

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра экономической теории  
и национальной экономики

**Развитие предпринимательства в сфере банковских услуг**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 463 группы  
направления 38.03.01 «Экономика»  
профиль «Экономика предпринимательства»  
экономического факультета  
Зейналовой Джамили Азидиевны

Научный руководитель

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ А.Р. Трубицын

Зав.кафедрой

к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ Е.В. Огурцова

Саратов 2019 год

**Введение.** Банковская деятельность играет огромное значение в общественной жизни и в рыночной экономике. С деятельностью банков глубоко связаны все сферы экономики, она оказывает активное влияние на происходящие экономические процессы и социальные отношения в стране. Функции банков имеют специальное назначение, выполняют определенные задачи. Являясь регуляторами денежно-кредитных отношений, выполняющими многообразные финансово-расчетные и иные операции, банковский сектор подчинен экономическим законам, общим и нормативно-законодательным актам государства.

Для эффективного развития банковской деятельности банки совершенствуют уже имеющиеся методы и инструменты, которые применяют в повседневной деятельности, обслуживая потребности предприятий, организаций и населения. В процессе выживания в сложившихся условиях конкурентной борьбы, финансово-кредитным организациям приходится чутко реагировать на потребности своих клиентов, изменения окружающей среды, дифференциацию своих отношений с происходящими извне изменениями.

Все эти предпосылки обуславливают актуальность выбранной темы, так как в сегодняшних условиях банкам необходимо совершенствовать основные направления своего развития, что невозможно без трансформации банковского предпринимательства и определения новых направлений роста. Внедрение инноваций в проводимые процессы будет способствовать приобретению современных рыночных методов ведения предпринимательской деятельности в банковской сфере.

Реорганизация предпринимательства в сфере банковских услуг и определения основных направлений поступательного движения банковского развития являются одними из ключевых проблем современного экономического развития общества.

В своем исследовании автор опирался на теоретические разработки ряда видных ученых в области денежного обращения, кредита и банков. В С

Захарова, Г Г Коробовой, А М Косого, З В Атласа, М С В С Геращенко, О И Лаврушина, Н С Лисициан, И Д Мамоновой М А Песселя, О Л Роговой, В.М Родионовой, В И Рыбина, В М Усоскина, Уткина Э.А., В.Д. Маркова, С.А. Гурьянова, Хафизовой П. А. и др. авторов.

Использование мирового опыта и применение его в российской практике требует исследования новых экономических явлений с учетом нововведений, уже применяемых в мировой экономической практике с целью создания целостной концепции банковского предпринимательства. Среди зарубежных ученых, освещающих вопросы банковского предпринимательства значительный вклад внесли Й.Шумпетер, П Роуз, П Самуэльсон, Р Смит, А Брю, Э Гилл Э Дж Доллан, Дж М Кейнс, Р Котлер, Т. Кох. К.Р. Маконелл, Р С Портер, Э Роде, Дж Ф мл Синки, М Фридмен, Л Харрис.

Несмотря на большое количество исследований, экономисты не пришли к единому понятию процесса банковского предпринимательства. Банки способны адаптироваться к окружающей их среде. Они сохранили самобытность, свой облик, свое место в народном хозяйстве именно потому, что обладают свойством к самоуправлению. Выживая в сегодняшней экономической ситуации, банк отображает те требования, которые предъявляет к нему современный образ жизни.

Цель выпускной квалификационной работы – это исследование современной предпринимательской деятельности в сфере банковских услуг.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- изучить содержание понятия современных банковских услуг, выявить их виды и функции в современной экономике;
- исследовать предпринимательство как фактор развития банковских услуг;
- рассмотреть использование инновационных технологий в сфере банковских услуг;

- провести анализ развития систем интернет-банкинга в России как банковской услуги
- проанализировать развитие предпринимательских услуг на примере «Альфа-Банк»
- провести расчет экономической эффективности внедрения инновационных видов мобильных банковских услуг

Информационной базой для проведения исследования послужили законодательные и нормативно-правовые акты, официальные статистические данные Федеральной службы государственной статистики источники интернет, материалы периодических изданий и т .д.

Работа состоит из введения, двух глав: Теоретические основы развития предпринимательства в банковской сфере.; Теоретические основы развития предпринимательства в банковской сфере, заключения, списка использованных источников, приложения.

**Основная часть.** В условиях перехода к рыночным отношениям общество сталкивается с множеством сложных задач, среди которых важное место занимает развитие предпринимательства, в том числе и банковского. Банки – основные финансовые посредники в экономике любой страны. Банковская деятельность является тем каналом, при помощи которого изменения на денежном рынке превращаются в изменения на рынке товаров.

