

то это говорит о его финансовой устойчивости, следовательно, и кредитоспособности. Такое мнение может быть верным лишь при условии, что кредитуются пополнение оборотных средств, либо другие текущие расходы.

Казалось бы, метод оценки кредитоспособности на основе анализа делового риска наиболее подходит для данной цели. Но, к сожалению, и это не так. В этом методе деловой риск связан с прерывностью кругооборота оборотных средств, возможностью не завершить его эффективно. Анализ такого риска позволяет прогнозировать достаточность источников погашения ссуды. Деловой риск связан также с недостатками законодательной базы для совершения и завершения кредитуемой сделки, а также со спецификой отрасли заемщика.

В случае же выдачи инвестиционного кредита необходимо уметь прогнозировать будущее состояние предприятия, то есть учитывать динамику развития его финансового состояния при реализации инвестиционного проекта. Поэтому для оценки возможностей предприятий возратить инвестиционные кредиты нужны принципиально иные подходы со стороны банковских работников.

В мировой практике существуют методы оценки кредитоспособности заемщиков, но и они не позволяют качественно оценить инвестиционную кредитоспособность предприятия в российских условиях. Банковским специалистам необходимо создавать собственную методологию оценки инвестиционной кредитоспособности предприятий, работающих в условиях переходного периода в реальной российской деловой среде.

Так, инвестиционная кредитоспособность, кроме обычно подразумеваемой способности предприятия эффективно управлять оборотными средствами, подразумевает еще несколько конкретных аспектов: способность заемщика успешно реализовать инвестиционный проект и получить запланированные результаты; надежность и устойчивость во времени бизнеса, которым занимается предприятие-заемщик, обеспечивающий возврат кредита; реальный учет (предприятием-заемщиком и банком-кредитором) всей системы рисков. Для банков в этом перечне особенно важно правильно оценить реально существующие на предприятии внутренние риски.

Существуют и другие проблемы, которые необходимо решить для широкого развития кредитования банками инвестиционных проектов. Первая – реформирование российских промышленных предприятий, особенно в части совершенствования их систем управления, что будет способствовать значительному снижению существующих внутренних рисков и правильному их учету специалистами предприятий при разработке инвестиционных проектов и бизнес-планов их практической реализации. Вторая – в коммерческих банках необходимо повысить качество управления, обеспечивающее создание и функционирование эффективного внутреннего механизма инвестиционного кредитования предприятий, что в значительной мере позволит снизить риск принятия неправильных решений при выдаче инвестиционных кредитов, доведя его до приемлемого уровня.

Таким образом, современное состояние российского народнохозяйственного комплекса, быстрое развитие банковского сектора, наметившиеся позитивные экономические сдвиги ставят задачу повышения качества инвестиционного кредитования промышленных предприятий коммерческими банками, достижению которого способствуют пересмотр методики оценки кредитоспособности клиентов, диверсификация форм кредитов, повышение квалификационного уровня банковских работников.

ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Карасева О. В.

В последнее время банковское обслуживание через компьютерные системы связи стало наиболее быстроразвивающимся направлением деятельности российских кредитных организаций. Сейчас практически каждая кредитная организация предлагает клиентам свои услуги в электронном виде, причем их спектр постоянно расширяется. В течение последних 10 лет банковское обслуживание по сети Интернет претерпело определенное изменение формы от информационной (предоставление клиентам информацию индивидуального и общего порядка: запрос выписки, загрузка информации о транзакции и др.) до транзакционной (позволяющей проводить активные операции со счетом клиента, а именно управление наличностью, переводы транзакций через автоматическую клиринговую систему, предоставление и оплата счетов и т.д.).

Чем больше услуг доступно клиентам банка через Интернет, тем более полноценной и востребованной является такая система. Действительно, ограничение функциональных возможностей интернет-сервиса очень сильно уменьшает привлекательность таких систем, потому что за некоторыми из услуг клиенту все-таки придется идти в кредитную организацию. Поэтому, стремясь сделать системы интернет-банкинга конкурентоспособными, банки стараются наделить их практически всем спектром услуг, которые доступны клиентам в их офисе, а также снижают стоимость обслуживания.

Увеличение объемов операций, проводимых электронным способом, выгодно обеим сторонам: и клиенту, и банку. Для клиента эта технология выгодна мгновенной доступностью услуг, быстротой проведения операций; позволяет производить операции 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, что обеспечивает экономию денег и времени. А для банка снижаются до минимума его издержки, появляется возможность привлечь большое число клиентов, не привязанных к его географическому положению, превосходство над конкурентами [4, с. 269-270].

