МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

УНИВЕРСИТЕТ

имени С. АМАНЖОЛОВА

# РЕФЕРАТ

по дисциплине: «Экономика промышленности»

на тему: **«**Перечень банковских услуг и политика инноваций в банках второго уровня**»**

Выполнила:

студент гр. 050506 факультета

экономики и финансов

Нургалиева И.Е.

Научный руководитель:

Жайлауова А.К.

г. Усть-Каменогорск

2010 г

Содержание

Введение

1. Краткая характеристика АО «ЦеснаБанк»
2. Услуги, предоставляемые банком
	1. Услуги, предоставляемые банком для физических лиц
	2. Услуги, предоставляемые банком для юридических лиц
3. Политика инновации в банках второго уровня

Заключение

Список литературы

Введение

Коммерческие банки выступают основным звеном банковской системы. Основная цель функционирования коммерческих банков – получение максимальной прибыли. Согласно банковскому законодательству, банк – это кредитная организация, которая имеет право привлекать денежные средства физических и юридических лиц, размещать их от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности и срочности и осуществлять расчетные операции по поручению клиентов.

Современное кредитно-денежное и финансовое хозяйство страны переживает серьезные структурные изменения. Перестраивается кредитная система, возникают новые виды кредитно-финансовых институтов и операций, модифицируется система отношений центрального банка и характера, в том числе на приобретение оборудования для реализации проектов технического перевооружения, модернизации либо создания нового производства и т.п.

Экономическая наука уделяет большое внимание методам, механизмам и инструментам, используемым в инновационной деятельности организаций различных отраслей. Актуальность повышения эффективности инновационной деятельности на основе использования потенциала научно-технического прогресса раскрыта во многих трудах зарубежных и отечественных ученых и практиков. Многие исследователи акцентируют особое внимание на вопросах формирования, развития инновационного менеджмента, а также проблемах эффективного использования инновационного потенциала в современных моделях рыночного хозяйства. Этой проблематике посвящены труды таких ученых, как Аньшин В.М., Баркер А., Гарфункель В. Я., Гохберг Л.М., Зеленский Ю. Б., Иванов Г. И., Ильенков С.Д., Клейтон М., Копер Джон П., Медынский В.Г., Пригожин А.И, Твисс Б., Фабоцци Фр., Швандер В.А., Дж., Шумпетер Й.

Целью работы является рассмотрение всех видов банковских услуг на примере АО «ЦеснаБанк», а также развитие теоретико-методологических вопросов формирования механизма реализации эффективной инновационной политики в коммерческих банках, обеспечивающего внедрение современных финансовых и организационно-экономических инноваций.

Объектом исследования выступает во-первых, деятельность АО «ЦеснаБанк», во-вторых, служат социальные и экономические отношения, возникающие между различными субъектами инновационного процесса в области организационно-экономического развития банка и внедрения финансовых инноваций.

Предметом исследования явились банковские операции, в второй части, и отдельные подсистемы инновационного комплекса банка и взаимозависимости, возникающие между ними в процессе формирования и реализации инновационной политики.

1. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АО «ЦЕСНАБАНК»

17 января 1992 года в Национальном Банке Республики Казахстан зарегистрирован коммерческий банк «Цеснабанк».

Цеснабанк – единственный коммерческий банк, головной офис которого находится в столице нашей республики – городе Астана. Банк продолжает работу по усилению своих исторических сильных позиций в Астане для использования стратегических преимуществ, которые предоставляет бурно развивающая столица Казахстана.

Результаты деятельности предприятия стали для Цеснабанка определяющими не только в дальнейших планах и стратегических решениях. К своему 15-летию банк подготовился основательно, успев за это время стать хорошо узнаваемым на республиканском уровне, динамично развивающемся финансовым институтом, завоевывая свое место в банковской системе страны. Не смотря на усиливающуюся конкуренцию на рынке банковских услуг, Цеснабанк последовательно укрепляет свои позиции, наращивая свою рыночную долю. Темпы роста активов банка превысили средние показатели по всему банковскому сектору и составили 255,6%, по займам клиента – 281,3%, по текущим счетам и депозитов – 220.8%.

