «нововведение, новшество». Термин «инновация» ассоциируется прежде всего с внесением нового, внедрением последних достижений науки и техники в производство и все другие сферы жизни людей, оно очень многогранно и сложно поддается жесткой интерпретации [13].

Инновация (нововведение) - это конечный результат творческой деятельности, получивший воплощение в виде новой или усовершенствованной продукции, реализуемой на рынке, либо нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности [19].

Инновация - это результат реализации новых идей и знаний с целью их практического использования для удовлетворения определенных запросов потребителей [38].

В настоящее время понятия инновации большинство теоретиков и практиков в области управления придерживаются определения принятого в таких фундаментальных работах как «Руководство Фраскати» - первое пособие, рекомендации по сбору, обработке и анализу информации о науке и инновациях, и «Руководство Осло» - методика сбора данных о технологических инновациях (1992 г).

Огромный вклад в изучение инноваций инновационных процессов внес выдающийся русский экономист и социолог Н.Д.Кондратьев (1892-1938) которого американский ученый П. Друкер назвал экономистом номер один XX в.

Понятие "инновации" как экономической категории ввел в научный оборот австрийский экономист И. Шумпетер. Он впервые рассмотрел вопросы новых комбинаций производственных факторов и выделил пять изменений в развитии, т.е. вопросов инноваций:

- использование новой техники, технологических процессов или нового рыночного обеспечения производства;
- внедрение продукции с новыми свойствами;
- использование нового сырья;
- изменения в организации производства и его материально-технического обеспечения;
- появление новых рынков сбыта.

В соответствии с международными стандартами инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедренного на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности, либо в новом подходе к социальным услугам.

Инновация не обязательно должна быть технической и вообще чем-то вещественным. Мало технических инноваций могут соперничать в своем влиянии с такой идеей, как продажа в рассрочку. Использование этой идеи буквально преобразует экономику.

Инновация - это новая ценность для потребителя, она должна отвечать нуждам и желаниям потребителей. Таким образом, непременными свойствами инновации являются их новизна, производственная применимость (экономическая обоснованность) и она обязательно должна отвечать запросам потребителей [41].

Понятие «Банковская инновация» имеет свои особенности. По мнению проф. И. Т. Балабанова, «Банковская инновация — это реализованный в форме нового банковского продукта или операции конечный результат инновационной деятельности банка», а под инновационной деятельностью понимается при этом «системный процесс создания и реализации инноваций». Примерно такую же точку зрения разделяют в своих работах и другие исследователи: Е. А. Золотова, А. В. Калтырин, В. С. Викулов, П. В. Семикова. По мнению О. И. Лаврушина, «Банковская инновация, или совокупность новых банковских продуктов и услуг, — это синтетическое понятие о деятельности банка, направленное на получение дополнительных доходов в процессе создания благоприятных условий формирования и размещения ресурсного потенциала при помощи внедрения нововведений, содействующих клиентам в получении прибыли».

Банковская инновация - это реализованный в форме нового банковского продукта или операции конечный результат инновационной деятельности банка [9].

В диссертации А.В. Муравьевой предлагается следующее определение банковских инноваций: банковская инновация как совокупность принципиально новых банковских продуктов и услуг - это синтетическое понятие о цели и результате деятельности банка в сфере новых технологий, направленных на получение дополнительных доходов в процессе создания благоприятных условий формирования и размещения ресурсного потенциала при помощи внедрения нововведений, содействующих клиентам в получении прибыли [38].

Банковские инновации - это доведенные до клиентов и принятые ими новые или кардинально видоизмененные услуги или продукты, внедренные в банковский процесс современные технологии, в том числе и инфо-коммуникационные, позволяющие изучить экономический или социальный эффект [12]. К инновациям в последнее время относят также разработку и внедрение новых типов организационных структур кредитных организаций.

Современные банки развиваются в условиях глобализации телекоммуникационных средств, развития сетевой формы организации различных форм бизнеса. На этом фоне центральное место занимает вопрос новых форм организации (структуры).

Проанализировав указанные выше работы, а также работы Л.В. Кох [35], Б. Санто. [25], М. Березовской [12], можно выделить общий признак, характеризующий банковские инновации. А именно то, что все ученые сходятся во мнении, что банковская инновация - это продукт, услуга или технология, внедрение которой приводит к качественным изменениям в банковской деятельности и, как правило, приносит банку напрямую или опосредованно прибыль.

Итак, можно сделать вывод, что банковская инновация - это конечный результат научно-технической деятельности банка, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, или услуги, направленный на лучшее удовлетворение имеющихся потребностей клиентов или формирование новых в процессе управления ресурсным потенциалом банка.

Основные критерии инновации это:

- научно-техническая новизна (минимальное требование для того, чтобы некое изменение в продукции или функционировании фирмы признавалось инновацией, чтобы это изменение являлось новым или существенным усовершенствованием для данной фирмы);
- практическая воплощенность (промышленная применимость), т.е. использование, в промышленности и т.д.;
- коммерческая реализуемость, которая означает, что новшество «воспринято» рынком, т.е. способно удовлетворить определенные запросы потребителей.

Новая идея, отраженная на схемах, чертежах или досконально описанная, но ее не используют ни в одной отрасли или сфере, и на рынке она не может найти потребителя уже не будет инновацией. Инновационный процесс представляет собой процесс создания и распространения нововведений

(инноваций) и инновация в нем является лишь одним из компонентов инновационного процесса.

Инновационный процесс - это последовательная цепь событий от новой идеи до ее реализации и дальнейшего распространения.

В общем виде инновационный процесс можно записать в виде цепочки, которая представлена в формуле (1):

$$\text{ФИ} - \text{ПИ} - \text{Р} - \text{Пр} - \text{С} - \text{ОС} - \text{ПП} - \text{М} - \text{Сб} \quad (1)$$

где ФИ и ПИ - фундаментальные и прикладные исследования;

Р - разработка;

Пр - проектирование;

С - строительство;

ОС - освоение;

ПП - промышленное производство;

М - маркетинг;

Сб - сбыт.

Начальной стадией любого инновационного процесса является фундаментальное (теоретическое) исследование, связанное с понятием научной деятельности направленной на получение и переработку новых, оригинальных, доказательных сведений и информации только в области теории вопроса. Оно не связано непосредственно с решением конкретных прикладных задач, но именно оно есть фундамент инновационного процесса. ФИ воплощаются в прикладных исследованиях, «овеществление знаний», их преломление в процессе производства. В результате разработок создаются конструкции новых машин (оборудования) и процесс переходит в фазы проектирования (Пр), строительства (С), освоения (ОС) и промышленного производства (ПП). Длительность цикла ФИ - ОС может продолжаться свыше 10 лет и имеет относительную самостоятельность как и фазы М и Сб, напрямую связанные с коммерческой реализацией результатов инновационного процесса.

Разнообразие банковских инноваций в современном банковском деле отражает их классификация, которая приведена в Таблице А.4 (Приложение А).

Таким образом, приведенная выше классификация банковских инноваций дает возможность выявить некоторые закономерности в возникновении и прохождении инновационных процессов в кредитных организациях [9]. Дело в том, что преобладание того или иного типа инноваций определяет тип и направленность инновационной стратегии банка (т.е. возможно осуществить «привязку» определенных типов инноваций к определенным типам инновационных стратегий). В свою очередь, типология банковских инноваций позволяет конструировать соответствующие экономические и управленческие механизмы, поскольку они определяются именно типом внедряемых инноваций и выбранной инновационной стратегией. При этом любой банк в процессе реализации системного подхода к определению своей инновационной стратегии, рассматривая свою инновационную деятельность с учетом вышеописанной классификации, получает возможность точнее позиционироваться на рынке, определить формы продвижения и реализации своих разработок и продуктов на рынок, которые для разных типов инноваций различны.

1.2 Особенности организации автоматизированного банковского обслуживания юридических лиц: современные модели и технологии

Современный этап развития мировой банковской системы протекает в условиях обострения конкуренции и кризисных явлений на финансовых рынках. Одним из основных факторов успешного развития банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений. В настоящее время инновации являются ключевыми факторами стабильности, конкурентоспособности и устойчивого экономического роста банков.

Текущие реалии банковского бизнеса позволяют явно выделить три основных катализатора банковской инновационной деятельности:

- глобализацию мировых финансовых рынков и рынков банковских услуг,
- возрастающую конкуренцию со стороны банковского и не

банковского секторов,

- мировой финансовый кризис.

Такие фундаментальные характеристики человеческой природы, как любопытство («А что будет, если сделать это?») и лень («Как бы найти более простой способ сделать это?») стали одной из основополагающих движущих сил инновационных процессов.

Стимулами инновационной деятельности являются как внешние, так и внутренние проблемы предприятий: износ оборудования, высокие энергозатраты, недостаток производственных мощностей. На тех предприятиях, где произошла смена собственника и руководства, причинами инновации стали институциональные перемены - смена формы контроля над предприятием.

Также основным мотивом инициирования инновационных процессов на предприятии является получение конкурентных преимуществ [38]:

- стратегического характера: создание благоприятной деловой репутации в глазах потребителей, потенциальных партнеров, инвесторов; рост эффективности производства за счет модернизации и обновления производственных мощностей; обеспечение развития предприятия за счет расширения рынков сбыта и диверсификации деятельности;

- увеличение рентабельности предприятия вследствие временной монополизации рынка и возможности получения сверхприбыли от реализации радикальных новинок; повышения качества и конкурентоспособности изделий; увеличения доли продукта на рынке;

- снижение издержек хозяйственной деятельности благодаря экономии энергетических и сырьевых ресурсов за счет внедрения бережливых технологий; снижению количества брака, реструктуризации деятельности;

- специальные выгоды и льготы: информационная и правовая поддержка со стороны государства и частных структур; льготное налогообложение; льготное кредитование.

Их целями могут быть продукция, рынки (выход на новые рынки), качество, эффективность.

Государство. Правительственная политика, законодательство могут активизировать инновационные процессы, стимулировать организации к ИД, путем введения новых стандартов (промышленные выбросы, средства безопасности), стимулирует необходимость поиска более эффективных инновационных технологий, альтернативных ресурсов или вкладывать средства в разработку инновационных продуктов, технологий.

Инновационная деятельность может сдерживаться такими экономическими факторами как отсутствие спроса, высокие цены, законодательные факторы (невозможность защиты инновации, налоговая политика и т.д.), специфичные для предприятий (отсутствие квалифицированного персонала).

Что касается интереса населения к инновациям, то в России 27 % интересуются и периодически следят за новинками, остальные 73 % - не интересуются данным вопросом. Например, в Германии соотношение обратное: 63 % интересуются и 37 % - нет.

Протекая во времени, банковская инновация проходит через ряд стадий, которые в совокупности представляют собой жизненный цикл.

Жизненный цикл банковской инновации — это определенный период времени, в течение которого банковский продукт или операция обладают активной жизненной силой и приносят банку как продуценту (производителю) и продавцу инновации определенную прибыль или другую реальную выгоду.

Продуцент (лат. — производящий) банковской инновации есть производитель данной банковской инновации, т. е. сам банк или ассоциация банков [46].

Концепция жизненного цикла банковской инновации имеет важное значение при планировании производства инноваций и организации инновационного процесса в банковской сфере.

Это значение проявляется в следующем:

1. Концепция жизненного цикла банковской инновации вынуждает руководителя банка и его маркетинговую службу анализировать хозяйственную

деятельность как с позиции настоящего времени, так и с точки зрения перспектив ее развития, т. е. с позиции будущего времени.

2. Концепция жизненного цикла банковской инновации обосновывает необходимость систематической работы по планированию выпуска инноваций (поиск идеи, организация инновационного процесса, создание банковской инновации ее продвижение на рынке и диффузия), а также по приобретению инноваций (изучение спроса, банковский маркетинг, бенчмаркетинг).

