

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
**(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**  
Трансформация банковской деятельности в условиях глобализации

2020

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Глава 1. Теоретические аспекты модернизации банковской системы в условиях глобализации.....	5
1.1.Причины и следствия глобализация банковского сектора мировой экономики.....	5
1.2.Причины и направления изменений экономической среды банковской деятельности.....	0
<b>шибка! Закладка не определена.</b>	
1.3 Банковский бизнес в системе электронной коммерции. <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
2 Анализ деятельности банков России и Китая <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
2.1 Современная финансово-экономическая модель деятельности ПАО «Сбербанк РФ» .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.2 Взаимодействие подразделений банка и оценка продуктивности инвестиций в информационные технологии.....	48
2.3 Оценка эффективности информационных технологий для банковского бизнеса.....	56
3 Перспективы развития банковской глобализации .....	78
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	97

## ВВЕДЕНИЕ

Сложно представить хотя бы еще одну страну в мире, которая смогла бы развиваться такими же темпами, как Китай. С начала девяностых в Китае происходит бурный экономический рост и сегодня Китай одна из ведущих держав мира. Нельзя не отметить тот факт, что впервые в 2010 г. КНР стал второй крупнейшей экономикой в мире после США, и по сей день сохраняет вторую позицию по ВВП в мире.

По мнению ряда современных ученых и аналитиков, банковская отрасль в Азии находится в «переломной точке» («at an inflection point» - прим. авт.) [21, 23, 32]. Азиатские корпорации все больше интернационализируются, как продолжая, так и подпитывая рост межрегиональной торговли. Местные финансовые рынки дерегулируются, и капитал АТР также продолжает расти.

Эти тенденции привели к увеличению банковского капитала на многих азиатских рынках, особенно в странах с формирующейся рыночной экономикой, значительно выше, чем на зрелых западных рынках. Однако успех паназиатских банков был неоднозначным. Трансграничные банковские сделки изо всех сил старались генерировать такую же ценность, как и внутренняя консолидация, а международные активные азиатские банки изо всех сил старались генерировать доходность акционеров, превышающую доходность их ориентированных на внутренний рынок коллег.

Исследованию понятия, содержания, принципов и организационно-правовых основ функционирования азиатского банковского

дело посвящено очень мало научных публикаций. В основном, все работы, посвященные азиатскому банкингу, имеют эмпирический характер. Поэтому основной целью данной работы является выявление основных особенностей азиатского банкинга и определение перспектив его развития.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- раскрыть понятие, содержание, принципы и организационно-правовые основы азиатского банковского дела;
- изучить финансовые особенности азиатских банков;
- выявить ключевые различия в деятельности азиатских и традиционных банков;
- показать роль Азиатского банка развития в мировой финансовой системе;
- провести анализ финансовой деятельности Азиатского банка развития;
- изучить взаимоотношения России и Азиатского банка развития;
- описать проблемы существования азиатского банковского дела в России;
- разработать рекомендации по решению выделенных проблем;
- определить перспективы развития азиатского банкинга на мировом финансовом рынке.

Объектом исследования является организация современного азиатского банковского дела или «азиатский банкинг».

Предмет исследования – особенности и перспективы развития

азиатского банкинга.

В процессе исследования используются общенаучные методы познания: диалектический метод, сравнение, анализ и синтез, аналогия. Для решения отдельных задач в работе используются методы контент-анализа, экспертных оценок, маркетинговых исследований, методы математической статистики и экономико-математического моделирования. Для исследования азиатского банковского дела используется метод кейсов. Выбор данного метода как предпочтительной исследовательской стратегии был обусловлен необходимостью анализа современного феномена в реальном контексте его существования.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МОДЕРНИЗАЦИИ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛИЗАЦИИ

### 1.1 ПРИЧИНЫ И СЛЕДСТВИЯ ГЛОБАЛИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Что такое экономическая глобализация. Экономическая глобализация, также известная как интернационализация мировой экономики, относится к тенденции глобальной конвергенции экономик всех стран в связях производства, распределения, обмена и потребления. Его суть заключается в том, что процесс производства факторов, распространяющихся по всему миру, обусловлен повышением производительности труда с целью найти более выгодное место для инвестиций.

Глобализация относится к интеграции глобальных международных рынков, состоящих из товаров, услуг и капитала после Второй мировой войны. Через торговлю, потоки капитала, появление технологий, информационные сети и культурные обмены взаимозависимость высокоскоростной экономической интеграции во всем мире проявляется в торговле, прямых потоках капитала и перемещениях.

Глобализация как особая стадия развития в истории человечества, как и другие стадии исторического развития, имеет свои типичные характеристики и базовый смысл. Это интеграция мировой экономики, диверсификация международной политики и глобализация национальных культур в разных странах.

Формирование экономической глобализации. Росток: На стадии либерального капитализма производственная и операционная деятельность некоторых крупных капиталистических стран стала организовываться в глобальном масштабе. Как говорили Маркс и Энгельс: «Буржуазия открыла мировой рынок и сделала Стань космополитом ».

Ускорение развития. После 1980-х годов процесс экономической глобализации значительно ускорился.

#### 1.1.1 Выражение экономической глобализации:

- 1, Глобализация производства
- 2, Глобализация торговли
- 3, Финансовая глобализация
- 4, Глобализация бизнес-операций

#### 1.1.2 Причины экономической глобализации:

1, Резкие изменения в международном политическом ландшафте являются фундаментальной предпосылкой глобализации мировой экономики. Резкие перемены в Восточной Европе и распад Советского Союза ознаменовали конец холодной войны и конец биполярного паттерна. Глубокие изменения произошли в международной политике с тенденцией к многополярности, а мир и развитие стали тенденцией времени. Страны во всем мире начали концентрироваться на экономическом развитии, и экономическая безопасность, социальная стабильность и экологическая среда все чаще становятся важными компонентами международной безопасности. С этой целью страны постепенно осознали необходимость экономического

сотрудничества и общего развития. Кроме того, развитые страны и развивающиеся страны постепенно достигли консенсуса по вопросам мира и развития, и их экономическая взаимозависимость и проникновение продолжают углубляться, что является предпосылкой для развития глобальной экономической глобализации.

2, Развитие новой технологической революции, основанной на информационных технологиях, дало мощный импульс и материальную основу для глобализации мировой экономики. Прежде всего, технологическая революция, отмеченная атомными технологиями и электронными технологиями, достигла быстрого прогресса в 1980-х годах, особенно в 1990-х, особенно в основных достижениях в области информационных технологий и их все более широко распространенном применении в современной повседневной жизни. Это сократило пространство и время между странами, уменьшило стоимость международных транзакций и стоимость контроля на большие расстояния, облегчило международный поток товаров и капитала, способствовало экономическим связям между странами и тем самым ускорило процесс глобализации мировой экономики; Во-вторых, новая технологическая революция решительно способствовала дальнейшему совершенствованию социализации производства в разных странах мира, способствовала тому, чтобы структура экономики и системы управления различных стран стали более полными и эффективными, а также заложила основы глобализации мировой экономики. Технология развивалась по сей день. Исследования и



разработки некоторых технологий не могут быть завершены какой-либо одной страной и требуют согласованных усилий всех стран.

3, Развитие многонациональных компаний является основным носителем глобализации мировой экономики, Многонациональные корпорации являются действующими субъектами, которые интегрируют производство, торговлю, инвестиции, финансы, развитие и передачу технологий в современную мировую экономику и являются основными проявлениями глобализации мировой экономики. За последние 20 лет многонациональные корпорации развивались быстрыми темпами. Многонациональные корпорации, преследующие глобальную стратегию, стремятся конкурировать за долю на мировом рынке и осуществлять производственную и операционную деятельность по всему миру, которая способствовала потоку капитала, технологий и услуг между странами и стимулировала производство и капитал интернационализация. Особенно в последние годы большое количество слияний и поглощений многонациональных компаний создали различные формы стратегических альянсов в сочетании со стратегиями управления интернализацией транзакций и локализации, которые эффективно способствовали развитию экономической глобализации.

4, Развитие и совершенствование международных экономических организаций является важным фактором ускорения глобализации мировой экономики. Три международные экономические организации, Международный валютный фонд (МВФ), Всемирный банк (ВБ) и

Всемирная торговая организация (ВТО), играют важную роль в стабилизации экономики различных стран.

### 1.1.3 Последствия экономической глобализации

Положительные эффекты экономической глобализации:

Экономическая глобализация способствовала росту международной торговли, и структура торговли также изменилась. Опираясь на фоне экономической глобализации, основанной на технологическом развитии, с 1990-х годов средние темпы роста объема международной торговли превышали средние темпы роста мировой экономики.

Экономическая глобализация способствует ускорению международных потоков капитала и демонстрирует тенденцию к диверсификации. С усилением дерегулирования финансового контроля в развитых западных странах масштабы международных потоков капитала еще более расширились. Международные потоки капитала ускоряются. Международные инвестиции проявляются не только как прямые инвестиции, но и как косвенные инвестиции.

Экономическая глобализация ускоряет международную конкуренцию и способствует росту мировой экономики. Перед лицом все более дефицитных природных ресурсов, капитала и рынков все страны участвуют в жесткой конкуренции, используя свои собственные сравнительные преимущества для разработки соответствующей политики и мер, стремятся разрабатывать новые технологии, открывать новые рынки и повышать производительность труда в мире. В результате мировой экономики также значительно выросла.

Экономическая глобализация способствует миру и развитию во всем мире.

Экономическая глобализация привела к жесткой международной конкуренции, поэтому правительства всех стран переместили больше энергии с военной сферы на экономическую конструкцию, тем самым значительно снизив вероятность начала мировой военной войны, содействия миру и развитию во всем мире и получения выгоды. Бурное развитие мировой экономики.

Негативные последствия экономической глобализации:

Экономическая глобализация усугубила международное неравенство. По сути, экономическая глобализация является продуктом достижения глобальных интересов развитыми западными странами, она обусловлена системами и политикой, сформулированными развитыми странами, поэтому экономическая глобализация полна неравенства. Хотя каждая страна получила определенные выгоды в период экономической глобализации, распределение выгод между странами становится все более несправедливым, и развивающиеся страны находятся в серьезном неблагоприятном положении в распределении богатства.

Экономическая глобализация увеличила риск международных экономических колебаний, наиболее очевидным из которых является финансовый сектор. Из-за открытия финансовой индустрии в разных странах финансовая индустрия стала глобализированной и постепенно стала относительно независимой экономической системой. В международных валютных операциях большое количество средств используется для

спекуляций и получения прибыли, а получение производных финансовых инструментов ускорило формирование и поток спекулятивных средств по всему миру. Эти низшие отечественные предприятия и отрасли могут столкнуться с большими операционными рисками ликвидации, и даже те предприятия, которые имеют преимущества, будут иметь больше факторов риска для рассмотрения из-за усиления международной конкуренции.

Глобализация экономики вызвала перепроизводство во всем мире. Темпы роста мировой экономики в последние годы снижались год от года, что вызвано глобальным перепроизводством. Экономическая глобализация способствовала развитию глобальных рынков, но принесла капиталистические противоречия на мировой рынок. В международной торговле товарное преимущество развивающихся стран заключается в трудоемких продуктах, первичных продуктах и сырье. Однако по мере того, как все больше и больше развивающихся стран присоединяются к волне глобализации, производительность производства продукции продолжает расти, а цена трудоемкой продукции снижается. Развитые страны полагаются на свои технологические преимущества при производстве наукоемкой продукции, поэтому для обеспечения этого сравнительного преимущества они не будут передавать новые технологии развивающимся странам. Такие наукоемкие продукты являются дорогостоящими и невыносимыми для большинства развивающихся стран, что приводит к избытку высокотехнологичной продукции в развитых странах, а также к глобальному перепроизводству, социальным волнениям, росту безработицы

и экономическому росту. Депрессия будет следовать.

Экономическая глобализация разрушила глобальную экосистему. В течение длительного времени чрезмерная эксплуатация земных ресурсов, недостаточная защита окружающей среды и большое количество загрязняющих выбросов загрязняющих отраслей не соответствовали стандартам защиты окружающей среды, что приводило к нехватке ресурсов и серьезному загрязнению окружающей среды, что ограничивало развитие мировой экономики. Передача сильно загрязняющих производств в развивающиеся страны в некоторых развитых странах должна еще больше расширить масштабы загрязнения окружающей среды, а проблема загрязнения окружающей среды также является серьезной проблемой, которую необходимо решить и срочно решить.

Экономическая глобализация сделала российскую экономику все более тесно связанной с мировой экономикой, и крупномасштабные потоки товаров и факторов производства между Россией и миром происходят каждый день. Благодаря этой все более тесной экономической связи Россия влияет на мир, и мир также влияет на Росса.

Информационная революция конца XX - начала XXI века наложила неизгладимый отпечаток на социальный ландшафт современного общества, заставила государства, локальные и даже межконтинентальные регионы по-новому организовывать хозяйство. В некоторых странах, например, в США, уже к концу 50-х годов прошлого века количество населения, занятого в сфере услуг, превысило число аналогичный показатель занятости в

промышленном производстве. Прежние концепции и социальные теории коренным образом пересматриваются из-за стремительных трансформаций самого общества.

Такие изменения были детерминированы фронтальным наступлением информационных технологий. Экстраполируя технологический закон Гордона Мура об удвоении числа полупроводников на микрочипах в каждые полтора года в сферу экономики, производители аппаратно-программных комплексов каждые полтора года кратно расширяли и продолжают расширять область проникновения информационных технологий во все сферы социальной жизни. На передний план исследований, а затем и в область практического применения стали выдвигаться вопросы «прогрессивных» коммуникаций, основанных на использовании единых стандартов, сетевых технологий и переводу первичной информации в упорядоченное знание.

Новые проблемы, требуют нового мышления, выходящего за рамки известного, и никакая другая проблема не нуждается столь остро в новом, мышлении, как глобализация финансовых рынков и ее последствия для сферы отношений банков и их клиентов.

Глобальный рынок меняется постоянно,, обеспечивая конкуренцию и продолжительное сближение промышленности и бизнеса, а также повышая глобализацию мировой экономики. Электронные финансы являются, образно говоря, управляющими сигналами для мышц экономики. Банки, с их разветвленной филиальной сетью и новыми дистанционными методами

взаимодействия с клиентами, стали проводниками таких «сигналов». Поскольку использование информационных технологий может помочь финансовым организациям преодолеть пространственные и временные барьеры, информационная инфраструктура, поддерживающая деятельность в условиях электронной коммерции, всё время меняется.

Корпоративные информационные системы (КИС) современных банков - сложные аппаратно-программные комплексы, соединенные разветвленной телекоммуникационной инфраструктурой. Их архитектура, программная логика, и размещение подчинены стратегии, целям и задачам бизнеса кредитной организации. Выполнение любой банковской операции чрезвычайно затруднено, а подчас и невозможно, без использования КИС.

Аналитические модули позволяют в высокой степени точности исследовать и прогнозировать различные аспекты банковских операций, выявлять, скрытые тенденции и действовать наиболее эффективно в динамически-изменяющейся экономической ситуации. Так, например; надвигающийся кризис в ипотечном секторе американской банковской индустрии 2007-2008 гг. изначально был зафиксирован в информационных системах ипотечных подразделений банков, и лишь затем был выявлен традиционными аналитическими методами. КИС таких обанкротившихся в 2003-2004 гг. компаний, как Parmalat и Enron также хранили весь необходимый для анализа негативный объем информации, однако ни руководство корпораций, ни международные аудиторы не захотели правильным образом истолковать поступающие из информационных

модулей сигналов.

### 1.3. ПРИЧИНЫ И НАПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СРЕДЫ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В нынешних новых экономических условиях носителями являются информационная индустрия и сетевая экономика. Основными характеристиками развития бизнеса являются персонализация и специализация. Как современная финансовая индустрия, промышленные банки являются основным содержанием современной сферы услуг. Осуществлять развитие, чтобы лучше адаптироваться к развитию мировой экономики. В этой статье в основном обсуждается будущее развитие бизнеса банков под влиянием новых экономических условий, что также является наиболее важной проблемой, которую банки должны решить. Бурное развитие информационных технологий в последние годы оказывает прямое влияние на систему финансового рынка. В последние годы появилось множество новых финансовых инструментов, методов и режимов работы. Характеристики современного финансового профиля - это виртуализация и смешанная деятельность. Под влиянием этой новой экономической среды также изменилось развитие бизнеса коммерческих банков. Особенно важно, что необходимы дополнительные исследования.