Заслуженную репутацию надежного и устойчивого финансового учреждения признали как клиенты банка в Казахстане, так и партнеры за рубежом. В соответствии со стратегией банка, направленной на диверсификацию базы фондирования, в 2006 году Цеснабанк начал активно привлекать средства на международных рынках капитала. В мае 2006 года банком осуществлено привлечение дебютного синдицированного займа на сумму 22 млн.долларов США. В декабре 2006 года банком был привлечен второй синдицированный заем на сумму 50 млн.долларов США. В обоих случаях первоначальная сумма займа была увеличена вдвое ввиду высокого спроса со стороны иностранных инвесторов.

АО «Цеснабанк» имеет рейтинг от Moody’s Investors Service: долгосрочный рейтинг по депозитам в иностранной валюте – «В1», рейтинг финансовой устойчивости – «Е+», прогноз рейтинга – «Стабильный».

От международного рейтингового агентства Fitch Ratings рейтинги: дефолта эмитента – «В-», краткосрочный рейтинг – «В», прогноз – «Стабильный».

От Standart &Poor’s: кредитный рейтинг контрагента и рейтинг депозитных сертификатов – «В-/С», прогноз рейтинга – «Стабильный».

Цеснабанк является:

- членом казахстанской фондовой Биржи, имеет лицензию брокера-дилера 1 категории;

- первичным агентом Министерства Финансов и Национального Банка РК;

- участником межбанковской системы перевода денег (МСПД) и системы розничных переводов (клиринг);

- участником Фонда гарантирования вкладов (депозитов) физических лиц;

- участником Казахстанского Фонда гарантирования ипотечных кредитов;

- членом ассоциации Банков Республики Казахстан;

- одним из учредителей Первого кредитного Бюро.

АО «Цеснабанк» является клиентом компании – мирового лидера в области предоставления финансовой информации и финансового анализа Reuters.

АО «Цеснабанк» является ассоциированным членом Международной платежной системы Visa, объединяющей более 22000 банков-членов по всему миру.

АО «Цеснабанк» является субагентом американской корпорации Western Union, специализирующейся на переводах физических лиц. Система охватывает более 225000 пунктов в 195 странах мира.

Сегодня банковская система Казахстана признана самой совершенной среди стран СНГ. В число 11 крупнейших финансовых институтов страны входит и Цеснабанк, основанный 17 января 1992 года еще в Целинограде.

С момента основания Банк придерживается принципов универсальности, то есть оказывает своим клиентам высококачественные банковские услуги, в числе которых открытие и обслуживание текущих счетов, международных пластиковых карт VISA, открытие и ведение срочных вкладов, кредитование физических и юридических лиц, продаж дорожных чеков American Express, быстрые денежные переводы, как по Казахстану, так и по всему миру. Своей ежедневной деятельностью Цеснабанк постоянно доказывает, что принятое решение в ближайшем будущем войти в семерку ведущих банков Казахстана – вполне реальная перспектива. Результаты деятельности Банка показывают динамичное продвижение банка к намеченной цели.

В настоящее время филиальная сеть Банка представлена 18 филиалами и порядка70 пунктами обслуживания клиентов в 23 областных и региональных центрах Казахстана. Сейчас в Банке обслуживается около 100 000 частных лиц и свыше 15 000 корпоративных клиентов и клиентов малого и среднего бизнеса.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ БАНКОМ

АО «Цеснабанк» предлагает различные услуги для физических и юридических лиц.

2.1 УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ БАНКОМ, ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

**Кредиты.**АО «Цеснабанк» успешно развивает освоение рынка продаж розничных продуктов в части реализации программ розничного кредитования. Предоставление долгосрочных займов физическим лицам по специально разработанным программам направлено на широкий спектр населения и удовлетворения его потребностей.