До недавнего времени минус интернет-банкинга в России состоял в том, что более половины кредитных организаций предпочитали развивать услуги исключительно для юридических лиц, считая позиционирование на клиентов – физических лиц неоправданным. Причина такого выборочного подхода заключалась в недоверии частных клиентов к банкам,

сложившиеся после 1998 года. Но все же число потребителей, предпочитающих дистанционный способ общения, постепенно увеличивается: от робких попыток опробования интернет-услуг клиенты все активнее переходят к их регулярному использованию. Од-

нако этот переход происходит только при условии, что эти услуги отвечают определенным требованиям и ожиданиям клиентов.

Жан-Мишель Саут отмечает критерии качества, которые ожидают клиенты от услуг (таблица 1) [5].

Таблица 1. Критерии качества банковского обслуживания по сети Интернет

<i>Время ответа (приемлемое время загрузки)</i>	Технический аспект услуг включает операционную характеристику системы для выполнения требований в самое короткое возможное время.
<i>Увеличение выполняемых функций</i>	Расширение спектра услуг, добавление новых услуг к применению банковского обслуживания по сети Интернет.
<i>Общение с клиентом</i>	Систематическое информирование клиента и определение его требований таким способом, каким он предпочитает.
<i>Удобство</i>	Доступность услуги с точки зрения места, времени и технических средств.
<i>Наличие информации об управлении финансовыми средствами</i>	Возможность обеспечить информацию об остатках на счетах и операциях, а также расписания запланированных будущих операций.
<i>Надежность</i>	Постоянное и точное обеспечение услуг благодаря организационно-планированному объему (постоянные и точные выполняемые сервисные функции)
<i>Информирование</i>	Обеспечение информации (обратная связь) о балансе финансовых средств и операциях через различные коммуникационные каналы (извещение по СМС, уведомление по электронной почте, показ на экране сообщений об успешной/ неуспешной реализации операции и т.д.).
<i>Безопасность</i>	Возможности системы защитить финансовые операции и информацию.
<i>Легкое выполнение и навигация</i>	Количество действий для достижения желаемого результата.
<i>Дизайн</i>	(Функциональный) Прозрачность и графическое устройство.

Аналогичную классификацию предлагает Андрей Бурдинский, который выделил три наиболее важные характеристики систем интернет-банкинга [1]:

- 1) функциональные возможности (доступные клиентам операции);
- 2) удобство пользования системой (пользовательский интерфейс);
- 3) обеспечение безопасности хранения и передачи финансовой информации.

Итак, если банк рассматривает Интернет как долгосрочное средство для достижения его стратегических целей, необходимо сконцентрироваться на обеспечении высокого уровня обслуживания через Интернет и таким образом увеличить позитивное качество, обеспечивая удовлетворение клиентов. Для управляющего кредитной организации любого уровня контроль качества их электронного обслуживания должен быть существенной необходимостью, для того, чтобы быть впереди конкурентов. Банки повышают качество оказываемых услуг, следовательно, становятся более конкурентными на рынке.

Таким образом, на сегодняшний день кредитной организации необходимо обладать полными знаниями обо всех технологиях в сфере электронной коммерции и развитой технической поддержкой. Поэтому проблемы электронного обслуживания, в целом, могут быть классифицированы в две группы: техническую и управленческую. Технические проблемы имеют дело с оборудованием, программным обеспечением и про-

блемами сети Интернет. Технология оказала влияние на восприятие клиентами критериев качества, а также на реакцию провайдеров услуг на требования клиентов. Следовательно, это создало совершенно новые проблемы для менеджеров банковского обслуживания по сети Интернет: дизайн веб-сайтов, ответственность за предоставленную информацию, сбор, хранение и эффективное использование необходимых данных о клиентах.

В заключении хотелось бы отметить, что уже очень скоро кредитные организации, не предоставляющие интернет-услуги, начнут терять клиентов. Сейчас большинство потребителей особое внимание обращают на удобство, мобильность, простоту и скорость обслуживания, поэтому предложение банком электронных услуг может стать одним из весомых конкурентных преимуществ. А при выборе кредитной организации клиенты сегодня ориентируются именно на качество обслуживания, ведь перечень предоставляемых услуг, как правило, стандартен. Число пользователей интернет-услугами постоянно увеличивается. И банки, которые первыми предложат качественное интернет-обслуживание к моменту расцвета сетевого бизнеса, займут крупный сегмент рынка.