1.1.2 Развитие промежуточного бизнеса коммерческих банков в новых условиях



## 1. Средний бизнес:

Посреднический бизнес означает, что коммерческие банки, как посредники и агенты, предоставляют различные виды финансовых услуг, которые могут быть использованы только. Они не связаны с активами и нагрузками в таблице, а также не занимают свои собственные средства. Бизнес с промежуточным доходом и развитие промежуточного бизнеса могут диверсифицировать структуру доходов коммерческих банков, повысить общую операционную эффективность и снизить банковские риски.

Финансовые услуги посредников могут приносить доход от услуг, что не окажет влияния на качество балансового бизнеса. Приток консалтинговых услуг, банковских карт и т. Д. Не будет отражен в балансе. При определенных условиях, Под влиянием, он может быть преобразован в промежуточный бизнес, такой как активы и обязательства, такие как кредитные обязательства и гарантии. На международном уровне банковская индустрия США обычно используется для классификации промежуточных стандартов классификации бизнеса, таких как трастовый бизнес, инвестиционный банкинг, транзакционный бизнес и так далее.

Развитие бизнеса на рынке процентных ставок:

Рынок процентных ставок означает, что финансовые учреждения определяют свои процентные ставки на основе своих собственных условий финансирования и уровня спроса и предложения. На основании базовой процентной ставки центрального банка посредником является процентная ставка на денежном рынке. Механизм формирования.

С развитием сбыта процентных ставок, разница в процентных ставках будет постепенно сокращаться, что повлияет на бизнес-модель китайской торговли, что является серьезной проблемой. В настоящее время коммерческие банки поддерживают стабильное развитие в условиях либерализации процентных ставок, и им необходимо скорректировать свои методы работы и концепции управления бизнесом. Промежуточный бизнес может приносить больше прибыли. Осуществление либерализации процентных ставок может повлиять на традиционную модель прибыли коммерческих банков и способствовать новой реформе китайской коммерческой типографии. Финансовые продукты будут подвергаться определенной степени качественного изменения, что усиливает признаки активного финансового менеджмента. Продукты для управления активами коммерческих банков могут использовать сотрудничество банков с трастами и сотрудничество с банками-сертификатами для реализации кредитного бизнеса. Реформирование рыночных процентных ставок требует существенной реформы операционной стратегии продукта: отказаться от успешного подхода к кредитованию, придать значение фондовому рынку и рынку облигаций и задействовать атрибуты активного финансового управления продуктом. Инвестиционный банковский бизнес резко возрос, и в последние годы рынок облигаций Китая неуклонно развивается, а процентные ставки стали ориентироваться на рынок, что требует увеличения делового спроса на корпоративные и корпоративные облигации. Деловой спрос на производные финансовые инструменты с процентной ставкой

продолжает расти. Под влиянием рыночного спроса и предложения колебания процентных ставок имеют определенную предсказуемость, что вызывает большие колебания в части финансирования, и необходимо увеличить фактический спрос на производные финансовые инструменты в процентных ставках. Основным органом денежного рынка являются коммерческие банки, которые во многих аспектах имеют большие преимущества: сбыт процентных ставок будет эффективно стимулировать развитие банковского деривативного бизнеса.

## 2. Развитие промежуточного бизнеса в новой регуляторной среде:

Регуляторная среда и финансовая либерализация напрямую влияют на промежуточный бизнес. Будущие возможности развития промежуточного бизнеса более объективны. Финансовые услуги не ограничены новой регуляторной политикой. Финансовая либерализация продолжает углублять и продвигать этот бизнес. Развитие. Банковский бизнес, связанный с продуктами для управления активами, поставил перед ними сложные задачи. Например, продукты с гарантированным основным капиталом напрямую влияют на расчет нормативных показателей. В то же время характер маркетинга процентных ставок изменил характер продуктов для управления активами. Необходимо улучшить их возможности по управлению инвестициями.

Из-за постоянного роста рынка деривативов и продолжающегося углубления финансовой либерализации рынок увеличил спрос на различные аспекты, такие как процентные ставки и доходы, но надзор за капиталом и

ликвидностью создаст определенные ограничения. Если коммерческие банки имеют относительно низкие возможности по управлению рисками, Тогда недостатки коммерческих банков будут усиливаться, и они даже не смогут эффективно участвовать в рыночной конкуренции. Только когда коммерческие банки хорошо осведомлены о контроле над рисками и обладают сильными исследовательскими возможностями, они могут эффективно расширить свою долю рынка.

Бизнес инвестиционного банкинга может развиваться дальше, потому что бизнес инвестиционного банка Yiou Pavilion имеет относительно низкие банковские риски, а его нормативно-правовая среда относительно свободна. Рынок облигаций начал процветать, что может помочь бизнес-потребностям коммерческих банков. Увеличение, коммерческие банки имеют определенное преимущество первопроходца в этой области, и могут продолжать эффективно расширяться в этой области.

3. Контрмеры по развитию розничного финансового бизнеса коммерческих банков

(1) Повысить уровень внимания: в настоящее время многие коммерческие банки не имеют полного персонала для розничных услуг, поэтому необходимо изменить бизнес-концепцию коммерческих банков, встать на стратегический уровень, лучше понять розничный финансовый бизнес и изменить ориентацию на кредит. Условия, совместно развивать производство и потребление, и способствовать лучшему развитию этого бизнеса.

(2) Усиление строительства базового строительства: развитие розничного

бизнеса является объективным процессом, который постоянно углубляет финансовую экономику в сфере личной жизни, а уровень доходов китайских жителей продолжает расти, способствуя тем самым развитию розничной финансовой индустрии, что требует укрепления розничного финансового рынка. Принципиальная конструкция операционной системы. Осуществлять коммерциализацию государственных банков, создавать соответствующие системы рыночных цен и постоянно совершенствовать систему персональных кредитов, чтобы разрабатывать конкретные законы и нормативные акты.

(3) Реформирование системы прав собственности государственных банков: коммерческие банки являются основной частью розничного бизнеса. В настоящее время система прав собственности государственных банков Китая недостаточно ясна. Необходимо сосредоточиться на прибыли для эффективного улучшения финансовых предприятий. Инновация розничного финансирования требует создания внутреннего механизма, основанного на максимизации прибыли, инновационного подхода коммерческих банков к развитию и углубления реформы системы прав собственности банка.

(4) Развитие мелких розничных банков: частный капитал может быть включен в розничный финансовый рынок, что позволяет мелким розничным банкам лучше развиваться и развивать больше финансовых услуг на основе условий сообществ и регионов. Чтобы восстановить массы городских и сельских кредитных кооперативов, их деловые характеристики должны быть массовыми и интерактивными, чтобы в полной мере использовать роль

розничных банков.

(5) Ускорение построения сети розничного бизнеса: Важной частью High Knowledge Gini является онлайн-банкинг. Для этого нужно не только увеличить инвестиции, но и изменить финансовую систему, механизм работы, организационную форму и метод работы. Настройки также изменят мышление людей.

(6) Изменение бизнес-концепций. Мы должны использовать правильные маркетинговые методы для достижения правильных стратегий позиционирования на рынке и дифференцированных стратегий продуктов и т. Д., Чтобы предоставлять услуги более высокого качества, независимо от времени обслуживания и режима обслуживания, или осведомленности о сервисе и его содержании. Чтобы удовлетворить потребности, мы продолжим расширять услуги, предоставлять эффективные услуги клиентам и способствовать лучшему развитию розничного бизнеса. Расширяя бизнес банковских карт, используя банковские карты в качестве основного носителя, внедряя инновационные продукты, улучшая качество жизни людей и изучая развитие потребительского кредитования, розничный финансовый бизнес должен развиваться в более глубоком направлении.

Под влиянием новой экономики основное развитие бизнеса коммерческих банков в основном обсуждает виды промежуточного и розничного бизнеса Лян Хуна, и предлагает конкретные меры противодействия развитию, обеспечивает теоретическую поддержку соответствующих исследований и способствует лучшему развитию коммерческих банков.

### 1.3. БАНКОВСКИЙ БИЗНЕС В СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ.

#### 1. Понятие электронного бизнеса

Электронный бизнес и электронная коммерция: основные понятия

Электронный бизнес — форма ведения бизнеса, при которой значительная его часть выполняется с применением информационных технологий (локальные и глобальные сети, специализированное программное обеспечение и т.д.).

Электронный бизнес включает: продажи, маркетинг, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержку пользователей, поддержку партнерских отношений и др.

Части электронного бизнеса, связанные с Интернетом, включают в себя:

- **Бизнес на Интернете** (интернет-провайдинг, хостинг, контент-провайдинг и сервис-провайдинг).
- **Бизнес вокруг Интернета** (поставка технических средств, поставка программных средств, web-дизайн, программирование и сопутствующие услуги).

- **Бизнес в Интернете** (интернет-реклама, интернет-магазины, интернет-аукционы, интернет-расчеты, интернет-маркетинг, интернет-коммерция, информационная подписка, СМИ в Интернете).

## 2. Электронная коммерция как сфера сетевой экономики

Первоначально электронная коммерция («*e-commerce*») представляла собой форму организации продаж. Не претендуя на самостоятельность, она лишь воспроизводила методы традиционной коммерции, перенося их в среду Интернет. В последствие, электронную коммерцию стали рассматривать как сферу сетевой (электронной, цифровой, веб и др.) экономики.

Под сетевой экономикой понимается хозяйственная деятельность, осуществляемая с помощью электронных сетей (цифровых телекоммуникаций). Сетевая экономика технологически представляет собой среду, в которой юридические и физические лица могут контактировать между собой по поводу совместной деятельности.

В настоящее время существует множество определений термина «электронная коммерция». Наиболее общее определение «электронной коммерции» как сферы экономики звучит следующим образом:

«Электронная коммерция — это сфера экономики, которая включает в себя все финансовые и торговые транзакции, осуществляемые при помощи компьютерных сетей, и бизнес-процессы, связанные с проведением таких транзакций».

Электронная коммерция обеспечивает выполнение ключевых функций



сетевой экономики, способствующих проведению сделок с использованием возможностей сети Интернет. В целом эти возможности сводятся к трансформации цепей поставок, информированию покупателей, а также организации приёма заказов и платежей.

Электронная коммерция состоит из шести основных элементов, обеспечивающих проведение бизнес-операций:

*1. Электронный обмен данными (Electronic Data Interchange, EDI)* – обмен информацией с использованием цифровых средств коммуникации стандартизированными бизнес-документами (заказы и счета) между покупателями и продавцами. Основу электронного обмена данными составляют стандарты форматирования и передачи информации, разрабатываемые Международной организацией по стандартизации (ISO).

В частности, обмен данными регулируется стандартом EDIFACT (ISO 9735) – «*Электронный обмен данными в управлении, торговле и на транспорте*».

Кроме этого, существуют региональные стандарты, например: ГОСТ 6.20.1-90 (Россия), ANSI X.12 (США). Электронный обмен данными позволяет унифицировать документооборот между торговыми партнёрами, снизить количество возможных ошибок и автоматизировать потоки информации. Стандарты EDI представляют собой перечень допустимых значений, из числа которых продавец выбирает для определенного документа (например, инвойса) необходимые элементы исходя из специфики своего бизнеса.

*2. Электронное движение капитала (Electronic Funds Transfer, EFS)* –

электронный обмен или перевод денег с одного счета на другой. В электронной коммерции EFS связано с проведением электронных денежных транзакций. Механизм EFS предполагает обмен данными между серверами, обрабатывающими денежные транзакции и связанную с ними информацию.

В качестве примера такого обмена данными можно привести систему международных межбанковских расчётов SWIFT (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications*). В электронной коммерции такие системы используются для осуществления не только межбанковских, но и любых иных видов платежей. Электронное движение капитала классифицируется по содержанию транзакций (дебетовые, кредитовые), по сфере их применения (например, бизнес-транзакции) или по видам операторов (банки, провайдеры). При этом операторами транзакций могут выступать и «виртуальные организации» (например, сервисы для обмена виртуальных денег).

3. *Электронная торговля (e-trade)* – проведение торговых операций и сделок в сети Интернет, посредством которых совершается покупка (продажа) товаров, а также их оплата. Операции в электронной торговле включают в себя выбор товара, подтверждение заказа, приём платежей и обеспечение доставки.

Обычно реализация этих функций обеспечивается не непосредственно продавцами, а оказывающими посреднические услуги провайдерами. Причём оплата и доставка может быть не связана с использованием сети Интернет (например, по почте или транспортной компанией). Хотя

тенденция развития электронных продаж свидетельствует о постепенном переходе к использованию возможностей Интернета на всех этап цикла продажи товара.

*4.Электронные деньги (e-cash)* – денежные обязательства эмитента перед доверителем в электронном виде. Электронные деньги одновременно являются средством платежа и обязательством эмитента. Их преимущество заключается в скорости безналичных расчётов, а недостаток – в ограниченности сферы применения. Перевести электронные деньги в обычные можно только в рамках взаимоотношений между их владельцем и эмитентом

Использование электронных денег в платёжных системах подразумевает наличие электронных кошельков, представляющих собой сервис онлайн-овых транзакций, сохраняющий платёжную информацию пользователей. Разновидностью электронных денег являются предоплаченные пластиковые карты, которые обладают всеми характеристиками пластиковых карт, но не предполагают возможности пополнения.

*5.Электронный маркетинг(e-marketing)* – комплекс маркетинговых мероприятий, связанный с анализом рынка и продвижением товаров в сети Интернет. Обычно с электронным маркетингом связывают размещение в сети маркетинговой информации (сайты, блоги, реклама и т.д.), а также управление размещенным контентом (веб-проектирование, веб-дизайн, веб-программирование и веб-администрирование).

Вместе с тем, если рассматривать электронный маркетинг как деятельность, связанную с продвижением товаров и услуг в сети Интернет, то здесь можно обнаружить все элементы традиционного комплекса маркетинга. Ориентированность сетевой коммерции на взаимодействие с неопределённым кругом потребителей на неопределенной территории делает электронный маркетинг незаменимым инструментом продвижения товаров в сети Интернет.

*Электронный банкинг*(*e-banking*) – технология дистанционного банковского обслуживания, при которой доступ к счетам и операциям клиента осуществляется посредством сети Интернет. В России эта технология называется «банк-клиент» и широко применяется большинством российских банков.

Электронный банкинг включает в себя: денежные переводы, оплату товаров и услуг, проверку остатков на банковских счетах и пластиковых картах и др. На основе технологий дистанционного обслуживания через Интернет работают многие системы электронного банкинга и онлайн-биржи. Среди технических стандартов интернет-банкинга можно выделить: Open Financial Exchange (OFX), Homebanking Computer Interface (HBCI) и Bank Internet Payment System (BIPS).

### 3.ОСНОВНЫЕ СЕКТОРЫ КОММЕРЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (МОДЕЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ)

Традиционно сферы электронной коммерции разделяют на секторы в зависимости от участников сделок и направления взаимодействия

(см. таблица 1)

	Правительство(G)	Бизнес(B)	Потребитель(C)
Правительство(G)	G2G Координация	G2B Информация	G2C Информация
Бизнес (B)	B2G Государственные Закупки	B2B Торговые Сделки Между Компаниями	B2C Розничная Торговля
Потребитель(C)	C2G Налогообложение	C2B Сопоставление Цен	C2C Рынки Аукционов

Остановимся подробно на четырех основных секторах коммерческого взаимодействия в зависимости от участников:

*B2C(Business-to-Consumer)* – вид электронной коммерции, подразумевающий осуществление сделок между юридическими и физическими лицами. Чаще всего речь идет о розничной торговле через Интернет. Это могут быть специализированные порталы продавцов, электронные торговые площадки или адресные рассылки. В результате клиенты получают возможность, не выходя из дома, выбирать и оплачивать товары на основе конкурентных предложений продавцов. Продавцы сокращают товарные запасы и ускоряют оборот, уходя от затрат на содержание торговых помещений и персонала, а также напрямую получают

информацию о потребительских предпочтениях.