3. Концепция жизненного цикла банковской инновации является основой механизма анализа и планирования инновации. При анализе банковской инновации можно установить, на какой стадии жизненного цикла она находится, какова ее ближайшая перспектива, когда начнется резкий спад и когда она закончит свое существование.

Планирование банковской инновации можно осуществлять на протяжении всего жизненного цикла инновации. Указанная концепция позволяет разделить всю деятельность по планированию банковской инновации на ряд элементов, которые включают в себя:

- исследование финансового рынка;
- исследование рынка банковской инновации по данному активу рынка;
- исследование продолжительности жизни банковской инновации;
- разработку банковской инновации (т. е. производство банковского продукта или новой операции);
- политику цен;
- рекламу;
- мероприятия по продвижению банковской инновации;
- организацию продажи (сбыта) банковской инновации;
- диффузию банковской инновации.

Приведенные выше элементы процесса планирования банковской инновации корректируются в соответствии с их ролью на различных стадиях жизненного цикла.

Целью корректировки является нахождение на каждой стадии жизненного цикла банковской инновации оптимального соотношения составных элементов банковского маркетинга, соответствующего конкретной ситуации на финансовом рынке.

Банку как продуценту банковской инновации приходится постоянно решать четыре задачи:

1. Что надо сделать для расширения существующих и освоения новых финансовых рынков?
2. Что надо предпринять для разработки банковской инновации?
3. Что надо сделать для внедрения банковской инновации на рынке?

Решения этих задач создают основу для определения необходимого периода времени, материальных, финансовых, трудовых, информационных ресурсов. Увязка времени и ресурсов в единый процесс определяет значимость концепции жизненного цикла банковской инновации для деятельности банков.

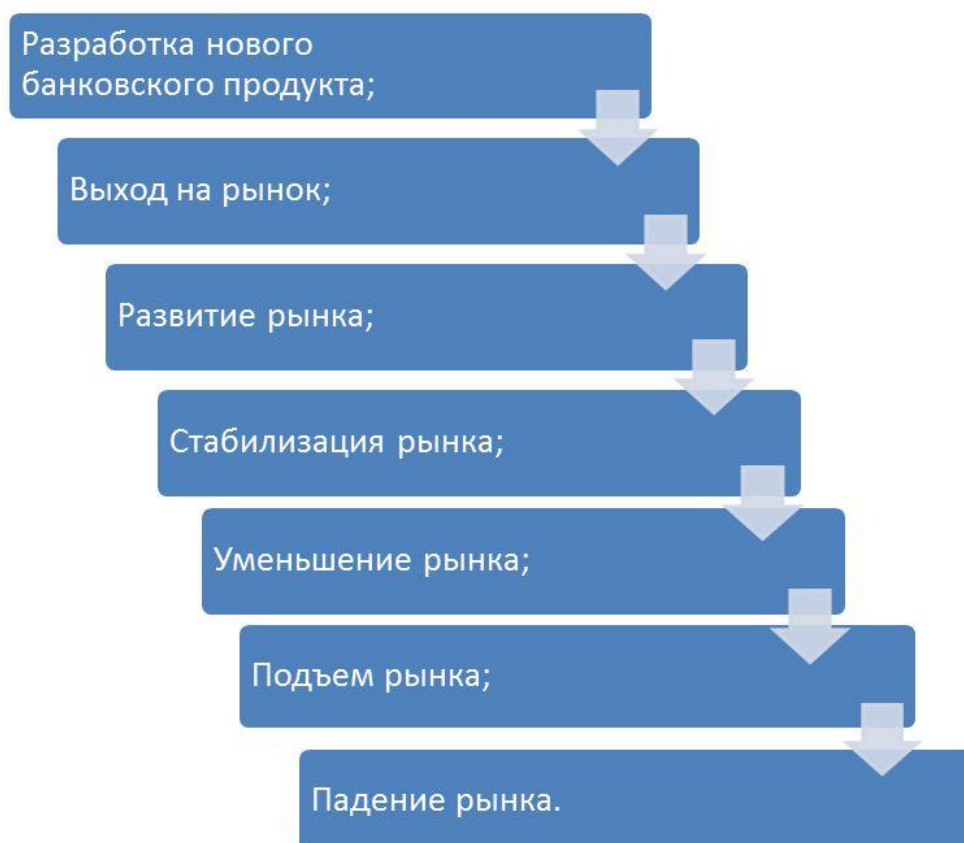
Жизненные циклы банковской инновации различаются по видам финансовых инноваций. Эти различия затрагивают прежде всего общую продолжительность жизненного цикла, продолжительность каждой стадии внутри цикла, особенности развития самого цикла, разное количество стадий. Виды и количество стадий жизненного цикла определяются особенностями той или иной банковской инновации. Однако в каждой инновации можно выделить ее базовую основу, которая четко характеризует самостоятельные стадии жизненного цикла. Жизненный цикл нового банковского продукта представлен на рисунке 1 и включает в себя семь стадий [22].

При рассмотрении жизненного цикла новой банковской операции следует учитывать некоторые особенности.

1. Банковская операция реализуется в форме законченного документа, описывающего всю процедуру выполнения данной операции. Этот момент отражает алгоритм банковской операции. Алгоритм банковской операции представляет собой систему последовательных действий, применяемых по строго определенным правилам, приводящую к решению поставленной перед

банковской деятельностью задачи. Банковские операции реализуются в двух направлениях:

- внутри банка-производителя данной операции;
- на финансовом рынке путем продажи банковской операции другим финансовым институтам.



Источник: составлено автором на основании [9]

Рисунок - 1 Жизненный цикл нового банковского продукта

2. Целью реализации банковской операции является получение экономической выгоды в виде снижения времени на проведение какой-то работы, высвобождения работников при ликвидации ненужной работы, экономии денежных средств и т. п.

Целью продажи банковской операции на рынке другим финансовым институтам является получение денежных средств в форме выручки и поднятие своего имиджа.

3. Банковские операции не патентуются, но представляют собой ноу-хау. Поэтому производитель банковской операции может потерять монополию на операцию, не продав ее на рынке. Кроме того, работники финансовых институтов могут сами разработать эту операцию, опираясь на какие-то элементы операции, взятые или украденные (промышленный шпионаж) у других банков или финансовых институтов.

1.3 Методы оценки эффективности использования инноваций в деятельности современного банковского института

Для оценки успешности реализации стратегии развития банка большое значение имеют методические подходы оценки эффективности инноваций, базирующиеся на системе показателей. Система показателей инноваций создает формализованную базу для принятия управленческих решений, что достаточно важно, учитывая, что инновационные проекты имеют долгосрочный характер и высокие риски. Она формируется с учетом специфики деятельности и отображает стратегические интересы, помогает обоснованно распределять инвестиционные ресурсы между инновационными идеями и инициативами, мотивирует персонал. В корпоративной банковской практике пока еще не сформировалась система показателей финансовых инноваций. Чаще всего к ним относят - влияние на рост доходов, удовлетворенность клиентов, рост доходов от новых продуктов, повышение производительности труда, динамику прибыли.

Эффективность финансовых инноваций - это результат их влияния на экономическую деятельность, которая измеряется стоимостными показателями конечных результатов к расходам, потенциально положительно направленная на развитие, укрепление финансовой устойчивости и конкурентоспособности банка при условии соблюдения баланса рисков.

Для каждой финансовой инновации с учетом особенностей ее формы могут быть определены критерии эффективности, которые позволяют оценить

полноту использования ее функционального потенциала, выявить резервы и разработать рекомендации дальнейшего совершенствования.

Так, например, оценка эффективности продуктовых инноваций проводится по результатам анализа их доходности и рентабельности. К примеру, в области розничного бизнеса используются показатели, характеризующие: рыночные позиции по основным банковским продуктам (доля рынка); интенсивность и глубину взаимоотношений с клиентами (количество продуктов на одного клиента и др.); качество обслуживания (время обслуживания, время принятия решения о выдаче кредита и др.); удовлетворенность клиентов (индекс лояльности, восприятие бренда); развитие каналов сбыта (доля транзакций через удаленные каналы и др.); производительность труда сотрудников (показатели в расчете на одного сотрудника - количество операций, кредитных договоров).

В настоящее время инновационный менеджмент еще не получил достаточного распространения в России, поэтому коммерческие банки и небанковские кредитные организации вынуждены самостоятельно разрабатывать показатели эффективности. Сегодня не существует единой методики по оценке эффективности от внедрения финансовых инноваций в деятельность банков и небанковских кредитных организаций.

Оценить эффективность от внедрения финансовых инноваций, целесообразно, используя комплексную методику на основе экономической, научно-технологической и социальной эффективности. Экономическую или финансовую эффективность, можно определить на основе получаемого дохода коммерческого банка или небанковской кредитной организации, а также доходов кредитной организации в расчете на одного человека, социальную эффективность на основе социологических опросов, а научно-техническую - на основе рейтинговой оценки [13].

Определение экономической эффективности на основе получаемого дохода заключается в определении эффективности на основе получаемого дохода от внедрения финансовых инноваций в деятельность кредитных

организаций. Инновации, не только позволяют сохранить свои позиции на рынке, выйти на новые, получить конкурентные преимущества, но и повысить прибыль. Для определения эффективности внедрения финансовых инноваций необходимо сравнить прибыль кредитной организации после внедрения инновации с прибылью до ее внедрения. Если абсолютная разница будет положительной, то внедрение финансовых инноваций можно считать эффективным.

Кроме того, оценить эффективность, можно используя такой показатель как доход кредитной организации в расчете на одного человека. Для этого необходимо среднегодовой размер доходов от использования финансовых инноваций поделить на количество клиентов, пользующихся ими в данной кредитной организации.

Научно-техническую эффективность, можно оценить с помощью рейтинговой оценки. Для этого выделено 5 основных оценочных показателей: новизна, оптимальность, практическая польза, изобретательский уровень, использование передовых технологий.

Оценку суммарной научно-технологической эффективности следует рассчитывать по формуле (2) [22]:

$$R = \sum_{i=1}^n x_i * k_i \quad (2)$$

где X_i - класс эффективности i - го показателя,

k_i - весовое значение i - го показателя,

n - количество показателей.

Рейтинг в банках и небанковских кредитных организациях имеет вид:

1 категория - высокий уровень эффективности > 5 ,

2 категория - средний уровень эффективности 1,3 - 5,

3 категория - низкий уровень эффективности $\leq 1,2$.

Совсем иначе проводится оценка эффективности финансовых инноваций на основе компьютерных технологий, а именно с использованием методов оценки для внедрения ИТ - экономическая добавленная стоимость (Economic Value Added, EVA), полная стоимость владения (Total Cost of Ownership, TCO),

совокупный экономический эффект (Total Economic Impact, TEI), быстрое экономическое обоснование (Rapid Economic Justification, REJ), информационная экономика (Information Economics, IE). Однако, при внедрении систем типа CRM, где целью системы ставится рост прибыли за счет оптимального взаимодействия с клиентами, в качестве критериев эффективности могут выступать - расширение доли рынка, приумножения количества лояльных клиентов, наращивание производительности продаж, повышение прибыльности клиентов. Оценить экономический эффект внедрения CRM-системы достаточно сложно, но он может измеряться такими показателями как: снижение расходов труда и рост трудоспособности сотрудников; увеличение процента удержания клиентов; снижение операционных расходов, которые связаны с маркетингом и продажей продуктов и др.

Таким образом, эффективность финансовых инноваций можно рассматривать количественно и качественно. Ее количественная оценка проводится по разным показателям с учетом макро- и микроуровней. С качественной точки зрения оценка эффективности финансовых инноваций в любой форме должна отображать насколько полно реализуются их потенциальные возможности на уровне отдельного банка и банковской системы в целом. Учитывая возможность проявления полярных эффектов финансовых инноваций, это становится особенно важным в периоды кризисных явлений.