Подводя итог, можно сказать, что, в целом, российские потребители уже сейчас имеют возможность сравнивать, выбирать и пользоваться услугами интернет-банкинга, а также реальные перспективы полу-

чить в ближайшем будущем рост как количества банковских интернет-услуг, так и их качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бурдинский А. Какой интернет-банкинг нам нужен? Интернет-банкинг: вчера, сегодня и завтра//www.internetmarketing.ru
2. Осипов Д.В., Вешняков В.А. Интернет-банкинг новый вид банковского сервиса //Банковские услуги. – 2002.-№7.- С. 19-21
3. Попов А.Ю., Яковлев Е.И. Тенденции развития электронного банковского обслуживания в России //Банковские технологии.- 2003.-№ 7-8.-С. 74-77
4. Семикова П.В. Безналичные расчеты //под ред. П.И.Вахрина.-Н.:Издательство "Экзамен", 2004.-304с.
5. Jean-Michel SANUT. Enhance Internet Banking Service Quality with Quality Function Deployment Approach//http://www.int-evry.fr/ges/ges_cv/jms/

О ПОНЯТИЯХ НАДЕЖНОСТИ И УСТОЙЧИВОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Касютин А.Е.

В современных условиях хозяйствования аспект надежности и устойчивости российских коммерческих банков приобретает особое значение, поскольку является не только атрибутом современной политики выживания и стратегией развития, но и ориентиром проведения в России экономических реформ.

Проблемы устойчивости и надежности являются объектами постоянного изучения на протяжении десятилетий. Так, наиболее емкую характеристику термина «надежный» можно встретить у С.И. Ожегова, который интерпретирует его следующим образом: «внушающий доверие», «прочный, с трудом поддающийся разрушению», «хорошо работающий», «постоянный, не прекращающийся, рассчитанный на долгий срок», «стойкий, восстанавливающийся после незначительного отклонения».

Относительно понятия «надежность банка» в современной экономической литературе не существует единого мнения. Например, В.В. Иванов утверждает, что надежность – это способность банка без задержек и в любой ситуации на рынке выполнять взятые на себя обязательства. Однако в данном определении надежность банка трактуется без учета временных границ, тогда как в понимании О.Б. Нестеренко и А.В. Буздалина, которые предлагают под надежностью банка подразумевать вероятность того, что его работа в течение некоторого промежутка времени будет удовлетворять определенным критериям, временные рамки ограничивают определение надежности только в заданном интервале.

С надежностью очень тесно связано понятие устойчивости объекта. Чаще всего категория устойчивости применяется к характеристике сложных динамических систем, подверженных влиянию большого числа факторов, в том числе и случайных. Поскольку банк тоже является сложно структурированной развивающейся системой, функционирующей в изменяющихся условиях рыночной среды, его необходимо рассматривать с точки зрения системного подхода, и,

следовательно, ему присуще состояние устойчивости в условиях воздействия внутренних и внешних факторов. Устойчивость является более фундаментальным и первичным по отношению к надежности понятием. Надежность зависит от устойчивости.

Однако следует отметить, что при всей схожести понятий «устойчивость» и «надежность», в отношении к кредитным организациям они имеют ряд принципиальных отличий, и характеристики «устойчивого» банка и «надежного» банка не совпадают. С позиции клиентов банка, его вкладчиков, надежный банк в большей мере ассоциируется с убеждением в том, что он выполнит перед ними свои обязательства. С точки зрения акционеров банка, надежный – тот банк, который является доходным местом помещения капитала и получает прибыль, соизмеримую с другими секторами экономики. С позиций сотрудников банка, заинтересованных в получении высокого заработка, надежный банк должен давать им возможность быть несомненно уверенными в стабильном и хорошо оплачиваемом трудоустройстве. Со стороны граждан, инвесторов, банковской системы и общества в целом, интересы которого в данном случае представляет Центральный банк, надежный банк обеспечивает сохранение баланса интересов и кредитных организаций, и их клиентов.

Надежность банка, по словам И.Д. Мамоновой – это его определенное состояние, складывающееся под воздействием многочисленных и противоречивых факторов. Следовательно, важное значение при определении и оценке надежности играет идентификация факторов, на нее влияющих. В экономической литературе сложился подход, согласно которому факторы, определяющие надежность банка, классифицируются по ряду признаков:

- 1) по отношению к деятельности коммерческого банка: внешние, внутренние;
- 2) по направлению влияния: отрицательные, положительные;
- 3) по содержанию: политические, социальные, экономические, организационные;
- 4) по длительности воздействия: постоянные, форс-мажорные;
- 5) по возможности управления: нерегулируемые, регулируемые.

Вместе с тем, характеризуя факторы, оказывающие влияние на надежность банка, чаще всего их укрупнено делят на внешние и внутренние, полагая, что все другие в той или иной мере относятся к данному группировочному признаку. В составе внешних при этом рассматривают следующие: экономика, законодательная база, конкуренция, технология и автоматизация, политические тенденции, рыночная стратегия, внешняя инфраструктура. Внутренние факторы обычно делят так: организационные, экономические, технологические.

Важным аспектом в характеристике надежности банка является качество его менеджмента, который в общем виде представляет собой управление отношениями, связанными со стратегическим и тактическим планированием, анализом, регулированием, контролем деятельности кредитной организации. Одновременно необходимо оценить менеджмент с точки зре-