**Депозиты.**Депозиты АО «Цеснабанк» открывают новые возможности

в решении вопросов эффективного управления деньгами. Уникальная депозитная программа позволит сберечь и увеличить свой капитал.

Хранить деньги в АО «Цеснабанк» выгодно и удобно, потому что:

- банк является участником АО «Казахстанский фонд гарантирования (страхования) депозитов физических лиц»;

- деньги, размещенные в Банке, надежно сохраняются и приносят доход;

- ставки вознаграждения АО «Цеснабанк» являются одними из наиболее выгодных на рынке розничных депозитов;

- банком регулярно проводятся розыгрыши призов и различные акции;

- деньги, размещенные на депозите, могут служить залоговым обеспечением по займу, полученному в АО «Цеснабанк».

В настоящее время Банк принимает следующие виды вкладов:

«Целина», «Цесна», «Патриот», «Элит Клуб», «Независимость», «Цесна-Почетный».

**Расчетно-кассовое обслуживание:**

- покупка-продажа наличной валюты и проверка подлинности банкнот;

- выдача пенсий и пособий, прием коммунальных платежей, платежей в бюджет и пенсионные фонды;

- открытие банковских счетов, при этом заключается между Банком и Клиентом договор банковского счета или договор банковского вклада.

**Платежные карточки.** Карточка выпускается на определенный срок, который указывается на самой карточке. По истечению срока действия карточки, она продлевается, то есть выдается новый пластик. Карточка является собственностью Банка. Карточки эмитируются для физических и юридических лиц. АО «Цеснабанк» является ассоциированным членом международной платежной системы VISA International.

Преимущества платежных карточек:

- не нужно возить с собой наличные деньги;

- в случае утери карточки деньги на счете сохраняются;

- деньги на карточном счете не декларируются при выезде за пределы Казахстана;

- доступ к денежным средствам на карточном счете в любое время суток;

- получение наличных денег в банкоматах, а также POS - терминалах, принимающих к обслуживанию карточки VISA по всему миру в валюте страны пребывания;

- использование платежных карточек повышает безопасность хранения денег;

- доступ к денежным средствам на карточном счете защищен ПИН-кодом.

**Денежные переводы.** Цеснабанк осуществляет следующие переводы денег в национальной и иностранной валютах при соблюдении действующего законодательства РК:

- переводы денег в пользу клиентов других банков;

- переводы между клиентами АО «Цеснабанк»;

- переводы денег во внеоперационное время независимо от суммы платежа;

- срочные переводы в операционное время;

- переводы в уплату пенсионных взносов в накопительные пенсионные фонды;

- переводы в уплату обязательных социальных отчислений в Государственный фонд социального страхования;

- переводы налоговых и таможенных платежей без открытия счета;

- расследования по входящим и исходящим платежам (в тенге и иностранной валюте).

С 2006 г. Банком предлагается оригинальная система экспресс-переводов в тенге «Скороход», позволяющая клиентам быстро  перевести деньги по системе Банка без открытия счета.

**Дорожные чеки.** Дорожные чеки «American Express»

Дорожные чеки – безопасная альтернатива наличным деньгам. Это надежное средство для хранения денег дома и оплаты товаров и услуг при путешествиях.

Дорожные чеки просты в обращении – они не имеют срока давности. В случае кражи, порчи или утери дорожных чеков Вы сможете быстро получить возмещение наличными деньгами или дорожными чеками в кратчайшие сроки в любой точке мира, где бы Вы не находились.

Дорожные чеки «American Еxpress» - это гарантия платежеспособности в любое время и в любой стране мира.

**Сейфовый депозитарий.** Сейф представляет собой небольшой металлический ящик-сейф, встроенный в секцию (аналогия автоматической камеры хранения), находящуюся в специально оборудованном помещении (хранилище). Сам сейф имеет специальный замок, который можно открыть одновременно только двумя ключами. Сейфовое хранилище оборудовано охранными и противопожарными системами. Помещение хранилища и доступ к индивидуальным сейфам постоянно контролируются службой безопасности банка.