Для оценки эффективности финансовых инноваций следует сформировать систему возможных эффектов, их индикаторов и показателей. Систематизация проведена для оценки эффективности относительно производственных функций результата и затрат, где в качестве эффектов и возможных сдерживающих факторов рассматриваются финансовые инновации в форме продуктов и на основе технологий, а также рыночный, социальный и экологический эффекты.

Позитивной динамикой первой функции является вектор повышения, второй - сокращение. Показатели эффективности финансовых инноваций для

производственной функции результата и затрат представлены в Таблице Б.1 и Таблице Б.2 (Приложении Б).

Эффекты финансовых инноваций связаны с их созданием, внутренней структурой и формой, масштабами реализации, рисками их восприятия целевой аудиторией, конкурентами и регулятором, возможностью дальнейшего реинвестирования капитала.

Технологические эффекты связаны с банковской информатизацией, которая характеризуется высоким уровнем развития с целью повышения эффективности бизнеса. Основное направление информатизации - решение текущих потребностей и обеспечение соответствия требованиям центрального банка и международных организаций.

Индикаторами эффектов внедрения новых информационных технологий могут быть: сокращение транзакционных расходов, унификация банковских бизнес-процессов, сокращение сроков внедрения новых продуктов, снижение себестоимости обслуживания, высвобождение времени сотрудников для предоставления более качественного сервиса, рост производительности и улучшение условий труда и т.д.

Внедрением различных технологий для поддержки бизнес-процессов, систем риск-менеджмента и бюджетирования, банки стремятся соответствовать новым трендам расширения сервисов и продуктовой линейки, привлечения клиентов, повышения качества обслуживания. Но все их стремления и усилия требуют анализа эффективности, что в свою очередь не возможно без внедрения систем бизнес-аналитики на единой аналитической платформе.

Сложность обоснования системы показателей оценки эффективности финансовых инноваций заключается в особенностях их структуры и многообразии форм, биполярной природе эффектов, отсутствии полноты информации относительно получения надежных оценок [13].

Показателями эффективности могут служить рентабельность пассивов, часть активных счетов, увеличение клиентской базы, активность клиентов, объем безналичных операций и т.д. Следует также учитывать, что в каждом

отдельном банке инновационный процесс имеет свои особенности и сложности, требует системного подхода, дисциплины и предвидения.

Качественную оценку эффективности финансовых инноваций рекомендуется определять комплексно как соотношение результативной и затратной составляющих. Результативная составляющая эффективности инноваций - это функция от темпа роста доходов, объема клиентской базы, доходности и др., а затратная - функция от технологической и экономической сложности, риска нововведений.

Расчет интегрального показателя результативной K_{res} и затратной K_{cost} составляющих проводится отдельно экспертным методом по принятой шкале оценки по формуле (3) [43]:

$$K = \sum_{i=1}^n b_i \sum_{j=1}^m a_{ij} k_{ij} \quad (3)$$

где b_i - весовой коэффициент i -ой группы показателей результативной или затратной составляющей ($\sum_{i=1}^n b_i = 1$);

a_{ij} - весовой коэффициент j -го показателя i -ой группы ($\sum_{j=1}^m a_{ij} = 1$);

k_{ij} - бальная оценка j -го показателя i -ой группы;

m - количество показателей в i -ой группе результативной или затратной составляющей.

Тогда комплексная оценка эффективности инноваций равна соотношению средневзвешенных оценок ее составляющих, которая представлена в формуле (4) [22]:

$$K_{Eff} = K_{res} / K_{cost} \quad (4)$$

В зависимости от значений коэффициента эффективности находится ее качественная оценка, например за реперными точками - высокая, средняя, низкая и очень низкая.

Таким образом, финансовые инновации реализуются в соответствии с основными принципами - инновационность, клиентоориентированность, финансовая обеспеченность и последовательность бизнес-процессов.

Необходимым условием повышения эффективности деятельности банков является качественная оценка финансовых инноваций. Предложенная методика качественной оценки эффективности инноваций включает: определение критериев эффективности, которые оптимально охватывают все аспекты внедрения новаций; определение перечня показателей в соответствии с избранными критериями; оценка и вычисление значений каждого показателя; вычисление интегральных показателей и комплексной оценки эффективности; присвоение качественной оценки эффективности инновации. Внедрение данной методики позволяет снизить риски и обеспечить позитивные эффекты для клиентов, банка и экономики страны в целом.

2 Основные результаты стратегии инновационной деятельности крупного коммерческого банка (на примере ПАО Сбербанк)

2.1 Оценка факторов и основных показателей развития кредитной организации в условиях нарастающей конкуренции в банковском секторе

Реальной платформой в инновационной деятельности банка является его экономическая, финансовая состояние и качество менеджмента.

Анализ ключевых индикаторов развития банков свидетельствует об относительно устойчивом платежеспособном положении обеспечивающем на внешнем рынке конкурентоспособность и эффективность.

Спрос, предъявляемый покупателем на банковский продукт или операцию, определяет степень новизны этих видов нововведений. Когда новый продукт, появившийся на рынке, продается, значит, он пользуется спросом и имеет своего покупателя. Уровень спроса на новый продукт определяет уровень его полезности, значит, и степень его новизны.

Сбербанк находится на рынке уже 176 лет, распространяется на 22 страны, и за счет своей инновационной деятельности, клиентами являются 140 млн физических лиц и 2 млн юридических.

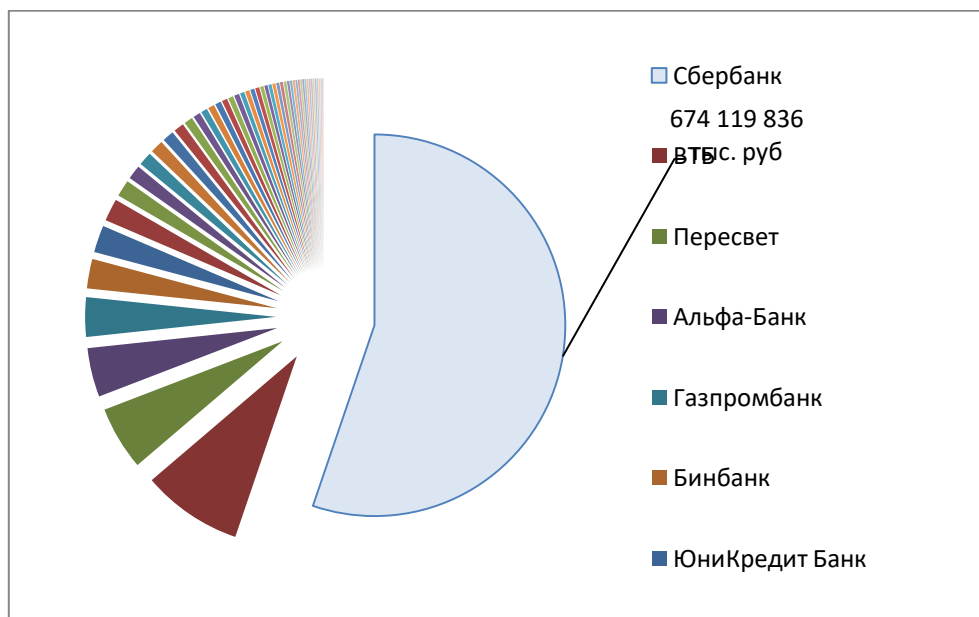
На данный момент акцент поставлен на современные каналы удаленного обслуживания клиентов, таких как интернет- и мобильный банк, контактный центр, СМС-банк, что позволяет Сбербанку существенно сократить операционные расходы, время на обслуживание клиентов, а также увеличить производительность труда сотрудников и обеспечить удобство и качество обслуживания клиентов.

В последние годы Сбербанк находится в авангарде технологических и инновационных изменений в стране, успешно трансформирует собственную технологическую платформу и создает крупнейшую промышленную ИТ-систему на базе самых современных технологий. Помимо этого, банк активно развивает инновационные технологии, такие как искусственный интеллект, машинное обучение, блокчейн, роботехнику и другие.

На текущий момент уже 46 млн человек являются постоянными пользователями Сбербанк Онлайн, а также ее мобильной версией, которые минимум 1 раз в месяц пользуются данной автоматизированной системой (АС). А количество пользователей Сбербанк Бизнес Онлайн превышает 1,5 млн корпоративных клиентов.

Ведущий банк страны обеспечил стабильно высокий доход и эффективность, что можно наблюдать в Таблице 4. На сегодняшний день около 60-70% прибыли всей банковской системы Российской Федерации приходится именно на Сбербанк. Для наглядности, на рисунке 2 приведены данные по прибыли 50-ти банков с наивысшими показателями на 01.01.2018 год.

Исходя из чего можно с полной уверенностью утверждать, что ПАО Сбербанк является лидером на российском рынке



Источник: [47]

Рисунок 2 - Доля прибыли 50-ти банков с наивысшим результатом на 01.01.2018г.

На рисунке В.1 (Приложение В) представлены основные финансовые показатели ПАО Сбербанк за период 2012-2017гг. Из представленных данных

можно сделать вывод, что банк ведет верную политику по развитию и распространению систем дистанционного банковского обслуживания, о чем свидетельствует снижение операционных расходов на 0,7% в 2017 году по сравнению с 2016, и увеличением всего на 33% по сравнению с 2012 годом, при том, что операционный доход вырос на 19,3% в 2017 году по сравнению с 2016, и на 68% по сравнению с 2012 годом. По итогу операционные расходы к операционному доходу до резервов (CIR) на 2017 г. составили всего 35,2 п.п., что говорит о снижении по сравнению с 2016 г. на 4,5%, а за 5 лет данный показатель снизился на 10,8%. Это говорит, о том, что целевые показатели по CIR, которые были представлены в стратегии 2014-2018 ПАО Сбербанк - 40%, были выполнены [54].

В последние годы в ответ на изменения на рынке, Сбербанк начал самую масштабную в стране технологическую трансформацию. Были созданы основные технологические платформы: завершено формирование технологических компонентов ядра, созданы инструменты разработки бизнес-сервисов и начат перевод первых продуктов банковского бизнеса на новую платформу.

Банк начал активно работать с данными и аналитикой: заложены основы инфраструктуры хранения и обработки данных на базе «облачных» технологий; запущено масштабирование основных процессов управления данными; создано Data Science-сообщество и Академия технологий и данных в Корпоративном университете, что позволило переобучить более 35 тыс. сотрудников; активно внедряются технологии Искусственного Интеллекта.

Сбербанку в 2016 году удалось максимально повысить отказоустойчивость автоматизированных систем 24/7 и обеспечить уровень надежности на 99,99%.

Банк с каждым годом пытается максимально упростить интерфейс всех ИТ-систем, для удобства и лояльности своих клиентов. А также завершается строительство крупнейшего центра обработки данных «Сколково», который в свою очередь сможет еще больше повысить надежность и автономность банка.

«Сбербанк Технологии», Центральный аппарат и Сибирский банк — стали лауреатами «Премии HR-бренд» — престижного конкурса в области управления персоналом. «СберТех» взял два золота в номинациях «Регион» и «Цифровой опыт» с проектом «Иннополис — IT-город с нуля». Сотрудникам банка удалось создать инновационный технологический центр, дав импульс к развитию всей IT-индустрии страны.

Проект комплексной системы профессионального обучения для массовых должностей блока «Розничный бизнес» взял золото в номинации «Новые подходы» и серебро — в номинации «Федерация». Разработана уникальная образовательная digital-платформа для сотрудников.

В номинации «Регион» третье место заняла система digital-подбора на ключевые массовые должности блока «Розничный бизнес» Сибирского банка. В результате скорость подбора выросла, а затраты — сократились.