*B2B (Business-to-Business)* – подразумевает осуществление сделок между предприятиями (юридическими лицами и предпринимателями). Технически такое взаимодействие обычно осуществляется на базе специализированных открытых интернет-платформ со стандартным набором инструментов и правил. Интерактивные базы данных позволяют не только обеспечить большой объём предложения, но и отслеживать процесс исполнения заказа. К сделкам «B2B» часто относят организацию оптовых поставок товара и размещение заказов на производственных предприятиях.

*C2C (Consumer-to-Consumer)* – вид электронной коммерции, подразумевающий осуществление сделок между физическими лицами. Обычно это связано с торговлей через электронные доски объявлений («Avito» и др.) или на электронных торговых площадках («Meshok», «eBay», «Delcampe» и др.).

*B2G (Business-to-Government)* – подразумевает осуществление сделок между экономическими субъектами (юридическими лицами) с одной стороны и государственными (муниципальными) органами управления с другой. В широком смысле данное понятие включает в себя любые платные услуги, оказываемые экономическими субъектами государственным или муниципальным учреждениям с использованием электронного обмена данными. Примером может служить портал госзакупок РФ.

Согласно нормам действующего законодательства сделки B2G

осуществляются в форме конкурсов, тендеров или котировок. В качестве преимуществ В2G можно выделить крупные размеры сделок, высокую платёжеспособность покупателя и имиджевость заключаемых контрактов. Для этого вида бизнеса существуют довольно высокие входные барьеры, преодолеть которые под силу только очень крупным компаниям.

#### 4. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ИЗДЕЛИЯ И КОММЕРЧЕСКИЙ ЦИКЛ

Для наглядного представления основных процессов и действий, которые могут выполняться с применением информационных технологий в электронном бизнесе, рассмотрим жизненный цикл изделия и коммерческий цикл.

**Жизненный цикл изделия (продукции)** — временной интервал и совокупность действий, выполняемых от момента выявления потребностей в определенной продукции или услугах до момента удовлетворения этих потребностей и утилизации продукта (см. рисунок 2). Жизненный цикл изделия включает множество этапов, отображенные на рисунке 2, включая разработку товара и подготовку производства, освоение производства товара, производство, сбыт (продажи), сервисные услуги (доставка, послепродажное обслуживание, техническая, консультационная и другая поддержка), общефирменные функции (бухгалтерские учет, управление персоналом и др.)

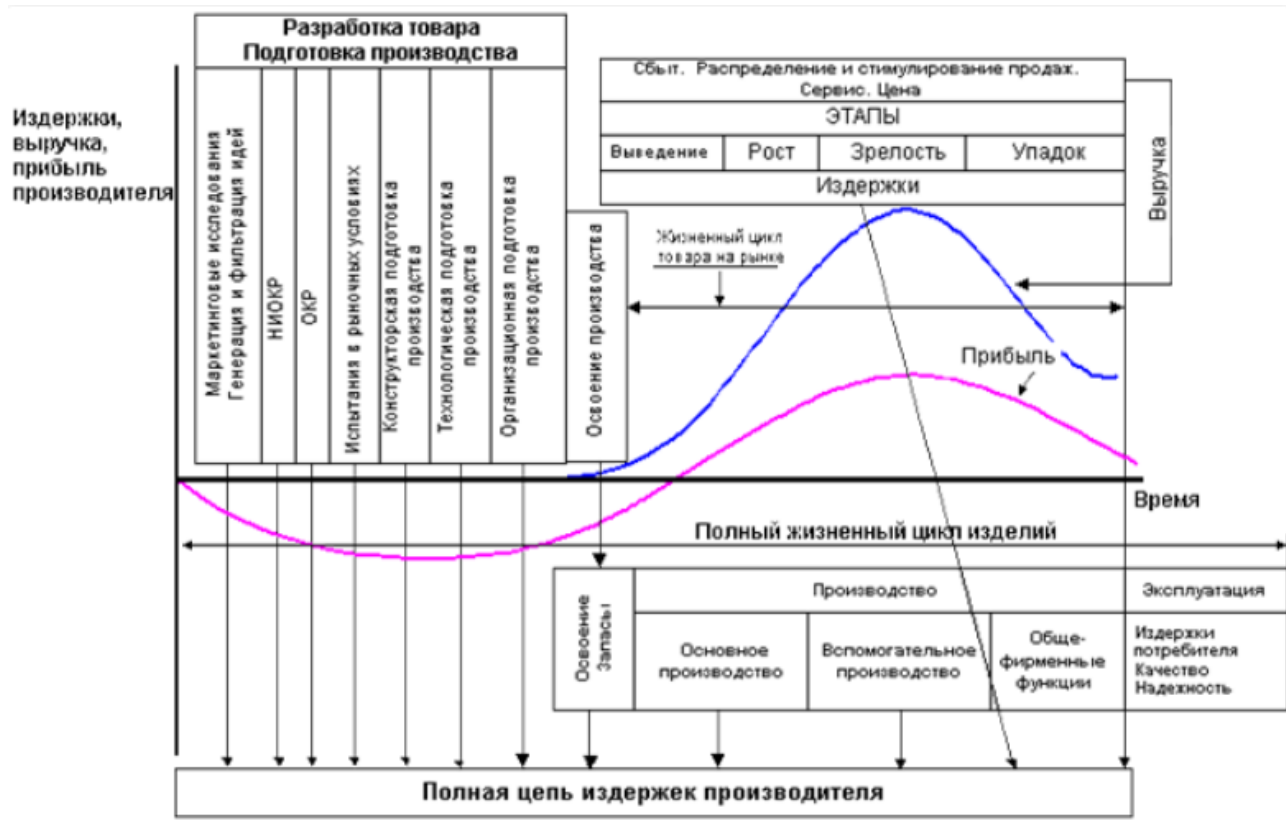


Рисунок 1. Жизненный цикл изделия (продукта)

На рисунке1 упрощенно представлен коммерческий цикл, включающий процесс коммерческой деятельности (розничная и оптовая торговля) от формирования идеи бизнеса до послепродажного обслуживания и поддержки.



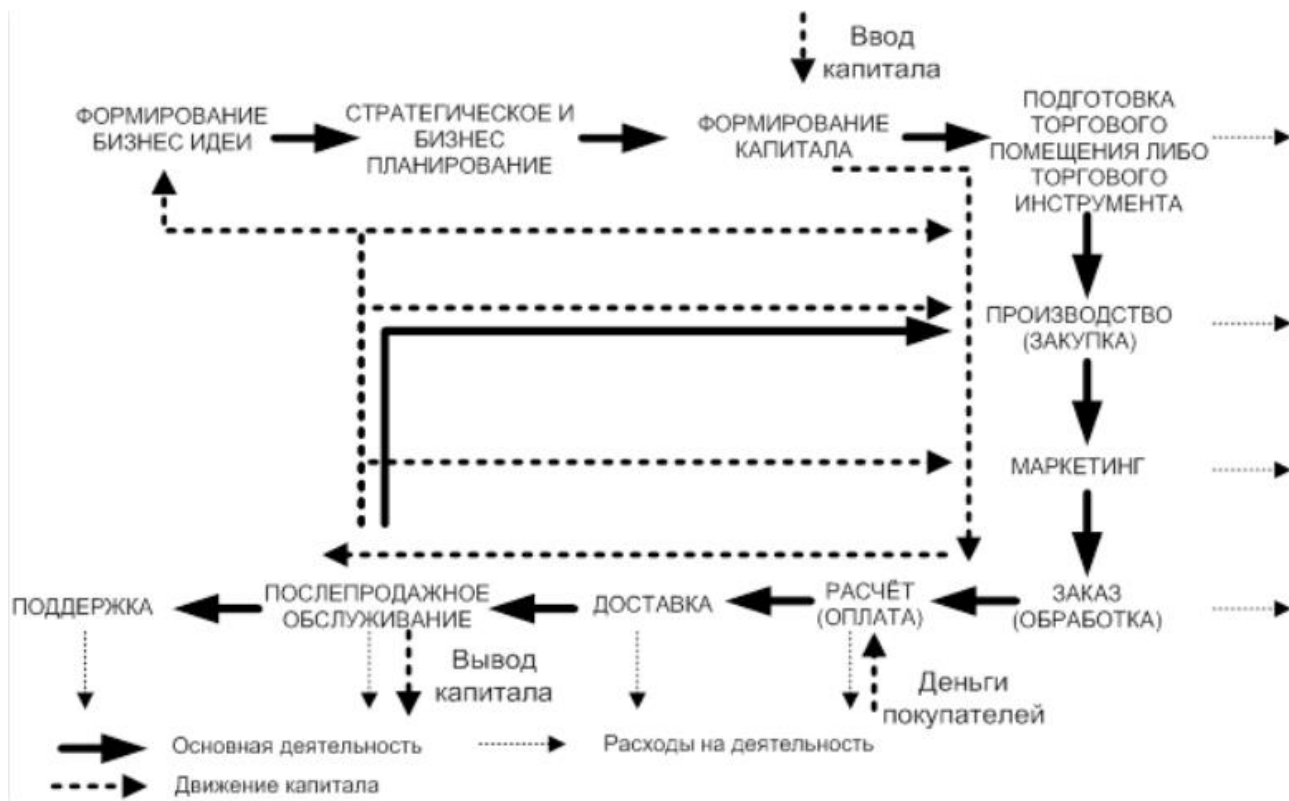


Рисунок 2. Традиционный и «электронный» коммерческий цикл

Электронная коммерция - это совершенно новая бизнес-форма, созданная путем применения компьютерных технологий и современных сетевых технологий в традиционных видах деятельности. В электронной коммерции, являясь самым непосредственным платежным средством, банки играют роль в соединении продавцов и клиентов. В этой статье рассматриваются отношения между электронной коммерцией и банками, основные методы применения и текущее состояние электронной коммерции в банках Китая, и, наконец, основное внимание уделяется проблемам, с которыми они сталкиваются, и предложениям по развитию в условиях финансового кризиса.

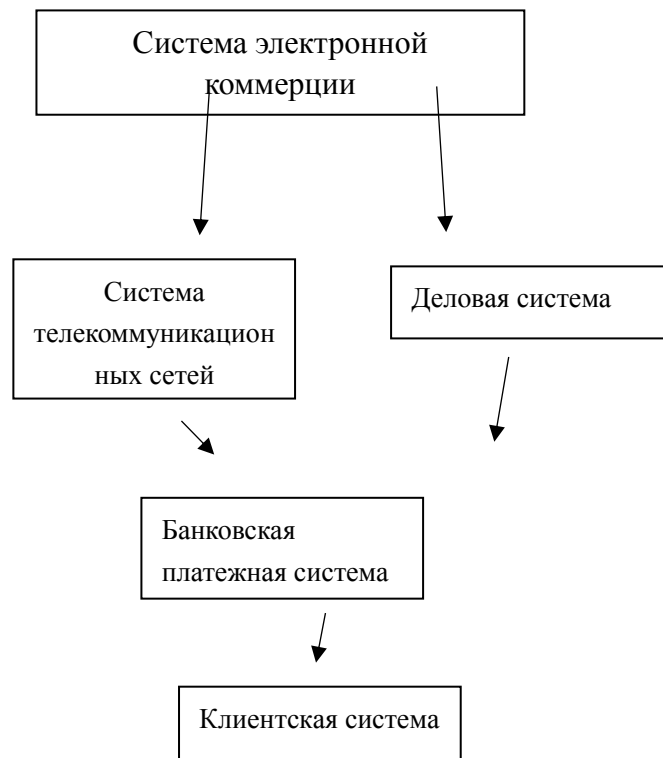
Так называемая электронная коммерция (Electronic Commerce) - это

использование компьютерных технологий, сетевых технологий и технологий удаленной связи, позволяющих сторонам транзакции связываться друг с другом в электронном виде, отказываться от передачи традиционных бумажных документов и документов, а также реализовывать электронную, цифровую и цифровую обработку всего процесса транзакции. сеть. В связи с постоянным развитием экономики нашей страны электронная коммерция через Интернет в последние годы переживает взрывной рост, она не только стала новой точкой роста экономики нашей страны, но и открыла редкие возможности для развития банковской индустрии, которая играет ключевую роль в процессе транзакций. Поскольку банковская индустрия Китая является отраслью с самыми большими инвестициями в информационные технологии, наиболее интенсивными приложениями и самой высокой технологической зависимостью, банк также будет активно реагировать на возможности в этой новой жизненной среде перед лицом огромных возможностей и проблем, связанных с электронной коммерцией.

Проще говоря, электронная коммерция относится к бизнес-деятельности, осуществляемой с использованием компьютерных сетей, то есть к бизнес-транзакциям, проводимым сторонами транзакции в электронных транзакциях. Упомянутая здесь компьютерная сеть включает в себя не только Интернет в традиционном смысле, но также и другие виды телекоммуникационных сетей, такие как коммутируемые телефонные сети общего пользования и сети кабельного телевидения. В разных сетях возникли разные бизнес-формы, такие как покупки в Интернете, покупки по

телефону и покупки на телевидении. Разумеется, Интернет является только носителем электронной коммерции. Форма транзакции в электронной коммерции относится не только к покупке и продаже продуктов, но также включает в себя все аспекты сбора сырья, производства, хранения, транспортировки, заказа, размещения, оплаты, передачи и технической поддержки. Товары в сделке могут быть «материальными» или «невидимыми». Обе стороны сделки могут быть между предприятиями (B2B), предприятиями и частными лицами (B2C), а также физическими и физическими лицами (C2C). По сравнению с традиционными видами деятельности, электронная коммерция имеет характеристики сети, информации, кросс-регионализации и удобства.

Существует четыре основных элемента электронной коммерции: бизнес-системы, системы клиентов, банковские платежные системы и системы телекоммуникационных сетей. Функция бизнес-системы отвечает за выполнение транзакций, включая производство, инспекцию, транспортировку, торговлю и обслуживание продукции. Функция системы клиентов заключается в том, чтобы отвечать за контакты с клиентами, понимать потребности клиентов, отзывы клиентов и отслеживать услуги. Функция банковской платежной системы заключается в расчете и распределении средств, обеспечивая безопасную и надежную платформу платежей для обеих сторон в транзакции. Функцией системы телекоммуникационных сетей является носитель оборудования и технологий всей электронной коммерции.



Среди них банк как конечный исполнитель платежей и расчетов играет роль в соединении и соединении. Сеть банка позволяет потребителям выполнять платежные задачи в любое время и в любом месте, а также может предоставлять торговцам своевременные расчеты и кредитные операции, что значительно облегчает производство и торговлю продуктами.

### 1.3.3 Применение электронной коммерции в банковской сфере

В настоящее время в банковской сфере существует два основных приложения электронной коммерции: онлайн-банкинг и электронные платежи.

Во-первых, онлайн-банкинг.

Онлайн-банкинг также известен как онлайн-банкинг, электронный банкинг и виртуальный банкинг. Это на самом деле расширение банковского

дела в Интернете. Опираясь на быстрое развитие компьютеров, сетей и коммуникационных технологий, онлайн-банкинг прорвался сквозь статистическую модель бизнес-операций банка, используя Интернет, проникший во все уголки земного шара, отказавшись от традиционного процесса обслуживания банков, начиная со счетчиков на стойке регистрации магазина и руководя банковским бизнесом. Запустить в интернете. Этот новый тип онлайн-банкинга включает в себя виртуальный домашний банкинг, виртуальный онлайн-банкинг, виртуальные банковские финансы и виртуальный финансовый мир, в котором доминируют банковское дело и финансы, он охватывает почти всю существующую банковскую и финансовую отрасли и представляет будущее всей банковской и финансовой индустрии. Направление развития.

Вообще говоря, бизнес-типы онлайн-банкинга в основном включают в себя основной бизнес, онлайн-инвестиции, онлайн-покупки, личные финансы, корпоративные банковские услуги и другие финансовые услуги.

В Китае в феврале 1996 года Банк Китая возглавил создание домашней страницы в Интернете и публикацию информации в Интернете. В марте 1998 года Банк Китая успешно обработал первую электронную транзакцию через Интернет. Впоследствии Промышленно-коммерческий банк Китая, Строительный банк Китая, Банк связи, China Everbright Bank и Сельскохозяйственный банк также последовательно присоединились к конкурсу онлайн-банкинга. Соответствующие исследования показывают, что развитие онлайн-банкинга в Китае будет проходить в четыре этапа, а именно:

этап беременности 1996–1999 годов, начальный этап 2000–2004 годов, этап развития 2005–2010 годов и зрелый этап после 2010 года. Благодаря несравненным преимуществам традиционных банковских услуг и активному продвижению непрекращающейся волны электронной коммерции, бизнес онлайн-банкинга в Китае развивается очень быстро в последние годы.