**Брокерские услуги.** Брокерские услуги (предоставляются дочерней компанией АО «Цесна Капитал»)

АО «Цесна Капитал» предоставляет для частных лиц брокерские услуги:

- на казахстанском рынке ценных бумаг, в т.ч. Интернет-трейдинг;

- на международном рынке ценных бумаг.

Выгоды инвестирования в ценные бумаги:

- доходность - возможность получения дохода выше, чем по другим рыночным инструментам при эффективном инвестировании;

- гибкость и широкий выбор - возможность совершения сделок с различными ценными бумагами;

- диверсификация инвестиций - вложение в различные ценные бумаги (акции, облигации), различных компаний из различных отраслей экономики.

2.2 УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ БАНКОМ, ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

**Кредиты.** АО «Цеснабанк» активно работает на рынке предоставления кредитов крупным компаниям и представителям малого и среднего бизнеса. Существует ряд программ кредитования по покупке основных средств и пополнения оборотного капитала.

**Овердрафт.** Овердрафт – форма краткосрочного бланкового займа, по которому Заемщик имеет возможность производить расчеты сверх остатка на своем текущем счете при возникновении у него потребности в деньгах для завершения текущих расчетов.

**Лизинг.** Финансовый лизинг - вид инвестиционной деятельности, при которой лизингодатель обязуется передать приобретенный в собственность у продавца и обусловленный договором лизинга предмет лизинга лизингополучателю за определенную плату и на определенных условиях во временное владение.

**Расчетно-кассовое обслуживание:**

- покупка-продажа наличной валюты и проверка подлинности банкнот;

- выдача пенсий и пособий, прием коммунальных платежей, платежей в бюджет и пенсионные фонды;

- открытие банковских счетов, при этом заключается между Банком и Клиентом договор банковского счета или договор банковского вклада.

**Электронные услуги**. АО “Цеснабанк” предлагает юридическим лицам возможность удаленного оперативного управления счетами с помощью системы “Банк-Клиент”.

**Документарные операции**. АО «Цеснабанк» предлагает использовать высоконадежные формы международных расчетов, гарантирующие защиту Ваших интересов при осуществлении экспортно-импортных операций с использованием различных форм расчетов, принятых в международной банковской практике по документарным операциям:

- документарный аккредитивы - это форма безналичных расчетов между продавцом и покупателем, в котором банк выступает гарантом платежа в пользу продавца против представления документов строго соответствующих условиям аккредитива;

- инкассо - документарная операция, заключающаяся в передаче импортеру (плательщику) банком документов, полученных от экспортера (доверителя), против платежа или акцепта переводного векселя.
В инкассовой операции банки не несут ответственности за нежелание плательщика следовать указанным в инкассовом поручении инструкциям, то есть не несут собственного обязательства по оплате документов или акцепту тратт. Преимуществом инкассо является более низкий уровень расходов клиента на оплату банковских комиссий;

- банковские гарантии - основным различием между аккредитивом и гарантиями является то, что первый представляет собой платежный инструмент при сохранении контрактных обязательств, а гарантии - своего рода страховки того, что контрактные обязательства будут выполнены.

АО «Цеснабанк» предоставляет следующие виды банковских гарантий:

Тендерную гарантию (bid bond), Гарантию возврата платежа (repayment guarantee), Гарантию исполнения обязательств (performance bond), Гарантию платежа (payment guarantee).

**Платежные карточки**. АО «Цеснабанк» является ассоциированным членом международной платежной системы Visa International и предлагает платежные карточки международной платежной системы Visa International, а так же локальные платежные карточки Цеснабанка для физических и юридических лиц.

Для юридических лиц АО «Цеснабанк» предлагает: VISA Business.