Каждый из нас, являясь не только сотрудником, но и клиентом нашего банка, оказывается в ситуации, когда необходимо решить тот или иной вопрос, и каждый сам выбирает схему взаимодействия с банком. Кому-то удобнее действовать удалённо, а кому-то привычнее и спокойнее прийти в отделение банка, тем более что сейчас используются удобные терминалы электронной очереди.

Модель взаимодействия банка с сотрудниками компаний, состоящих на зарплатном проекте, должна быть максимально комфортной, и в этом случае в задачи банка входит не только быстро доставить свой продукт клиенту на территорию предприятия, но и сделать это так, чтобы клиент остался доволен и процессом, и результатом данного взаимодействия. Ведь полученный опыт общения, причём как негативный, так и позитивный, серьёзно влияет на отношение к банку.

Основные неудобства при работе с клиентами на территориях организаций известны: клиенты обслуживаются в порядке живой очереди рядом со своими рабочими местами и вынуждены находиться довольно долго в переговорных комнатах или коридорах, не имея возможности записаться

заранее и выбрать удобное время для визита, что, несомненно, вызывает недовольство организацией процесса как у самих клиентов, так и у их работодателей.

«Возможно ли изменить сложившуюся ситуацию с обслуживанием сотрудников компаний, состоящих на зарплатном проекте?» Именно с таким вопросом сотрудники из Управления прямых продаж блока «Розничный бизнес» обратились в Центр технологических инноваций (ЦТИ) Сбербанка.

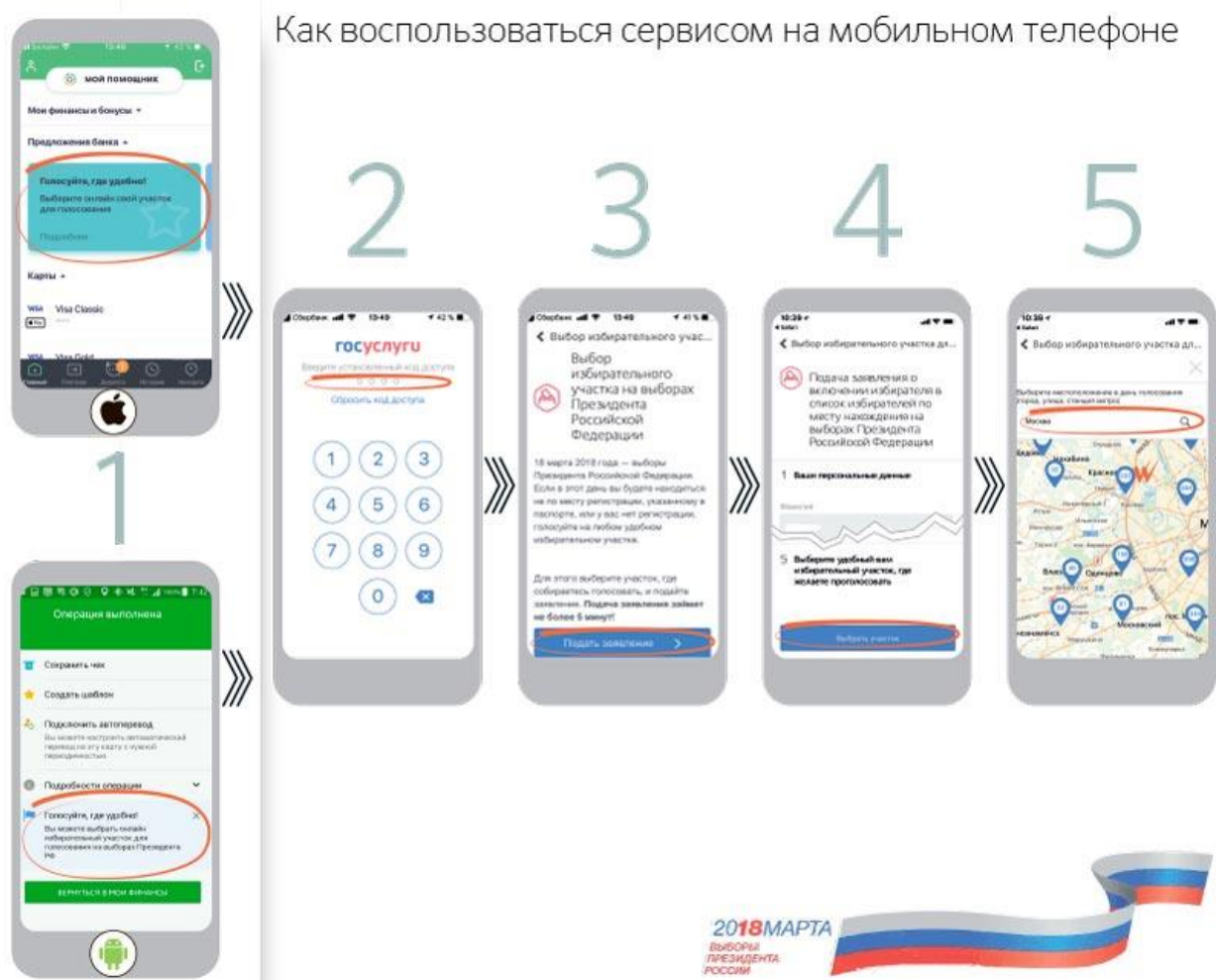
Итогом командной работы стал запуск пилота «Мобильная электронная очередь», в ходе которого был разработан и внедрён в тестовую эксплуатацию прототип системы мобильной электронной очереди. Сотрудники компаний, состоящих на зарплатном проекте, получили возможность самостоятельно и заранее через web-интерфейс выбирать удобное для себя время обслуживания и менять его. А сотрудники банка теперь могут понимать, сколько клиентов записалось, с рабочих планшетов управлять клиентопотоком в зале ожидания и выявлять необходимое число сотрудников банка для выезда.

Были подсчитаны результаты данного пилота:

- количество выданных карт увеличилось на 8%;
- среднее время ожидания клиента в очереди снизилось с 21 минуты до 2,4 минуты, т. е. почти в 9 раз.

Большинство опрошенных клиентов и сотрудников дали положительную обратную связь о сервисе и выразили надежду на его дальнейшее использование.

Еще одним временным, однако немаловажным новшеством 2018 года стал онлайн выбор участка для голосования на выборах Президента Российской Федерации в 2018 году. Цель — повысить явку в день голосования. Вне зависимости от места регистрации или проживания каждый гражданин Российской Федерации мог выбрать удобный для себя участок голосования. Сбербанк сделал доступными данный сервис на портале Госуслуг. На рисунке 3 представлена схема, каким образом можно быстро и легко воспользоваться сервисом в мобильном телефоне.



Источник: [47]

Рисунок 3 - Схема онлайн регистрации и выбора участка для голосования за президента РФ

В настоящее время Сбербанк старается расширить свои позиции не только на рынке банковских продуктов и услуг, но и выйти за их границы. Например, в Ульяновске на всероссийском форуме «Новая кооперация» банк представил смарт-офис — пилотный проект для сельской местности. Это автофургон, оснащённый банкоматом, а также встроенной витриной, системой водо- и электроснабжения, холодильным оборудованием и автономным отоплением для выездной торговли продуктами. Ульяновская область стала одной из трёх площадок по внедрению этого проекта. Автофургоны появятся в удалённых сёлах Ульяновского, Вешкаймского и Новомалыклинского районов.

Торговлю товарами первой необходимости в смарт-офисе будет осуществлять Центросоюз РФ, а Сбербанк обеспечит работу банкомата.

Благодаря современным технологиям можно представлять жителям села не только продукты, но и услуги первой необходимости, к которым однозначно относятся и финансовые.

Кроме того, запуск многофункциональных смарт-офисов «на колесах» - это проявление социальной ответственности банка в союзе с организацией потребкооперации и правительством региона.

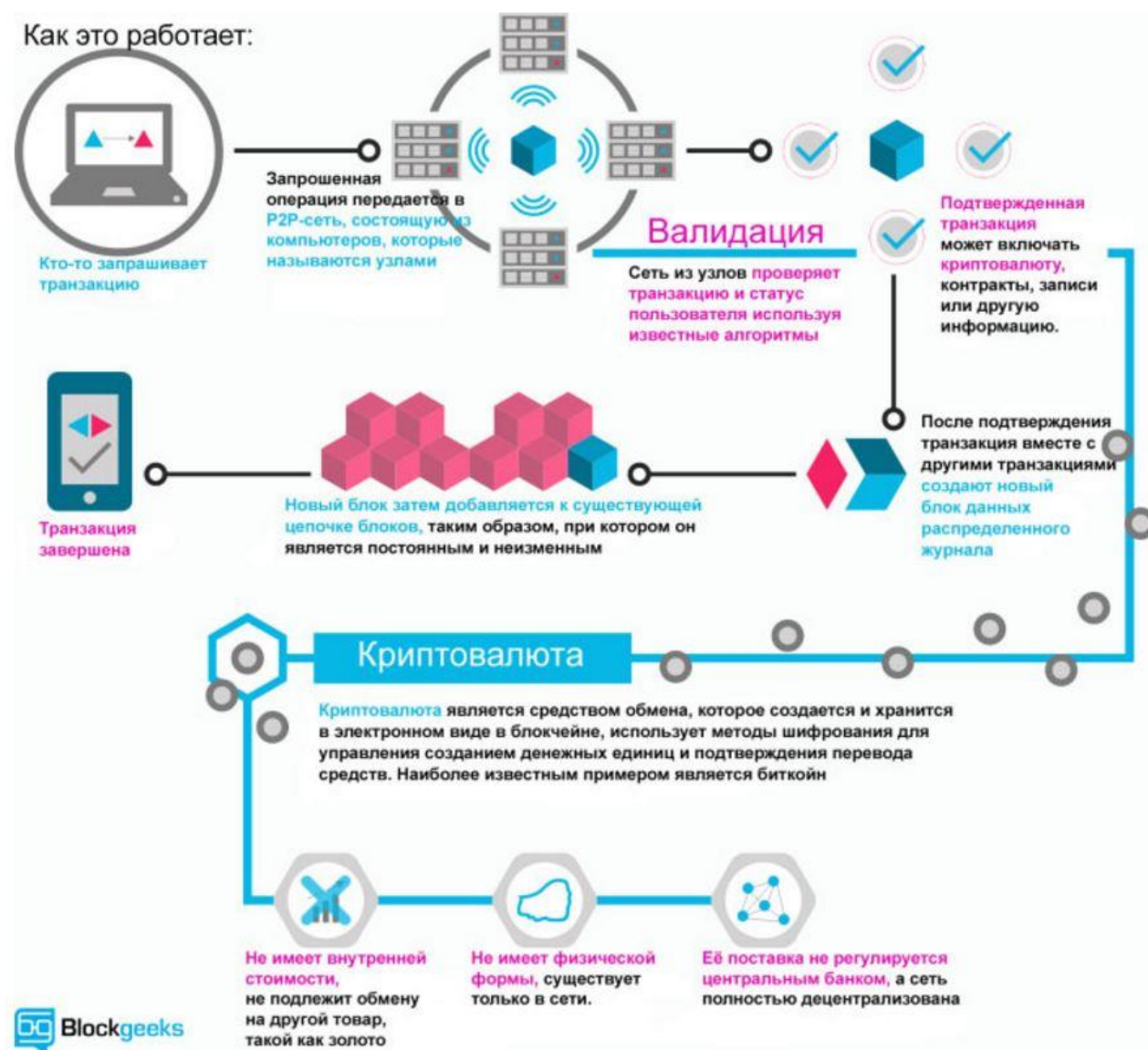
Форум, организованный Центросоюзом и правительством Ульяновской области, прошёл во дворце спорта «Волга Спорт Арена». Его участниками стали более 800 представителей российского кооперативного сообщества (потребительского, производственного, сельскохозяйственного, фермерского, кредитного, жилищно-строительного, садоводческого), представляющего интересы 68 миллионов человек из 76 субъектов Российской Федерации. Объединение усилий Банка и Центросоюза поможет обеспечить жителей сельской местности самыми необходимыми товарами и услугами.