Во-вторых, электронный платеж

Электронный платеж включает в себя следующие методы: кредитная карта, электронные деньги, электронный кошелек, электронный чек и т. Д. Мобильный способ оплаты может появиться в будущем. Во-первых, кредитная карта (Credit Card) - это способ оплаты безналичной транзакции, простой кредитный сервис. Кредитные карты, как правило, представляют собой пластиковые карты длиной 85,60 мм, шириной 53,98 мм и толщиной 1 мм. Владельцам карт не нужно платить наличными при оплате кредитной картой, и они будут платить в день оформления заказа. За исключением некоторых кредитных карт в сочетании с финансовыми картами, обычные кредитные карты отличаются от дебетовых и дебетовых карт: кредитные карты не удерживают средства непосредственно со счета пользователя. Кредитные карты стали популярными в Китае только в этом столетии, и они быстро развиваются в последние годы.

Во-вторых, электронные деньги (E-cash), также известные как электронные деньги (E-money) или цифровые деньги (digital cash), являются очень важной системой электронных платежей, которую можно рассматривать как электронную или цифровую валюту. Аналоговые,

электронные деньги существуют в виде цифровой информации и распространяются через Интернет. Но это удобнее и экономичнее реальных денег. Электронные деньги проходят три процесса снятия, оплаты и внесения депозита в своем жизненном цикле с участием пользователей, продавцов и банков.

В настоящее время электронные деньги не используются в Китае. Тем не менее, с развитием Интернета и введением более безопасного и выполнимого решения для электронных денег электронные деньги определенно станут важным средством онлайн-торговли Китая в будущем.

В-третьих, электронный кошелек (E-Wallet, ElectronicEiWallet) - это платежный инструмент, обычно используемый в торговых операциях электронной торговли, который подходит для покупок в небольших количествах. Электронные деньги хранятся в электронных кошельках, таких как электронные деньги, электронные изменения и электронные кредитные карты. Покупки с помощью электронного кошелька обычно требуют системы обслуживания электронного кошелька. Программное обеспечение для электронных кошельков в сфере электронной коммерции обычно предоставляется бесплатно. В настоящее время в системе электронных кошельков есть VISA Cash и Mondex.

Проще говоря, электронный кошелек - это своего рода компьютерное программное обеспечение. Его основные функции, как правило, включают: управление персональными данными, онлайн-платежи, запрос записей транзакций и запрос баланса банковской карты.

Электронный кошелек всегда был горячей темой в деятельности электронной коммерции в разных странах мира и важным инструментом для осуществления глобальных электронных транзакций и интернет-транзакций. Многие страны по всему миру создают системы электронных кошельков для замены модели денежных транзакций. Китай также разрабатывает и развивает систему обслуживания электронных кошельков.

Проще говоря, электронный кошелек - это своего рода компьютерное программное обеспечение. Его основные функции, как правило, включают: управление персональными данными, онлайн-платежи, запрос записей транзакций и запрос баланса банковской карты.

Электронный кошелек всегда был горячей темой в деятельности электронной коммерции в разных странах мира и важным инструментом для осуществления глобальных электронных транзакций и интернет-транзакций. Многие страны мира создают системы электронных кошельков для замены модели денежных транзакций. Китай также разрабатывает и развивает систему обслуживания электронных кошельков

В-четвертых, электронный чек (Electronic Check) - это электронный заменитель бумажных чеков, который, как и бумажные чеки, является легальным методом оплаты, для определения его легитимности используются цифровые подписи и технология автоматической проверки. Электронный чек, отображаемый на экране монитора, очень похож на бумажный чек и заполняется таким же образом. В дополнение к требуемому имени получателя платежа, номеру счета, сумме и дате зашифрованный чек



также содержит электронное сообщение. Отправленный получателю, получатель получает электронный чек из электронного почтового ящика, подписывает полученную информацию о подтверждении электронной подписью, а затем отправляет электронный чек в банк по электронной почте и вносит деньги на свой счет.

В настоящее время в Интернете могут приниматься только чеки, поддерживаемые Банком Америки, поскольку онлайн-проверки основаны на американской инфраструктуре обналичивания чеков. Поэтому, хотя электронные чеки могут значительно снизить затраты на обработку транзакций, люди по-прежнему проявляют осторожность в отношении обналичивания онлайн-чеков. Широкое использование электронных чеков требует процесса.

## 2.1. Современная финансово-экономическая модель деятельности ПАО «Сбербанк РФ»

Доходы банка поглощают расходы, покрывают риски, создают прибыль и обеспечивают формирование внутреннего капитала.

Согласно Положения № 302-П доходами кредитной организации признается увеличение экономических выгод, приводящее к увеличению собственных средств (капитала) кредитной организации (за исключением вкладов акционеров или участников) и происходящее в форме<sup>1</sup>:

- а) притока активов;
- б) повышения стоимости активов в результате переоценки (за исключением переоценки основных средств, нематериальных активов и ценных бумаг «имеющихся в наличии для продажи», относимой на увеличение добавочного капитала) или уменьшения резервов на возможные потери;
- в) увеличения активов в результате конкретных операций по поставке (реализации) активов, выполнению работ, оказанию услуг;
- г) уменьшения обязательств, не связанного с уменьшением или выбытием соответствующих активов.

Расходы банка - затраты денежных средств банка на выполнение операций и обеспечение функционирования банка

Расходами кредитной организации признается уменьшение экономических выгод, приводящее к уменьшению собственных средств (капитала)

кредитной организации (за исключением его распределения между акционерами или участниками) и происходящее в форме:

- а) выбытия активов;
- б) снижения стоимости активов в результате переоценки (за исключением переоценки (уценки) основных средств, нематериальных активов и ценных бумаг, «имеющихся в наличии для продажи», относимой на уменьшение добавочного капитала), создания (увеличения) резервов на возможные потери или износа;
- в) уменьшения активов в результате конкретных операций по поставке (реализации) активов, выполнению работ, оказанию услуг;
- г) увеличения обязательств, не связанного с получением (образованием) соответствующих активов.

Структурно доходы и расходы Положение №302-П подразделяет на полученные (уплаченные) от банковских операций и других сделок, операционные и прочие.

К банковским относятся такие доходы и расходы, как проценты по привлеченным и размещенным средствам, доходы (включая комиссии) от открытия, ведения и расчетно-кассового обслуживания банковских счетов, за переводы, платежи, операции с банковскими картами и за инкассацию .

Кроме того, банковской является операция по купле-продаже иностранной валюты. По форме 102 все доходы банка делятся на три группы: А – От банковских операций и других сделок, Б – Операционные доходы, В – Прочие доходы



Рис. 1.1 Классификация банковских доходов согласно отчету о прибылях и убытках кредитной организации

Расходы также подразделяются на три группы: А – По банковским операциям и другим сделкам, Б – Операционные расходы, В – Прочие расходы (рис. 1.2).



Рис. 1.2 Классификация банковских расходов согласно Отчету о прибылях и убытках кредитной организации

## ПРОГНОЗ ФИНАНСОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ 2019 – ВЫПОЛНЕНО

		2019 от июля 2019		
ЭФФЕКТИВНОСТЬ	Отношение опер. расходов к опер. доходам (CIR)	Стабильно г/г	35.8% (+0.6пп)	✓
РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ	Чистая процентная маржа (NIM)	5.25-5.5% (на конец года)	5.35% (старая) 5.52% (новая)	✓
	Рост чистых комиссионных доходов	11-15%	13.6%	✓
	Стоимость риска (CoR)	100-110 б.п.	74 б.п.	✓
	Рентабельность капитала (ROE)	Выше 20%	20.5%	✓
КАПИТАЛ	Достаточность базового капитала (CET 1) по Базелю III для Группы Сбербанка	Выше 13% <sup>а</sup>	13.4%	✓

Рисунок

1-Прогноз финансовых показателей 2019

Из рисунка 1 видно, что все показатели неуклонно росли с июля 2019 года. Среди них общий коэффициент достаточности капитала был снижен с более чем 100 до 74, что является значительным снижением. Рентабельность собственного капитала достигла 20,5%. Согласно инвестиционным принципам, рентабельность собственного капитала должна быть не менее 15%. Чистая процентная маржа увеличилась на 0,17%, неуклонно увеличиваясь. Модель CIR стабилизируется до 35,8%

## ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (1/2)



Рисунок 2-Основные финансовые показатели(1/2)

Чтобы проанализировать рисунок 2, нам нужно понять следующий фон: на результаты квартала повлияло признание убытка в размере 69,8 млрд от продажах Денизбанка, связанного преимущественно с реклассификацией фонда накопленных курсовых разниц из собственных средств в ОПУ, а также уплатой налога на прибыль, произведенной в соответствии с Российскими стандартами бухгалтерской отчетности. Мы можем получить быстрый рост прибыли с 2015 по 2017 год, Стабильный рост с 2017 по 2019 год, Если мы посмотрим внимательно то увидим, что общий рост с четвертого квартала 2018 года до четвертого квартала 2019 года увеличился на 20,3%. Хотя бывают высокие и низкие за период. Далее мы видим прибыль на акцию обыкновенных акций и можем сделать следующие выводы: имидж также неуклонно растет, стоит отметить, что прибыль на акцию обыкновенных акций и прибыль положительно коррелируют

## ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (2/2)



Рисунок 3-Основные финансовые показатели (2/2)

Из рисунка можно узнать, что рентабельность собственного капитала в 2017 году достигла максимума в 24,2%. В последние годы он начал снижаться, и к 2019 году он упадет до 20,5%.

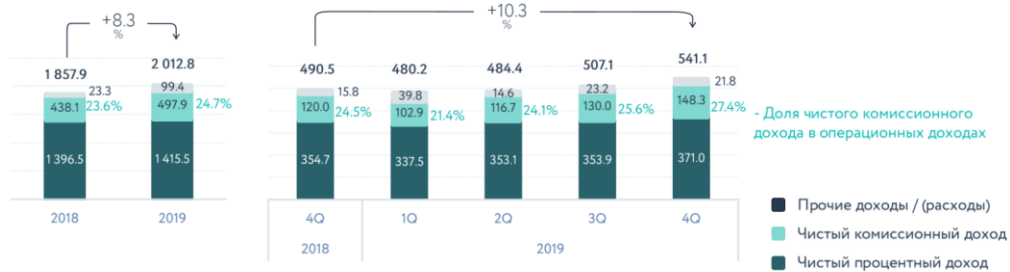
Из рисунка можно узнать, что рентабельность собственного капитала в 2017 году достигла максимума в 24,2%. В последние годы началась тенденция к снижению, и в 2019 году она снизится до 20,5%. Все мы знаем, что рентабельность собственного капитала является показателем прибыльности компании и может использоваться как показатель прибыльности разных компаний в одной отрасли. Но рентабельность собственного капитала в 2019 году все еще выше, чем в среднем (15%), все же прибыльный бизнес. На другом графике мы видим доходность активов, которая также увеличивается год от года, причем самый высокий рост наблюдается в 2017 году. Отношения между двумя картинками положительно коррелируют.

Таким образом изменения в данных компании за эти годы являются нормальными и остаются компаниями с потенциалом развития и стоит

## ИНВЕСТИЦИЙ

### ОПЕРАЦИОННЫЕ ДОХОДЫ

Операционные доходы до создания резервов, влияния переоценки кредитов по справедливой стоимости вследствие изменения кредитного качества и условных обязательств кредитного характера  
 млрд. руб.



Данные на этом и следующих слайдах презентации не включают результаты по прекращенной деятельности, к которой, начиная с мая 2018 года, отнесен Denizbank

Рисунок 4-Операционные доходы

Операционные доходы до создания резервов, влияния переоценки кредитного по справедливой стоимости вследствие изменения кредитного качества и условных обязательств кредитного характера

### ЧИСТЫЕ ПРОЦЕНТНЫЕ ДОХОДЫ

Чистые процентные доходы снизились на 1.4% в 2019 году



Рисунок 5-Чистые процентные доходы

Мы можем знать, что чистые процентные доходы снизились на 1,4 в 2019 году



Обычно чистая процентная маржа относится к разнице между стоимостью источников финансирования банка и использованием дохода и измеряет способность банка использовать процентные обязательства для генерирования активов, приносящих процентный доход, для получения чистого процентного дохода.

Чистая процентная маржа отражает результат использования банковских средств, то есть способность доходных активов банка получать чистый процентный доход. Вообще говоря, чем выше чистая процентная маржа, тем выше эффективность коммерческих банков в использовании активов, приносящих процентный доход.

Генерирующие проценты активы просто относятся к активам, которые могут приносить процентный доход. Конкретное определение заключается в том, что финансовые учреждения подлежат взысканию процентов (или подразумеваемых условий процента, то есть, хотя проценты не взимаются, на величину влияет фактическая процентная ставка. Облигации с нулевым купоном) Активы, сформированные за счет внешнего финансирования или размещения средств. В соответствии с правилами Комиссии по регулированию банковской деятельности Китая, в основном это: резерв центрального банка, депозиты в банках и других финансовых учреждениях, снятие средств, транзакционные финансовые активы, производные финансовые активы, выкуп финансовых активов при перепродаже, выдача кредитов и авансов. Финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, инвестиции, удерживаемые до погашения, долгосрочные

инвестиции в акционерный капитал.

Процентные обязательства - это обязательства, сформированные выплатой процентов (или неявными условиями процентов, то есть, хотя проценты не выплачиваются, но на их стоимость влияет фактическая процентная ставка, такая как выпуск облигаций с нулевой процентной ставкой). В основном это депозиты, займы от центральных банков, межбанковские депозиты, средства межбанковских займов, выкупы у финансовых учреждений, депозиты, облигации и облигации, фактически выпущенные для привлечения средств, и другие обязательства, которые вызывают процентные расходы.

Можно видеть, что обязательства по выплате процентов фактически включены в активы, приносящие проценты, в некотором смысле, что аналогично концепции активов и обязательств в балансе. Таким образом, с этого момента разница между этими двумя данными заключается, главным образом, в том, включает ли индикатор собственный капитал.

А поскольку обязательства в балансе меньше активов, чистая процентная маржа банка, как правило, меньше чистой процентной маржи.

Но иногда это не так. Ниже приведены формулы для объяснения взаимосвязи между ними.

Чистая процентная маржа =  $\frac{\text{процентные доходы} - \text{процентные расходы}}{\text{процентные активы} - \text{процентные обязательства}}$  = (чистый процентный доход + процентные расходы) / процентные активы - процентные расходы / процентные обязательства = чистый процентный доход / процентные активы

+ (процентные расходы / процентные активы - проценты Расходы / процентные обязательства) = Чистая процентная маржа + (процентные расходы / процентные активы-процентные расходы / процентные обязательства)

Можно обнаружить, что если генерирующие проценты активы > процентные обязательства, то (процентные расходы / процентные активы - процентные расходы / процентные обязательства) < 0, то есть чистая процентная маржа < чистая процентная маржа;

Если генерирующие проценты активы = процентные обязательства, то (процентные расходы / процентные активы - процентные расходы / процентные обязательства) = 0, то есть чистая процентная маржа = чистая процентная маржа;

Если генерирующие проценты активы < обязательства по выплате процентов, то (процентные расходы / процентные активы - процентные расходы / обязательства по выплате процентов) > 0, то есть чистая процентная маржа > чистая процентная маржа.

Здесь вы можете детально проанализировать его: как правило, для традиционных банков, поскольку они в основном занимаются депозитно-ссудным бизнесом, они в основном поглощают процентные обязательства, и эти обязательства в основном используются через активы, приносящие проценты. Следовательно, процентные активы часто превышают обязательства по выплате процентов, поэтому чистая процентная маржа обычно меньше чистой процентной маржи.

Для инвестиционных банков, поскольку инвестиционный бизнес составляет основную часть, эти банки не обязательно приносят процентный доход, поэтому масштаб приносящих процент активов часто меньше размера процентных обязательств, поэтому чистая процентная маржа больше чистой процентной маржи.

Другая ситуация заключается в том, что неэффективное использование средств некоторыми банками приводит к тому, что процентный доход по активам, приносящим процентный доход, ниже, чем доход по процентным обязательствам, поэтому чистая процентная маржа также будет выше чистой процентной маржи.