**Кастодиальные услуги.** АО «Цеснабанк» осуществляет профессиональную деятельность по учету финансовых инструментов клиентов, подтверждение прав по ним и хранению документарных ценных бумаг на основании [лицензии](http://www.tsb.kz/uploads/Kastodian/Lizense_Kastodian.pdf) на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций. Кастодиан – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий учет финансовых инструментов и денег клиентов и подтверждение прав по ним, хранение документарных финансовых инструментов клиентов с принятием на себя обязательств по их сохранности и иную деятельность в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

**3.** ПОЛИТИКА ИННОВАЦИЙ В БАНКАХ ВТОРОГО УРОВНЯ

Вопросы исследования финансовых и организационно-экономических инноваций приобретают особую актуальность на современном этапе экономического развития. Создание системы эффективного управления инновационной деятельностью в области организационно-экономического развития с целью повышения потенциала отечественных банков является новым научным направлением, особенно в аспекте финансовой глобализации и усиления конкуренции.

Качество управления в отечественных банках чаще всего не соответствует мировому уровню и общенациональным потребностям развития банковской системы. Поэтому стратегические интересы развития банковского дела требуют проведения реформы коммерческих банков. Цель реформы – поднять качество управления в коммерческих банках до уровня мировых требований на основе продуманной инновационной политики.

Политика руководства банка при управлении нововведениями, на мой взгляд, должна базироваться на следующих положениях:

1. поддержка руководством банка новых продуктивных идей, необходимых для разработки новейших технологий. При этом отдельные неудачи не должны повергать руководство в отчаяние, как это имеет место в организациях, ориентированных на сиюминутную прибыль. Напротив, должны создаваться условия для непрерывного генерирования оригинальных идей.

2. постоянное экспериментирование и апробирование предлагаемых идей. Это необходимо, поскольку создание новых видов продукции и услуг происходит не одномоментно, а является результатом серии проб и ошибок. Поэтому банк, желающий внедрить в своих стенах дух предпринимательства, прежде всего, нуждается в установлении атмосферы терпимости к ошибкам и неудачам.

3. обеспечение возможности свободного творческого решения проблем, не стесненного так называемыми сферами интересов тех или иных внутриорганизационных подразделений.

4. изыскание достаточных денежных и людских ресурсов для поддержки предпринимательских инициатив.

5. непрерывное формирование малых междисциплинарных рабочих групп, “взламывающих” своими инициативами традиционные (часто закостеневшие) корпоративные организационные структуры. В таких группах царит неформальная атмосфера и часто контуры предпринимательских инициатив рождаются в весьма непринужденной (подчас внерабочей) обстановке.

6. предоставление возможности проявить себя для всех желающих попробовать свои силы и осуществить собственные оригинальные проекты.

7. справедливое материальное и моральное вознаграждение участников инновационной деятельности.

8. привлечение сторонников инноваций, не только поддерживающих банк в его творческих усилиях и неудачах, но и гибко подходящих к вопросам выдвижения новых целей и ориентиров.

Задача управления инновациями заключается в преобразовании организационной структуры банка или его подразделений из существующего состояния в требуемое с наименьшими затратами времени и средств. Под управлением инновациями следует понимать разработку методов достижения поставленной цели (например, новые схемы организации работ, новые расстановки уже имеющегося и вновь нанятого персонала), а также достижения требуемой высокой эффективности организационной структуры банка. Неправильное управление изменениями может привести к тому, что требуемой эффективности организационной структуры достичь не удастся. Это может быть вызвано, например, снижением производительности труда персонала из-за недостаточного учета мотивационного фактора при переходе от одного варианта организационной структуры к другому, недовольством потери социального статуса и уровнем оплаты труда в результате перемен и т.д. Поэтому при постановке задачи оптимизации управления изменениями необходимо стремиться к достижению оптимума для банка в целом, а не только локального эффекта от инновации. Понятие эффективности управления банком можно определить по-разному, например, она может выражаться в экономических показателях банка, таких как рентабельность или прибыль, а эффективность отдельных подразделений банка может быть представлена в виде затрат времени и средств на выполнение поставленных перед ним задач или выполнение требований по качеству результатов его деятельности.