Также, в последнее время популярным новшеством на рынке банковских продуктов и услуг стал блокчейн (Blockchain). Блокчейн — распределенная база данных, которая хранит информацию обо всех транзакциях участников системы в виде «цепочки блоков» (именно так с англ. переводится Blockchain). Блокчейн выступает в виде вечного цифрового распределённого журнала экономических транзакций, который может быть запрограммирован для записи не только финансовых операций, но и практически всего, что имеет ценность [37].

Доступ к реестру есть у всех пользователей блокчейна, выступающих в качестве коллективного нотариуса, который подтверждает истинность информации в базе данных.

Позволяя цифровой информации распространяться, но не копироваться, технология блокчейн создала основу нового вида интернета. Технология была первоначально разработана для цифровой валюты, биткоина, но в настоящее

время техническое сообщество ищет другие потенциальные варианты использования данной технологии. Для наглядности на рисунке 4 представлена примерная схема работы блокчейна.



Источник: [37]

Рисунок 4 - Схема работы блокчейна

Дочерняя компания «Сбербанк Факторинг» стала лауреатом премии «Время инноваций» в номинации «Лучший проект по внедрению инноваций» в категории «Финансы и консалтинг».

Сбербанк представил инновационный проект по использованию блокчейн-технологий в факторинге - децентрализованную открытую систему для проведения сверки данных по поставкам между участниками факторинговой сделки на основе смарт-контракта. Внедрение новой технологии позволило упростить алгоритм сверки данных, обеспечив надёжность, безопасность и конфиденциальность сделок.

Был запущен пилотный проект по верификации поставок с "М.Видео", который проходит успешно: подтверждено 3328 поставок на сумму свыше 7,5 млрд рублей. Более того, банк делает платформу мультифакторной: к ней уже подключился "Альфа-банк", планируют подключиться ещё семь факторинговых компаний. Благодаря этой технологии снижаются финансовые риски для факторингового агента и ускоряются расчёты с поставщиками. На подтверждение информации тратится всего 15 минут, что сокращает срок выплаты факторингового финансирования.

Таким образом, можно сделать вывод, что Сбербанк старается не только вовремя реагировать на все факторы и предпосылки к дальнейшему инновационному развитию для подтверждения звания конкурентоспособной финансовой организации на рынке банковских продуктов и услуг, но и опережать их, расширяя свою деятельность вне финансовых услуг.

2.2 Оценка экономической эффективности внедрения и использования инновационных продуктов и услуг

Меняющиеся условия нашей жизни привели к повышению требований, которые клиенты предъявляют к банкам, таких как: удобство работы с банком, быстрый доступ к банковским услугам, скорость реализации услуг.

Для удовлетворения этих требований кредитная организация должна «приблизить» к клиенту продукты и услуги. Возможность сделать это, дают электронные каналы предоставления банковских продуктов и услуг. Автоматизация текущей работы банка по обслуживанию физических и юридических лиц сокращает его внутренние издержки и повышает качество

обслуживания клиентов. Обе задачи являются для любого банка стратегическими, поскольку, в конечном счете, эти показатели определяют его конкурентную позицию на рынке финансовых услуг.

Основополагающим принципом оценки экономической целесообразности автоматизации банковской деятельности, является реализация подхода, предусматривающего необходимость выбора наилучших вариантов решения задач, как для банка, так и для его клиентов.

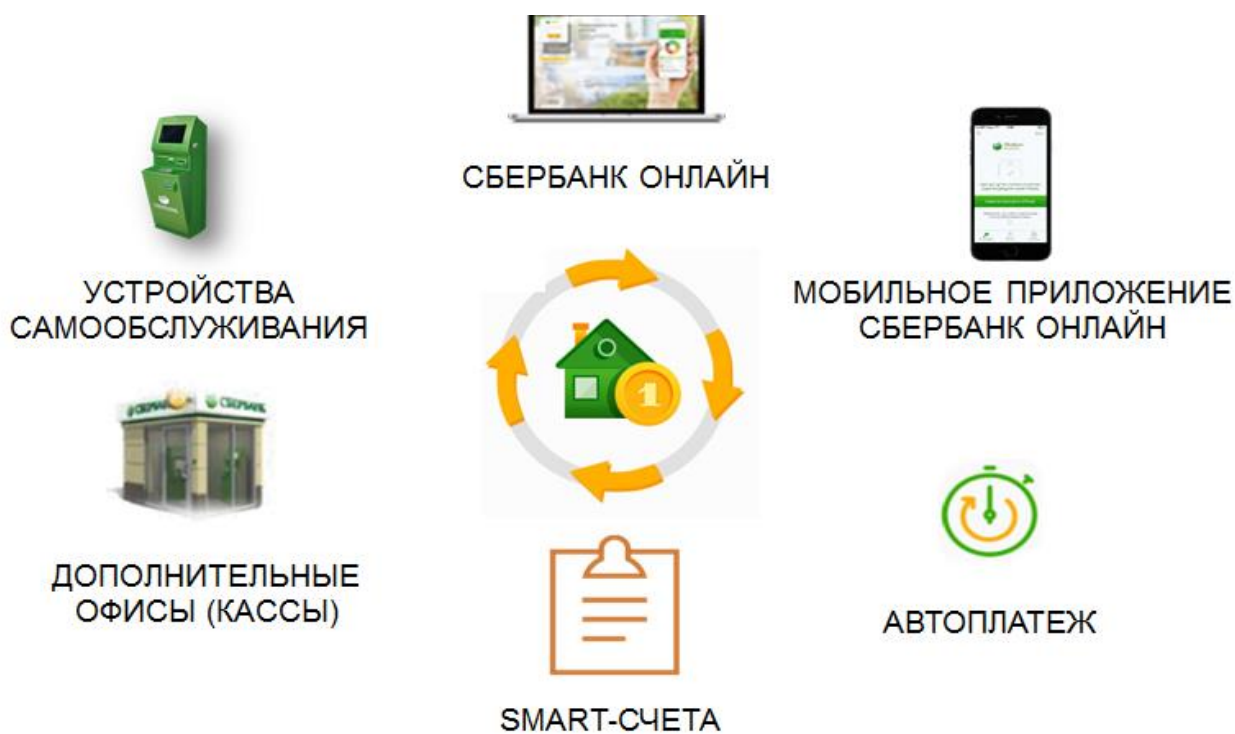
Одним из популярных направлений банка, который позволяет получить комиссионный доход при наименьших затратах, это платежные сервисы ПАО Сбербанк. Практически каждый житель РФ хоть раз, но оплачивал свои покупки, товары или услуги через банк, неважно будь это оплата госпошлин, платежи за образование, услуги ЖКХ, сотовый или стационарный телефон, оплата товаров, которые можно купить в интернете и т.д.

Сначала такая возможность появилась только в дополнительных офисах Сбербанка, затем в устройствах самообслуживания и в дальнейшем было очевидным решение создать новые сервисы, которые были бы намного менее трудозатратными, не требовали личного присутствия клиента и с возможностью принимать из 24/7.

Всего 10 лет назад крупнейший банк России ПАО Сбербанк только внедрял систему Мобильный банк, которая позволяла при помощи SMS получать информацию о поступлениях денежных средств на счет или списаниях, затем данная система расширила свои возможности и уже при помощи данной услуги пополнять счет своего и чужого мобильного телефона, осуществлять перевод на карту по номеру телефона, и многое другое. 5 лет назад уже появились система Сбербанк Онлайн, благодаря которой при помощи персонального компьютера, ноутбука или планшета можно совершать около 85% передовых операций не посещая офис банка.

В настоящее время лидер банковского сектора России осуществляет прием платежей различными способами, такими как: прием платежей сотрудниками банка через дополнительные офисы, а также самостоятельная

оплата: через устройства самообслуживания, далее УС, т.е. терминалы или банкоматы, через автоматизированную систему Сбербанк Онлайн, далее АС СБОЛ, через мобильное предложение Сбербанк Онлайн, (МП СБОЛ), Автоплатеж и SMART-СЧЕТА. Все способы оплаты представлены на рисунке 5.



Источник: [41]

Рисунок 5 – Платежные сервисы ПАО Сбербанк

Именно благодаря внедрению инновационных сервисов ПАО Сбербанк является лидером на рынке сопровождения платежей. В 2012 году Сбербанк был признан лауреатом премии PROBA - IPRA Golden World Awards 2012 за формирование нового имиджа как самой открытой и прозрачной компании России, т.к. компания отдает наивысший приоритет качеству и надежности сервисов и развитию дистанционных каналов обслуживания клиентов. А в 2014 году был награжден в 5 различных номинациях по дистанционному банковскому обслуживанию: «лучшее финансовое мобильное приложение в

Центральной и Восточной Европе», «лучший СМС-банк в Центральной и Восточной Европе», «лучший розничный интернет-банк в России», «лучший Мобильный банк в России» и «самое удобное банковское приложение для iPhone в России» [41].

Очевидно, что с развитием удаленных каналов обслуживания, увеличивается доля их пользователей. На данный момент это приоритетные каналы для ПАО Сбербанк, т.к. себестоимость операции требует наименьших затрат, нежели обслуживание устройств самообслуживания или себестоимость через сотрудника банка, т.к. именно она является наиболее невыгодной из-за оплаты банком трудозатрат.

Для того, чтобы клиент смог оплатить свои услуги поставщику услуг, ведется вывод юридического лица во все платежные каналы.

Однако здесь можно определить ряд недостатков, таких как долговременный характер: коммуникаций с клиентом, создания договора, и производимых настроек, а также высокую трудозатратность сотрудника банка. Для устранения этих недостатков был создан и внедрен в 2017 году договор «оферты» на прием платежей от физических лиц.

Для подробного изучения данной инновации детально рассмотрим аспекты, которые претерпели изменения. Схема реализации обычного договора и договора оферты представлены на рисунке 6. Из представленных данных, мы видим, что изменилось только то, что теперь клиент имеет доступ к дополнительному источнику информирования о данной услуге, сразу же узнает условиях заключения договора и может заполнить заявку на сайте.

Также новая система экономит время сотрудника банка на составление договора, следовательно не требуются документы до его подписания.

В итоге можно смело утверждать, что значительных изменений, данное новшество не внесло.

На сайте банка, при заполнении клиентом заявления сразу предоставляется не совсем корректная информация по поводу сроков вывода поставщика услуг во все платежные каналы.

Менеджеру попадает задача на рассмотрение заявки в этот же день, и на исполнение дается 3 дня, т.е. он может рассмотреть его как на первый, так и на третий день после подачи.



Источник: составлено автором на основании [41]

Рисунок 6 – Технологическая схема реализации обычного договора и договора оферты в ПАО Сбербанк

Писать о том, что клиент подписывает заявление на следующий день опрометчиво, т.к. это зависит только от клиента, захочет или сможет ли он прийти в этот день, через неделю, или месяц.

И наконец 4 «этап» проведение настроек физически не может быть реализован за 1 день, т.к. сутки нужны для того, чтобы сотрудники управления сопровождения операций юридических лиц подтвердили полномочия лица, с которым банк заключает договор и только после этого он подписывается со стороны банка.

После чего наступает этап реализации поставщика услуг в единую платежную систему. Через программное обеспечение ИРПС подается заявление на сотрудников отдела ведения нормативно-справочной информации управления операционного контроля, будем называть их НСИ, для вывода клиента в единую платежную систему. На заполнение одной заявки уходит порядка 10 минут.

При этом целесообразно было бы сделать автоматическое формирование заявки. Технически это возможно, т.к. при подачи заявления клиентом, договор со всеми реквизитами заполняется автоматически.