Банковский продукт (услуга) - это разнообразные действия коммерческих банков на финансовом рынке, денежно-кредитные операции, осуществляемые ими за определенную плату в соответствии со спросом и предложением на денежные средства, а также действия, имеющие целью совершенствование и повышение эффективности банковского предпринимательства.

Сущность банковской услуги заключается в совершении действий, нацеленных на удовлетворение общественных потребностей, получении максимально доступной прибыли. Услуги обладают свойством

самоувеличивающейся стоимости. Каждое действие банка способствует получению прибыли, увеличению стоимости для принятия участия в обороте.

Понятие «предпринимательская деятельность банков» носит сложный комплексный характер, поскольку, с одной стороны, является частью более широкого понятия «предпринимательская деятельность», предусмотренного ст. 2 ГК РФ, и представляет собой инициативную, самостоятельную деятельность банков, реализуется с целью получения прибыли на свой риск под свою имущественную ответственность, функционирует в специфической банковской сфере бизнеса и предполагает специальную правоспособность субъектов, ее осуществляющих.

С другой стороны, предпринимательская деятельность банков имеет специальную правоспособность и ряд ограничений в своем осуществлении и предполагает участие банков в реализации государственных интересов в банковской сфере.

Внедрение нового банковского продукта в рынок осуществляется в тех случаях, когда он полностью соответствует запросам потребителей. При этом этот продукт должен опираться на сильные стороны деятельности банка или его подразделения, а также иметь предложения лучшего качества относительно его конкурентов. В условиях усиления конкуренции на рынке банковских услуг банки могут получать высокие доходы только тогда, когда банк выходит на рынок с совершенно новым продуктом, который другие банки пока не использовали.

В этих условиях банк - модернизатор на определенном этапе становится монополистом, что дает возможность некоторое время получать монопольно высокую прибыль. Этот период обычно невелик, поскольку другие банки стараются быстро наверстать упущенное, разработать, подготовить и предложить своим клиентам аналогичную услугу. Но и за короткое время можно, особенно в условиях нашей республики, сделать

«большие деньги», а главное, - привлечь к себе новых клиентов, существенно пополнить клиентскую базу.

Переходя к непосредственному анализу особенностей и направлений развития предпринимательства в банковской сфере, надо понимать, что деятельность банков сама по себе является предпринимательской, поскольку представляет собой систематическую деятельность, направленную на получение прибыли, независимо от того заявляется или нет в качестве ее основной цели извлечение прибыли.

Банки всегда применяли достижения техники для автоматизации ручного труда. Но теперь для победы нужно полностью перестроить деятельность. При этом автоматизация процессов должна стать целью, а не средством ее достижения. В таких условиях изменяется роль персонала, набор специалистов.

Интернет позволяет банкам повышать класс обслуживания, внедрять новые продукты, оперативно решать вопросы. Но несовершенство законодательной базы, сложившиеся стереотипы относительно конфиденциальности передаваемой информации и технические ограничения не позволяют получить максимум выгоды от новых возможностей. Сегодня банки предоставляют своим клиентам большое количество разных услуг - от классических до посреднических операций с индивидуальным подходом. Но чтобы преуспеть на рынке, нужно не только предлагать уникальные продукты, но и быстро обрабатывать информацию. Для этого используются автоматизированные и интеллектуальные системы. Первые позволяют осуществлять операции, не выходя из дома, а вторые собирают сведения о клиенте из всех возможных баз данных, обрабатывают их и предлагают оптимальные банковские продукты на выбор.

Большинство вышеописанных операций можно заказать через интернет-банкинг. Услуга «Клиент-банк» или Home banking предоставляется практически всеми учреждениями. Другой вопрос, что возможности

программы отличаются. Одни учреждения открывают своим клиентам доступ только к услугам по переводу средств. Другие позволяют оформить заявку на выпуск карты, открытие депозита или кредита. Обмен валют в электронном виде ограничен, но узнать текущий курс рубля можно прямо через интернет. Только крупные финансовые организации предоставляют полный спектр услуг своим клиентам через онлайн-банкинг. Дело в том, что разработка такой системы требует капиталовложений и времени. И даже если банк найдет ресурсы, не факт, что эти затраты успеют окупиться.

Один из главных факторов, на который обращают внимание клиенты банка, это Интернет-банкинг с хорошими характеристиками функциональности. Частные лица – банковские клиенты отслеживают состояние счетов и совершают транзакции, охотнее проводят пополнение могут отследить любые действия со своими финансами.

Подавляющее большинство систем интернет-банкинга предоставляют клиентам возможность не только осуществлять внешние платежи в адрес поставщиков товаров и услуг по предзаполненным шаблонам, но и производить операции с финансовыми инструментами внутри банка.