Инновационный комплекс банка должен рассматриваться неотъемлемым элементом всего банка как системы наряду с такими элементами, как подсистема инвестиционного развития, подсистема управления рисками, подсистема управления активами и пассивами и т.д. В состав инновационного комплекса включается планирование и бюджетирование инновационного развития, стимулирование и мотивация персонала, контроль за внедрением инноваций, информационное обеспечение инновационного процесса. Важнейшей составляющей общего инновационного комплекса является подсистема организационно-экономического развития, особенность которой является то, что, с одной стороны, организационно-экономические условия являются необходимой предпосылкой для внедрения самих инноваций, а с другой стороны, организационно-экономическая составляющая является отдельным объектом инновационной политики.

Понимание внутренних механизмов зарождения и распространения организационно-экономических инноваций в банковской и финансовых сферах возможно только на основе системного подхода. С точки зрения методологии системного подхода, инновационный комплекс – открытая система, т.е. собирающая и трансформирующая внешние ресурсы инновационной деятельности в конкретные инновационные технологии и продукты.

Ресурсами инновационного комплекса являются: капиталовложения в денежной форме; информация; специалисты банков, посредники, консультанты; управленцы-менеджеры. Ресурс в данном случае представлен как запас, накопление которого до определенного размера дает возможность возобновлять весь инновационный процесс.

Таким образом, потенциал инноваций представляет собой реальную или вероятную способность всего инновационного комплекса использовать ресурсы банка для организации непрерывного инновационного процесса.

На современном этапе наибольшее распространены инновации связанные непосредственно с научно-техническим прогрессом, то есть технологические инновации. Банковское дело становится все более зависимо от новейших информационных технологий. Это обусловлено, прежде всего, доминирующей на сегодняшний день стратегией развития нововведений в банковском бизнесе.

К технологическим инновациям относят: электронные переводы денежных средств и различные другие виды банковского обслуживания, предоставляемые посредством сети Интернет; банковские карточки.

Банковские карточки – это один из прогрессивных средств организации безналичных расчетов. В системе безналичных расчетов они составляют особый класс инструментов платежа, которые могут обладать качествами как дебетовых, так и кредитных инструментов (в зависимости от типа используемых карт)

Результатом функционирования инновационного комплекса, которыми являются новые банковские технологии, организационно-экономические решения, услуги, предоставляемые клиентам, а также иные инновации, имеющие полезность для внешней среды (например, универсальные методики для других банков, информация, рост репутации, уровень деловой активности). Функционирование инновационного комплекса банка может считаться эффективным, когда отношение совокупного дохода от использования инноваций к объему ресурсов на инновационное развитие будет величиной положительной. При этом должны учитываться затраты на создание самого инновационного комплекса.

Цель стратегического планирования – внедрять и развивать новые направления деятельности, технологии и банковские продукты, а также создавать условия для этого путем внедрения оптимальных организационно-экономических решений так, чтобы они способствовали росту числа лояльных клиентов и объему операций с ними, приумножали доходы и увеличивали рыночную капитализацию банка.

Инновационную политику можно рассматривать как деятельность по внутрибанковскому и внешнему регулированию всех процессов, связанных с инновационной деятельностью[[1]](#footnote-1). Для ускорения инновационных процессов нужна такая инновационная политика, которая позволит скоординировать отдельные составляющие инновационной деятельности.

Выделяют следующие характерные направления инновационной деятельности[[2]](#footnote-2):

* банковские продукты на новых сегментах: инвестиции в недвижимость, страховой бизнес, финансовый лизинг, трастовые операции;
* инновации в новых областях денежно-финансового рынка, таких как рынки коммерческих бумаг, финансовых фьючерсов, финансовых опционов, ипотечных ценных бумаг;
* управление денежной наличностью и использование новых информационных технологий;
* услуги финансового посредничества, направленные на снижение операционных расходов и более эффективное управление активами и обязательствами;
* новые продукты в традиционных сегментах рынка ссудных капиталов.