В последствии это привело бы сокращению времени работы сотрудника, благодаря чему, он сможет охватывать больший объем работы.

Настройки по выводу клиента в среднем производятся в течении суток. Итого: нам минимум требуется 2 дня на то, чтобы вывести поставщика услуг во все платежные сервисы. Это без учета форс мажорных обстоятельств и клиентов с базовым видом услуги.

Можно сделать вывод, что данная система является недоработанной и требует внесения значительных изменений. Разработки происходят на уровне центрального аппарата, т.е. сотрудников, которые напрямую не взаимодействуют с клиентами, в связи с чем, имеет смысл при создании и внедрении инновационных продуктов, выявить потребности самих клиентом и сотрудников, которые непосредственно с ними работают.

2.3 Перспективы развития инновационных сервисов для клиентов

Интернет, мобильные приложения, социальные сети и другие подобные новшества последние 10 лет в России уже не новы и является обыденными, а для жителей развитых стран, таких как Япония, США, Швейцария, Сингапур и многих других, последний 20 лет. Эти технологии стали частью повседневной жизни.

Разрабатывая стратегию для банка или раздумывая над тем, насколько быстро или полноценно интегрировать данные технологии в стратегию

предоставления банковских услуг, нужно учитывать, что мир уже не вернется к традиционным банковским услугам без интернет-технологий.

Клиенты эпохи информации получили возможность более широкого выбора, большего доступа, в их распоряжении более качественные, быстрые и эффективные способы обслуживания. Поведение потребителей меняют два основных фактора, а именно: психологическое влияние эпохи информации и связанных с ней инноваций и процесс распространения (инноваций) [29]. Каждый из этих факторов оказывает воздействие на сдвиги в парадигме, т.е. на то, как финансовым институтам следует рассматривать свои услуги и участие клиентов в данном процессе.

Развитие новых технологий, более эффективные методы обслуживания и способы удовлетворения потребностей самоактуализации изменили то, как клиент ценит свое время, формирует ожидания и воспринимает себя в окружающем мире. С появлением новых каналов коммуникации приходит осознание, что традиционное взаимодействие - менее эффективное, чем общение по телефону или через интернет - попусту отнимает время. Данное психологическое влияние, в свою очередь повышает самооценку потребителей и дает ощущение контроля над ситуацией, личного достижения.

На изменение поведения клиентов влияет и другой фактор - широкое присутствие технологий и инноваций в повседневной жизни. Скорость распространения - это скорость с которой новая идея передается от одного потребителя к другому. С конца XIX в. Степень проникновения технологий и скорость их распространения в обществе стабильно росли. На рисунке 7 представлены основные технологии и скорость их проникновения в общество за последние 100 лет, благодаря которому видно, что каждая последующая технология потребовала намного меньше времени для того, чтобы «войти в массы».

Решение задач по инновационному развитию банковских услуг будет в значительной степени зависеть от состояния правовой среды, инвестиционного и делового климата, налоговых условий, качества регулирования банковской

деятельности и системы банковского надзора, эффективности функционирования системы страхования вкладов.



Источник: составлено автором на основании [29]

Рисунок 7 – Скорость проникновения технологий в общество за последние 100 лет

Необходимо, прежде всего, обратить внимание на проблемы законодательного характера, препятствующие развитию инноваций в банковской сфере. Так, в более детальной проработке нуждается вопрос регулирования сферы «электронных денег», так как в соответствии с действующим законодательством у граждан, осуществляющих, к примеру, платежи за услуги мобильной связи, иногда возникают проблемы уголовного характера. С данной проблемой тесно связана и задача проработки законодательной основы мобильного банкинга, что открывает широкие перспективы для предоставления соответствующих услуг населению.

В настоящее время международная финансовая система во все большей степени становится глобальным информационно-финансовым комплексом.

Поэтому функционирование банков сегодня особенно зависит от изменений, происходящих во внешней среде.

Внешние факторы, определяющие направления преобразования в банках, можно объединить в три группы: во-первых, глобализация финансовых рынков, предопределяющая переход к более однородному рынку финансовых услуг; во-вторых, либерализация и дерегуляция национальных финансовых рынков, способствующие появлению новых конкурентов, не являющихся банками (поставщики новых банковских технологий, телекоммуникационные фирмы; супермаркеты и др.); в-третьих, переход к мировым интегрированным технологическим системам (Интернет), позволяющий сформировать единую глобальную сеть.

Главная особенность современной технологической революции состоит в том, что она затрагивает все средства коммуникации (телевидение, радио, факсимильную, телефонную связь и т. п.), объединяя их в единую информационную систему [30]. Это приводит к резкому удешевлению услуг связи (так, в 1930-е годы стоимость трехминутного телефонного звонка из Нью-Йорка в Лондон достигала более 300 долларов США, на сегодняшний день - 20 центов).

Таким образом, на первое место по значимости можно поставить тенденцию к созданию интегрального глобального информационного комплекса, в котором все средства информации и коммуникации являются интегральными сегментами. Банковская сфера не остается в стороне от данных глобальных перемен в мировой экономике. Более того, банки вынуждены приспосабливаться к нуждам клиентов, особенностям их бизнеса и образа жизни.

Эволюция банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания обусловлена также рядом объективных особенностей экономической и социальной среды, в которой существуют банки, и в первую очередь - изменениями в образе жизни людей, внедрением новых информационных технологий и автоматизацией банковских операций

[23]. Особое влияние оказывают следующие факторы: растущая конкуренция; фактор времени; развивающиеся средства коммуникации.

Как известно, важнейшая составляющая успеха — гарантии безопасности финансовых транзакций и защиты банковского счета от несанкционированного доступа.

Большинство аналитиков электронной коммерции признают, что, если сравнивать с традиционными проводными сетями, то обеспечение безопасности при использовании беспроводной среды передачи данных составляет задачу повышенной сложности. Источником угрозы может оказаться как сам мобильный телефон (со встроенными атрибутами доступа — типа PIN-кода и SIM-карты), так и радиоэфир, «прослушиваемый» злоумышленниками с целью получения конфиденциальной информации.

Однако с развитием технологий обработки сигнала в сотовых сетях проблема «прослушивания» эфира отходит на второй план. В то же время проблема защищенности атрибутов доступа к тем или иным коммерческим услугам сохраняет свою актуальность.

Кроме того, эксперты сходятся во мнении, что один из главных вопросов, который возникает при проведении банковских операций через мобильный телефон, связан с безопасностью. Если вспомнить скандалы с кражами паролей к кредитным картам и распространенными на черном рынке базами данных сотовых операторов и самих банков, то недоверие частных клиентов к такому способу оплаты вполне объяснимо. Самый надежный, но и, вместе с тем, самый неудобный способ защититься от банковских мошенников при проведении платежей через этот канал — использование электронной цифровой подписи. Полноценная реализация ЭЦП требует соответствующей поддержки мобильным устройством, что не является в настоящий момент стандартом. Облегченный вариант частичной замены ЭЦП хорошо известен и в свое время был впервые применен в «Гута-банке». Для обеспечения безопасности операций они использовали карту переменных кодов. Эта карта может быть адаптирована для проведения платежей через SMS-канал. В таком случае

одноразовый код (шесть цифр) набирается абонентом в конце короткого сообщения, в котором содержится поручение банку.

Распространение инноваций в банковской среде тесно связано с инновациями в глобальном и мировом финансовом секторе, что делает этот процесс неизбежным для всех банков в различных странах. Хотя бы того банки или нет, но процесс их интегрирования в новую экономику идет. Банки, как и компании и организации других отраслей и секторов экономики, начинают все активнее использовать новейшие информационные технологии.

В российских банках - как небольших структурах по сравнению с огромными западными банками - в известной мере, легче вводить инновации, потому что нет такого сопротивления внутренней среды.

Новые, молодые организации, исследуя неизвестное, всегда в этом смысле рискуют. Причем традиционные банки часто будут проигрывать вновь создаваемым компаниям в скорости адаптации к меняющимся условиям ведения бизнеса.

В пользу новой компании говорит и возможность минимизации проектных рисков - в случае неудачи акционеры компании несут ответственность только в рамках собственных вкладов, репутация и рейтинг инвесторов или материнской компании не так страдает.

Однако и у традиционных банков имеется ряд важных преимуществ: известный бренд, многолетний опыт работы, авторитет, наличие клиентской базы. Вновь же создаваемые банки могут рассчитывать исключительно на новых клиентов и разрабатывать варианты переманивания клиентов других кредитных организаций за счет предоставления более выгодных условий. Это может оказаться делом дорогостоящим и не найти поддержки инвесторов. Конкуренция на рынке финансовых услуг заставит искать возможности объединить преимущества двух путей, избежав свойственных им опасностей.

Следует также отметить, что, несмотря на перспективность развития Интернет-технологий, в России не так развиты. Это связано, прежде всего, с относительно малым количеством пользователей Интернета в стране (на

сегодняшний день по уровню интернетизации Россия находится на одной ступени с Бразилией и Индонезией).

Однако эксперты утверждают, что рынок финансовых интернет-услуг в стране начинает динамично развиваться. Более того, в ближайшее время, как показывают некоторые исследования, можно ожидать, как минимум, двукратного роста объема предложений на рынке услуг по предоставлению интернет-банкинга [38].

Интернет-банкинг предназначен, в первую очередь, для юридических лиц. Однако сейчас на рынке активно продвигается аналогичная услуга и для физических лиц; 70 % опрошенных банковских работников заявили о том, что они уже предлагают эту услугу либо готовятся ее предложить. Часть систем, работающая с юридическими лицами, напрямую предлагает последним вести всю финансовую документацию на сайте самого банка, там же заполняя бланки отчетности и производя операции по счету, что должно полностью устранить риск сбоя в системе клиента. Минус интернет-банкинга в России на сегодня состоит в том, что в развитии данного направления банки отдают большее предпочтение корпоративным клиентам, т. е. юридическим лицам, обладающим большим оборотом денежной массы, уделяя весьма незначительное внимание гражданам, поскольку сопровождение мелких клиентов требует пристального внимания персонала за незначительными финансовыми операциями и больших операционных затрат.

Учитывая все преимущества взаимодействия с клиентом через Интернет и российскую ситуацию, некоторые банки предлагают усеченный вариант интернет-банкинга. Например, только просмотр выписок по счету. Эта бесплатная услуга предоставляется клиентам через сайт банка. Если же клиент еще не имеет доступа в Интернет, банк может за сумму, существенно меньшую по сравнению с тарифами обычных провайдеров, предоставить клиенту возможность посещения сайта банка, а также подключить к электронной почте. Пока чаще всего Интернет-банк рассматривается как дополнительный банк, используемый наряду с основным, хотя многие не исключают возможность

полного перехода в такой банк, если он сможет предложить более выгодные условия и привлекательные услуги. И если у него будет репутация надежного банка. Один из вариантов позиционирования интернет-банка — как вспомогательного офиса для оплаты текущих счетов. Этот вариант требует минимальных инвестиций, банк может ограничиться относительно несложной системой безопасности, так как текущие остатки по счетам будут небольшими, а это позволит использовать схемы страхования вкладов для минимизации операционных рисков.

Банки, которые, помимо традиционных услуг, предлагают совершенно новые услуги, создающие дополнительные удобства для клиентов, несомненно, более конкурентоспособны на общем фоне. Такие банки постоянно в центре внимания, за счет чего и растет их клиентская база.

Для самого банка переход в «виртуальное» пространство означает улучшение внутренней модели бизнеса. Практически до нуля сокращаются затраты, связанные с арендой и содержанием помещений, необходимость в которых при дистанционном обслуживании исчезает. За счет автоматизации процесса управления клиентами собственными банковскими счетами существенно уменьшается численность необходимого персонала, а значит, и расходы на заработную плату. В итоге стоимость транзакций уменьшается на порядок, и бизнес становится рентабельным даже при обслуживании частных лиц — держателей незначительных сумм на банковских счетах.

