



Дроздовская Л.П.  
Коваленин И.В.  
Останин В.А.  
Рожков Ю.В.

**АУТСОРСИНГ  
КАК ФОРМА СЕРВИСИЗАЦИИ  
БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ РОССИИ**

Хабаровск

2015

УДК 336.711:330.123.6

ББК 65.262.10

Д75

Д75

Дроздовская Л. П. Аутсорсинг как форма сервисизации банковской системы России : монография / Л. П. Дроздовская, И. В. Коваленин, В. А. Останин, Ю. В. Рожков; под науч. ред. Л. И. Вотинцевой. — Хабаровск : РИЦ ХГУЭП, 2015. — 212 с.

ISBN 978-5-7823-0653-3

Рецензенты: Г.М. Тарасова, д-р экон. наук, профессор НГУЭУ;  
И.П. Чёрная, д-р экон. наук, профессор ТГМУ.

Монография является результатом исследования коллектива авторов Хабаровского государственного университета экономики и права и Дальневосточного федерального университета. Рассматриваются проблемы самоопределения банковской сферы, её базовых ценностей как института сообщества, возникающие новые процессы, связанные с развитием форм банковского аутсорсинга.

Для научных работников, аспирантов, специалистов банковской сферы, преподавателей и студентов экономических вузов.

ISBN 978-5-7823-0653-3

© Дроздовская Л. П., 2015

© Коваленин И. В., 2015

© Останин В.А., 2015

© Рожков Ю. В., 2015

© Хабаровский государственный университет экономики и права, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

К читателю .....	4
1 Технологии банковского сервиса: история и эволюция .....	6
1.1 Банковский сервис и посредничество на денежном рынке .....	6
1.2 Эволюция технологий банковского сервиса .....	22
1.3 Банковский сервис и конфликтно-компромиссная концепция взаимоотношений центральных и коммерческих банков .....	63
2 Банковский аутсорсинг как продукт эволюции финансовой интермедиации .....	80
2.1 Отечественный и мировой опыт развития банковского сервиса .....	80
2.2 Тенденции развития финансового посредничества от модели 1PL к модели 5PBL .....	103
2.3 Кредитная организация как продукт эволюции аутсорсинга .....	133
3 Оценка эффективности банковского аутсорсинга: методические подходы .....	161
3.1 Центральный банк как продукт банковского аутсорсинга .....	161
3.2 Формирование методики оценки эффективности сервисизации банковского продукта .....	189
Список использованных источников .....	206

*Эту монографию мы посвящаем  
70-летию юбилею профессора  
В. А. Остапина.*

*Авторы*

## **К читателю**

Развитие российской банковской системы обнаруживает чёткую тенденцию передачи ряда операций и сделок иным небанковским коммерческим организациям. Часть из них уже передана банками третьим лицам в аутсорсинг. По существу, этот процесс показывает кризис самоопределения банковской сферы, её базовых ценностей как института сообщества, организованного на принципах безопасности и социальной ответственности.

Налицо постепенная трансформация традиционной банковской системы, которая не в последнюю очередь была предопределена изменением качества клиентской базы, потребностей клиентов, их поведения.

Если говорить о поведении клиентов коммерческих банков, то оно быстро меняется в основном под воздействием двух главных факторов. Это как изменения в психологии клиентов кредитных организаций, так и бурная модификация технологии банковского бизнеса, основанная на технологических инновациях.

Многие новые процессы в рассматриваемой сфере связаны с развитием форм осуществления банковского аутсорсинга. Несомненно, что интермедиационные (посреднические) функции традиционных банков будут переходить от них к другим банковским и небанковским (финансовым и пр.) организациям, с постоянным расширением этим поля банковского аутсорсинга.

Нельзя сказать, что банковская система в процессе развития аутсорсинга отмирает. Развитие действующих кредитных структур происходит в основном за счёт их экстенсивного роста, использования традиционных банковских технологий, базирующихся на теоретических моделях ми-

нувших периодов, что в экономической теории характеризуется как процесс интермедиации.

В то же время идут противоположные процессы, когда осуществляется переход ряда банковских операций и сделок, а также технологических хозяйственных операций «на сторону». Это в науке носит название «дезинтермедиация», когда банковские операции начинают осуществлять иные специализированные кредитно-финансовые институты (страховые компании, пенсионные фонды, паевые инвестиционные фонды и пр.), что формирует новое конкурентное поле для банков.

Так что не одни только кредитные организации<sup>1</sup> способны сегодня удовлетворять потребности рынка в различных формах привлечения денежных ресурсов, а также их использовании для целей финансирования экономики. Тем более что нынешняя, выстроенная на классических принципах банковская система России, с точки зрения выполнения интермедиационных функций, уже давно не только неэффективна, но и несёт в себе существенный потенциал риска. Дополнить такую систему, конкурентными рычагами, «заставить» её совершенствоваться более высокими темпами могли бы небанковские организации, создаваемые на основе использования принципов аутсорсинга.

С развитием банковского аутсорсинга будет создана новая финансово-кредитная сервисная среда с качественно иным уровнем банковской конкуренции на финансовом рынке.

Данная монография направлена на формирование начал единого концептуального подхода, основанного на теоретических исследованиях, посвящённых процессу сервисизации Банка России и коммерческих банков. Пока же такие исследования носят стохастический характер, а на практике эти услуги имеют в банковской сфере разрозненный характер.

Научный редактор:  
д-р экон. наук, профессор ДВФУ  
*Людмила Вотинцева*

---

<sup>1</sup> В данном исследовании, используя термин «кредитная организация», мы предполагаем, что это в первую очередь «банк».



# 1 Технологии банковского сервиса: история и эволюция

## 1.1 Банковский сервис и посредничество на денежном рынке

**Д**ревнегреческие трапезиты (греч. — *trapezitai*), появившиеся в VI в. до н.э., уже с момента своего возникновения стали обнаруживать все важнейшие формы посреднических услуг. Они осуществляли не только обмен и экспертизу денег, но и выдавали ссуды под проценты в залог движимого и недвижимого имущества (рабы, суда, корабельные грузы и т.д.), то есть проводили банковско-кредитные операции.

Действия трапезит удовлетворяли насущные потребности как самих древних сообществ, так и надобности отдельных акторов. Однако рудименты денежных операций обнаруживаются ещё раньше, в более древних эпохах, в те времена, когда собственно деньги в виде слитков драгоценных металлов или монет ещё не стали повседневным и привычным средством обмена товарными ценностями. В те времена внутреннее противоречие товара, как противоречие между потребительной его стоимостью и стоимостью, как воплощением абстрактного труда в общественно необходимой мере разрешалось использованием посреднических товаров или товара-денег. Товар-деньги был материальным воплощением единства индивидуальной потребительной стоимости, или товара как индивидуального блага, обладающего необходимыми потребительскими качествами для человека, и общественной потребительной стоимости как посредника — денег.

Богатство никогда не распределялось равномерно среди членов сообщества. Такое распределение осуществлялось на основе различных принципов. Например, по удельному весу участия в создании общественного блага, по доле, имеющейся у члена сообщества власти, которая сама базировалась на силе, с учётом кооперации с иными членами со-

общества, по уже присвоенному на более ранних этапах богатству и исторически приобретённому военному могуществу. В самых древних, примитивных коммунистических сообществах применялся принцип душевого равенства.

Эти древние институты распределения богатства, базирующиеся на любых принципах, даже на основе распределения по мощи власти, нуждались в посредничестве при обмене и распределении. Как видим, посредничество как обслуживание (в современной терминологии — сервис) интересов людей, есть весьма старый институт человеческого бытия.

Зададимся вопросом: когда же посредничество в форме деятельности стало выделяться в самостоятельную форму своего материального бытия? А произошло это с того момента, когда обмен создаваемыми благами членами сообщества стал принимать формы обмена на основаниях признания ценности блага и его оценки как стоимостного эквивалента. Это и стало объективной предпосылкой появления такого обычая, или института, как товар-деньги, или уже попросту денег. Таким образом, мы высказываем некую новацию в теории истории становления сервиса как коллективного обслуживания сообщества при обмене жизненно необходимыми благами.

Процесс материализации общественного сервиса был невозможен без денег, более того, эта материализация и есть деньги с самого первого момента своего исторического появления. Поэтому мы рассматриваем сервис в виде исторически определённой формы общественного института, который получил свою реализацию и стал эволюционировать через посредство денег. Итак, выполнение сегодня деньгами своих функций следует считать процессом посредничества в обмене создаваемыми и распределяемыми благами или товарами. Последние могут быть материально представлены как в форме вещи, так и в форме действия или об-

служивания. В итоге сервис, как обслуживание, сам становится и формой этого посредничества, и формой, которая выступает в виде как общественного, так и индивидуального блага. Блага становятся объектом спроса институционального и индивидуального, имеют свою ценность и сами выражаются в деньгах как результат развития посреднического сервиса.

Отметим, что человеческое сообщество создаёт частных и публичных рыночных агентов, которые предлагают посреднические услуги в форме сервиса. Поэтому человеческую цивилизацию мы рассматриваем и как процесс, и одновременно как результат развития индивидуального и общественного сервиса, а самому этому процессу можно дать определение **гуманистической сервисизации**. Полагаем, что такой подход позволяет рассматривать интермедиацию в оригинальном ракурсе в отличие от традиционных подходов, выводящих причины появления феномена посредничества лишь из противоречий рынка, в частности, — из ресурсных противоречий рыночных субъектов [26, с. 8–9].

Атрибутивный признак сервиса, который определяется нами как гуманистический, подчёркивает тот факт, что посредничество в обмене прошло исторически длительный путь развития от примитивно-диких форм, до форм современных, что особенно зримо видно, исследуя формы банковского сервиса. Эти формы сервиса можно считать формой бытия человеческого сообщества и жизни самого индивида. Теперешний банковский сервис базируется на принципах всё большего «одушевления», в большей степени соответствующего современной цивилизованной форме человеческого бытия. Здесь уже отсутствует интермедиация, которая базируется на принципах принуждения силой, хотя это совершенно не исключает, что современные институты банковского сервиса реализуют принцип эквивалентности обмена услугами и другими продуктами.



Подобный процесс гуманизации сервиса вообще и, в частности, банковского сервиса следует считать проявлением современного характера сервисно-ориентированной экономики. Сервисизация национальной экономики чётко выявляется в формировании и развитии новых форм банковских продуктов, банковских технологий. Это проявляется в развитии инновационных банковских технологий, которые, в конечном счёте, обеспечивают бóльшую доступность к кредитным ресурсам, привлечение банковских депозитов, облегчают доступ коммерческих банков к федеральным резервам Банка России. И когда в литературе подразделяют банковское сервисное обслуживание в посредничестве и агентское обслуживание, то этим выказывают не только логическое противоречие в расчленении понятия «банковское посредничество», но и неверно ориентируют российское банковское сообщество в направлении развития национального банковского сектора [20].

Современный процесс эволюции банковского сервиса, да и самого процесса сервисизации, следует рассматривать на фоне нарастания неопределённости на глобальных финансовых рынках, принимая во внимание наличие денежных шоков и ограничений, вырастающих из санкций, политики экономического устрашения мировыми лидерами своих более слабых партнёров.