Современные организационно-экономические инновации,

используемые в практике коммерческих банков

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название инновации | Краткая характеристика | Объекты банковского менеджмента |
| 1. | Реинжиниринг Бизнес-процессов | Радикальные изменения в ключевых бизнес-процессах с цельюдостижения существенного повышения производительности, качества и сокращения затрат  времени | Реорганизация процессов, разукрупнение, сокращение затрат времени, горизонтальная организация, анализ эффективности расходов |
| 2. | Процессно-ориентированное управление | Отслеживание общих и косвенных издержек по всем процессам с учетом конкретных продуктов и клиентов, возможность точнее распределять издержки и принимать оптимальные решения | Управление затратами, анализ прибыльности клиентов, прибыльность продуктовой линейки |
| 3. | Сбалансированная система показателей эффективности деятельности | Перевод миссии и видения в количественные измерения и отслеживание запланированных результатов деятельности | Управление бизнес-единицами, оплата по результатам, стратегический баланс |
| 4. | Бенчмаркинг | Сравнение затрат и производительности с внутренними и внешними точками отсчета. Внедрение лучших методик для достижения поставленных целей | Управление издержками, конкурентный анализ |
| 5. | Ключевая компетенция  | Инвестирование в специальные навыки или технологии, создающие уникальную ценность для клиентов | Ключевые клиенты, ключевые факторы успеха |
| 6. | Управление отношениями с клиентами (СRM-технологии) | Сбор информации для лучшего понимания клиентов с целью приобретать, удерживать и выращивать наиболее лояльных клиентов из них | Деловое сотрудничество, удержание клиентов, сегментация клиентов, управление лояльностью |
| 7. | Измерение уровня удовлетворенности клиентов (Программы лояльности) | Сбор информации от клиентов: определение степени удовлетворенности клиентов и выявление их основных потребностей | Конджоинт - анализ, персональный менеджмент, аудит качества |

В целях повышения эффективности функционирования банка организационно-экономическая подсистема инновационного комплекса должна обеспечивать:

- создание условий для наиболее полного и своевременного удовлетворения потребностей клиентов банка в новых услугах;

- конкурентоспособность банка по показателям качества обслуживания и эффективности банковской деятельности;

- достижение устойчивости на рынке за счет баланса между традиционными продуктами и внедрением перспективных инноваций;

- взаимодействие внутренних и внешних элементов системы инновационного развития, которое основывается на эффективной системе маркетинга нововведений, отборе инновационных проектов из числа альтернатив и мотивации персонала.

Наиболее перспективными организационно-экономическими инновациями в области продаж являются пакетные и перекрестные продажи. Технология пакетных и перекрестных продаж позволяет установить устойчивые длительные связи с клиентами. Очевидно, что доверие клиента к банку определяется числом приобретенных в банке продуктов и степенью интеграции взаимных интересов. Именно поэтому наибольшим доверием пользуются те банки, которые базируют свои взаимоотношения в рамках долгосрочных программ лояльности.

Усиливающаяся конкуренция приводит постепенно к пониманию того факта, что определяющим условием при формировании инновационной политики становится переход от технологических факторов к факторам покупательского спроса, потребительским свойствам банковского продукта, качеству банковского обслуживания. Другими словами, какой бы уровень инновационности не несли банковские технологии, ситуацию на рынке будет определять покупатель банковской услуги и его предпочтения к более качественному продукту и более качественному обслуживанию. Речь идет о создании задела инновационных клиентоориентированных технологий, которые позволят банкам выстоять в жесткой конкурентной борьбе с иностранными банками.