Доля систем интернет-банкинга, поддерживающих открытие виртуальной карты или пополнение брокерских счетов, сохраняется на низком уровне, что свидетельствует о слабом спросе на эти услуги.

Наиболее востребованы пользователями такие сервисные функции как онлайн операции с депозитными счетами и погашение кредитов в банке. Стоит отметить, что отдельные банки предлагают более выгодные условия по депозитным продуктам, открытым с использованием систем ДБО.

Перенос в мобильное приложение все большего числа клиентских сценариев, ранее реализовавшихся через офисы банков, банкоматы и контакт-центры: закрытие вкладов, досрочное погашение кредитов, активация карт, смена PIN-кода карты и другие. С ростом популярности программ лояльности в мобильных банках появляется возможность управлять кешбэками,

бонусными баллами и скидками, например менять категории, видеть бонусы, понимать, за что они накопились, и как-то использовать.

Сегодня мобильными приложениями многих банков пользуется больше клиентов, чем интернет-банком на десктопе. Если раньше банки развивали онлайн-банкинг исходя из того, что должно быть разделение функций между интернет - и мобильным банком, то сейчас мобильный банк для розничных клиентов окончательно утвердился как полноценная замена интернет-банка и постепенно становится значимее, чем он.

Потенциально мобильный банк позволяет реализовать больше пользовательских сценариев, которые упрощают жизнь клиенту. Вход по отпечатку пальца, распознавание номера карты через камеру, геолокация, адресная книга, push-уведомления, Apple Pay и другие функции уже дают преимущество мобильным приложениям над интернет-банками. Все они обусловлены прежде всего особенностями мобильных устройств: камера, сканер отпечатков пальцев (что не так распространено на ноутбуках), адресная книга.

Банку, который хочет развивать онлайн-каналы обслуживания клиентов эффективно, важно исходить из того, что есть огромный пласт mobile-only-аудитории, которая не заходит в интернет-банк с десктопа и поэтому о наличии в нем интересной функции (даже потенциально важной) никогда не узнает, если она не появится в мобильном приложении.

АО «Альфа-Банк» — один из крупнейших универсальных банков России, принадлежащий консорциуму «Альфа-Групп». Позиции «Альфы» сильны практически во всех сегментах банковского рынка. Достаточно хорошо развита сеть подразделений в Москве и других крупных городах России.

IT-специалисты АО «Альфа-Банка» нацелены на разработку программ, упрощающих банковские бизнес-процессы, что, несомненно должно способствовать оказанию тех же услуг за гораздо меньшие деньги.



Инвестиции в электронные каналы в Альфа-Банке полностью себя окупают. Рейтинг наиболее популярных у клиентов Альфа-Банка услуг, совершаемых с помощью электронных каналов, выглядит так: 1) оплата мобильной связи и Интернета; 2) переводы между счетами; 3) переводы другим клиентам банка; 4) переводы в другие банки; 5) пополнение электронных кошельков; 6) оплата коммунальных услуг; 7) оплата электронных счетов, выставленных интернет-магазинами.

Электронный бизнес «Альфа-Банка», как конкурентное преимущество — это набор финансовых продуктов и услуг, которые предоставляются клиентам банка посредством электронных каналов. Электронные каналы — это то, что на рынке принято называть дистанционными каналами обслуживания, то есть интернет-банк, мобильный банк и смежные сервисы. В 2014 году 85 % людей в мире имеют доступ к сети Интернет.

Интернет-банк «Альфа-Клик» был создан в 2006 году как один из первых в стране интернет-банков, до него три года действовал «Электронный банк». Ежемесячно регистрируется более 3 млн. входов в «Альфа-Клик», в будние дни активность значительно выше, чем в выходные.

В настоящее время мобильный банк является самым молодым каналом дистанционного банковского обслуживания, но одновременно и самым привлекательным. Мобильный банк можно назвать ветвью интернет-банка и его эволюцией — сегодня это по-настоящему самостоятельная услуга. «Альфа-Мобайл» — это услуга, позволяющая клиенту совершать с помощью Java-приложения, загружаемого в память мобильного телефона, различные банковские операции.

Для расчета экономической эффективности внедрения интернет-технологий в сфере банковских услуг проведено сравнение стоимости использования различных видов инновационного дистанционного обслуживания со стандартным обслуживанием клиента в офисе банка.

Затраты на открытие отделения банка значительно превышают затраты на внедрение системы дистанционного обслуживания клиентов.

Экономическая эффективность в случае внедрения дистанционного обслуживания составит уже в 1 год более 6 млн. рублей:  $10400000 - 4372000 = 6028000$

**Заключение.** Банковская деятельность играет огромное значение в жизни общества и в процессах рыночной экономики. Банки связывают не только все сферы экономики, оказывают активное влияние на происходящие экономические процессы и социальные отношения в стране.