Поэтому современную монетарную политику российского правительства, банковской системы следует рассматривать сквозь призму тех глобальных процессов мировой экономики и глобальной финансовой системы, которые обнаружили себя, оказав негативное влияние на экономику РФ и её банковской сферы. Так что неурядицы российской банковской системы следует понимать исключительно в цепи событий, происходящих в глобальной финансовой системе [63]. Ведь российский банковский механизм стал не только частью мировой финансовой системы, но и полностью воспринял на себя глобальные риски, которые с необхо-

димостью были ему вменены.

Проведённое исследование статистических рядов прибыли в банковской сфере Соединённых Штатов Америки с 1947 по 2008 год зафиксировало за этот период среднюю рентабельность. Но сегодня ситуация изменилась, и исследователи отмечают резкий взлёт прибыли банков. Так что, как отмечает Марк Блайт, если учитывать средние величины и показатели дисперсии статистических рядов банковской прибыли, то на последние периоды приходится наибольшие отклонения от среднего тренда прибыли [12].

Аналогичные процессы обнаруживаются при анализе статистического ряда прибыльности российского банковского сектора за последние два десятилетия (таблица 1).

Таблица 1 — Отдельные показатели деятельности кредитных организаций Российской Федерации, сгруппированных по величине активов на 01.06.2015 г., млн руб. [71]

	Группы кредитных организаций, ранжированных по величине активов (по убыванию)					
	1–5	6–20	21–50	51–200	201–500	501–810
<b>Активы</b>						
Активы (пассивы)	38096 358	15746 044	8 048 082	7 817 416	2 205 456	375 713
Кредиты нефинансовым организациям	17111 931	5 872 774	2 577 548	2 357 187	823 010	136 825
Кредиты финансовым организациям-резидентам (кроме КО)	713 906	490 507	162 317	129 456	35 344	2 803
Кредиты физическим лицам	5 674 817	1 965 711	1 372 722	1 433 029	282 069	45 558
Необеспеченные потребительские ссуды (портфель однородных ссуд)	2 749 653	1 382 045	1 001 765	689 896	83 805	10 365
<b>Капитал и финансовый результат</b>						
Капитал КО (собственные средства)	4 221 489	1 611 025	695 354	1 063 272	377 359	115 339

Продолжение таблицы 1

Достаточность капитала Н1.0, проценты	13	12	10	15	18	32
<b>Прибыль текущего года</b>	<b>61 238</b>	<b>-59 582</b>	<b>-17 173</b>	<b>12 929</b>	<b>8 561</b>	<b>3 026</b>
Рентабельность активов, проценты	1	0	-2	1	1	3
Рентабельность капитала, проценты	8	1	-21	8	6	10

Причём особо интересен рост доходности банков по сравнению с доходностью материального сектора экономики. Даже в период рецессии доходность банковской сферы РФ продолжает оставаться весьма высокой по сравнению с остальными секторами экономики. Отметим также факт отсутствия убытков у наиболее крупных кредитных организаций России.

Российская банковская сфера, оказалась в определённом смысле слова «заложником» глобальной денежно-финансовой интеграции. На неё, как и на других акторов рынка, оказали воздействие ряд факторов развития мирового тренда. Основные мировые финансовые центры, уже начиная с 80-х гг. XX-го века, чрезмерно увлеклись идеями экономического либерализма, предоставив все возможности мировой экономической системе проводить саморегулирование. В результате глобализации финансов указанные центры открыли свои внутренние рынки, что сделало более простым и лёгким доступ к глобальной ликвидности, разрушив тем самым преграды, уменьшив трансакции, которые были характерны для ранее относительно изолированных локальных финансовых рынков [12].

Процесс дальнейшего наращивания финансово-кредитной экспансии мировых финансовых центров и облегчённый доступ к ним со сто-

роны российских структур стимулировал также появившийся набор новых финансовых инструментов, прежде всего развитие инструментов секьюритизации, что позволило вывести глобальную финансовую систему на качественно новый уровень. Именно по этой причине многие экономисты стали говорить о возникновении такого нового явления, как «финансизм» [83].

Анализ трендов процентных ставок по долгосрочным и краткосрочным заимствованиям показывает, что эти ставки продолжали понижаться. Это можно было объяснить «растеканием» денег. Стремление «залить» ликвидностью национальные рынки дало такую возможность. Российские банки не могли упустить возможность получения дешёвых внешних заимствований, чем дополнительно подогрели рынок. Поэтому российскую банковскую сферу накрепко привязали дешёвой финансовой «пуповиной» к мировым финансовым рынкам как со всеми её плюсами, так одновременно и со всеми соответствующими минусами (рисками и пр.). Финансовую прочность крупнейших мировых финансовых центров кроме того подогрели дополнительные возможности доступа к приватизации бывших государственных обязательств, включая и пенсионных. Это выступило ещё одним стимулом для крупных институциональных инвесторов, которые совместно с банковскими структурами стали получать прибыль «выше средней».

США вышли на существенно значимый дефицит текущего баланса и в последние два десятилетия тратили на его финансирование от 3 до 6 процентов ВВП, что сделало мировые платёжные средства практически бесплатными. Сформировалось устойчивое мнение, что сложившийся геофинансовый рынок, как саморегулируемая система, способен обеспечивать саморегулирование и высокую доходность при практически нулевом риске. Идеи либерализма ещё в большей степени получили своё признание и одобрение, а регулирующая роль государства в этой новой

геофинансовой среде стала восприниматься как низкоэффективный, а, значит, излишний институт. Доминирующая идея, воплощаемая в корпоративном финансовом менеджменте, заключающаяся в том, что финансовый сектор по своей природе должен обеспечивать прибыль выше средней, а сам финансовый сектор должен иметь всё возрастающий удельный вес в ВВП, получила господствующие позиции.

Однако процесс «погони» за постоянно удаляющейся в своём возрастании «прибылью выше средней» стал всё более трудным и дорогим. Бесконечный процесс секьюритизации активов привёл к утрате их качества, претендующего на «прибыль выше средней». Таким образом, активы модифицировались, их стали разбивать на классы: акции, обращающиеся на фондовом рынке, ликвидность, обращающуюся на денежном рынке, облигации, приносящие постоянный доход. К последнему классу можно относить и рынок недвижимости, и товарный рынок. Вылившаяся на американский рынок избыточная ликвидность, наводнив его, устремилась на глобальные финансовые рынки.

В 2000 г. лопнул восточно-азиатский рынок интернет-компаний, «схлопнулся» экономический пузырь «дот-комов» (*dot-com*). Пришло понимание того, что такие ценные бумаги, как акции и облигации не могут дать прибыль выше средней. Эту истину подтвердил лопнувший жилищный пузырь. Не избежал участи пузыря и рынок нефти. Индексы цен на сырую нефть продемонстрировали интенсивный рост, составив почти 400 процентов, значительно опередив рост цен на продукты питания, выросшие примерно на 40–70 процентов. К сожалению, из-за не столь большого объёма эти рынки были не в состоянии поддерживать интенсивный рост ликвидности, поэтому они быстро «схлопывались».

Особенность последнего кризиса состоит, в частности, в том, что коммерческие банки и иные финансовые институты стали разрабатывать и реализовывать на практике инновационные модели управления риска-

ми, которые, в конечном счёте, всегда были связаны с управлением ликвидностью и кредитами. Процесс секьюритизации рисков кредитования и ликвидности скорее создал иллюзию эффективного риск-менеджмента, чем в действительности происходила их дифференциация и распределение. В результате то, что было вполне разумным для одного банка, для всей банковской сферы оказывалось весьма рискованным фактором. Банковская система оказалась перегруженной производными финансовыми инструментами, создавшими видимость перераспределения рисков и формирующих у ключевых игроков рынка ложное чувство финансовой устойчивости, что стало знаковым фактором неизбежности кризиса. Крах Lehman Brothers Holdings Inc. (LBHI) привёл в действие эффект «домино» на глобальном финансовом рынке ипотечных кредитов. Ликвидность в результате повышения процентных ставок истощилась, кризис стал распространяться на другие континенты и страны, включая экономику Российской Федерации.

Отголоски указанного кризиса до сих пор сотрясают банковскую систему России, которая получила «финансовый удар» в виде санкций стран ЕС и США. Это, в частности, отразилось на снижении числа российских кредитных организаций (рисунок 1) [71].

Современное состояние на мировом денежном рынке следует считать предкризисным, в котором основную роль играют США и Китайская Народная Республика. КНР, будучи экспортно-ориентированной экономикой, наращивала свой экспорт в США, последние же рассчитывались долларами, которые постоянно и без особых проблем эмитировал ФРС США. Китай возвращал эти средства, размещая их в долговые обязательства США (таблица 2). Последние фактически создали модель поведения, с игнорированием собственных бюджетных ограничений, когда текущее потребление финансировалось долговыми заимствованиями.

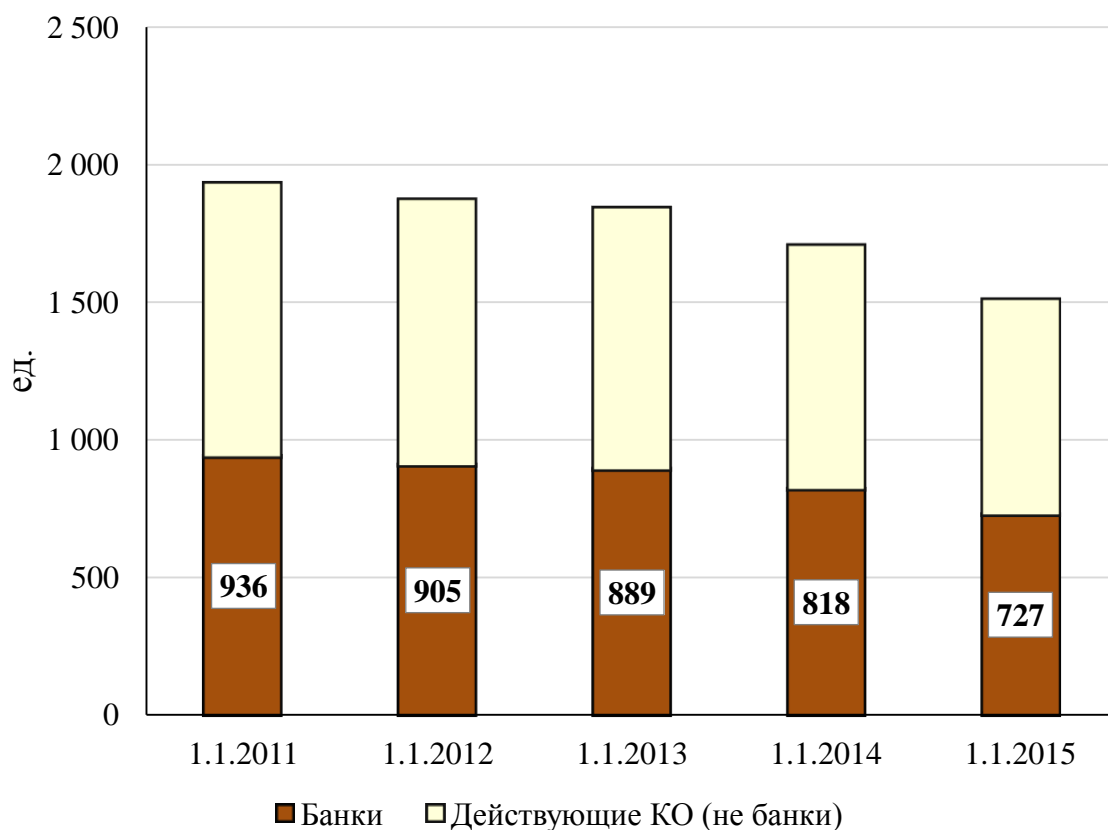


Рисунок 1 — Информация о действующих кредитных организациях и банках Российской Федерации, ед.