Стоит отметить, что спред, о котором мы часто говорим, фактически делится на три базовых показателя: спред по депозитам и кредитам, чистый спред и чистый процентный спред.

Можно видеть, что общая тенденция к изменениям является нисходящей, но, начиная с первого квартала 2018 года, также появилась очевидная точка перегиба, которая также показывает, что вся отрасль стабилизируется и прогревается. Кроме того, с точки зрения категорий, разница в чистой процентной ставке перечисленных банков была значительной в последние годы, и доходность банка была особенно значительной. Это в основном комплексное отражение различий в структуре клиентов, склонности к риску, бизнес-моделях и возможностях ценообразования на риск для различных типов банков. Судя по текущей ситуации, чистая процентная маржа акционерных банков и городских

коммерческих банков относительно стабильна, государственные банки постоянно улучшаются, а коммерческие банки значительно увеличиваются.

Наконец, сосредоточив внимание на проблеме повышения процентных ставок, которая вызывает у всех озабоченность, влияние повышения внутренних процентных ставок на банковские спрэды. Вообще говоря, для всей банковской отрасли в течение цикла повышения процентных ставок разброс процентных ставок банков увеличивается, главным образом потому, что базовая процентная ставка по депозитам до востребования, как правило, постоянна или в этом процессе процентная ставка очень низкая. Тем не менее, доля этого показателя в перечисленных банках достигла около 50%, поэтому процентные расходы, генерируемые им как сегментом обязательств, несколько возросли в течение цикла повышения процентных ставок, который увеличил разброс процентных ставок. Кроме того, для банков с высокой долей депозитов до востребования, если они смогут обеспечить сохранение депозитов на относительно низком уровне при повышении процентных ставок, преимущества их обязательств будут более очевидными. Конечно, к факторам, влияющим на распространение банков, также относятся многие факторы, такие как денежная масса, готовность предприятий и резидентов ждать ссудных депозитов, поэтому мы также нуждаемся в комплексной оценке, и мы не можем просто сделать предварительное суждение, основанное только на одном факторе.



За почти два столетия банк завоевал статус крупнейшего финансового института страны.

Сбербанк сегодня - это современный универсальный банк, который предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны.

Банк является открытым акционерным обществом; он был основан в 1841 году, и с этого времени осуществлял операции в различных юридических формах. Банк зарегистрирован и имеет юридический адрес на территории Российской Федерации. Основным акционером Банка является Центральный банк Российской Федерации («Банк России»), которому по состоянию на 31 декабря 2012 года принадлежит 52,3% обыкновенных акций Банка или 50,0% плюс 1 голосующая акция от количества всех выпущенных акций Банка (31 декабря 2011 года: 60,3% обыкновенных акций Банка или 57,6% всех выпущенных акций Банка). Уменьшение доли Банка России произошло в результате продажи 7,6% акций и глобальных депозитарных расписок в сентябре 2012 года институциональным инвесторам.

По состоянию на 31 декабря 2012 года Наблюдательный Совет Банка возглавляет Председатель Банка России. Два Первых Заместителя Председателя Банка России являются заместителями Председателя Наблюдательного Совета Банка. В Наблюдательный Совет также входят независимые директора.

Банк работает на основании генеральной банковской лицензии, выданной Банком России, с 1991 года. Банк имеет лицензии, необходимые для хранения и осуществления торговых операций с ценными бумагами, а также проведения прочих операций с ценными бумагами, включая брокерскую, дилерскую деятельность, функции депозитария и управления активами. Деятельность Банка регулируется и контролируется Банком России и Федеральной службой по финансовым рынкам.

Основным видом деятельности ОАО «Сбербанк России» являются коммерческие и розничные банковские операции. Данные операции включают (но не ограничиваются) привлечение средств во вклады и предоставление коммерческих кредитов в свободно конвертируемых валютах, а также в российских рублях; предоставление услуг клиентам при осуществлении ими экспортных/импортных операций; конверсионные операции; торговлю ценными бумагами. ОАО «Сбербанк России» осуществляет свою деятельность как на российском, так и на международном рынках. По состоянию на 31 декабря 2012 года деятельность ОАО «Сбербанк России» на территории Российской Федерации осуществляется через Сбербанк России, который имеет 17 территориальных банков, 505 отделения территориальных банков и 18 727 филиалов, а также через основные дочерние компании, расположенные в Российской Федерации, – ЗАО «Сбербанк Лизинг», ООО «Сбербанк Капитал», компании Группы компаний «Тройка Диалог» и «БНП Париба Восток» ООО.



Фактическая численность сотрудников Группы по состоянию на 31 декабря 2012 года составила 286 019 человек.

Зарегистрированный адрес и место ведения деятельности.

Банк зарегистрирован по следующему адресу: ул. Вавилова, 19, Москва, Российская Федерация.

С января 2010-2012 гг. «Сбербанк России» продемонстрировал высокую эффективность деятельности, улучшил финансовую отчетность, что явилось объективным показателем успешного, эффективного и динамичного развития бизнеса. Основные показатели деятельности банка можно увидеть в приложениях 1-3 и табл. 2.1.

Основные показатели деятельности ОАО «Сбербанк России»  
(2010-2012), млрд. руб.

№ п/п	Наименование показателя	Годы			Темпы роста, %		
		2010	2011	2012	2011 к 2010	2012 к 2011	2012 к 2010
1	Суммарные доходы	647,8	734,1	873,7	13,32	19,02	34,87
2	Суммарные расходы	699,75	588,19	799,38	-15,94	35,91	14,24
3	Прибыль до налогообложения	242,2	408,9	474,71	68,83	16,09	96,00
4	Прибыль после налогообложения	173,97	310,49	346,18	78,47	11,49	98,99
5	Активы	8523,25	10419,42	13581,75	22,25	30,35	59,35
6	Источники собственных средств (капитала), всего	1049,89	1300,64	1651,50	23,88	26,98	57,30
7	Привлечённые средства, всего	7473,36	9118,78	11930,26	22,02	30,83	59,64
8	Рентабельность активов, %	2,04	2,98	2,55	45,99	-14,47	24,88
9	Рентабельность собственного капитала, %	16,57	23,87	20,96	44,07	-12,19	26,50
10	<i>Справочно:</i> Достаточность	17,72	15,00	12,60	-15,35	-16,00	-28,89

	капитала (Н1), %						
--	------------------	--	--	--	--	--	--

В течение исследуемого периода суммарные доходы Сбербанка увеличивались ускоренными темпами (прирост 34,87% в 2012 году против 13,32% в 2010). Суммарные расходы банка росли более низкими темпами по сравнению с доходами (прирост 14,24% и 34,87% соответственно).

В результате прибыль до налогообложения в 2012 году возросла почти на треть по сравнению с 2011 годом на 16,09 %. По итогам двух лет прирост прибыли до налогообложения составил 96%.

Стоит отметить положительную тенденцию роста активов с умеренным ускорением (прирост 30,35% в 2012 году против 22,25% в 2011).

Источники собственных средств (капитала) банка увеличивались относительно невысокими темпами: прирост 23,88% в 2011 году и 26,98% — в 2012. На этом фоне отмечается и рост привлечённых средств: за анализируемый период их объём вырос на 59,64%, что говорит о стремлении банка максимально использовать эффект финансового рычага.

Показатели эффективности банка нельзя назвать высокими даже по российским стандартам — рентабельность активов в 2011-2012 годах не превышала 2,55 %, хотя и возросла по сравнению с 2010 годом (средний уровень по банковской системе России — не менее 2,7%). Рентабельность собственного капитала также оставляет желать лучшего: 23,87% и 20,96% в

2010 - 2011 годах против 16,57% в 2010 (средний уровень по банковской системе — не менее 20,8%).

## 2.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ БАНКА И ОЦЕНКА ПРОДУКТИВНОСТИ ИНВЕСТИЦИЙ В ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные системы помогают банкам не только выполнять и упрощать бизнес-процессы, они могут также обеспечить их информационной поддержкой для различных операций; вычислений, анализа данных.

Сетевые технологии позволяют поддерживать общение в, реальном времени и распространение информации. Они позволяют управляющим банками и высшим менеджерам казаться в психологическом отношении ближе и быть намного более реальным для служащих среднего звена и производственного ядра; они- также способствуют уменьшению числа уровней управления. С микропроцессорами, становящимися все меньше, дешевле, эффективней и легче для освоения, организационная структура, склонная к иерархической, теперь стала устаревшей. Мало того, что информационные и телекоммуникационные технологии изменили концепцию организационных границ, они также становятся существенными инструментами в процессе организационного упрощения.

Предположение о потенциальном воздействии информационных технологий-на организационную структуру и административное управление

существовало со времени разработки первых коммерческих компьютерных приложений. Некоторые полагали, что банки станут более централизованными, потому что управление среднего уровня больше не будет необходимо, чтобы фильтровать и распределять информацию, так, как это было в прошлом. Другие утверждали, что компьютеры сделают возможной большую децентрализацию, помогая менеджерам низшего уровня управлять их собственными операциями и быть в более тесном контакте с клиентами.

Процесс трансформации банков происходит уже в течение больше чем десятилетия и сегодня он усиливается. Основная его цель состоит в том, чтобы сделать кредитные организации более адаптивными, динамичными и восприимчивыми к быстро изменяющемуся глобальному окружению. Тем не менее, многие банки не переживают изменений. Достижения информационных технологий быстро изменили природу рабочего места и облегчили использование информационных систем как инструментов, предназначенных для того, чтобы делать работу, а не только для того, чтобы контролировать вчерашние результаты. Хотя раньше люди полагались на корпоративный офис как их рабочее место, теперь они в состоянии выполнить намного больше работы, используя портативные компьютеры повсюду и всякий раз, когда удобно. Достижения сетевых технологий и далее поддерживают тенденцию, чтобы приблизить работу к работникам, а не работников к работе. Время и место больше не являются ограничителями функционирования организации. Банки теперь могут работать в режиме

24/7/365, передавая, свою работу между различными офисами или даже среди организационных единиц на разных континентах.

В значительной степени, мощность телекоммуникационных сетей стала основой стратегического управления. Это позволяет банкам соединить различные платформы и протоколы, чтобы поддержать свое стратегическое позиционирование, и облегчает движение эффективных, своевременных потоков информации в пределах организации и на протяжении цепочек поставки.

Основные технологии построения и реализации политики информатизации банковских операций показывают, что возможно выделить четыре ключевых параметра взаимодействия ИТ-подразделений и бизнеса, основывающихся на требованиях стратегии финансового развития. Условно эти параметры можно систематизировать следующим образом:

1. В вопросе формулирования технической стратегии за бизнес-подразделениями, имеющими право «вето», как правило, остается решающее слово. В первую очередь такая ситуация характерна для малых и средних банков. В крупных банках финансовые директора (CFO) гораздо активнее идут на взаимодействие с ИТ-подразделениями и их руководителями (CIO), видя именно в конструктивном обсуждении основных задач и проектов основу правильного формирования бюджетов. В

диаграмме 1, базирующейся на результатах опроса, проведенного компанией Forrester Research среди финансовых институтов Северной Америки, достаточно полно отражена картина принятия решений в области информатизации в большинстве американских банков.

Данные сопоставительного анализа, проведенные автором в данной области, показывают, что ситуация в российском банковском секторе сравнима с американской. Управляющие информационными технологиями, даже в том случае, когда предлагают проекты автоматизации и развития существующей технической инфраструктуры, не обладают удельным весом в области принятия решений и формирования бюджетов.

Показательно, что большинство из тех компаний, которые оставляют последнее слово за бизнес-подразделениями в сфере формирования ИТ-бюджетов и реализации новых технологических проектов, сталкиваются с низкими показателями возврата инвестиций.

## 2.3 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

Что такое big data-экономическое развитие всегда сопровождалось технологическими изменениями. План «информационной супермагистрали», введенный правительством США в 1993 году, изменил способ передачи информации и привел к глобальной революции в области интернет-индустрии. С тех пор социально-экономическая форма постепенно

изменилась с материализованной на Информатизация преобразования. План исследований и разработок в области bigdata, объявленный администрацией Обамы в марте 2012 года, вновь стал кульминацией революции в области информационных технологий. Согласно Отчету об исследовании Digital Universe, выпущенному IDC в 2011 году, общий объем глобальной информации поддерживается на уровне 50% в год, что превышает закон Мура. Только в 2011 году увеличение объема данных в мире достигло 1,8 ЗБ, что эквивалентно созданию почти 300 ГБ данных на человека в год во всем мире. В истории человечества никогда не было такой эпохи, как сегодня. Масштабы и типы данных и информации резко возросли, и она полностью свободна от ограничений времени и пространства. Начинается эра больших данных.

Концепция больших данных впервые появилась в «Больших данных: следующий рубеж инноваций, конкуренции и производительности»

В своем исследовательском отчете McKinsey указал, что данные постепенно становятся основным ресурсом в каждой отрасли и функциональной области. Анализ и анализ огромных данных указывают на приход новой волны роста производительности и дают будущее. Экономическое развитие оказало глубокое влияние. Большие данные - это относительно абстрактное понятие, относящееся к данным большой емкости, которые трудно для общего программного обеспечения баз данных получать, хранить, управлять и анализировать. Характеристики больших данных можно обобщить в четырех аспектах: огромное количество, большое

разнообразии, низкой плотностью значений и высокой скоростью обработки. Это наиболее важные особенности, которые отличают большие данные от традиционных данных. Технология анализа больших данных - это технология, позволяющая руководителям предприятий принимать целевые меры, собирая и анализируя связанные данные и информацию об управленческих или бизнес-целях. Это самая важная часть процесса обработки больших данных: она может использовать скрытое значение данных и применять его для управления бизнесом.

Стратегия больших данных коммерческих банков касается финансового мышления в Интернете, использования больших данных, облачных вычислений и других передовых интернет-технологий в качестве средства, цели создания информационного банка и всесторонней интеграции внутренних и внешних данных банка для достижения новой эры. Банковская трансформация. С ускорением процесса маркетинга процентных ставок рынок капитала Китая постепенно улучшается. Развитие интернет-финансов непрерывно сжимает традиционные сферы банковского бизнеса и нормы прибыли, а также стимулирует жизнеспособность традиционных финансовых инноваций. В эпоху интернет-финансов использование мышления больших данных может предоставить коммерческим банкам новые каналы связи и методы маркетинга, привлекая новые финансовые форматы для участия в рыночной конкуренции, а возможности обработки данных все чаще становятся ключом к конкуренции коммерческих банков (Fang Fang, 2012). С точки зрения банковского бизнеса, в большой волне



данных коммерческие банки раскрыли благоприятные факторы, которые способствуют усовершенствованному управлению банками. Самый важный шаг - найти направление, соответствующее эпохе больших данных. Создание концепции количественного управления, основанной на больших данных, поможет Количественные бизнес-операции. Благодаря постоянному совершенствованию информационных технологий реализация коммерческими банками стратегий в области больших данных может глубоко погрузиться в эффективную информацию для потребителей, точно определить рыночное положение расширения банковского бизнеса и способствовать трансформации операций коммерческих банков.

Органическое сочетание преобразования и модернизации коммерческих банков и стратегии больших данных не только способствует повышению эффективности преобразования и модернизации коммерческих банков, но и в большей степени способствует дальнейшему развитию финансовых функций Интернета. Во-первых, коммерческие банки имеют базу данных для реализации стратегий больших данных. В развитии товарной экономики коммерческие банки давно заняли статус социальных кредитных и информационных центров. Обладая огромными преимуществами в капитале, банки предоставляют кредиты предприятиям и частным лицам и доминируют в социальных кредитных отношениях;

Предприятия и частные лица активно предоставляют банкам информацию для получения кредитов, побуждая банки накапливать огромные объемы информации и ресурсов данных, а также создавая благоприятные условия

для коммерческих банков для проведения исследований и применения стратегий больших данных. Во-вторых, стратегия больших данных является неизбежным выбором в информационную эпоху коммерческих банков. С развитием современных интернет-технологий применение больших данных постепенно стало ключевым фактором, определяющим успех предприятий и конкурентоспособность страны. Данные, накапливаемые в повседневной деятельности коммерческих банков, в основном представляют собой стандартизированные и структурированные данные, в то время как более внешние данные широко сосредоточены в таких средах, как мобильный Интернет и платформы электронной коммерции.