Для эффективного развития банковской деятельности и предоставляемых услуг, банки совершенствуют уже имеющиеся методы и инструменты, которые применяют в повседневной деятельности, обслуживая потребности предприятий, организаций и населения.

Банковские услуги составляют важнейшую часть рынка финансовых услуг, которые, в общем смысле, связаны с перераспределением ресурсов и финансовых инструментов в экономической системе.

Новый уровень предоставления банками услуг и инновационные банковские продукты представляют активно развивающуюся в настоящее время сферу банковского предпринимательства. Это деятельность банков, которая реализуется с использованием инноваций, с полной ответственностью за риски и реализацию интересов общества, связанных с выполнением конкретных функций, равно как и другие виды предпринимательской деятельности.

Предпринимательство в сфере банковских услуг направлено на универсализацию банковских продуктов и предложений, комплексное обслуживание, специализацию, а также услуги связанные с поручительством и гарантией обязательств, трастовые операции, факторинговые, лизинговые, складские операции, услуги по предоставлению сейфов и интернет-услуги.

Банки всегда применяли достижения техники для автоматизации ручного труда. Но теперь для победы нужно полностью перестроить деятельность. При этом автоматизация процессов должна стать целью, а не

средством ее достижения. В таких условиях изменяется роль персонала, набор специалистов.

Таким образом, значения инновационной деятельности банков велико. Под инновационной деятельностью понимается комплекс мероприятий, предполагающих использование информационных технологий, специальных технических устройств, внедрение новых технологических средств, а также разработку и адаптацию иных способов повышения эффективности предпринимательской деятельности банков, направленных на минимизацию себестоимости банковских услуг, сокращение издержек на проведение какого-либо вида операций, повышение прибыли или достижение иного экономического или стратегического эффекта при совершении банковских операций и заключении иных вспомогательных сделок.

При этом инновационная деятельность банков всегда связана с созданием банковских продуктов, обладающих более привлекательными потребительскими свойствами по сравнению с предлагаемым ранее, либо качественно новых продуктов, способных удовлетворить не охваченные ранее потребности потенциального клиента банка, либо использование более совершенной технологии создания того же банковского продукта.

Банку, который хочет развивать онлайн-каналы обслуживания клиентов эффективно, важно исходить из того, что есть огромный пласт mobile-only-аудитории, которая не заходит в интернет-банк с десктопа и поэтому о наличии в нем интересной функции (даже потенциально важной) никогда не узнает, если она не появится в мобильном приложении.

Внедрение новых банковских услуг в России показывает положительную динамику, часть банков небольшими темпами внедряют такие предпринимательские услуги в свой перечень банковских услуг, часть банков не решаются пока инвестировать в новые технологии. С приходом в деятельность новых технологий в России рынок сильно меняется. Появляются новые каналы продаж, учитывающие потребности клиентов, проводится

анализ больших объемов данные. Внедрение индустриальных решений «под ключ» приводит к слиянию клиентских сегментов. Розница, корпоративный и массовый бизнес ищут основы взаимодействия.

Проведя анализ предпринимательской деятельности, проводимой в «Альфа-Банке», установлено, что за 2017-2018 год в сегменте малого бизнеса банк прирос более 2000 Клиентов, итого на текущий момент в Альфа-Банке обслуживается свыше 5000 предпринимателей. В среднем и крупном бизнесе за год «Альфа» привлекла 227 новых юридических лиц, и на данный момент банк работает с 691 компанией. Это компании нефтяной и нефтехимической промышленности, машиностроения, отрасли переработки сельскохозяйственной продукции и так далее.

При этом совокупный кредитный портфель Альфа-Банка в среднем по регионам России за 9 месяцев 2018 г. составил 59,5 млрд. рублей (прирост — 24%), а операционная прибыль по итогам третьего квартала 2018 года составила 1,712 млрд. рублей. Причем доля комиссионных доходов в операционной прибыли увеличилась до 29,3% и составила 503,464 млн. рублей (прирост по сравнению с аналогичным периодом прошлого года — 3,9%)

С целью получения наиболее точных сведений о сравнении эффективности внедрения интернет-технологий в сфере банковских услуг с использованием различных видов инновационного дистанционного обслуживания в сравнении со стандартным обслуживанием клиента в офисе банка проведенный анализ затрат на открытие дополнительного отделения банка и внедрение системы дистанционного обслуживания клиентов. Выполненные расчеты показали, что внедрение и обслуживание системы дистанционного обслуживания клиентов окупится значительно быстрее, чем средства, затраченные на открытие отделения банка. Экономический эффект составит более 6 млн. рублей.