Такая финансовая долговая пирамида, конечно, может иметь право на существование, но лишь на ограниченном отрезке времени. Даже если принять во внимание огромный размер ВВП США по сравнению с другими государствами, следует понимать, что экономика США в основном является сервисной. И когда компании мирового уровня предоставляют услуги, значимые, они не столь опасны для глобальной экономики, то поставка финансовых услуг на рынки производных инструментов, банковских продуктов всё же имеет ограничения.

Многие учёные предрекают конец паразитирования США на материально-вещественном мировом производстве реальных товаров и материальных ценностей. Однако расплачиваться за прошлое паразитическое существование будет не только США, но и всё остальное мировое сообщество. По одной из гипотез это может принять формы уничтожения

всей мировой глобальной системы, приведёт к валютной гибели механизма, основанного на доминировании доллара США. Между тем такой сценарий невыгоден для большинства кредиторов.

Таблица 2 — Основные зарубежные держатели казначейских ценных бумаг США, млрд долларов США, июнь 2015 [88].

№ п/п	Страна	Сумма
1.	China, Mainland	1 271,2
2.	Japan	1 197,1
3.	Carib Bkg Ctrs	318,5
4.	Oil Exporters	296,7
5.	Brazil	256,3
6.	Ireland	217,7
7.	Switzerland	217,1
8.	United Kingdom	214,7
...	.....	.....
<b>19.</b>	<b>Russian Federation</b>	<b>72,0</b>

Катастрофой будет тот вариант, если монетарные власти ряда стран преступят к решительным шагам по списанию долгов, развязав всемирную военную авантюру. Но и гарантированное самоуничтожение экономик не позволит, как считают, здравомыслящие политики, реализовать стратегию списания долгов. Возможной альтернативой может стать (и становится) политика преодоления мирового паразитизма и стремление облегчить бремя долга за счёт обесценения национальной валюты. Но и страны-кредиторы тоже могут предпринять действия по девальвации своих национальных валют.

Монетарные власти должны понять ситуацию и извлечь необходимые уроки. Ситуация не может разрешиться сама собой и государства уже не могут полагаться на слепую игру рыночных сил и не принимать



во внимание политику доминирования значимых в мировой финансовой политики игроков, ориентирующихся на получение прибыли «выше средней».

Бывший председатель ФРС США Б. Бернанке на 6-й научной конференции ФРС по делам местных сообществ (17 апреля 2009 года) отмечал: «Задача служб финансового регулирования сводится к тому, чтобы найти баланс: бороться за самые высокие стандарты защиты прав потребителей, не мешая при этом благотворному влиянию ответственных инноваций на потребительский выбор и доступ к кредитам. Нашей целью должно быть создание такой финансовой системы, в которой инновации приводили бы к росту экономического благосостояния населения и общин на всех уровнях дохода» [72].

Мы придерживаемся позиций тех экономистов, которые признают порочной монетарную стратегию и США, и тех стран, которые пытаются формировать экономические модели искусственного спроса на долларовую ликвидность.

Чтобы проводить в жизнь подобные модели, США провоцируют везде, где это им удаётся, военные конфликты и иные потрясения, реализуя политику управляемого хаоса. Но ведь доллар, как и все современные бумажные деньги, относится к необеспеченной материальными ценностями валюте [18]. Её обеспечением являются уже не золотые запасы в банковских и иных хранилищах, не созданные товарно-материальные ценности, а именно военная мощь США, которая способна искусственно порождать политико-экономический хаос.

Долларовая ликвидность, будучи вброшенной в глобальную финансовую систему, уже не может выйти из обращения; при этом ФРС США получает сеньораж и от тех стран, которые предоставили кредит, приобретая ценные бумаги США, которые реализовали спрос на долларовую ликвидность [90].

Указанная долларовая ликвидность, поступившая в распоряжение финансовых игроков в других странах, совершенно не нужна в самих США. Если же она возвращается в эту страну, то непосредственно на рынок государственных ценных бумаг (см. выше таблицу 2, стр. 16). В таких случаях подобная долларовая масса в лучшем случае стерилизуется, уходя в резервы.

Президент США Барак Обама предложил (апрель 2009 года) наиболее цивилизованный путь преодоления негативных последствий монетарной политики. Он полагает, что в основу экономического роста и процветания следует положить фундамент, сформированный пятью столпами [80] (рисунок 2).

Новые				Накопление
правила для Уолл-стрита, поощряющие энергичность и инновации	вложения в систему образования, с целью получения квалифицированной и конкурентоспособной рабочей силы	инвестиции в разработки возобновляемой энергии и технологий	инвестиции в систему здравоохранения, для снижения расходов семей и предприятий на медицинские услуги	сбережений в федеральном бюджете для снижения госдолга
<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>
<b>Основа роста и процветания</b>				

Рисунок 2 — Путь преодоления негативных последствий монетарной политики, предложенный президентом США

Пока остаётся нерешённым ключевой вопрос о последствиях монетарной политики коммерческих банков в их воздействии на эмиссию денег, инфляцию, занятость. Большинство учёных согласны с тем, что

долгосрочное влияние денежной массы выражается практически полностью в ценах, но при этом оно оказывает лишь незначительные изменения на реальные переменные. Однако когда речь заходит о краткосрочных периодах, то монетарные шоки значимо воздействуют на реальные переменные.

Указанный факт отмечал в своё время Р. Лукас: «... противостояние двух несовместимых взглядов — о том, что изменения в денежной массе являются нейтральными, и о том, что они порождают сдвиги в занятости и производстве в том же направлении — уже давно находятся в центре монетарной теории, по меньшей мере, начиная с работ Юма» [68]. Эту позицию усилили воззрения М. Фридмана и А. Шварца [66]. Подметив обнаруженную корреляцию, Дж. Тобин впервые сформулировал идею о том, что положительная корреляция, которая была представлена в качестве доказательства того, что деньги обуславливают сдвиги в выпуске, могла на самом деле отражать обратное — выпуск влияет на денежную массу [70].

Следует, однако, отметить и другие взгляды. Это, например, работы Нобелевских лауреатов 2004 года Ф. Кидланда и Э. Прескотта (Finn E. Kydland, Edward C. Prescott), которые обосновывали тезис, что монетарные факторы не играли существенного значения в бизнес-циклах США [67].

В широко известном «Сент-Луисском уравнении» была сделана попытка увязать воедино логарифм номинального дохода посредством показателя автономных расходов, величину денежного агрегата, а также вектор некоторых других переменных. Это позволило обнаружить более стабильную статистическую связь между валовым внутренним продуктом (ВВП) и денежной массой, чем между ВВП и автономными расходами. Однако одновременно не было представлено достаточно аргументов, о том, что связь между выпуском и автономными расходами отсут-

ствовала. Таким образом, имеется достаточно серьёзная доказательная база, показывающая, что монетарные шоки оказывают влияние на выпуск, поэтому монетарная политика получает своё теоретическое подкрепление.

Проблема, между тем, состоит в ином. Введение всё новых переменных, хотя и уточняет модель экономического влияния монетарной политики на выпуск, тем не менее, они никогда не могут быть приняты в качестве достаточных. Благодаря работам Курта Гёделя, теорема неполноты<sup>2</sup> продолжает оставаться значимой не только для математиков, но и в кругу экономистов.

Оценивая эффективность монетарной политики, целесообразно обратиться к имеющему теоретическую значимость высказыванию Дж. М. Кейнса [36]: Так, выявляя причины, движущие силы, которые детерминируют поведение индивида, он выделяет как объективные, так и субъективные факторы.

Объективные факторы имеют больше оснований быть подвергнутыми формализации в моделях.

Субъективные же факторы, которых Кейнсом выделено восемь, этим свойством не обладают. Тем не менее, именно субъективные факторы определяют поведение индивидов, когда они принимают решения о расходах, доходах, сбережениях. Дж. Кейнс к ним относит желание иметь резерв на случай непредвиденных обстоятельств, возможность обеспечения сбережений и дохода в форме процента. Сюда относятся будущие возможности увеличения расходов индивида, наслаждение чувством независимости и возможности самостоятельных решений, даже не имея ясного представления или определённых намерений относительно тех или иных конкрет-

---

<sup>2</sup> В самом упрощённом варианте это означает, что невозможно добиться того, чтобы каждое осмысленное утверждение было либо доказуемо, либо опровержимо.

ных будущих действий, наличие возможностей осуществления спекулятивных или коммерческих операций, оставление наследства, наконец, просто удовлетворение чувства скупости, как таковое, то есть реализация ни на чём не основанного, но стойкого предубеждения против самого акта расходования денег.

Указанные субъективные желания реализуются в ходе перераспределения денежных потоков, что практически не обходится без интермедиации банков или иных кредитных институтов. Коммерческие банки не только призваны и фактически удовлетворяют потребности клиентов, но и сами проводят аналогичные действия, с одной стороны для максимизации богатства акционеров банка, а с другой, — удовлетворяя эгоистические интересы банковского топ-менеджмента. При этом интересы банковского сообщества не могут полностью совпадать с интересами его акционеров и клиентов, порождая конфликты как внутри банка, так и усиливая социальную напряжённость в социуме.

Наконец, мы ещё раз подчеркнём актуальность высказанной в экономической литературе идеи о том, что сама воля к власти денег, которая пронизывает всю деятельность банковского сообщества и предопределяет модели монетарной политики, в открытую выражает ложную парадигму развития общества [49]. Деньги, сама монетарная политика должна обеспечивать реализацию более глубоких, этических интересов человеческого сообщества. Прибыль же и её максимизацию в монетарных моделях поведенческой экономики надо воспринимать как некий симулякр в целеполагании индивидов.

Наши рассуждения и выводы имеют прямое отношение к сервисно-ориентированной экономике, в которой коммерческие банки должны ставить перед собой несколько иные задачи, чем только получение прибыли любой ценой.

## 1.2 Эволюция технологий банковского сервиса

Самое главное, что мы хотим отметить априори, это то, что конечный банковский продукт всегда есть определённое благо, материализованное в услуге. При этом услуга, в отличие от сервисной процедуры или обслуживания, выступает в виде нового состояния качества и количества не какой-либо вещи, например, новых платёжных карт или инновационных депозитных программ, а именно новое состояние обслуживаемого в банке клиента, которое можно рассматривать в единстве качественных и количественных характеристик. Такое новое состояние может характеризоваться не только новыми, с точки зрения качества, но и его новыми количественными характеристиками при сохраняющемся до определённой меры прежнем качестве.

Определённая новация наших выводов сводится к доказательству не столько изменившейся в результате оказания услуги самой природы вещи, её состояния, а скорее к тому, что услуга, оказанная клиенту центральным банком, кредитными организациями, иными финансовыми институтами, в то же самое время вносит «деформацию» в природу самого получателя этой услуги. Подобные изменения, отметим, не обязательно изменяют природу самого получателя этой услуги, но могут изменять количество в рамках прежнего качества. Субъект, получивший услугу в границах прежнего сохраняющегося качества, как бы воспроизводит себя на прежнем уровне, аналогично процессу, когда коммерческий банк может наращивать масштабы кредитных операций, не меняя саму технологию кредитования. Здесь получение услуги актором рынка выступает источником для его экстенсивного роста. Как видим, оказание или потребление услуги есть процесс аналогичный известному процессу потребления или производства материальных благ предприятием или организацией, посредством которых поддерживается его устойчивая витальность

(жизнеспособность).