С постепенным углублением банковской сети первоначальному небольшому количеству структурированных данных банка становится сложно поддерживать нормальное развитие банковского бизнеса. Банки должны использовать технологию больших данных, чтобы создать панорамный вид банковских операций для достижения цифрового управления клиентами, маркетинговыми решениями и сервисными инновациями.

В-третьих, использование технологий больших данных коммерческими банками является объективным требованием для преобразования и модернизации банков. Финансовые инновации для содействия реформированию и развитию коммерческих банков являются важным способом развития основной конкурентоспособности банков. Ключ к преобразованию и модернизации банков лежит в финансовых инновациях: анализ больших данных и технологии добычи полезных ископаемых - это

новый метод для коммерческих банков, позволяющий глубже изучить ресурсы данных и содействовать инновациям в управлении бизнесом. Таким образом, включение мышления больших данных в трансформацию коммерческих банков поможет улучшить возможности расширения банковского бизнеса, обслуживания клиентов и принятия решений, а также даст новый импульс банковской реформе в России.

### 3.1 Текущее состояние качества банковских услуг

В настоящее время растет спрос на банковские услуги из всех слоев общества, и различные коммерческие банки также придают большое значение уровню обслуживания и принимают множество мер для улучшения качества своих услуг. В основном это проявляется в следующих аспектах:

(1) Многоканальное расширение границ обслуживания. Перед лицом все более жесткой конкуренции в отрасли банки также старались изо всех сил постоянно содействовать преобразованию и продвигать строительство торговых точек. Среда обслуживания и сервисные услуги были значительно улучшены. Функции торговых точек также были преобразованы из простого учета в маркетинговые услуги. Сервисная функция еще более улучшена. В то же время различные коммерческие банки стали уделять больше внимания расширению бизнеса по электронному банкингу и оборудованию для самообслуживания и стремились повысить эффективность работы.

(2) Множество мер для повышения уровня обслуживания. Все коммерческие банки внедрили концепцию обслуживания, ориентированного на клиента, в процессе принятия решений лидерами на всех уровнях и

ежедневного управления поведением сотрудников. Принимая изменение отношения к обслуживанию в качестве отправной точки, посредством различных тренингов по обслуживанию, проверок «таинственного человека» и т. Д., Проблемы вовремя обнаруживаются, исправления выполняются вовремя, а фразы по обслуживанию и инструментальные установки персонала в торговых точках постоянно стандартизируются. В то же время, он принимает гибкий механизм планирования, чтобы обогатить команду менеджеров лобби и менеджеров по работе с клиентами, оперативно направлять клиентов к оборудованию самообслуживания и оборудованию электронного банкинга и повышать эффективность обслуживания.

(3) Улучшить механизм рассмотрения жалоб в различных аспектах. Многие коммерческие банки создали и усовершенствовали системы обработки жалоб клиентов и разработали планы действий в чрезвычайных ситуациях для жалоб. Система ответственности первого вопроса полностью гарантирует, что жалобы клиентов могут быть обработаны своевременно и надлежащим образом, также может эффективно разрешать конфликты между клиентами и персоналом и поддерживает хороший имидж банка.

## ГЛАВА 3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

*Повысить сознательность об услугах торговых точек и вдохновить сотрудников на энтузиазм в отношении обслуживания.*

Если вы хотите улучшить качество обслуживания, вы должны сначала повысить сознательность об услугах торговых точек. Во-первых, благодаря различным формам обучения и обучению позвольте сотрудникам осознать важность хорошего качества обслуживания для развития торговых точек: только с помощью более качественных услуг мы сможем удержать больше клиентов и повысить конкурентоспособность торговых точек. Во-вторых, мы должны в полной мере использовать стимулирующий эффект вознаграждения, совершенствовать методы оценки эффективности и максимизировать мотивацию сотрудников. Улучшение качества обслуживания входит в оценку эффективности, поэтому при оценке необходимо учитывать не только частоту ошибок в работе, но и степень удовлетворенности клиентов, особенно жалоб клиентов, вызванных персоналом. Напротив, сотрудники, которые всегда имели высокую степень удовлетворенности клиентов, также должны быть соответствующим образом вознаграждены, чтобы поощрить их рабочий энтузиазм. В-третьих, мы должны установить концепцию персонала с полным набором услуг: сотрудники филиалов непосредственно обслуживают клиентов, а целями обслуживания агентств являются сотрудники филиалов. Качество услуг

также должно быть добавлено к оценке агентств и департаментов, чтобы работники на переднем крае могли оценивать услуги агентств, чтобы создать хорошую атмосферу для полноценного обслуживания.

*Улучшить имидж обслуживающего персонала и разрешить различные противоречия клиентов.*

Как известно, как окно в внешний мир, кассиры представляют имидж всего банка, а их имидж и манеры оказывают большое влияние на оценку клиентов качества банковских услуг. В цивилизованной служебной проверке профессиональный имидж кассира включает в себя одежду, язык, поведение и т. Д., А поведение включает в себя отношение обслуживания, профессиональные навыки и активный маркетинг. Это повлияет на восприятие клиентом качества обслуживания банка. Клиенты часто рассматривают образ кассира как один из критериев оценки качества обслуживания. Это требует от банков наращивать усилия по проверке и оценке, с тем чтобы кассиры могли по-настоящему реализовать требования цивилизованных услуг в контр-услугах и предоставлять более качественные услуги клиентам. В службе встреч, конечно, вы встретите безудержных клиентов, что приведет к ссорам и спорам.

В данный момент персонал службы поддержки должен поддерживать хорошее представление о банке, терпеливо выслушивать, спокойно объяснять, относиться к этим клиентам с лучшим отношением к обслуживанию, удовлетворять их разумные требования в рамках этой должности и стремиться решить различный вид противоречия клиента.

*Усилить качество обучения персонала и улучшить навыки работы.*

Чтобы реально улучшить качество работы сотрудников, конечно, мы должны не только оставаться на поверхности, но и укреплять профессиональные знания и навыки обучения сотрудников филиала. С точки зрения кассира банки должны самостоятельно организовывать контр-бизнес-операции, бизнес-знания и другие тренинги, приглашать выдающихся людей и профессионалов в банке или их коллег для распространения своего опыта, регулярно организовывать конкурсы навыков и создавать комплексный механизм стимулирования. Дайте определенные награды тем, кто обладает выдающимися навыками, чтобы поощрить всех вкладывать средства в повышение квалификации. С точки зрения менеджера по работе с клиентами, необходимо время от времени организовывать различные виды знаний в области финансового управления, узнавать о фондах, ценных бумагах и т. Д. И постоянно повышать уровень и возможности своего финансового управления. Кроме того, каждый менеджер по работе с клиентами также должен понимать основные моменты своих собственных финансовых продуктов и быть в состоянии донести суть продукта до каждого клиента, чтобы правильный продукт мог быть продан нужному клиенту, а удовлетворенность клиентов могла быть улучшена.

*Разумное распределение персонала для укрепления сплоченности сотрудников.*

Многие банки теперь хотят, чтобы сотрудники вышли из банка и игнорировали счетную службу. Развитие банковского бизнеса должно

основываться на клиентах, поэтому вполне возможно преуспеть в услугах бизнес-холла. Чтобы лучше обслуживать клиентов и лучше развивать бизнес, торговые точки могут использовать гибкую систему планирования. В часы пик должны быть открыты окна для обеспечения эффективности ведения бизнеса для клиентов. В относительно небольшие рабочие часы могут быть организованы кассиры для выхода на улицу. Расширять новых клиентов. Кроме того, торговые точки должны полностью проявлять командный дух, и каждая позиция должна тесно сотрудничать и работать вместе, чтобы в кратчайшие сроки удовлетворить потребности клиента.

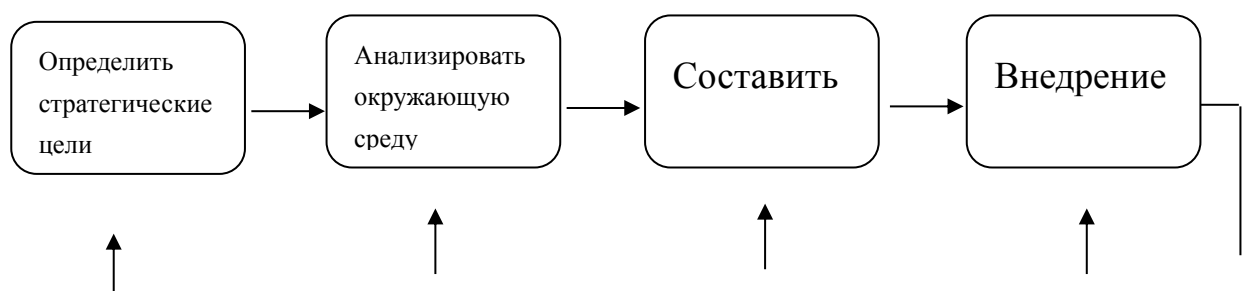
*Активно продвигать электронные банковские продукты и направлять клиентов к использованию продуктов*

Организовывая централизованное обучение или обучение сотрудников, большинство сотрудников могут полностью понять и освоить новейшие знания и операционный процесс электронного банкинга, чтобы сотрудники могли лучше демонстрировать продукты электронного банкинга клиентам в процессе маркетинга. Кроме того, благодаря распространению новых средств массовой информации, таких как общедоступные учетные записи Tik-tok и VK, влияние электронного банкинга будет расширяться, чтобы содействовать использованию продуктов электронного банкинга более широким кругом клиентов и сокращать число торговых точек клиентов. Во-вторых, менеджер лобби должен хорошо поработать над тем, чтобы отвлечь клиентов. Когда клиенты идут в бизнес-зал для бизнеса, они должны активно направлять клиентов непосредственно к оборудованию



самообслуживания для бизнеса, что не только сокращает время ожидания клиентов, но и снижает нагрузку на прилавок.

Суть реализации коммерческими банками стратегии «больших данных» заключается в выяснении направления развития банков в эпоху интернет-финансов. Четкий процесс стратегического управления обычно включает четыре этапа: четкие стратегические цели, анализ стратегической среды, разработка стратегических планов, реализация и оценка стратегий. Эти четыре этапа постоянно корректируются для формирования циклической системы, как показано на рисунке 1. Следовательно, при позиционировании стратегии трансформации «больших данных» коммерческого банка необходимо провести углубленный анализ внутренней и внешней среды банка. В контексте эпохи интернет-финансов и информационной экономики SWOT-анализ используется для анализа внешних возможностей и угроз, внутренних преимуществ и недостатков трансформации и модернизации коммерческих банков, а также служит основой для оптимального выбора стратегии «больших данных».



*Рисунок 1-Процесс стратегического управления*

#### 1. Анализ стратегии банка больших данных.

внутренних преимуществ. С точки зрения работы технологии больших

данных преимущества реализации стратегии «больших данных» коммерческих банков в основном отражаются в преимуществах ресурсов данных, капитальных и людских ресурсов. Во-первых, с точки зрения ресурсов данных, коммерческие банки, как основная область традиционной финансовой индустрии, имеют большую клиентскую базу и являются платформой для сбора информации о кредитной информации клиентов. В ходе долгосрочного развития бизнеса был накоплен большой объем данных о клиентах, включая информацию об атрибутах клиентов, информацию об учетных записях, а также активы и обязательства. Эти данные с высокой плотностью данных становятся базовыми условиями для реализации стратегии «больших данных» коммерческих банков. Благодаря интеллектуальному анализу и анализу облачных вычислений и других интернет-технологий будет повышена эффективность использования клиентских данных и уменьшены операционные расходы бизнеса.

Во-вторых, с точки зрения капитальных ресурсов, у китайских коммерческих банков есть прочная основа, надежная основа и сильный капитал, они имеют высокую доходность и обеспечивают сильную финансовую поддержку для создания платформ обслуживания больших данных. Согласно контрольной статистике Комиссии по регулированию банковской деятельности Китая, на конец третьего квартала 2014 года совокупные активы банковских финансовых учреждений Китая достигли 167,9 трлн юаней. Таким огромным размерам средств трудно за короткое время превзойти новые финансовые компании в Интернете. Коммерческие

банки полагаются на свой значительный капитал, чтобы обеспечить улучшение инфраструктуры центров обработки данных, таких как оборудование и системы хранения больших данных, и создать оборудование для работы с большими данными, такое как базы данных и серверы облачных вычислений, для решения задач эпохи больших данных. В-третьих, с точки зрения человеческих ресурсов, у коммерческих банков есть группа выдающихся и качественных банкиров, сильные профессиональные знания и общее лидерство которых могут помочь им точно понять тенденцию развития интернет-финансов, выработать мышление больших данных для продвижения банка Преобразование и модернизация. В то же время банк также обучил большое количество профессиональных талантов обслуживания клиентов в процессе разработки: они полны жизненной силы и креативности, а также активно воспринимают новые вещи и новые технологии. В эпоху больших данных они используют более полную информацию о клиентах для точного анализа Различные потребности клиентов в предоставлении клиентам персонализированных финансовых услуг.

2. Анализ внутренних недостатков. В первые дни реализации стратегии «больших данных» коммерческие банки подвергались воздействию интернет-финансов из-за своих собственных ограничений, а банковские операции и управление сталкивались с огромными проблемами: их недостатки были связаны с недостаточными возможностями обработки данных и отсутствием правовой защиты. Что касается сбора и обработки

данных, банкам необходимо собирать не только структурированные данные из физических точек и учетных записей потребителей, но и неструктурированные данные из мобильного Интернета, платформ электронной коммерции и сайтов социальных сетей. Тем не менее, коммерческие банки все еще находятся в периоде исследования режима работы с большими данными. Из-за отсутствия профессиональных талантов в области анализа данных традиционные транзакционные базы данных трудно удовлетворить потребности анализа огромных данных в неструктурированных данных. Анализ и обработка больших данных не обеспечивают точной и эффективной работы. Техническая поддержка серьезно ограничивает возможности коммерческих банков по обработке данных и повышению конкурентоспособности банков. С точки зрения правовой защиты, трансграничная интеграция больших данных и коммерческих банков является успешным применением концепции финансовых инноваций в эпоху интернет-экономики, однако существенное различие между интернет-индустрией и финансовой индустрией привело к очевидному существованию коммерческих норм и моделей регулирования для больших данных и банковской индустрии. различия. Как отрасль соответствия современным финансам, коммерческие банки подвергаются строгим юридическим ограничениям и контролю со стороны финансовых регулирующих органов, и большие данные в области Интернета этим не ограничиваются. Приложение регулируется. Следовательно, отсутствие четких законов, положений и правил гарантирует, что стратегия банка

больших данных «не в состоянии положиться». Это неизбежно приведет к злоупотреблению большими данными банками и станет угрозой для дальнейшего развития коммерческих банков.

3. Анализ внешних возможностей. Стратегия «больших данных» - это неизбежный выбор для коммерческих банков для адаптации к экономической и финансовой интернет-реформе Китая. Столкнувшись с проблемами интернет-финансирования, коммерческие банки используют концепцию больших данных для создания инновационных стратегических моделей, подходящих для их собственного развития. Хотя стратегия «больших данных» все еще находится в зачаточном состоянии, постоянное развитие электронных информационных технологий и технологий мобильного интернета, а также активное развитие интернет-финансов обеспечили хорошую внешнюю среду для стратегического размещения банков. Прежде всего, в технической среде непрерывное развитие технологий передачи и хранения информации и постепенная зрелость технологий облачных вычислений и Интернета вещей предоставили техническую гарантию для применения больших данных в коммерческих банках, а использование многих QR-кодов и датчиков способствовало. Виртуальный мир соответствует успехам реального мира. В то же время, чтобы лучше реагировать на вызовы эпохи информационной экономики, банковская индустрия все больше внимания уделяет построению информатизации. Увеличение вложения средств информатизации коммерческих банков заложило хорошую техническую основу для

реализации стратегии «больших данных». Во-вторых, с точки зрения политической среды, «Двенадцатый пятилетний план по информатизации строительства банковской отрасли Китая» явно предлагает улучшить понимание важности данных как стратегического актива банковской индустрии, ускорить построение банковской информатизации и полностью оптимизировать среду развития банковской информатизации. Реализация стратегии «больших данных» коммерческих банков поможет ускорить информационную трансформацию банка. В-третьих, в социально-экономической среде, на фоне «новых норм», экономический рост смещается взад и вперед, а структура экономики оптимизируется и корректируется с целью изменения финансовой экологии. Изменения во внешней экономике требуют от банков глубокой трансформации и развития. С быстрым развитием интернет-технологий интеграция интернет-мышления и финансового развития постепенно перешла на национальный стратегический уровень. «Инклюзивное» мышление интернет-финансов создало все большую социальную ценность, и отрасль стала все более стандартизированной. Коммерческие банки используют мышление больших данных для продвижения текущей трансформации банка в соответствии с текущей тенденцией развития информационной экономики.