Однако в последнее время наблюдается отток клиентов из данных банков. Оказалось, что главное их преимущество — виртуальность — является одновременно и главным недостатком. Основной причиной, заставляющей клиентов расставаться с таким банком, называется невозможность человеческого общения. По общему признанию западных экспертов, «ахиллесовой пятой» виртуальных банков является то, что они в силу своей виртуальности не могут полностью удовлетворить потребности клиента в общении с банковскими работниками и естественное право клиента на индивидуальный подход. Как правило, автоматические ответы виртуального

банка на сообщения по электронной почте мало кого устраивают, а ответов от клиентской службы приходится ждать довольно долго. Таким образом, можно констатировать, что виртуальные банки ни в коем случае не заменят полностью традиционные банки, хотя технический прогресс и заставляет предпринимать определенные шаги в этом направлении.

Заключение

Современный этап развития мировой банковской системы протекает в условиях обострения конкуренции и кризисных явлений на финансовых рынках. Одним из основных факторов успешного развития банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений.

В настоящее время инновации являются ключевыми факторами стабильности, конкурентоспособности и устойчивого экономического роста банков.

Инновационная деятельность сегодня является ключевым направлением достижения экономического роста, обеспечение конкурентоспособности как отдельного предприятия так и страны и повышения качества жизни населения. В настоящее время в развитых странах 70-85% прироста валового внутреннего продукта приходится на долю новых знаний, воплощаемых в инновационных технологиях производства и управления.

Итак, можно сделать вывод, что банковская инновация - это конечный результат научно-технической деятельности банка, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, или услуги, направленный на лучшее удовлетворение имеющихся потребностей клиентов или формирование новых в процессе управления ресурсным потенциалом банка.

Инновационная деятельность может сдерживаться такими экономическими факторами как отсутствие спроса, высокие цены, законодательные факторы (невозможность защиты инновации, налоговая политика и т.д.), специфичные для предприятий (отсутствие квалифицированного персонала.)

Решение задач по инновационному развитию банковских услуг будет в значительной степени зависеть от состояния правовой среды, инвестиционного и делового климата, налоговых условий, качества регулирования банковской деятельности и системы банковского надзора, эффективности функционирования системы страхования вкладов.

Необходимо, прежде всего, обратить внимание на проблемы законодательного характера, препятствующие развитию инноваций в банковской сфере. Так, в более детальной проработке нуждается вопрос регулирования сферы «электронных денег», так как в соответствии с действующим законодательством у граждан, осуществляющих, к примеру, платежи за услуги мобильной связи, иногда возникают проблемы уголовно-правового характера. С данной проблемой тесно связана и задача проработки законодательной основы мобильного банкинга, что открывает широкие перспективы для предоставления соответствующих услуг населению.

В настоящее время международная финансовая система во все большей степени становится глобальным информационно-финансовым комплексом. Поэтому функционирование банков сегодня особенно зависит от изменений, происходящих во внешней среде.

Список используемых источников

1. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] : фед. закон от 02 декабря 1990 г. №395-1 (с изм. От 05 апреля 2016г.). Электрон. Дан.- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/.
2. О внесении изменений в Федеральный закон О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт и отдельные законодательные акты Российской Федерации [Электронный ресурс] : фед. закон от 03 июля 2016 г. №290. - Электрон. Дан.- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200743/
3. О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами [Электронный ресурс] : фед. закон от 03 июня 2009 г. №109. - Электрон. Дан.- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_88274/
4. О национальной платежной системе [Электронный ресурс] : фед. закон от 27 июня 2011 г. №161. - Электрон. Дан.- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/
5. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт [Электронный ресурс] : фед. закон от 22 мая 2003 г. №54. - Электрон. Дан.- Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42359/
6. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс] : фед. закон от 10 июля 2002 г. №86. - Электрон. Дан.- Режим доступа: <http://ppt.ru/newstext.phtml?id=17943>
7. Анисимова, М. А. Информационные технологии в банковском деле / М. А. Анисимова // Экономические процессы : от современности в глубину веков : тезисы докладов [13-ой] научной студенческой конференции. – 2008. - С. 116-117.

8. Амириди, Ю.В. Банковские информационные системы : учебник для вузов / Ю. В. Амириди, А. В. Ашкинадзе, К. А. Варов и др. ; под ред. В. В. Дика. М. : Маркет ДС, 2015. - 815 с.
9. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент / И.Т. Балабанов. –СПб., 2011. – 303 с.
10. Банки.ру [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://www.banki.ru/>
11. Березовская М. Инновационный аспект экономического развития / М. Березовская // Вопросы экономики. – 2007. – № 3. – С. 58 – 66.
- 12.11. Белоусова, В. Ю. Платежные системы и организация расчетов в коммерческом банке : учебное пособие / В. Ю. Белоусова, В. М. Усоскин. – М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2012. – 191 с.
13. Бобылева А. З. Финансовый менеджмент: проблемы и решения : учеб. для магистров / А. З. Бобылева. – М. : Юрайт, 2012. – 903 с.
14. Брусов, П. Н. Финансовый менеджмент. Финансовое планирование : учеб. пособие / П. Н. Брусов, Т. В. Филатова. – М. : КНОРУС, 2012. – 226 с.
15. Валигурский, Д. И. Организация предпринимательской деятельности: учебник / Д. И. Валигурский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2010. - 518 с.
16. Валинурова, Л. С. Инструментарий финансового менеджмента на инновационно-ориентированном предприятии / Л. С. Валинурова, О. Б. Казакова, Э. И. Исхакова, Е. В. Евтушенко. – Уфа : БАГСУ, 2012. – 71 с.
17. Вдовин, В. М. Информационные технологии в финансово-банковской сфере : учебное пособие / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова. – М. : Дашков и К°, 2016. - 301 с.
18. Викулов, В.С. Концептуальный подход к разработке инновационной стратегии коммерческого банка / В.С. Викулов // Финансовый менеджмент. – 2010. – № 5. – С. 106.
19. Володин, А. А. Управление финансами. Финансы предприятий : учебник / А. А. Володин. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 509 с.

20. Гришина, Е.А. Инновации – реальное средство повышения конкурентоспособности банков в условиях глобализации [Текст] / Е.А. Гришина // Актуальные проблемы развития банковской системы России: сборник научных статей / Саратовский государственный социально-экономический университет. – Саратов: Издательство «КУБиК», 2012. С.17-19
21. Гришина, Е.А. Основные причины неразвитости финансовых инноваций в банках и небанковских кредитных организациях [Текст] / Е.А. Гришина // Инновации и инвестиции. – 2014. – № 4. – С. 16–19
22. Гришина, Е.А. Комплексная оценка эффективности от внедрения финансовых инноваций в банках и небанковских кредитных организациях [Электронный ресурс] / Е.А. Гришина // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2014. – № 4. – Режим доступа: <http://uecs.ru/finansi-i-kredit/item/2854-2014-04-14-07-13-44>
23. Гобарева, Я. Л. Банковские информационные системы и технологии : учебное пособие ч. 1 . Технология банковского учета / [Я. Л. Гобарева, Е. Р. Кочанова, Т. Н. Нестерова и др.] ; под ред. Д. В. Чистова. М. : Финансы и статистика, 2015. - 383 с.
24. Данилин, В.И. Финансовый менеджмент : категории, задачи, тесты, ситуации : учеб. пособие / В.И. Данилин. – 2-е изд., перераб. и доп.– М. : Проспект, 2013. – 372 с.
25. Додонова, И. В. Автоматизированная обработка банковской информации : учебное пособие [для экономических специальностей вузов] / И. В. Додонова. – Москва: КноРус, 2014. – 170 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738410&theme=FEFU>
26. ЕМИСС. Государственная статистика [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <https://fedstat.ru/>
27. Ермасова, Н.Б. Финансовый менеджмент : учеб. пособие / Н. Б. Ермасова. — М.: Юрайт, 2010. — 621 с.

28. Зражевский, В.В. Теоретические и методологические основы обеспечения конкурентоспособности банковской системы России. Москва: РАКО, 2010.

29. Кинг, Б. Банк 2.0 Как потребительское поведение и технологии изменят будущее финансовых услуг : учеб. пособие / Б. Кинг. — М.: ЗАО Олимп - Бизнес, 2012. — 512 с.

30. Когденко, В. Г. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика : учеб. пособие для вузов / В. Г. Когденко, М. В. Мельник, И. Л. Быковников. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 471 с.

31. Колпакова, Г. М. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. пособие для бакалавров / Г. М. Колпакова. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2012. — 538 с.

32. Колчина Н. В. Финансы организаций (предприятий) : учеб. для вузов / Н. В. Колчина. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. — 407 с.

33. Костерина, Т. М. Банковское дело: учебник для вузов/ Т. М. Костерина.- Москва: Маркет ДС, 2015. — 240 с.

34. Кох Л.В. Инновации в банковском бизнесе / Л.В. Кох, Е.Н. Смольянинова, В.С. Просалова. — СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2009. — 49 с.

35. Кох Л.В. Эффективность инновационной деятельности банка: теория и методология: монография / Л.В. Кох. — СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2008. — С. 24.

36. Лимитовский, М. А. Корпоративный финансовый менеджмент. Финансовый менеджмент как сфера прикладного использования корпоративных финансов : учеб.-практ. пособие / М. А. Лимитовский, Е. Н. Лобанова, В. Б. Минасян, В. П. Паламарчук. — М. : Юрайт, 2012. — 990 с.

37. Майнинг. Криптовалюты. Информационно-аналитический журнал [Электронный ресурс]. — Электрон. Дан. - Режим доступа : <https://mining-cryptocurrency.ru/>

38. Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика: дис. / А.В. Муравьева. — М., 2015. —С.12

39. Национальная юридическая энциклопедия [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://determiner.ru/>
40. Нечипорук, С. О. Технологии электронных коммуникаций т. 38 . Автоматизированные банковские системы / С. О. Нечипорук, Ю.А. Орлов, А. Ю. Першин. – М. : Эко-Трендз, 2013. - 105 с.
41. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://www.sbrf.ru/>
42. Охлопков А.В. Инновации в сфере предоставления банковских услуг: автореф. дис. / А.В. Охлопков. – М., 2011. – 19 с.
43. Пантелеева, Н.Н. Качественная оценка эффективности финансовых инноваций / Н.Н. Пантелеева // - М: Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов, 2013. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738410&theme=FEFU>
44. РБК. Исследование рынков [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://www.marketing.rbc.ru/research/>
45. Санто Б. Инновация как средство экономического развития / Б. Санто. – М.: Прогресс, 2010. – С. 95.
46. Сибирякова, А. И. Коммерческий банк сегодня. – М.: Консалтбанкир, 2012. – 144с
47. Сравни.РУ. Рейтинги банков [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <https://www.sravni.ru/banki/rating/po-pribyli/?ratingType=Profit&startPeriod=2017-01-01&endPeriod=2018-01-01&page=1&sortBy=&isAscSort=false&locationAlias=&allRecords=false>
48. Схиртладзе, В. П. Информационные технологии : учебник для вузов / [А. Г. Схиртладзе, В. П. Мельников, А. В. Чеканин и др] М. : Академия, 2015г. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:813768&theme=FEFU>
49. Тавасиев, А. М. / Банковское дело. Базовые операции для клиентов А. М. Тавасиев // – М.: Финансы и статистика, 2005. – 303с.
50. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://www.gks.ru/>

51. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://www.cbr.ru/>
52. Чалдаева Л. А. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. для бакалавров / Л. А. Чалдаева. – М. : Юрайт, 2012. – 540 с.
53. Черкасова, Е. А. Информационные технологии в банковском деле : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / Е. А. Черкасова, Е. В. Кийкова.- М. : Академия, 2011. - 315 с.
54. Черкашнев Р. Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка // Социально-экон. явления и процессы. – 2014. – №10. – С.131-140.
55. Экономические определения [Электронный ресурс]. – Электрон. Дан. - Режим доступа : <http://economic-definition.com/>
56. Юденков, Н. А. Тысячникова, И. В. Интернет-технологии в банковском бизнесе : перспективы и риски : учебно-практическое пособие / Ю. Н. Юденков, Н. А. Тысячникова, И. В. – Москва : КноРус, 2014. – 318 с.