Наш вывод базируется на том положении, что услуга хотя и подлежит материализации, то есть воплощается в отдельно существующих вещах, однако сами услуги вещами оказываться не в состоянии. При этом следует принимать во внимание направленность процесса оказания любой услуги на человека либо прямо, либо опосредованно через воздействие на него через принадлежащий ему или соприкасающийся с ним мир вещей.

Отметим необходимость уточнения понятий «сервис», «услуга», «банковский сервис», «банковская услуга» и «банковская сервисизация» как со стороны концепта (содержание понятия), так и со стороны денотата (множество предметов, обозначаемых данным именем).

Обратимся к инструментарию формальной логики и получим, что понятие «услуга» соотносится с понятием «банковская услуга», как корреспондирует родовое понятие с его видовым понятием. Точно также понятие «сервис» относится к понятию «банковский сервис» как относится родовое понятие к его виду.

Поэтому все признаки, принадлежащие к виду, можно отнести и к роду. Концепт родового понятия органически вбирает в себя всё то, что составляет некоторое множество видовых отличий. Подобный же методологический приём целесообразно применять и в части понятий «сервис» и «банковский сервис».

Традиционно сложилось, что в русском языке слово «сервис» (англ. *service* — служба) трактуется как обслуживание [9]. Словарь же современной экономической теории Макмиллана *services* переводит как «услуга» [59]. В нём под услугами в экономике понимают любые функции или операции, на которые предъявляется спрос на соответствующем рынке. В отдельных случаях в литературных источниках услугами представляются определённого вида нематериальные блага, важнейшей характеристикой которых выступает потребление блага в месте его произ-

водства. Здесь услуги невозможно передавать третьим лицам, что совершенно исключает проведение арбитража<sup>3</sup>. Также утверждается, услуги не могут быть приобретены, а затем перепроданы по другой или этой же цене.

В искажённом виде понятия «сервис» и «услуга», представлены в Большой Советский Энциклопедии.

В ней услуги это:

1) форма непроизводительного труда и в этом смысле — социально-экономическое отношение, выражающее потребление дохода;

2) определённая целесообразная деятельность, существующая в форме полезного эффекта труда. А сервис есть обслуживание населения — ремонт обуви, одежды, предметов быта, доставка на дом покупок, выдача различных справок, обслуживание владельцев автомобилей и пр. [73].

Но ведь в любой научной сфере, как и в экономической науке, терминологическая корректность имеет непреходящее значение. Анализ отечественных научных источников позволил сделать вывод об отсутствии терминологической чёткости в определении таких базовых понятий, как «обслуживание», «сервис», «услуга». Такая неопределённость уже давно носит обострённые формы, однако научные дискуссии не привели к однозначным результатам. Нет единого определения понятия «услуга» и среди западных учёных. «И эта ситуация — не столько индикатор непригодности учёного сообщества, сколько отражение постмодернистской инверсии. Чем более новационен осмысливаемый феномен (в данном случае сервис), тем он более релятивичен» [62].

В таблице 3 нами приведены лишь некоторые из огромного числа определений понятия «услуга».

---

<sup>3</sup> Сделки по извлечению прибыли из разницы в ценах на одинаковые активы в одно и то же время на разных рынках.



Таблица 3 — Отдельные определения сущности понятия «услуга»

Авторы, нормативные документы	Определение категории «услуга»
<b>Зарубежные учёные</b>	
Американская маркетинговая ассоциация (АМА)	Услуга — это деятельность, выгоды или удовлетворение, которые продаются отдельно или предлагаются вместе с продажей
Бернар И., Коли Ж.-К.	Экономическая природа услуги характеризуется как содействие удовлетворению индивидуальных и коллективных потребностей, без передачи права собственности на какое-либо имущество
Берри Л.	Физический продукт — это предмет, устройство или вещь, в то время как услуга является поступком, исполнением или усилием
Гренроос К.	Услуга — процесс, включающий в себя серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия-поставщика услуг. Этот процесс направлен на решение проблем покупателя услуги
Котлер Ф.	Услуга — любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо. Производство услуг может быть, (а может и не быть) связано с товаром в его материальном виде
Маркс К.	Услуга есть не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости товара или труда. Это выражение означает вообще не что иное, как ту особую потребительную стоимость, которую доставляет труд, подобно всякому товару, но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название «услуги», потому что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности
Малери Р.	К услугам относятся нематериальные активы, производимые для целей сбыта
Хилл Т.	Услуга — изменение состояния лица или товара, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой

Продолжение таблицы 3

<b>Отечественные авторы</b>	
Азрилиян А.Н. – ред.	Услуги — это работа, выполняемая на заказ и не приводящая к созданию самостоятельного продукта, товаров
Батраева Э. А.	Услуга — это самостоятельная экономическая форма проявления труда, имеющая особую потребительную стоимость, специфика которой зависит от особенностей конкретного труда, оказываемого услугой. Целесообразно рассматривать услугу с позиции деятельности и её результата
Борисов В. А.	Услуги — это «все виды полезной деятельности, не создающие материальных ценностей. Отличительной чертой деятельности в сфере услуг является неосязаемый реально характер производимого в этой области продукта
Караваев Р. К.	Услуга — полезное действие, результатом которого является либо изделие, либо полезный эффект
Маркова В. Д.	Услуга представляет собой особую потребительную стоимость, которую доставляет труд, только не в качестве вещи, а в качестве деятельности
Семенов В., Васильева О.	Услуга — специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы производителя и системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы, существующей и имеющей потребительскую стоимость только при неразрывной связи этих систем
Уколов Ф. В.	Услуга есть не что иное, как полезное действие потребительной стоимости — товара или непосредственно труда
<b>Нормативные документы</b>	
ГОСТ Р 50646-94	Услуга — результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя по удовлетворению потребности потребителя
ИСО 9004.2 : 1991	Услуга включает в себя: — итоги непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя; — внутреннюю деятельность исполнителя по удовлетворению запросов потребителя; — возможную связь с производством и поставкой материальной продукции (такую услугу называют материальной)

В большинстве случаев российские учёные сводят концепт понятия «услуга» к тому, что она понимается именно как нематериальное образование. Если делать упор на нематериальность услуги, то следует говорить лишь то, что она идеальна. Последовательно применяя инструментарий формально логического мышления, надо помнить, что материальному явлению противостоит, а точнее, находится в состоянии результата дихотомического деления противоречащее ему идеальное (имматериальное) явление.

Но одновременно целесообразно напомнить, что материя, как фундаментальная философская категория, не считается объективной реальностью, как это однозначно представляли теоретики и адепты ленинизма, ибо материя — лишь идеальный образ, который применяют при познании объективной реальности. Поэтому, как мы считаем, применять в научных исследованиях понятия «сервис» и «услуга» через категории материальности или идеальности не следует. Такой подход не может привести к положительным результатам в части выделения, разделения и уточнения понятий. Идеальное, повторимся, сама идеальность, всегда господствуют лишь исключительно в мышлении. Процесс сведения услуги только к сфере мышления или иным психологическим аспектам не позволяет корректно раскрывать исследуемую сущность.

Несомненно, конечный продукт в своей активной форме (применительно к нашему исследованию, услуга как благо) создаёт только действие. Именно в этом заключается отличие нашего методологического подхода от позиции Карла Маркса, который утверждал: «Услуга есть не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости товара или труда. Это выражение означает вообще не что иное, как ту особую потребительскую стоимость, которую достигает этот труд, подобно всякому другому труду, но особая потребительская стоимость этого труда получает здесь специальное название «услуги», потому что

труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности ...» [45, с. 416].

Думаем, что труд, вопреки мнению К. Маркса, не есть услуга. Хотя, действительно, услуга — такое благо, которое создаётся трудом. Поэтому и потребительная стоимость для субъекта, производящего услугу, и лица, её получающую, будет диаметрально противоположной. Применительно, например, к коммерческому банку, который формирует и воспроизводит линейку услуг для клиентов, потребительная стоимость сводится к способности создавать стоимость, которая внешним образом будет выходить на поверхность как доход, получаемый этим банком.

Если же говорить о потребительной стоимости услуги, получаемой клиентом коммерческого банка, то она обнаруживается в конкретных благах, ценностях. Благо неизбежно и органично микшируется с самим клиентом, несмотря на то, что в процессе оказания услуги у него могут появиться внешние материальные носители этого сервисного процесса, например, платёжные карты.

Следует отметить, уточняя нашу позицию, что ценность услуги от эмиссии платёжной карты состоит не в самой карте, выданной клиенту, и это материальным образом явственно обнаруживается, а в том, что клиент получил доступ к расчётно-кассовому обслуживанию на основе интернет-банкинга и другим благам, предоставляемым ему банковской системой.

Наш вывод опирается на то, что эта специфическая форма услуги, как правило, может быть опосредована и использованием продукта, результата прошлого труда, воплощённого в применяемых при оказании услуги оборудовании, гаджетах и иных современных устройствах. Так что все элементы, формирующие как потребительную стоимость, так и саму стоимость услуги, целесообразно анализировать в каждом конкретном случае.

Сегодня в широких масштабах оказывается банковский, медицинский, образовательный и иные виды инновационного сервиса, Поэтому удельный вес прошлого труда в структуре стоимости услуги занимает существенно бóльший удельный вес, в сравнении с вкладом исключительно живого труда работника.

Напомним ещё раз вывод Карла Маркса о том, что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности. Мы в принципиальном плане не согласны с таким категоричным выводом.

Проблема состоит в том, что деятельность в процессе оказания услуги (то есть сервис, как мы его понимаем в данной монографии) включает в себя благо потенциально. Хотя, бесспорно, это восприятие процесса оказания услуги может нести в себе ощущение и полезного, и приятного, но, повторим, лишь потенциально.

Истинная ценность услуги заключена в изменении состояния объектов, к которым всегда принадлежит конкретный индивид или некоторое сообщество, получающие эти услуги. Складывается впечатление, что услуга как бы слита с этими объектами, что и даёт доводы в пользу ошибочных выводов об услугах как исключительно деятельности специфического живого труда. Ценность услуг, по нашему мнению, не столько в самой сервисной деятельности, а в её результатах, материализованных в конкретном благе. Результат смикширован с самим объектом, поэтому в результате приобрёл новые количественные и качественные характеристики. Так, любая услуга банка своим клиентам внешне выглядит как действия, непосредственно направленные на клиента. Но не эти действия сами по себе, будучи рассмотренными в абстракции от клиента банка, имеют и истинную потребительную стоимость, и саму стоимость, если использовать марксистскую аргументацию.

Истина, сущность услуги банка, как деятельности, это её результат, внешнее и внутреннее состояние человека, которому оказали услуги, на-

пример, приняв на хранение его наличные деньги или слитки золота, посредством услуги сейфового депозитария. Поэтому и оплачивают банку не за труд работников депозитария банка, а за результат их труда, конечный продукт, то есть оказанную услугу.

Итак, мы резюмируем: труд оказывает услуги не в качестве своей деятельности, а формируя новое качественное и количественное состояние вещи, объекта (банковской технологии и пр.).

Подобный подход, кстати, отражён в ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». В нём под услугой понимается не процесс, а результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Характеристику этого национального стандарта мы продолжим ниже.