4. Анализ внешней угрозы. Интеграция мышления больших данных в стратегию трансформации и модернизации банка соответствует требованиям развития коммерческих банков в эпоху интернет-финансирования. Однако конкуренция интернет-финансовых компаний и риски больших данных сами

по себе представляют огромную угрозу для реализации коммерческими банками стратегии трансформации «больших данных».

С одной стороны, по сравнению с традиционной банковской индустрией модель финансирования через Интернет обладает такими характеристиками, как высокая эффективность распределения капитала, низкие транзакционные издержки, удобные платежи и доступность, что снимает временные и пространственные ограничения традиционной банковской индустрии и приносит беспрецедентный Эффективный и удобный пользовательский опыт и больше практических преимуществ. В октябре 2014 года интернет-гигант Alibaba учредил «Ant Financial Services Company». Его бизнес включает в себя платежи, кредиты, управление финансами, страхование и многие другие финансовые услуги. Финансовая империя Alibaba постепенно обретает форму. Интернет-компании ускоряют процесс формирования финансовой индустрии, что оказывает комплексное влияние на всю банковскую индустрию. Непрерывное воздействие в значительной степени ограничило пространство прибыли, которое изначально принадлежало традиционной банковской индустрии. С другой стороны, угроза риска больших данных в основном проявляется в двух моментах: во-первых, риск искажения информации В эпоху «информационного взрыва» больших данных значительное увеличение объема данных привело к потере регулярности и серьезному искажению данных. Эффективная бесполезная информация смешивается с базой данных, образуя «информационный шум», который увеличивает риск неправильного чтения

информации. Искажение информации усугубило волатильность рынка и вызвало сбой рынка, во-вторых, это риск информационной безопасности. Эра больших данных делает упор на открытии и совместном использовании социальных информационных ресурсов. Однако с непрерывным развитием технологий виртуальных сетей люди все чаще затрагивают вопросы информационной безопасности сети. Брешы в сетевой системе и центре обработки данных привели к утечке большого количества информации о клиентах и личной конфиденциальности, что серьезно угрожало развитию предприятий и личной безопасности потребителей. Коммерческие банки используют облачные сервисы и облачные платформы для создания терминалов больших данных для обеспечения совместного использования ресурсов данных, но они также сопряжены с определенными рисками. После утечки данных это создаст большие риски для безопасности банковских операций и безопасности клиентов.

В будущей конкуренции банковской отрасли анализ и анализ данных станут ключом к определению успеха или неудачи банковских операций. С непрерывным углублением концепции интернет-финансов, реализация стратегии «больших данных» имеет большое значение для преобразования и модернизации банковской индустрии. Установление стратегической цели «больших данных» коммерческого банка - это фактические результаты его преобразования и модернизации, тогда как выбор стратегического пути - это конкретный план коммерческого банка по осуществлению преобразования и модернизации под руководством установленных стратегических целей.



## Стратегические цели «больших данных»

Стратегия «больших данных» - это дальнейшее исследование коммерческих банков, использующих мышление больших данных для трансформации и модернизации в контексте интернет-финансовый. Основываясь на трансформационном позиционировании коммерческих банков, стратегические цели «больших данных», в частности, включают ориентированные на клиента цели, задачи экономического развития и задачи управления рисками.

1, Цели центра обслуживания клиентов. Для реализации стратегической трансформации коммерческие банки должны отвечать предпосылкам реальных финансовых потребностей клиентов. Своевременное и точное понимание потребностей клиентов является основным требованием для реализации открытого и всеобъемлющего финансирования в новую эру. Без «ориентированной на клиента» философии бизнеса трансформация банка будет дезориентирована. Ключевым моментом для коммерческих банков по внедрению концепции больших данных для инновационного управления банком является углубление групп клиентов, всесторонняя оценка потребностей клиентов, точное понимание рыночных тенденций, предоставление потребителям более целенаправленных и разумных продуктов и услуг, а также точное внедрение бизнеса. Цели стратегической трансформации банка. Таким образом, цель клиентского центра "больших данных" банка можно суммировать как анализ информации о клиентах и руководство потребностями клиентов в создании платформы анализа и

обработки больших данных для управления клиентами банка.

## 2, Цели экономического развития.

Трансформация и развитие реальной экономики является основным направлением стратегической трансформации коммерческих банков "больших данных". Реальная экономика - это основа развития банковской индустрии, а финансовые инновации, которые оторвутся от реальной экономики, принесут только большие финансовые риски. Финансовые инновации для коммерческих банков, направленные на внедрение концепции «больших данных», должны основываться на потребностях реальной экономики, постоянно оптимизировать распределение ресурсов в реальной экономике, уделять внимание развитию и финансированию малых и микропредприятий и содействовать реализации инклюзивного финансирования. Особенно при нынешних новых экономических нормах сохраняется понижающее давление на экономику, и банки должны в полной мере использовать преимущества больших данных, облачных вычислений и других интернет-технологий для расширения каналов обслуживания реальной экономики и внедрения инновационных методов обслуживания для повышения эффективности использования капитала. Только поддерживая развитие реальной экономики как основы, коммерческие банки могут достичь общего развития финансовой индустрии и реальной экономики.

## 3.Цели управления рисками.

Управление рисками определяет ключ к успеху или провалу трансформации коммерческих банков. Как особая

отрасль для управления операционными рисками, коммерческие банки имеют полную систему управления рисками, которая является основной гарантией их выживания и развития. Риск вызван информационной асимметрией. Традиционные решения коммерческих банков о кредитных рисках в основном основаны на базовой экономической ситуации клиента, кредитных записях, ипотечных гарантиях и полевых опросах менеджеров клиентов для выработки эмпирических суждений, при отсутствии количественной поддержки данных. Точность трудно гарантировать. Применение больших данных в коммерческих банках значительно облегчило проблему информационной асимметрии между банками и клиентами, а также реформирование управления банковскими рисками с анализом больших данных за счет глубокого анализа большого количества данных и информационных компаний для выявления рисков. Улучшить общие возможности банков по предотвращению и контролю рисков.

#### 4. Стратегический путь "Большие данные"

Создать концепцию больших данных и постоянно улучшать основную конкурентоспособность больших данных коммерческих банков. В отчете восемнадцатого Национального конгресса Коммунистической партии Китая четко обозначена цель - идти по пути новой индустриализации, информатизации, урбанизации и модернизации сельского хозяйства с китайскими характеристиками. Информатизация поднялась до высоты национальной стратегии. В условиях эры интернет-финансов содействие трансформации и модернизации банков с мышлением на основе больших

данных не только способствует ускорению темпов информатизации Китая и созданию интеллектуальных банков, но также играет неопределимую роль в содействии развитию информационной экономики Китая. Таким образом, управление коммерческими банками должно улучшить стратегическую высоту концепции больших данных с помощью проектирования верхнего уровня, полностью понять важную роль ресурсов больших данных в стратегической трансформации коммерческих банков и использовать большие данные в качестве внутреннего двигателя для содействия реформе банков и инновациям. Во-первых, развивать большие возможности обработки данных коммерческих банков. Усилить возможности интеграции данных на основе внутренних данных банка, в полной мере использовать социальные данные в цепочке больших данных для формирования единого стандарта данных, который удобен для стандартизированного обмена данными и их интеграции, усилить возможности анализа и анализа данных и распространять их по всему банку. Концепция «решение основывается на данных, а информация создает ценность» представляет специализированные инструменты для анализа данных и анализа больших данных, реинжиниринга моделей бизнес-логики с анализом больших данных и повышает эффективность преобразования неструктурированных данных в информацию для поддержки принятия решений. Во-вторых, углубленное изучение управления данными и постоянное улучшение качества данных. Полностью понять важную роль управления данными в процессе анализа больших данных и активно содействовать созданию механизма управления

стандартизацией данных. Сформулируйте полный план архитектуры данных и спецификации управления жизненным циклом данных, чтобы систематически регулировать использование банковских данных. Создание многомерного хранилища данных для интеграции и хранения децентрализованных данных в соответствии с клиентами, каналами, продуктами и другими категориями, формирования единого формата данных в банке и повышения эффективности использования данных. В то же время укрепите конструкцию платформы запросов данных, чтобы удовлетворить потребности банковского департамента в запросе данных, своевременно извлекать все виды данных транзакций и отвечать требованиям к проверке данных департамента надзора за данными. В-третьих, улучшить систему управления работой с большими данными банка. Создать иерархический механизм работы с большими данными в банке, сформулировать план работы с большими данными в масштабах всего банка и осуществлять поэтапное продвижение. Создать отдел больших данных, отвечающий за общее планирование, централизованное управление банковскими данными, отдел бизнес больших данных, отвечающий за интеграцию и анализ данных, и рабочую группу по большим данным для всестороннего сбора различной внутренней и внешней информации коммерческих банков для формирования единого управления большими данными Система для построения основной конкурентоспособности банковской индустрии в эпоху больших данных.

2. Полностью интегрируйте внутренние и внешние данные банков и создайте платформу больших данных для коммерческих банков. Поскольку

традиционная обработка данных посвящена анализу и интеграции структурированных данных, на фоне больших данных традиционные базы данных больше не могут отвечать требованиям обработки данных. Поэтому необходимо ускорить создание платформы для анализа больших данных для коммерческих банков, интегрировать естественные данные внутри банка, сотрудничать с внешними социализированными данными, улучшить анализ банковских данных в контексте больших данных и повысить эффективность принятия банковских решений. С одной стороны, всесторонне интегрировать внутренние банковские данные. В качестве основного поля всей финансовой индустрии банки накопили большой объем информации и данных в процессе контактов с клиентами. От существующей информации об атрибутах клиента и информации об учетной записи, включая пол, возраст, род занятий, доход и состояние актива клиента, до информации о транзакциях клиента, информации о каналах и поведении, включая время транзакции, тип транзакции и предпочтения потребления. Коммерческие банки должны использовать внутреннюю систему информационных технологий в качестве основы, интегрировать информацию об отношениях с клиентами различных бизнес-единиц в банке, интегрировать информацию о клиентах и записи во все транзакции по различным каналам, а также создать единую платформу для анализа данных для принятия бизнес-решений банка. Основание данных. С другой стороны, комплексное использование внешних социальных данных. Коммерческие банки должны придавать большое значение укреплению сбора и накопления различных типов данных,

нарушать границы традиционных данных и укреплять связь и сотрудничество с платформами больших данных, такими как социальные сети и компании электронной коммерции. На основе улучшения своих собственных данных коммерческие банки активно создают механизм обмена данными с сетевыми средствами массовой информации, чтобы получать больше информации о потребителях по нескольким каналам. В полной мере использовать новые медиа-инструменты, такие как социальные сети, форумы, платформы Tik-tok и VK, для интеграции современных каналов взаимодействия с клиентами, улучшения взаимодействия с клиентами, создания гуманизация имиджа банковского бренда и поддержания хороших отношений с клиентами. В то же время укреплять сотрудничество с такими интернет-компаниями, как телекоммуникации и электронная коммерция, укреплять взаимную выгоду обмена данными и информацией, а также содействовать интеграции финансовых услуг с электронной коммерцией и сетями мобильной связи. На основе унифицированной платформы больших данных можно углубляться в информацию о клиентах, формировать единое управление клиентами на основе данных, достигать точной классификации клиентов и предоставлять персонализированные услуги для уникальных потребностей различных групп клиентов.

3, Основываясь на больших данных о потребностях клиентов, повысить эффективность работы банка. По мере того, как иностранные банки выходят на китайский рынок, отечественные коммерческие банки сталкиваются с более жесткой конкуренцией на рынке. Банки вступили в глубоководные

области трансформационных операций и в целом разработали концепцию обслуживания, ориентированную на клиента, взяв на себя обязательства по расширению масштаба клиента и повышению его вязкости. Однако, по сравнению с зарубежными развитыми банками, однородность внутренних банковских продуктов и услуг по-прежнему серьезна, отсутствие глубокого понимания клиентской базы, что приводит к недостаточной зависимости от клиентов и высокой вероятности оттока клиентов, что серьезно влияет на операции банка. Таким образом, в эпоху больших данных центр деловых решений коммерческих банков должен быть смещен, чтобы сосредоточиться на потребностях клиентов и их опыте, чтобы повысить их вязкость. Интеграция внутренних и внешних ресурсов данных с помощью платформ больших данных, прогнозирование и обнаружение горячих точек рынка и тенденций развития, а также формирование философии бизнеса, ориентированной на потребности клиентов. Углубленный анализ поведения и образа жизни клиента, наметить кривую стоимости всего жизненного цикла клиента, понимание потребностей клиентов в финансовых продуктах, кредитах, потреблении и т. Д. А также проанализировать причины оттока клиентов. В полной мере использовать неструктурированную социальную информацию социальных сетей, таких как INS и VK, для создания новой модели инвестиционной стратегии на основе данных.

Информация INS и vVK- это типичные большие данные, которые обычно существуют на интернет-платформе в виде текста, изображений, видео и аудио. Благодаря широкой аудитории и быстрому распространению она



постепенно стала важным способом обмена информацией в повседневной жизни. Коммерческие банки должны активно исследовать способы объединения Weibo, WeChat и инвестиционных решений и постоянно использовать «богатство данных» в информации социальных сетей.

4. Улучшите управление рисками с помощью анализа больших данных, улучшите идентификацию банковских рисков и уровень измерения. Сбалансированность доходов и рисков является основной гарантией для банков поддерживать долгосрочное развитие. С непрерывным углублением либерализации процентных ставок внешняя рыночная среда становится все более сложной, а проблемы с ликвидностью, с которыми сталкиваются коммерческие банки, становятся все более серьезными. Столкнувшись с постоянно растущими требованиями к управлению рисками, коммерческие банки внедрили концепцию больших данных и разработали новую концепцию управления рисками «использование данных для предотвращения рисков». В большом количестве финансовых и нефинансовых данных посредством машинного обучения внутренние отношения между данными непрерывно суммируются с использованием метода анализа взаимосвязи больших данных в сочетании с моделью алгоритма машины, чтобы найти количественные взаимосвязи между клиентами и рисками, скрытыми в массивных данных. В полной мере использовать внутренние исторические данные банка и огромные данные о кредитной истории и поведении клиентов, накопленные на платформах электронной коммерции, таких как Alibaba B2B, OZON, Taobao и т. Д., С

помощью моделей данных в Интернете и онлайн-опросов о кредитных операциях, в сочетании с проверкой третьей стороной для формирования перекрестных проверок для подтверждения клиентов. Информация, проведение кредитного рейтинга и внедрение дифференцированного ценообразования на основе кредитного рейтинга клиента. Преимущества масштабирования данных могут восполнить отсутствие качества данных и в короткие сроки проанализировать массивные необработанные данные, чтобы более точно оценить кредитный риск клиента. В то же время, опираясь на большие данные, создайте модели измерения рисков и предотвращения мошенничества, проведите последующее расследование на месте и анализ информации за пределами площадки, объедините количественные суждения с эмпирическими качественными суждениями и изучите жизненный цикл кредитных клиентов от до кредита до после кредита. Мониторинг рисков означает создание центра комплексного мониторинга рисков. Обратите внимание на постоянный мониторинг рисков после ссуды, и система больших данных будет динамически корректировать ежемесячную сумму ссуды и процентную ставку ссуды в соответствии с историческими данными клиента, отслеживать транзакции клиента в режиме реального времени и своевременно вносить изменения в случае аномальных изменений в транзакциях и депозитах. Проверка на месте для обеспечения безопасности кредита. Кроме того, при использовании технологии больших данных для улучшения управления рисками также необходимо уделять внимание контролю и управлению рисками больших

данных. Для обеспечения безопасности больших данных большие данные должны быть интегрированы в комплексную систему управления рисками для унифицированного управления и контроля. Усилить самоконтроль банковских данных, сотрудничать с различными предприятиями и учреждениями в области платформы обмена данными, формулировать стандартизированные стандарты безопасности данных и улучшать общее качество безопасности данных. В то же время укрепляйте связь и общение с клиентами, повышайте осведомленность клиентов о безопасности данных, стандартизируйте источники данных и обеспечивайте безопасность данных.