Приложение А

Таблица А.1 - Классификация банковских инноваций в современном банковском деле

Классификационный признак	Название	Краткая характеристика
1. По временному аспекту	а) сверхновые и новые;	Сверхновые применяются впервые в банковской сфере; новые ранее уже применялись в других банках, но в конкретной кредитной организации используются впервые.
	б) оперативные (текущие, краткосрочные);	Оперативные: разрабатываются конкретные формы реализации выбранной инновационной стратегии.
	в) перспективные (долгосрочные)	Перспективные направлены на получение конкретного результата в будущем.
2. По причинам зарождения	а) стратегические;	Стратегические инновации в основном направлены на упреждение необходимости инновационных преобразований, их основная цель - получение в перспективе определённых конкурентных преимуществ.
	б) реактивные	Реактивные инновации относятся к проведению банком так называемой оборонительной стратегии, они направлены на выживание кредитной организации на рынке и являются в основном реакцией на инновацию банка конкурента. В этом случае банк вынужден осуществлять инновационную деятельность для обеспечения своего выживания в конкурентной борьбе на рынке.
3. По объёму воздействия	а) точечные;	Точечные инновации имеют место в частном случае совершенствования технологии на отдельном участке работы. Системные инновации определяют изменение всей структуры производственных отношений.
	б) системные	
4. В зависимости от сферы внедрения инноваций в банке	а) инфотехнологические;	К инфотехнологическим относятся инновации, созданные с использованием современных методов получения, обработки, хранения и передачи информации: безналичные переводы денежных средств, банковские пластиковые карты, весь спектр услуг с использованием сети Интернет и др. Продуктовые инновации – новые банковские продукты, которые могут
	б) продуктовые;	
	в) организационные.	

Окончание таблицы А.1

Классификационный признак	Название	Краткая характеристика
4. В зависимости от сферы внедрения инноваций в банке		<p>быть связаны как с новыми операциями, так и с традиционными в период их развития и трансформации. Так, традиционные магнитные банковские карты постепенно эволюционировали до «чиповых». Организационно-экономические инновации являются необходимой предпосылкой для внедрения самих инноваций, а также основой эффективного проведения инновационной политики в области создания новых банковских продуктов и технологий.</p>
5. По влиянию нового продукта на поведение потребителей	<p>а) адаптивная; б) функциональная; в) фундаментальная</p>	<p>Адаптивная инновация предполагает минимум изменений в продукте или услуге для продления их жизненного цикла, при этом потребитель не изменяет своего поведения и предпочтений. Функциональная инновация предполагает сохранение функций продукта либо услуги, возможно изменение характера реализации. Способствует более полному удовлетворению потребностей клиентов. При этом потребитель изменяет свои предпочтения и привычки. Фундаментальная инновация. Предполагает реализацию совершенно новой идеи, бизнес-концепции, результатом чего становится появление новых, не известных ранее функциональных качеств. Способствует удовлетворению тех потребностей, которые не удовлетворялись в достаточной степени или ранее не удовлетворялись в силу их отсутствия. Примером служит появление форфейтинга.</p>

Источник: составлено автором на основании [42], [18], [34].

Приложение Б

Таблица Б.1 - Показатели эффективности финансовых инноваций для производственной функции результата

Индикатор эффекта	Показатель
Эффект продуктов и услуг - увеличение предложений, которые ориентированы на новые потребности потребителя	
Повышение объема и качества новых продуктов и услуг Компенсация негативных эффектов	Темп роста доходов Объем клиентской базы Количество продуктов на одного клиента Доход на одного клиента
Эффект технологии - внедрение новейших технологий организации внутренних бизнес-процессов, дистанционного обслуживания и тому подобное	
Унификация банковских бизнес-процессов Сокращение сроков внедрения новых продуктов Снижение транзакционных затрат Сокращение длительности операционного цикла Снижение себестоимости обслуживания Рост производительности труда Улучшение условий труда	Прибыль Часть активных счетов по вкладам физических лиц Активность клиентов Степень удовлетворенности клиентов количеством и качеством услуг Объем безналичных операций Объем оказанных услуг Численность персонала занятого в операционном процессе
Рыночный эффект - изменения предложений и спроса на рынке, масштаба, дифференциации продукта, повышения конкурентоспособности	
Расширение рынка Диверсификация на новые рынки Экономия за счет масштаба деятельности	Увеличение собственного сегмента рынка Повышение рентабельности Уменьшение жизненного цикла продукта
Социальный эффект - удовлетворение общественных потребностей, повышение благосостояния и обеспечение безопасности жизни	
Повышение стандартов жизни Доступность финансовых услуг Повышение финансовой грамотности Безопасность банковских операций и продуктов	Количество и результативность социально-ориентированных продуктов / программ Обеспеченность банковскими услугами Количество точек обслуживания за специализированным форматом Индекс качества Индекс выполнения стандартов сервиса Размер предотвращенного убытка
Экологический эффект - удовлетворение общественных потребностей и обеспечение экологической безопасности	
Повышение энергоэффективности Повышение экологической безопасности Собственная эффективность и влияние на окружающую среду	Объемы финансирования и результативность проектов в отрасли экологии и энергосбережения Внедрение СЭД Внедрение энергосберегающих технологий в ИТ-процессы

Источник: [43]

Таблица Б.2 - Показатели эффективности финансовых инноваций для производственной функции затрат

Индикатор эффекта	Показатель
Технологическая сложность - внедрение новых систем доступа к банковским услугам, автоматизация бизнес-процессов и тому подобное	
Сравнимость расходов на внедрение новаций с расходами на технологии	Отношение расходов на внедрение новаций к стоимости технологий
Влияние внешних и внутренних факторов на разработку и внедрение новаций	
Возможность негативных последствий Неготовность рынка к восприятию инновации Уязвимость к действиям регулятора, давления конкурентов	Риск инновационного проекта (научно-технический, правовой, коммерческого предложения) Риск финансовых потерь
Размер стоимости нововведений (расходы на разработку и внедрения, дополнительные расходы)	
Сравнимость расходов и дохода от внедрения новаций	Отношение расходов на внедрение новаций к прибыли

Источник: [43]

Приложение В

	2013	2014	2015	2016	2017	Изменение
Показатели за год (млрд руб.)						
Операционный доход до резервов	1 094,8	1 300,7	1 429,8	1 697,5	1 903,3	12,1%
Расходы на создание резервов под обесценение долговых финансовых активов	(134,9)	(361,4)	(475,2)	(342,4)	(287,3)	-16,1%
Операционные доходы	959,9	939,3	954,6	1 355,1	1 616,0	19,3%
Операционные расходы	(504,2)	(565,1)	(623,4)	(677,6)	(672,8)	-0,7%
Прибыль до налогообложения	455,7	374,2	331,2	677,5	943,2	39,2%
Чистая прибыль	362,0	290,3	222,9	541,9	748,7	38,2%
Показатели на 31 декабря (млрд руб.)						
Кредиты и авансы клиентам, нетто	12 934	17 757	18 728	17 361	18 488	6,5%
Кредиты и авансы клиентам до резервов на обесценение	13 544	18 626	19 924	18 665	19 891	6,6%
Итого активов	18 210	25 201	27 335	25 369	27 112	6,9%
Средства физических лиц и корпоративных клиентов	12 064	15 563	19 798	18 685	19 814	6,0%
Итого обязательств	16 329	23 181	24 960	22 547	23 676	5,0%
Итого собственных средств	1 881	2 020	2 375	2 822	3 436	21,8%
Показатели на акцию (в руб. на акцию)						
Базовая и разводненная прибыль на обыкновенную акцию	16,78	13,45	10,36	25,00	34,58	38,3%
Чистые активы на обыкновенную акцию	87,5	94,0	110,5	131,2	159,8	21,8%

Источник: [41]

Рисунок В.1 – Динамика основных показателей ПАО Сбербанк по МСФО
2013-2017 гг.

Окончание рисунка В.1

	2013	2014	2015	2016	2017	Изменение
Финансовые показатели (%)						
Показатели рентабельности						
Рентабельность активов (ROA)	2,2	1,4	0,9	2,1	2,9	0,8 п. п.
Рентабельность капитала (ROE)	20,8	14,8	10,2	20,8	24,2	3,4 п. п.
Спред (доходность активов минус стоимость заимствований)	5,7	5,5	4,1	5,3	5,6	0,3 п. п.
Чистая процентная маржа (чистые процентные доходы к средневзвешенным активам, приносящим процентные доходы)	5,9	5,6	4,4	5,7	6,0	0,3 п. п.
Операционные расходы к операционному доходу до резервов (CIR)	46,0	43,2	43,7	39,7	35,2	-4,5 п. п.
Отношение кредитов и авансов клиентам после вычета резервов на обесценение к текущим счетам и срочным депозитам физических и корпоративных клиентов, а также сберегательных сертификатов	104,2	110,8	91,9	90,6	91,6	1,0 п. п.
Коэффициенты достаточности капитала (%)						
Коэффициент достаточности базового капитала 1-го уровня (Базель III/Базель I)	10,6 ¹	8,6 ¹	8,9 ¹	10,2	11,4	1,2 п. п.
Коэффициент достаточности общего капитала (капитал 1-го и 2-го уровня) (Базель III/Базель I)	13,4 ¹	12,1 ¹	12,6 ¹	12,0	13,0	1,0 п. п.
Отношение собственных средств к активам	10,3	8,0	8,7	11,1	12,7	1,6 п. п.
Показатели качества активов						
Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле	2,9	3,2	5,0	4,4	4,2	-0,2 п. п.
Отношение резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентам к неработающим кредитам (разы)	1,5	1,4	1,2	1,6	1,7	0,1
Отношение резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентам к кредитному портфелю до резервов на обесценение	4,5	4,7	6,0	7,0	7,1	0,1 п. п.

Источник: [41]

Рисунок В.1 – Динамика основных показателей ПАО Сбербанк по МСФО 2013-2017 гг.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Базовая кафедра современного банковского дела

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студента

Усатюка Никиты Евгеньевича

Специальность (направление) 38.03.01 Экономика (банковское дело) группа _Б14016да

Руководитель ВКР: профессор базовой кафедры современного банковского дела,
доктор экономических наук, профессор Л.И. Вотинцева_____

на тему **Иновации в деятельности современного банка: понятие, области применения, оценки результативности.**

Дата защиты ВКР «_25_»_июня___2018 г.

Выпускная квалификационная работа выполнена на актуальную тему в области менеджмента инноваций в банковском деле и подготовлена в рамках научного направления кафедры. Результаты исследования формируют блок портфеля информации по конкретным профессиональным аспектам банковского дела, могут использоваться в учебно-методической работе кафедры.

Бакалавр продемонстрировал удовлетворительные способности в обосновании экономических проблем, аргументированию и умению ясно строить письменную речь, обобщать и анализировать деловую банковскую информацию, достигать поставленных в ВКР задач. Степень самостоятельного выполнения работы, ответственности и работоспособности выпускника оценивается на хорошо, в границах требования к освоению компетенций, рекомендованных учебным регламентом образовательной программы. Замечаний по содержанию выпускной работы нет.

Заключение: заслуживает оценки **хорошо** и присвоения квалификации **Бакалавр**

Руководитель ВКР

д.э.н., профессор_Л.И.Вотинцева_

«18_»_июня___2018 г.