Пороком современных российских теоретических подходов к исследованию сущности услуг является некритическое применение трудов западных учёных, некоторых из которых некорректно относить к теоретикам сервиса. Так, в Российской Федерации научно-педагогическим сообществом широко цитируется работа Ф. Котлера «Основы маркетинга». В части услуг он зачастую представляется нашими учёными как яркий теоретик. Ф. Котлер определяет услугу как «... объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворений» [39, с. 287]. Далее им раскрыта сущность этого понятия: «Услуга — любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо» [39, с. 638].

При этом Филипп Котлер предлагает ряд характеристик услуги, отличающие её от товара, к которым он отнёс: несохраняемость; неотделимость от источника; неосвязаемость; непостоянство качества.

Первая часть его определения понятия «услуга» как мероприятия

или выгоды вполне логична. Автор полагает, что выгода должна быть в чём-то материализована, а не представлять, на что мы обращали внимание выше, исключительно идеальное образование. В самом деле, процесс получения удовлетворения может представлять ценность для получающего данную услугу-благо как бы «сам по себе». Однако при абстрагировании от результата, выясняется, что процесс удовлетворения может приводить к негативным последствиям. В ряде случаев это процесс может даже реализовываться как отрицательное благо или ущерб. Так, удовлетворение потребности в чрезмерном накопительстве приводит не только к привычке в ограничении своих текущих потребностей, но и в ряде случаев, в проявлении моментов психических отклонений или делириев. В последнем случае этим уже должны заниматься занимаются психиатры и клинические психологи.

В 1978 году Х. Гольдбергом и Р. Льюисом были впервые выделены денежные типы личности. В 1987 году Н. Форман, продолжая их исследования, выделил пять основных, наиболее ярких, типов. Среди них — «скряга». Его привлекает сам процесс накопления денег, а сбережения — единственная цель жизни. Трату денег воспринимает как личную угрозу, что противоречит моделям рационального поведения индивида, семьи, домашнего хозяйства, то есть процессу оптимизации распределения денежных потоков.

В конечном счёте, это разрушает материальное благосостояние домашних хозяйств, подрывает устои экономики в целом. Ведь то, что может признаваться рациональным самим отдельным индивидом, может входить в противоречие с интересами всего общества, что было показано и теоретически доказано Дж. М. Кейнсом [36].

Таким образом, подлинная ценность услуги банка, как конечного результата банковского сервиса, заключается не в банковском сервисе или банковском обслуживании как таковым, а в самой банковской услуге.

Отличительные же характеристики услуги: несохраняемость, неосязаемость, непостоянство качества следует отнести не только к несущественным, но и искажающих саму природу услуги. Мы считаем банковские услуги не только осязаемыми, но всегда чувственно воспринимаемыми, неотделимыми от самого объекта, то есть клиента кредитной организации, которому эти услуги предоставлялись.

Неотделимость услуги от источника её оказания является бесспорным фактом; его не следует подвергать критическому сомнению. Этот факт имеет своё место и сохраняет свою значимость даже тогда, когда кредитная организация предлагает такой банковский сервис, который реализуется вне месторасположения самого банка.

Однако современный коммерческий банк, по образному выражению одного проницательного учёного (ниже мы будем к нему обращаться), есть не то место, куда мы входим, а то, где, что и какие клиент получает услуги. Современные банковские технологии позволяют предоставлять, как мы уже отмечали, обслуживание в режиме удалённого доступа.

Однако на деле коммерческий банк не только не отделился от клиента, он оказался ещё в большей степени слит, встроен в него. Развитие дистанционных услуг в России можно охарактеризовать различным образом, например, с точки зрения числа счетов с дистанционным доступом (таблица 4, рисунок 3).

Как показывает проведённый нами анализ данных таблицы 4, за пять лет общее количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях РФ увеличилось более чем в пять раз. Количество таких счетов с доступом через Интернет физических лиц увеличилось в 9,8 раз.

Особенно впечатляет динамика роста счетов физических лиц. Лишь за 3 месяца 2015 года счета, открытые физическим лицам с доступом че-



рез сеть Интернет, выросли на 16 процентов, а счета с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи – на 25,8 процентов.

Таблица 4 — Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, на 01 января года [71]

Дата	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:				
		юр. лицам, не являющимся кредитными организациями, всего	из них:	физ. лицам, всего	из них:	
			с доступом через Интернет		с доступом через Интернет	с доступом с использованием моб. связи
2010	52 586,9	1 877,7	1 235,9	50 709,2	8 278,3	6 813,4
2015	274 413,1	3 460,5	3 122,1	122 315,8	80 916,9	64 597,8

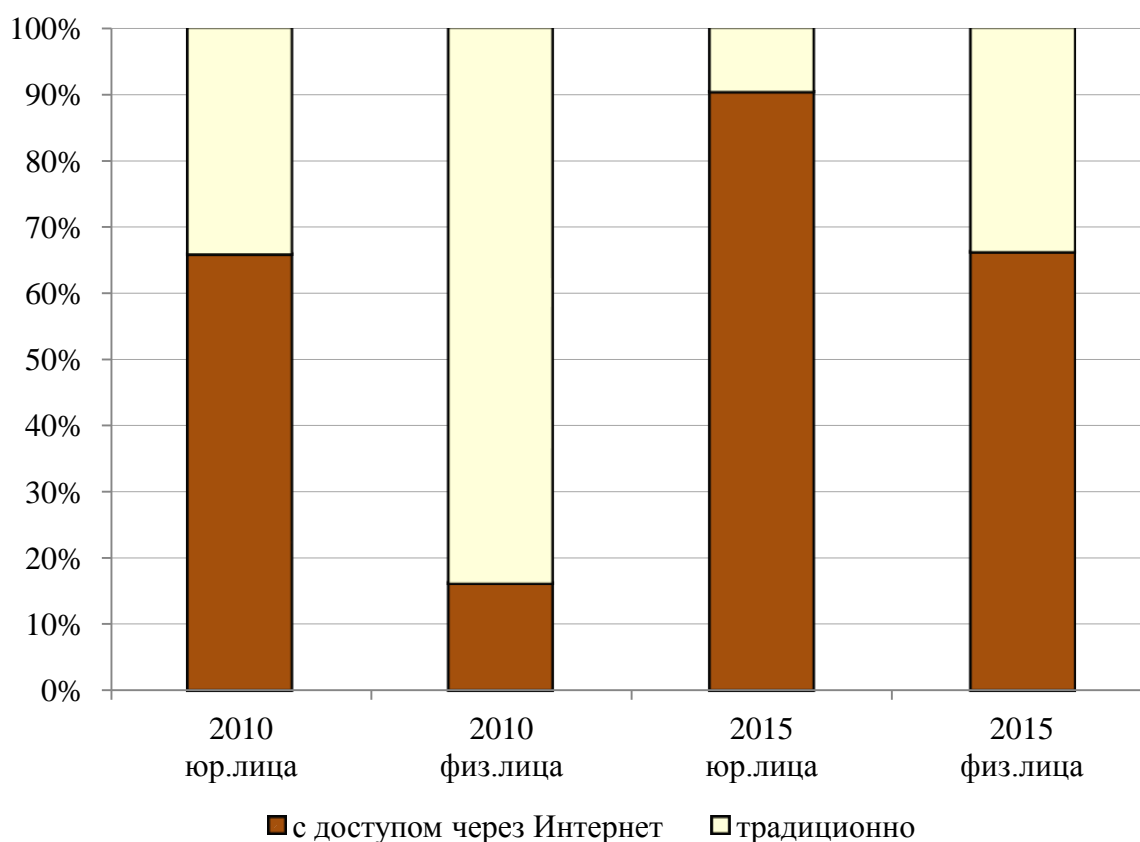


Рисунок 3 — Динамика количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях

Банковский сервис в виде технологий удалённого доступа стал уже распределённым по сферам непосредственно банковского обслуживания в самой кредитной организации и банковского обслуживания, которое было предоставлено клиенту в точке удалённого доступа. Банковское обслуживание стало приобретать формы банковского самообслуживания. Такое самообслуживание, если раскрыть это понятие со стороны концепта и денотата, позволяет придать ему особую классификацию, дав этому сервису соответствующий термин — **«банковское самообслуживание»**. Этот термин настолько вошёл в жизнь, что с 2010 года в России ежегодно проводятся научно-практические конференции, посвящённые банковскому самообслуживанию.

Так, 23–23 октября 2015 года в Москве прошёл 7-й Международный ПЛАС-Форум «Банковское самообслуживание, ритейл и налично-денежное обращение 2015» [92].

Отметим и такой факт. Банки вынуждены уделять огромное внимание развитию механизма самообслуживания, учитывая мощную конкуренцию со стороны небанковских структур. Специалист по банковскому реинжинирингу П. Аллен ещё более 12 лет назад отмечал: «Традиционные и наиболее прибыльные сегменты банковского рынка переживают в настоящее время вторжение агрессивных конкурентов из небанковского сектора. Особенно это касается рынка активных операций. Это справедливо также и в отношении пассивных операций частных лиц, всё бóльшая часть которых переходит сейчас в руки взаимных фондов ..., дисконтных брокеров. Конкуренция появилась даже в такой традиционной банковской области, как платежи ...» [6, с. 256].

Создание новых банковских технологий обслуживания — процесс дорогостоящий. Оно сопряжено с разработкой нового программного обеспечения, созданием надёжных механизмов защиты от несанкционированного доступа к средствам клиентов кредитных организаций, требует

привлечения инвестиций. Конечно, издержки по реализации таких банковских инноваций в сервисном обслуживании выросли. Но если говорить о суммарных издержках, то такие затраты вполне имеют право на существование. Кроме того, рассматривая эти инновации банковского сервиса как инвестиционный проект, то речь следует переводить в плоскость эффективности проекта, сроков возмещения затрат.

Возвратимся к воззрениям Ф. Котлера. Его утверждение о непостоянстве качества и несохраняемости услуги мы считаем некоторой формой литературной тавтологии, типа «всё течёт, всё изменяется», которую высказал ещё древнегреческий философ Гераклит. Полагаем, что не только сохранены технологии банковского сервиса, но и сохраняется сам конечный результат, клиент банка, получивший услугу банка. Так что говорим иносказательно: «Клиент, вошедший и получивший в банке услугу, становится иным клиентом, выходящим из банка».

Для уточнения понятия «банковская услуга» целесообразно обратиться к международным стандартам. Так, Международная организация по стандартизации<sup>4</sup> (ISO — International Organization for Standardization) в серии стандартов ИСО 9000 услугу рассматривает в форме результата, «по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя; она, как правило, нематериальна» [75].

Выше мы уже отмечали (с. 24–26) многообразное толкование услуги как фундаментальной категории экономической науки. В отечественных литературных источниках широко представлено определение процесса оказания услуг (в нашем понимании — понятия «сервис») как вида человеческой деятельности, связанного с удовлетворением потребностей

---

<sup>4</sup> Семейство стандартов ISO 9000 было разработано для помощи организациям всех видов и размеров, при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества.

клиентов посредством оказания востребованных ими услуг. Наиболее широко используемыми видами подобного сервиса были, прежде всего, сферы коммунального обслуживания, образования, здравоохранения, культуры, государственного и муниципального управления.

Так как любой из видов сервиса предполагает наличие высокого уровня специальных теоретических знаний, компетенций и практических навыков по оказанию услуг, то работники этих сфер должны иметь достаточно высокую профессиональную подготовку. Тем более что развитие экономики постоянно требует роста занятых услугами.

Сегодня свыше 70 процентов от всего занятого населения в развитых странах работает в сфере производства услуг.