Важнейшей организационно-экономической инновацией в области продаж на перспективу должно стать расширение практики *прямых продаж*. Значение прямых продаж в банковской практике будет возрастать по следующим причинам: расширение сети пунктов продаж банковских продуктов и увеличение числа клиентов, имеющих желание и возможности для прямых контактов с менеджерами банка с целью приобретения целевого пакета услуг («уникальное торговое предложение – УТП»); постепенный переход от пассивных форм взаимодействия с клиентом к системе управления человеческими отношениями. Цель такой инновационной технологии – не заключение единичной сделки, а построение долговременных отношений с клиентом, рост доверия со стороны клиентов к персональному менеджменту и учет индивидуальных требований.

Заключение

Двигателем всей банковской системы сегодня становится розничное банковское обслуживание (ритейл). Именно здесь концентрируются основные организационно-экономические инновации. В связи с этим необходимо отойти от поверхностного понимания сути банковского ритейла, которое подчас сводится только к формам массового обслуживания физических лиц. Банковский ритейл – новый тип организации банковской деятельности, в котором банковская политика опирается на продуктовую и сбытовую стратегию сообразно потребительским предпочтениям всех типов клиентов.

Часто под видом организационно-экономических инноваций проводится политика увольнения персонала и смена собственников. Такие инновации проводятся под лозунгом реорганизации бизнес-процессов, но при этом они никак не связаны с повышением эффективности деятельности банка.

Игнорирование принципов корпоративного управления, в конечном счете, приводит к снижению экономических показателей. Данные эмпирических исследований деятельности ряда банков показывают наличие прямой связи между уровнем корпоративного управления и его рыночной стоимостью. Таким образом, эффективно функционирующая система корпоративного управления дает мощный импульс развитию инновационной деятельности в банке.

Список литературы:

1. Банковское дело: стратегическое руководство. 2-е изд. - М.: Изд-во "Консалтбанкир", 2008.

2. Бизнес-планирование в коммерческом банке / Н. Н. Куницына, Л. И. Ушвицкий, А. В. Малеева. - М.: Финансы и статистика, 2007.

3. Банки и банковские операции / Под ред. профессора Е. Ф Жукова. - М.; Банки и биржи, ЮНИТИ, 2005.

4. Викулов В. С. Инновационная деятельность кредитных организаций // Менеджмент в России и за рубежом №1 / 2003.

5. Твисс Б. Управление научно-техническими нововведениями. Сокр. пер. с англ. М.: Экономика. 2001

6. Зверев О.А. Банки и организационно-управленческие инновации // Банковское дело, 2007, № 12. – 0,5 п. л.

7. Санто Б. Инновация как средство экономического развития. Пер. с венг. М.: Прогресс. 2003

8. Зверев О.А. Современные экономико-организационные инновации в банковском менеджменте// Банковские услуги, 2007, № 10. – 0,8 п.л.

9. Вольский А. Инновационный фактор обеспечения устойчивого экономического развития. //В.Э., 1999г., №1. стр.4-12.

10. Зверев О.А. Инновационные технологии обслуживания клиентов. Обзор материалов научно-практического семинара «Инновационный путь развития банковской системы» март 2007г.: Финансовая академия при Правительстве РФ // Деньги и кредит, 2007, № 8.

11. Под ред. О.И. Лаврушина «Управление деятельностью коммерческого банка (банковский менеджмент)» (М., Юристъ, 2002)

12. Зверев О.А. Инновационные технологии банковского ритейла. // Деньги и кредит, 2007, № 12. - 0,5 п.л.

1. Выделение узловых элементов инновационного менеджмента тесно корреспондирует с выводами Международной консалтинговой компании Bain & Company, которая в 2007 году определила важнейшие инструменты управления. Первое место досталось стратегическому планированию, второе – управлению отношениями с клиентами (основа эффективных продаж), третье – сегментации (основному элементу маркетинга). [↑](#footnote-ref-1)
2. В фундаментальном учебнике под ред. О.И. Лаврушина «Управление деятельностью коммерческого банка (банковский менеджмент)» (М., Юристъ, 2002) выделяются инновации, присущие мировой практике и характерные для российских банков. [↑](#footnote-ref-2)