5. Укрепление команды по созданию талантливых специалистов по созданию больших данных и создание атмосферы культуры больших данных для коммерческих банков. В эпоху больших данных, когда наблюдается стремительный рост объема массивных данных, внутренние данные коммерческих банков больше не ограничиваются базовыми естественными данными клиентов. Типы и масштаб данных быстро расширяются. Традиционным системам управления данными сложно найти точных клиентов. анализ. Для текущего анализа больших данных аналитики должны обладать более сильными возможностями анализа и интерпретации данных и адаптивностью. Они не только должны быть опытными в области моделирования данных и интеллектуального анализа данных, они также должны обладать хорошими знаниями банковского бизнеса и уметь отлично сочетать технологии анализа больших данных с банковским бизнесом. Ключ заключается в создании профессионального и сложного анализа больших

данных, который принадлежит банкам. команда. Поэтому коммерческие банки должны активно реализовывать стратегию талантливых сотрудников и сосредоточиться на содействии созданию групп талантливых специалистов по большим данным. Обращайте внимание на управление человеческими ресурсами, совершенствуйте систему распределения доходов сотрудников, стимулируйте энтузиазм и творческий подход сотрудников к работе и повышайте сплоченность команды. Усилить тренинг по анализу больших данных для сотрудников банка, сосредоточив внимание на обучении их базовым финансовым знаниям, концепциям больших данных, математическому моделированию, новым компьютерным методам и другим сложным навыкам, чтобы создать профессиональную команду по анализу больших данных. Улучшайте настройку банковских позиций, одновременно обучая свои собственные таланты для анализа больших данных, обратите внимание на внедрение превосходных талантов в области больших данных извне, улучшите общее качество сотрудников банка и создайте хорошую коммерческую атмосферу финансовой культуры в Интернете.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Технологические инновации часто приводят к изменениям в отрасли: инновации сетевых технологий нового поколения с большими данными в качестве ядра разрушили традиционные финансовые концепции и изменили повседневную и финансовую жизнь людей. Рост интернет-финансирования принес традиционному банковскому делу не только проблемы, но и возможности для перемен. Использование мышления больших данных в качестве руководства для содействия трансформации и модернизации коммерческих банков соответствует требованиям развития банковской индустрии в эпоху интернет-финансов, помогает в конечном итоге развивать основную конкурентоспособность банков и захватывать командные высоты рыночной конкуренции. Тем не менее, финансовые инновации сопровождаются финансовыми рисками. Если риски информационной безопасности больших данных плохо управляются, это само по себе может стать «большим риском». Информационная безопасность еще больше связана с национальной политической безопасностью, экономическим развитием и социальной гармонией стабильный. Таким образом, под влиянием мобильного интернета правительственные ведомства должны улучшить систему надзора за большими данными с точки зрения национального законодательства, защитить интересы потребителей и поддерживать стабильность и развитие финансовой системы. Стратегия «больших данных» коммерческих банков также должна постоянно приниматься Инспекция надзора за рынком.

Россия имеет статус наблюдателя в АБР. Однако инициатива вступления России в состав стран-членов Банка (в качестве донора) не поддерживается основными акционерами – США и Японией. Тем не менее, анализ возможных направлений сотрудничества России и АБР (например, через многосторонние банки развития с российским участием) представляет практический интерес.

Нами были выявлены проблемы существования азиатского банкинга в России, к которым можно отнести: 1) слабую активность китайских инвесторов на российском рынке; 2) проблемы с соблюдением норм законодательства; 3) макроэкономическую нестабильность; 4) недостаточность гарантий инвестиций; 5) высокий уровень коррупции; 6) санкции и напряженные отношения с Западом; 7) нахождение подходящих вариантов инвестирования.

Кроме того, есть проблемы, связанные с внутренними особенностями азиатских банков, в особенности это касается банков Китая. Во-первых, нет конкретных положений, регулирующих процедуру выпуска иностранными эмитентами номинированных в юанях облигаций на внутреннем рынке. Правила эмиссии «panda bonds» были разработаны и утверждены только для международных банков развития. В результате фактически каждая новая сделка рассматривается и утверждается соответствующими регулирующими органами в индивидуальном порядке, что повышает неопределённость для компаний, собирающихся выходить на китайский рынок. К тому же непрозрачность регистрации эмиссии усугубляется отсутствием

нормативных документов, регулирующих конфликты, которые могут возникнуть у эмитента с инвесторами в ходе обращения и погашения облигаций. Во-вторых, финансовая отчётность за последние три года должна быть предоставлена по китайским стандартам бухгалтерского учёта. Исключение может быть сделано, если применяемые эмитентом стандарты признаются министерством финансов КНР соответствующими китайским. К таковым в настоящее время относятся только стандарты финансовой отчётности Гонконга и МСФО. В-третьих, необходимо иметь рейтинг как минимум от одного из китайских рейтинговых агентств. Впрочем, для немецкого концерна Daimler AG и канадской провинции Британская Колумбия в этом вопросе было сделано исключение.

Мы определили следующие пути решения проблем:

- более активное размещение российскими компаниями «panda bonds», что может стать достойной альтернативой привлечению торгового финансирования у азиатских банков;
- сосредоточиться на решении внутренних проблем российской экономики, которые препятствуют полноценному взаимодействию с азиатскими партнёрами. В частности, представляется целесообразным, чтобы Межправительственная российско-китайская комиссия по инвестиционному сотрудничеству оказала содействие разработке и согласованию общих правил и требований к взаимным инвестициям, что позволит снять имеющее место недопонимание между представителями российского и китайского бизнеса;

– целесообразно перенять инициативу АБИИ и учредить специальный фонд при Внешэкономбанке или другом российском институте развития, располагающем квалифицированными кадрами, в задачу которого входила бы поддержка российского бизнеса в подготовке проектной документации, необходимой для получения китайского финансирования и привлечения инвесторов из АТР;

– необходимо содействовать продвижению отечественных компаний на рынок капитала АТР. В настоящий момент это особенно целесообразно для предприятий, имеющих активы на территории азиатских стран или ведущих с ними активную торговлю. Кроме того, выход российских банков на внутренний азиатский рынок позволит им существенно снизить стоимость фондирования в юанях для своих клиентов.

По мере дальнейшей либерализации валютного регулирования и снятия ограничений на репатриацию выручки от выпуска «panda bonds» азиатский рынок капитала может составить достойную конкуренцию таким традиционным лидерам по осуществлению трансграничных сделок, как Лондон или Нью-Йорк. Желательно, чтобы российские компании уже накопили к этому моменту опыт работы на азиатском рынке.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Жуков В.Ф. Деньги. Кредит. Банки: учебник /В.Ф. Жуков. – Юнити-Дана, 2018. – 645 с.
2. Зеленская В. С. Рынок ценных бумаг Сингапура: основные проблемы и тенденции // Научное сообщество студентов. – 2016. – С. 139–141.
3. Карпов К.А. Правовое регулирование банковской системы Японии / К.А. Карпов // Актуальные проблемы российского права. – 2017. - №1(74). – С. 209-214.
4. Коптырева А. В., Калмыкова Е. Ю. Инвестиции в экономике Сингапура // Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине: сборник научных трудов Международной конференции с международным участием, 29 апреля – 2 мая 2014 г., Томск: в 2 ч. – Томск: Изд-во ТПУ, 2014. – Ч. 2. – С. 204–206.
5. Краткий обзор банковской системы Сингапура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.rsbctrade.ru/wp-content/uploads/2016/04/Краткий\\_обзор\\_банковско\\_й\\_системы\\_Сингапура.pdf](http://www.rsbctrade.ru/wp-content/uploads/2016/04/Краткий_обзор_банковско_й_системы_Сингапура.pdf).
6. Марченко И. К. Мировой финансовый центр Сингапур // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2014. – № 4. – С. 305–315.

7. Муранова А. П. Налоговая политика и модернизация экономики в странах Юго-Восточной Азии // Восточная аналитика. – 2011. – № 2. – С. 59–74.

8. Осипова М. Г. Рынок «азиатских долларов» в Сингапуре // Юго-Восточная Азия: актуальные проблемы развития. – 2015. – № 27. – С. 61–72.

9. Рябуха И. Какие преимущества есть у банков Азии в 2017 году? [Электронный ресурс] / International Wealth. – Режим доступа: <https://internationalwealth.info/foreign-bank-accounts/benefits-of-banking-asia-2017/>.

10. Саркисянц А. Российская банковская система: специфика развития // Бухгалтерия и банки. 2013. № 4.

11. Терновская Е.П. Особенности и условия государственного регулирования банковского сектора в России и в Китае / Е.П. Терновская, Ю. Сышен // Банковские услуги. – 2015. - №9. – С.22-28.

12. Холодков В.М. БРИКС и международная финансовая архитектура: от МВФ к справедливому многополярному миропорядку // Проблемы национальной стратегии. 2015. № 3. С. 9–39.

13. Холодков В.М. Восток против Запада: битва за реформирование мировой экономики / Холодков В.М., Трошин Н.Н., Прокофьев И.В. // Проблемы национальной стратегии. 2015. № 6. С. 31–81.

14. Ячин С.Е. Метакультурный подход в международных отношениях vs доктрины «мягкой силы». / С.Е. Ячин // Ойкумена. – 2018. - №3. – С. 7-17.

15. 2018 Index of Economic Freedom. – [Electronic resource]. – URL:  
<http://www.heritage.org/index/>.
16. Annual report: Hokuhoku Financial Group, Inc. 2018.
17. Bank regulatory structure: Japan: report to the Honorable Charles E. Schumer, House of Representatives: United States general Accounting Office. 2016.
18. Beattie A. A reach gained // Financial Times. 2010. April 22.
19. Business Japan: Nihon Kōgyō Shinbunsha, Nihon Kogyo Shimbun. 1990.
20. Global Finance. – [Electronic resource]. – URL:  
<https://www.gfmag.com/magazine/november-2015/top-50-safest-global-banks-2015?page=2>.
21. Heffernan Sh. Modern Banking. – England: John Wiley & Sons Ltd, 2017. – URL:  
[http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan\\_Digital\\_1/BANK%20AND%20BANKING%20Modern\\_Banking.pdf](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_1/BANK%20AND%20BANKING%20Modern_Banking.pdf).
22. Ho L., Lee R. Trust Law in Asian Civil Law Jurisdictions: A Comparative Analysis. Cambridge University Press. 2013.
23. Hsiung J.C. et al. The Xi Jinping Era. New York: Beijing Meditime Books Co., 2015. P. 294
24. Jacques M. When China rules the world. Penguin books, 2019. P. 480.
25. KOF Swiss Economic Institute. – [Electronic resource]. – URL:  
<http://globalization.kof.ethz.ch/>.

26. Mensah J.O. Systemic interconnectedness among Asian Banks [Электронный ресурс] / J.O. Mensah, G. Premaratne // Japan and the World Economy. – 2017. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/312069641\\_Systemic\\_interconnectedness\\_among\\_Asian\\_Banks](https://www.researchgate.net/publication/312069641_Systemic_interconnectedness_among_Asian_Banks).
27. Nguyễn L. Competition and risk in South East Asian commercial banking [Электронный ресурс] / L. Nguyễn // Applied Economics. - 2012. – Режим доступа: [https://www.academia.edu/11841791/Competition\\_and\\_risk\\_in\\_South\\_East\\_Asian\\_commercial\\_banking](https://www.academia.edu/11841791/Competition_and_risk_in_South_East_Asian_commercial_banking).
28. Nguyen Q. Bank capital regulation: How do Asian banks respond? [Электронный ресурс] / Q. Nguyen, Gan Ch., Li Zh. // Pacific-Basin Finance Journal. – 2019. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/335213987\\_Bank\\_capital\\_regulation\\_How\\_do\\_Asian\\_banks\\_respond](https://www.researchgate.net/publication/335213987_Bank_capital_regulation_How_do_Asian_banks_respond).
29. Packer F. The Role of Long-Term Credit Banks Within the Main Bank System, Federal Reserve Bank of New York. 1993.
30. The World Bank. – [Electronic resource]. – URL: <http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2018>.
31. Transparency International. – [Electronic resource]. – URL: [http://www.transparency.org/news/feature/corruption\\_perceptions\\_index\\_2016](http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016).
32. Volz U. Routledge Handbook of Banking and Finance in Asia / U. Volz, P. J. Morgan, N. Yoshino. – 2018. – 534 p.

33. World Economic Forum. – [Electronic resource]. – URL:  
<https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>.

34. World Justice Project. – [Electronic resource]. – URL:  
<http://data.worldjusticeproject.org/>.

35. Wyman O. The future of Asian banking – volume 2: Crouching tigers – the rise of Asian regional banks [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/global/en/files/archive/2012/Future\\_of\\_Asian\\_Banking\\_Volume\\_2.pdf](https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/global/en/files/archive/2012/Future_of_Asian_Banking_Volume_2.pdf).

36. Антропов В.В. Многосторонние банки развития в мировой экономике: особенности деятельности и перспективы сотрудничества с Россией / В.В. Антропов // Экономика, налоги, право. – 2019. – Т.12, №1. – С. 98-109.

37. Сайт газеты «Коммерсант». URL: <https://www.kommersant.ru/doc/999856> (дата обращения: 04.10.2019).

38. Экономика Дальнего Востока № 19. Официальный бюллетень Минвостокразвития России. Сентябрь 2018 г.

39. Чувахин П.И. Особенности создания и функционирования Азиатского банка развития / П.И. Чувахин // Горизонты экономики. – 2016. - №4(30). – С. 107-111.

40. Асон Т.А. Взаимодействие России с международными финансовыми институтами: выгоды и угрозы / Т.А. Асон // Вектор экономики. – 2018. - №4. – Режим доступа:

<http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2018/4/worldeconomy/Ason.pdf> (дата обращения: 13.10.2019).

41. Асон Т.А. Формирование концепции сотрудничества России с региональными банками развития / Т.А. Асон // Символ науки. - 2017. - №4. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovaniya-kontseptsii-sotrudnichestva-rossii-s-regionalnymi-bankami-razvitiya> (дата обращения: 13.10.2019).

42. ASIAN DEVELOPMENT BANK 2018 FINANCIAL REPORT. – ADB, 31 December 2018. – 252 p.

43. Матвеевский С.С. Перспективы использования финансовых технологий банками развития на примере Азиатского банка развития и Внешэкономбанка России / С.С. Матвеевский // Вестник университета. – 2018. - № 5. - С. 147-154.

44. Матвеевский С.С. Банки развития в цифровой экономике на примере Азиатского банка развития / С.С. Матвеевский // E-Management. - 2018. - Т. 1. № 1. - С. 70-80.

45. Абдуллаев Т.Н. Международное политико-экономическое значение Азиатского банка развития в регионе и основные направления развития Азербайджана / Т.Н. Абдуллаев // Colloquium-journal. - 2019. - № 4-3 (28). - С. 5-9.

46. Чувахин П.И. Международно-правовые основы функционирования Азиатского банка развития и его деятельность по

повышению уровня продовольственной безопасности стран-членов / П.И. Чувахин // Вопросы российского и международного права. - 2016. - № 7. - С. 140-149.

47. Сведенцов В.Л. Новые международные региональные банки развития и интересы России / В.Л. Сведенцов // Мир новой экономики. - 2017. - № 1. - С. 55-59.

48. Алиев Б.Х. Перспективы расширения российского участия в деятельности региональных банков развития / Б.Х. Алиев, Д.А. Бамматов // Финансы и кредит. - 2014. - № 41 (617). - С. 36-42.

49. Антропов В.В. Региональные банки развития в экономической стратегии России / В.В. Антропов // Экономический журнал. - 2019. - № 1 (53). - С. 65-79.

50. Матвеевский С.С. Государственное регулирование экономики с использованием многосторонних банков развития на примере Азиатско-Тихоокеанского региона / С.С. Матвеевский // Вестник университета. - 2018. - № 10. - С. 103-107.