К сожалению, среди 20-ти стран мира с наибольшим удельным весом сферы услуг в структуре валового внутреннего продукта (ВВП) Российская Федерация не значится (таблица 5).

Таблица 5 — Двадцать стран мира с наибольшей долей сферы услуг в структуре ВВП, процентов [81] (*курсивом выделены наиболее крупные, индустриально развитые страны*)

	Наименование страны	Доля сферы услуг в ВВП, проценты
1.	Монако	95,1
2.	Люксембург	86,0
3.	Джибути	81,9
4.	Палау	81,8
5.	Мальта	80,6
6.	Сент-Люсия	80,0
7.	<b><i>Соединённые Штаты Америки</i></b>	<b><i>79,6</i></b>
8.	Кипр	78,3
9.	Барбадос	78,0
10.	Фиджи	77,6

Продолжение таблицы 5

<b>11.</b>	<b>Франция</b>	<b>77,6</b>
12.	Гренада	76,6
13.	Панама	76,4
14.	Бельгия	76,1
15.	Ливан	76,1
16.	Мальдивы	76,0
17.	Греция	75,7
18.	Самоа	75,3
<b>19.</b>	<b>Великобритания</b>	<b>74,5</b>
20.	Кабо-Верде	74,4

Сервисная деятельность, как известно, характерна как для предприятий материальной сферы производства (промышленность, связь, транспорт, и пр.) и свойственна для собственно обслуживающей граждан, бизнес-структур, иных общественных институтов.

Важное место среди общественных институтов принадлежит системе кредитных организаций и непосредственно Банку России. Внутри сферы материально-вещественного производства статистически услуги имеют существенный удельный вес.

Если говорить об укрупнённых макроэкономических субъектах, то можно отметить, что сфера услуг захватывает все сферы — рынки благ и рынки капиталов, бизнес, домашние хозяйства, финансово-кредитные рынки и т.д. Это предполагает существенную трудность точной классификации сервисной деятельности по разновидностям, направлениям и иным параметрам.

К примеру, вариант классификации видов сервиса, дающихся в отечественной научной литературе, — по области осуществления сервиса, которая представлена следующими сферами: познавательной, материально-преобразовательной, ценностно-ориентированной и коммуникатив-

ной<sup>5</sup>. Без глубокого анализа видно, что такой перечень носит ограниченный характер. Сюда не включены такие сферы, как финансово-кредитная, банковская, транспорта, здравоохранения, наконец, сфера домашнего хозяйства с его потребностями получения банковских услуг. Последняя вообще в подобных исследованиях, как правило, выпадает из поля научных интересов учёных [57].

Учёными до конца не преодолено архаичное положение теории о разграничении сфер материального и нематериального производства, хотя даже обычное использование этих понятий уже нельзя признать удовлетворяющим современную экономическую науку. Так, сфера транспорта относилась к сфере материального производства, торговля тоже причислялась к ней, хотя и с определёнными оговорками. Считалась однозначной и та позиция, что сфера банковского бизнеса, страхования, IT-обслуживания к услугам не были отнесены. Это объяснялось тем, что в сфере услуг не создавалась стоимость, следовательно, не создавалась и прибавочная стоимость. Законы конкуренции предполагали перераспределение стоимости между материальным производством и обслуживающим его финансово-кредитным капиталом (страхование, перестрахование и др.). Эти непроизводительные с позиций воспроизводства капитала сферы не создавали ни стоимость, ни прибавочную стоимость. Последняя, как мыслилось теоретикам экономики, перетекала в сферу финансово-кредитных услуг в результате перераспределения прибавочной стоимости.

В научных подходах прошлых лет, частично сохранившихся и сейчас, игнорировался стержневой вывод, что любые формы производства товара в его материально-вещественной форме либо производства услуг являются не только производством стоимости и прибавочной стоимости, сколько обходными формами воспроизводства условий расширенного

---

<sup>5</sup> Это такая область коммуникативной деятельности личности, где осуществляется сообщение или получение определённой информации.

бытия человека. Ведь воспроизводство услуг и товаров относится к средствам и условиям жизнедеятельности людей; оно является первой и конечной причиной всего материально-вещественного и духовного воспроизводства. Так как индивид, человек есть животное общественное, политическое, наделённое разумом, на что указывал ещё древнегреческий философ Аристотель [7], то общение, услуги в получении благ от функционирования политических, общественных, социально-культурных и иных институтов приобретают для него значительную роль.

Воспроизводство жизни человека в условиях рынка осуществляется через потоки товаров и услуг, где последние занимают соответствующее им место. Процесс противопоставления потоков товаров потокам услуг неверен. Более того, это настоящая понятийная нелепица, теоретический просчёт, небрежность обращения с научными категориями, которые должны относиться к строгой системе знаний. Отметим как научный нонсенс, тот факт, что в своё время услуга в Федеральном законе «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» напрямую увязывалась лишь с коммерческой предпринимательской деятельностью [78].

Возвратимся к анализу ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». Он, как мы уже отмечали, под услугой понимает не процесс, а результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. Такой подход можно признать определённой научной новацией.

Услуги, оказываемые населению (гражданам), по своему функциональному назначению подразделены здесь на два вида: а) материальные; б) социально-культурные.

Признак материальности по ГОСТ Р 50646-94 — это обеспечение восстановления, изменения, сохранения потребительских свойств изде-

лий или изготовление новых изделий по заказам населения. Кроме того, сюда включено перемещение грузов и людей, создание условий, способствующих потреблению. Что касается социально-культурной услуги, то она заключается в удовлетворении духовных, интеллектуальных потребностей граждан и поддержании нормальной жизнедеятельности потребителей, то есть имеет отношение к здоровью, духовному и физическому развитию личности, повышению профессионального мастерства в области туризма, медицины, культуры, образования и т.п.

Сфера обслуживания (иначе — сфера сервиса) здесь непосредственно представлена в виде предприятий, организаций и физических лиц, которые оказывают услуги. Таким образом, обслуживание (сервис) анализируемый ГОСТ Р 50646-94 интерпретирует как деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. Качество же самой услуги — это совокупность характеристик услуги, обуславливающих её способность к удовлетворению установленных, заявленных и ожидаемых потребности потребителя. Качество же самого сервиса (обслуживания) трактуется в виде совокупности характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых и ожидаемых потребностей потребителя.

Характерно, что в данном случае уровень качества услуги (обслуживания) определяется как относительная величина этого качества, базирующаяся на сопоставлении фактических значений показателей качества с нормативными значениями этих показателей [82].

Указанный ГОСТ утратил силу с 01 января 2014 года, но мы не случайно его анализируем, ибо он не потерял своей теоретической и практической значимости и имеет безусловные научные постулаты. А вот в последующих же научных работах разного уровня обобщения были проигнорированы достижения, имеющиеся в данном национальном стандарте,



что привело к значительной пестроте мнений по поводу определения сущности услуги. Это:

— целесообразная деятельность, существующая в форме полезного эффекта труда;

— действия, оказывающие помощь, приносящие пользу третьим лицам;

— товар или как потребительные стоимости, которые преимущественно не приобретают овеществлённой формы;

— результат разнородной деятельности, произведённой на заказ и, как правило, заключающейся в изменении состояния единиц потребления;

— продукты труда, блага, полезный эффект которых выступает не в форме вещи, а в виде деятельности, направленной на вещь или на человека;

— процесс решения проблем покупателя услуги [14; 22].

Осознание услуги в форме любых мероприятий, выгоды, представленных в основном в неосвязаемом облике, которым нельзя завладеть, полагаем, есть результат некоей алогичности мышления, ненаучным подходом. Это обусловлено тем, что субъект рынка, потребитель услуги, мгновенно осуществляет её присвоение. Именно этот факт отличает услугу от вещи-товара. Вещь-товар всегда лишь потенциально несёт в себе благо, так как момент его производства и присвоения никогда не совпадает с моментом его потребления. В противном случае пришлось бы иметь дело не с вещью-товаром, а с товаром-услугой.

Указанное противоречие проявляется не только в качестве дискуссионного момента, имеющего место в научной сфере, но оно отражено и в межгосударственных статистических данных. К примеру, в материалах WTO и UNCTAD страновая статистика подразделяется на торговлю товарами и торговлю коммерческими услугами [97].

Как видим, по экспорту коммерческих услуг Россия в 2013 году занимала 21-е место в мире, по импорту — 8-е (рисунок 4).

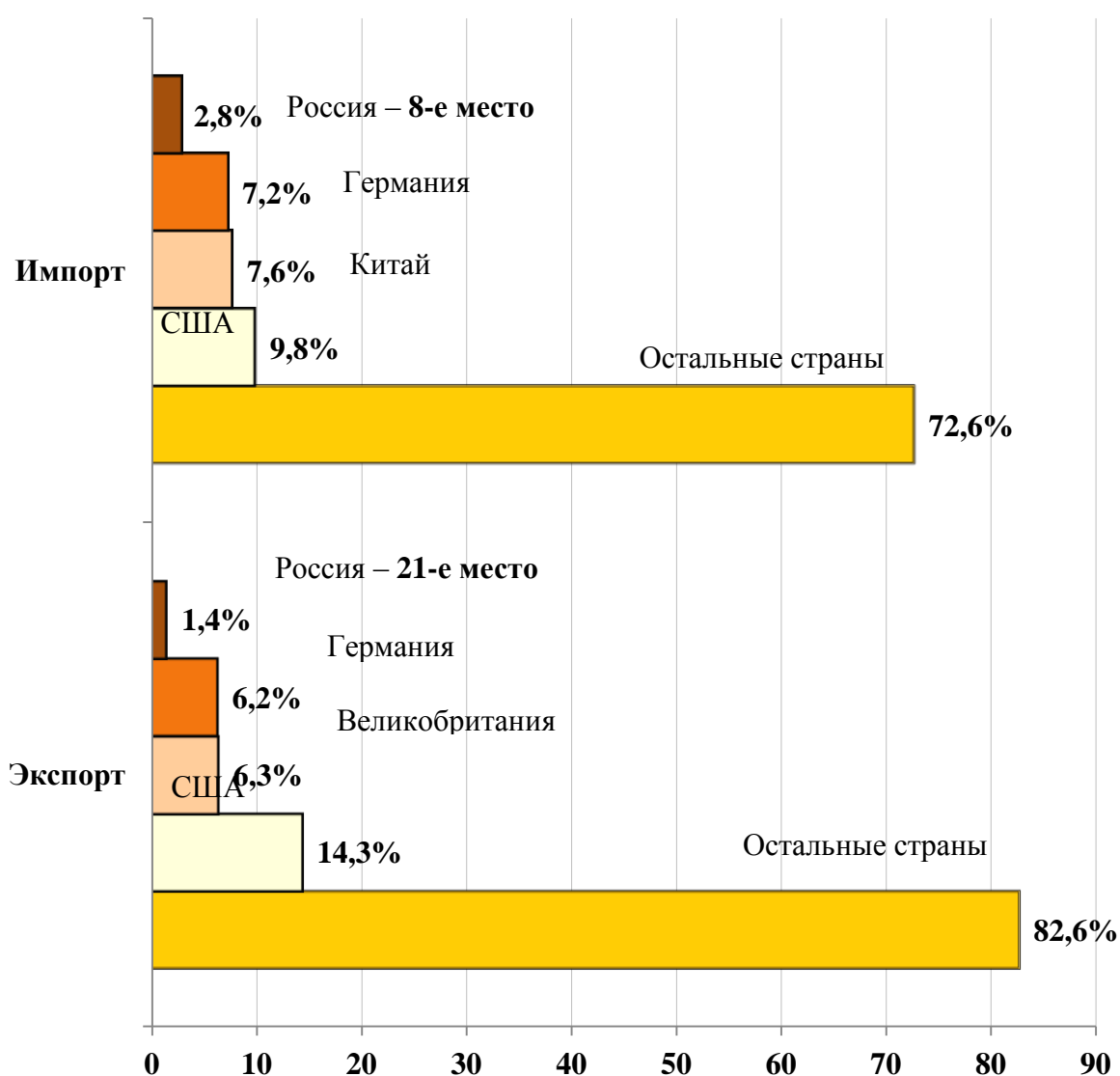


Рисунок 4 — Доля России в мировом экспорте и импорте коммерческих услуг в 2013 г., проценты

Введение странами ЕС и США экономических санкций к Российской Федерации (которые по состоянию на ноябрь 2015 года так и не отменены), значительное падение цен на углеводороды уже внесли негативные коррективы в эти статистические данные.

В рыночных условиях, как известно, услугодатели получают за свою работу исключительно стоимость эквивалента от произведённой

услуги. Если говорить о потребительной стоимости, то она для услугодателя представляет собой полезность, заключающуюся в том, что его деятельность способна приносить прибыль. В этом случае потребительная стоимость услуги для производителя услуги (услугодателя) и получателя услуги становится диаметрально противоположной. Это весьма убедительно доказал К. Маркс в «Капитале».

Когда услуга передаётся, её стоимости противостоит платёж услугополучателя за полученный сервис. Предметы желаний акторов сервисного рынка чётко поделены. Предмет желания производителя (услугодателя) — присваиваемая им стоимость. Для потребителя (услугополучателя) предмет желаний состоит в самой потребительной стоимости услуги. Это есть само благо, ибо потребляемая им полезность относится к его конечной цели.

Как видим, услуга — благо в форме результата деятельности — может, фигурально выражаясь, прямо «сливаться» с индивидом, получающим сервис. Слияние происходит в форме духовного, физического, психологического и иных состояний человека, либо в форме блага в виде материальной вещи, на которую была направлена услуга, например, по реставрации пальто. Указанные процессы модификации вещей видоизменяют и самого индивида, качественное состояние человека трансформируется, происходит изменение количественных параметров бытия человека, например, вследствие восстановления, обновления определённого продукта. Всякое возросшее благо в виде услуги во многих жизненных ситуациях может сделать людей более счастливыми.

Поэтому необходимо считать архаичным суждение о том, что услуга всегда неотделима от своего источника, как, например, коммерческий банк отделён банка от его клиентов. Сущность современных денег, подвергнувшаяся глубокой модификации, позволяет на основе информационных технологий существенным образом изменить процесс банковского

сервиса. Как мы показали ранее, клиенты кредитной организации имеют возможность, используя компьютерные технологии и сервисные программы, получать услуги в любых временных рамках и даже тогда, когда они находятся на различных материках. И это осуществляется безотносительно к тому, кто считается объектом услуги — человек, предприятие, организация, сообщество или материально-вещественный комплекс. В любом случае происходит трансформация объекта воздействия услуг, видоизменяется полезность вещей, состояние человека (духовный настрой и т.п.), сами условия человеческого бытия.

Нами не ставилась задача выделения сервиса по видам операций предоставления и воспроизводства услуг, хотя это могло бы дать более углублённую его классификацию. Ведь выделяют услуги в сфере собственного материального производства (лизинг, ремонт зданий, сооружений и оборудования, внутреннее снабжение, охрана, услуги финансовых, маркетинговых, инжиниринговых служб и т.п.). Этот перечень услуг неисчерпаем.

В литературе услуги транспорта, связи, торговли, снабжения зачастую выделяют в особый вид распределительных услуг.

Выделяют также в отдельный вид услуги по финансовому обеспечению потребностей государства, бизнеса, домохозяйств, которые осуществляют финансово-кредитные организации (центральный банк, коммерческие банки, страховые фирмы, финансовые компании и иные интермедиаторы), многочисленные функциональные институты государства (налоговые органы и пр.), а также различные формы организаций, к примеру, фондовые биржи, рейтинговые агентства и т.п.

В отдельную группу включают сферу услуг, занимающейся рекламным бизнесом, пропагандой, образованием, культурой, медиа-сервисом.

Особое значение имеют услуги, предоставляемые непосредственно

домашним хозяйствам, включая услуги по воспитанию, лечению, отдыху детей, всеми другими располагаемыми обществом формами обслуживания населения.

Каждая услуга конкретна и ставит перед собой определённую цель. Если производитель ориентирован на прибыль как на конечный результат, то такого услугодателя надо считать коммерческим предприятием (организацией). Некоммерческие же организации оказывают услуги, руководствуясь принципиально другими базовыми принципами. Их ориентир — благотворительность. Можно отметить и наличие особых личных отношений услугодателя и получателя услуг, когда получение выгоды от платежа не является ориентиром, что часто встречается в домашних хозяйствах или при оказании услуг самому себе (самосервис).

Государство в полной мере востребовано как общественный институт в части финансирования расходов на предоставление госуслуг из бюджета. К примеру, если мы ведём речь о сервисе, который предоставляется центральным банком страны всей системе кредитных и страховых организаций. Поэтому для последних они не могут считаться бесплатными вообще, хотя часть из них вполне бесплатна, например, для коммерческих банков, которые используют денежно-кредитную и банковскую статистику, публикуемую Банком России.

В литературе также выделены услуги, которые официально регистрируются, носят открытый характер и услуги теневые. Первые открыто декларируются, отражены в официальной статистике, находятся, следовательно, в правовом поле. Теневые же услуги находятся вне официального учёта национальной статистикой.

Масштабы теневого сервиса наиболее значительны в рамках домашних хозяйств. Они сами себе оказывают услуги по ведению хозяйства, уходу за детьми, их воспитанию, приготовлению пищи, самолечению, самообразованию, самовоспитанию. Для такого процесса у домашних хо-

зайств есть необходимые ресурсы, но обмен ими не опосредован эквивалентными требованиями и возникновением денежных обязательств. В границах единого домашнего хозяйства подобный тип отношений по производству и потреблению услуг часто характеризуется как «коммунальный» или даже «коммунистический».

Практически во все времена и во всех странах удельный вес услуг по ведению домашнего хозяйства был и продолжает оставаться самой значимой. Лишь процесс повышения уровня доходов домохозяйств, рост накоплений граждан обнаружил тенденцию к снижению этой доли. Сейчас дошкольников уже стараются воспитывать не в семье, а передают в детские ясли и детсады; прибегают к услугам клининговых фирм, компаний по охране, текущему и капитальному ремонту и т.п. Поэтому, опираясь на статистику, исследователи отмечают, что в развитом индустриальном и постиндустриальном обществе значительно сократилось число лиц, занятых обслуживанием домашних хозяйств, членами этого же хозяйства.

Если говорить о теневом сервисе в банковской сфере России, то это настоящая проблема, которую не удаётся много лет решить. Поскольку банковская сфера способна мгновенно и в любых масштабах перемещать финансовые ресурсы практически в любую точку мирового пространства, то она особо привлекательна для криминала. Главной проблемой ЦБ РФ считает вывод капитала за рубеж по сомнительным основаниям. В 2012 году объём такого вывода приблизился к 39 млрд долларов США, а за 9 месяцев 2013 года — около 22 млрд долларов США. В последние годы для этого недобросовестными хозяйствующими субъектами стали активно использоваться возможности, связанные с облегчённой процедурой перемещения товаров и контроля над этим процессом в рамках Таможенного союза (ТС). По оценкам Банка России в 2012–2013 годах из Российской Федерации через страны ТС было выве-

дено около 47 млрд долларов США [71].

Продолжим характеризовать сервисную сферу. Её целесообразно разграничивать как со стороны производителя, так и со стороны потребителя услуги по признаку легитимности отношений: легитимные и нелегитимные услуги. Нелегитимные услуги, связанный с ним нелегитимный сервис, не следует отождествлять с теневым сектором оказания и потребления услуг. Легитимность услуг определяется нахождением этой сферы отношений в правом поле. Поэтому услуга может быть теневой, но и легитимной одновременно. Нелегитимные услуги не могут быть не теневыми, то есть официальными, допускаемыми обществом услугами [33].

Следует разделять услугу как процесс и услугу, превратившуюся в результат. В первом случае налицо действие, направленное на индивида, группу людей или иное сообщество, позволяющее извлекать либо благо, либо отрицательный результат, нежелательный для услугополучателя. В данном случае в научном плане категории «благо» противостоит благо с отрицательным знаком — «антиблаго». Результат от процесса оказания услуги воплощает в человеке, сообществе, субъектах рынка как положительный, так и отрицательный эффект. Так, положительный эффект может проявляться в процессе восстановления здоровья, получения информации, приобретения знаний, навыков, умений, то есть таких благ, которым человек придаёт ценность и пытается реализовать большее удовлетворение от потока подобных услуг.

Законодательство России представляло в качестве услуги такой вид деятельности, работ, в процессе воспроизводства которых не создаётся новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но меняется качество уже имеющегося, то есть ранее созданного продукта. В форме услуги предоставлялись блага не в форме вещей, а в виде деятельности. Таким образом, в процессе деятельности по оказа-

нию услуги создаётся желаемый результат. Сервис в своём объёме охватывает деятельность в сферах здравоохранения, бытового обслуживания, образования, жилищно-коммунальной, транспортной, культурно-воспитательной, в процессе ухода за детьми, пожилыми и престарелыми гражданами [9].

Возвратимся ещё раз к характеристике Федерального закона «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» от 07.07.1995 года. Вне всякой научной логики услуга в нём вообще определялась как предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений [78]. Вышедший следом Федеральный закон «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности» от 08.12.2003 года эту норму отменил. Было введено такое понятие, как «внешняя торговля услугами», под которым понималось оказание услуг (выполнение работ), включающее в себя производство, распределение, маркетинг, доставку услуг (работ) [79]. При этом положения закона, в части государственного регулирования внешней торговли услугами, не были применены к услугам, оказываемым при исполнении функций органов государственной власти не на коммерческой основе и не на условиях конкуренции с одним или несколькими исполнителями услуг.

Из этого можно сделать следующие выводы:

1. Работники Федеральной таможенной службы, которые трудятся в этой системе, осуществляя валютный контроль и другие, предусмотренными законами и внутренними положениями функции, не оказывают услуги в результате своей деятельности.

2. Возникает вопрос: можно ли считать указанную деятельность предпринимательской? Напомним, что Й. Шумпетер полагал, что предпринимательство — деятельность инновационная, реализующая новации,



которые раскрываются в новых продуктах, новых технологиях, в открытии, освоении новых рынков и изменении самой архитектоники рынка. По Шумпетеру именно инновационная деятельность выступает источником прибыли [64]. Однако гораздо бóльшую важность, учитывая объёмы создаваемого валового национального продукта, имеет рутинная хозяйственная деятельность без включения в неё деятельности предпринимателей-инноваторов [53].

Ещё раз повторим: услуга становится благом/антиблагом именно в процессе её оказания. Это предполагает, что сервис есть обслуживание субъектов (физические и/или юридические лица) как процесс удовлетворения их потребностей, которые осознаются, оцениваются субъектом и могут приобретаться на основе эквивалентного обмена с помощью денег. Если же этот обмен осуществляется внутри в форме взаимозачёта отдельных служб одной организации, предприятия, учреждения, а также в рамках домашнего хозяйства, то этот экономический феномен следует определять понятием «самоуслуга».

Проведённый анализ научных позиций, изложенных в литературных источниках в части экономических отношений, связанных с понятием «услуга», позволяет продемонстрировать ряд существенных признаков, характеризующих это явление.

I. Услуги вызваны потребностями субъектов рынка: и производителями услуг, и их потребителями. Но если сущность услуги со стороны потребителей получили очень широкое освещение в научной литературе, то вопросы, связанные с потребностью в услуге со стороны её производителя, исследовались недостаточно полно. В частности, упускалось из поля зрения то, что коммерческий банк не в меньшей степени заинтересован в производстве услуг, чем услугополучатель. Практически также как производитель материально-вещественных благ заинтересован окольно производить товары в форме вещей, кредитная организация

около заинтересована в производстве услуг для своей клиентуры. Прямая же цель коммерческого банка, всегда отражаемая в уставах кредитных организаций — получение коммерческой прибыли в результате реализации банковских операций и сделок, то есть в процессе осуществления банковских услуг.

II. Услуги всегда есть процесс обмена, взаимодействия акторов рынка. Частично соглашаясь с этим, считаем, что это положение нуждается в дополнительной аргументации. Процесс взаимодействия субъектов может иметь место лишь в частном случае. Производителя услуги в самом общем виде можно рассматривать при определённых условиях одновременно и потребителем этой услуги. В этом случае мы имеем дело с феноменом самовоспроизводства и самопотребления — самообслуживания.

III. Услуги потребляются непосредственно в момент их оказания. Данное положение тоже нуждается в пояснении. Оказание банковской услуги может быть расчленено по времени на ряд периодов. Например, когда клиент кредитной организации приходит в офис для получения эмитированной банковской карты, оформляя необходимую документацию, то он не получает банковскую услугу. Пусть даже сам коммерческий банк может полагать, что он оказал услугу и отчитывается за неё как за предоставленную. Однако для самого клиента банка, потенциального пользователя картой этот процесс только готовит условия, чтобы клиент мог воспользоваться услугами. Реально пользователь получит банковскую услугу, например, обеспечение доступа к банковскому счёту лишь тогда, когда он реально в режиме удалённого доступа совершит платёж с использованием банковской карты. Здесь мы видим уже не процесс собственно банковского обслуживания, а форму самообслуживания посредством предоставленных кредитной организацией технологического оборудования и программного продукта. Поэтому приведённый тезис (III) не выдерживает своей верификации.

IV. В процессе оказания услуги меняются качественные и/или количественные характеристики самого услугополучателя. Отрицать это положение практически невозможно уже в силу того, что потребление услуги услугополучателем может менять его состояние как со стороны качества, так и количества, что мы и пытаемся доказать. Изменение качественных характеристик в результате потребления сервиса видоизменяет сущностную природу услугополучателя. Изменение же количественных параметров вменённой услуги в пределах меры также может как обогащать пользователя, так и лишать его активов как в пределах сохраняющейся меры, так и выходом за такие пределы. Подобные вменённые услуги, как мы отмечали ранее, могут приводить как к положительным, так и отрицательным для пользователя изменениям (антиблаго).

Антиблаго может стать не только результатом неправильной оценки самого потребителя услуги в её ценности, но и как результат вовлечения в процесс вменённых услуг. Ценность вменённых услуг может оказаться весьма сомнительной. Однако клиент не всегда может отказаться от подобного вменения. Отрицательные воздействия от оказания услуг могут быть результатом как неверно понимаемых последствий от потребления услуги, так и от вменения услуги лицом, которая реализует иную политику, являющуюся негативной по своим последствиям и противоречащей волеизъявлению услугополучателя. Широко распространены случаи, когда клиенты банков получают уведомления о необходимости получения кредитной карты с определённым лимитом уже на имя конкретного получателя, хотя никаких заявок они банку не давали. Такое вменение услуги может принести гражданину массу неприятностей, ибо договор на открытие кредитной карты им предварительно не анализировался (необходимость оплаты эмиссии карты, её обслуживания и пр.).

Следует отметить, что экономические отношения в коммерческих банках осуществляются, в частности, с использованием инструментария

трансфертных цен (цены на средства, переведённые внутри банка от одной организационной единицы к другой), созданием центров прибыли, центров эффективности и др. Внутри этого относительно целого хозяйственного образования (это относится, например, и к домашним хозяйствам) этот результат может быть охарактеризован, как мы уже отметили, как самоуслуга, а процесс оказания услуги и потребления её — как сервис или самосервис. Мы полагаем существенным разграничение процесса оказания самой услуги и услуги как результата.

Услуга характерна тем фактом, что именно сам процесс становится основной целью оказания услуги. Это означает, что сервис является конечной целью, предполагая этим необходимость формирования предпосылок для процессно-ориентированного менеджмента. Истоки подобного вывода отмечаются у классиков экономической теории, но с ними надо соглашаться лишь частично. Потребность в услугах выступает конечной формой потребности человека, сообществ и иных рыночных акторов. Потребность же в товарах, вещах, есть опосредованная форма выражения этой потребности. Более того, сама ценность товара, произведённого для потребления, предрешена ценностью тех благ, которые этот товар потенциально несёт в себе.

Возьмём в качестве примера потребность в дистанционном обслуживании текущего банковского счёта гражданина.

Указанную потребность можно удовлетворить посредством приобретения компьютера в собственность и начать самостоятельно использовать его для проведения коммунальных платежей, извлекая тем самым благо из компьютерной самоуслуги. Либо можно использовать арендованный компьютер в интернет-кафе на основаниях эквивалентности обмена самой услуги на платёж. Собственно, ценность дистанционной банковской услуги и определит ценность приобретаемого компьютера как вещественного потенциального блага. Использование компьютера следу-

ет считать извлечением реального блага. При этом сам он становится потенциальным носителем возможности извлечения блага. Компьютер (вещь), будучи потенциально благом, в процессе эксплуатации переходит в разряд блага реального, подлинного. Поэтому высказывание древнегреческого философа Аристотеля о том, что богатство в точном смысле слова — это «... накопление хозяйственных благ, необходимых для жизни и полезных для государственного и домашнего общения» [7] до сих пор сохраняет свой актуальный вид.

Мы убеждены в ошибочности методологических принципов, признающих в экономической теории благо как некоторое нематериальное образование. Хотя свойство, конечно же, не может существовать вне своего носителя, однако это нисколько не исключает его наличие в вещи, в человеке, в сообществе, общественном институте или институционально-общественном образовании. Безусловно, свойство невозможно отделить от вещи, как невозможно отделить бытие количества или качества от реальных носителей. Но из этого не следует делать вывод, что эти свойства вне вещей могут рассматриваться в теории как абстракции от реальности, как идеальные конструкции.

Есть такие отрасли наук, которые имеют своим предметом исключительно идеальные образования, как например, математика. Её заключения и выводы, всегда продолжают оставаться в рамках этой науки. Выход же идеальных образований, сущностей в реальный мир порождает уже иную сферу познания и отражения реальности. По Гегелю — это мир действительности. Процесс же создания блага в форме услуги, сервис, в нашем понимании, есть процесс трансформации объекта, что предполагает накопление, передачу в форме изменения качества и количества самой внутренней природе, сохраняя прежнее качество, если изменения, приращения благ накапливаются только количественно, не преодолевая конкретную меру. Однако вполне вероятно, что меняется и

само качество вещи в результате накопления блага, передаваемого как услуга в процессе обслуживания или сервиса. Однако в этом случае целесообразно говорить о том, что в процессе подобного накопления была преодолена, нарушена мера самой вещи, то есть произошло некое изменение на уровне сущности.

Исходя из этого, мы придерживаемся мнения тех учёных, считающих понятия «сервис» и «услуга» контрарными, а не подчинёнными по своему денотату. То есть они несравнимы, поскольку противоположны. Игнорирование этого важного теоретического положения может приводить на практике к путанице, «терминологическим столпотворениям» (Дж. М. Кейнс) [37] или «тирании слов в социальных науках» (П. Самуэльсон) [58].

Принимая данное положение в качестве исходного, мы считаем, что не только в сфере экономики, в частности, в банковской системе, но и в рамках домохозяйств для извлечения блага из приобретённых вещей следует управлять этим потенциальным богатством, распределяя его между настоящим и будущим, то есть во времени, как поток. Когда богатство находится в распоряжении конкретного члена домашнего хозяйства, то рождается проблема поиска оптимума в распределении уже имеющихся благ. Домашнее хозяйство, как социозкосистема, вынуждено выстраивать свою собственную, во многом уникальную систему риск-менеджмента [57].

Таким образом, сервис-менеджмент перетекает в сферу потребления, органически дополняя менеджмент производства, распределения и потребления благ. В рамках домохозяйств стала возникать система управленческих отношений, которые характеризуют понятием «самоменеджмент». Наука с подобным названием стала активно развиваться в 90-х годах XX-го века, а потом в СССР и Российской Федерации стали публиковаться научные статьи [34] и даже учебные пособия, имеющие

прикладную роль [44].

По существу, стали говорить о процессе распределения при управлении благами, которые находятся в потенции, а также действительным потреблением благ в настоящем. Исходя из этого, мы считаем некорректным категоричный вывод, имеющий место в экономической литературе, что блага в форме услуг не могут накапливаться. Услуги в их потенциальной форме, полагаем, могут накапливаться, повышая ценность человека, либо увеличивая активы предприятий, организаций, включая организации банковской сферы.

Наши взгляды подтверждаются примерами накопления услуги в форме знаний, приобретаемых работниками банка в процессе повышения квалификации в сторонней организации (университеты, академии, институты). Накопленные услуги, потенциально выраженные в увеличенном количественно и качественно профессионализме работника кредитной организации, одновременно отражают предельно актуальный для теории вопрос о капитализации как личности такого специалиста, так и самой организации. Проблемы, связанные с капитализацией сервиса, практически не ставятся в российской экономической литературе. Между тем процесс формирования и производства потребительской стоимости любого актива, включая личность, очень интересен. Ведь актив может приобрести способность самовоспроизводиться, появляется своего рода «самовоспроизводящаяся субстанция» в форме единства вещи и процесса её воспроизводства. Такая форма единства по своей сущности есть процессуальное противоречие субстанции, когда последняя дополняется своими имманентными формами внутреннего движения и саморазвития [50].

Так что в рыночных условиях услуги, имеющие потенциальную форму, способны к накоплению, ими можно управлять, распределять между настоящим и будущим, капитализировать, превращать в права

требования, обязательства в форме различных инструментов финансового рынка.

► Подведём промежуточные итоги, исходящие из анализа экономической природы понятий «сервис» и «услуга».

**I.** Позиции отечественных учёных в части соотношения категорий «сервис» и «услуга» в основном некорректны, ибо они не исходят из научного применения принципов формальной логики. Эти категории не следует представлять в качестве подчинённых или подчиняющих по отношению друг к другу. Любое из них нельзя считать родовым по отношению к другому, а также подчинённой или видовой категорией. Рыхлость научных представлений о сущности услуг привела к правовым несуразностям. Так, законодательство РФ некорректно связывало их, в основном, с оказанием на основе коммерческих принципов, что значительным образом искажало экономическую природу, сущность услуг.

**II.** Понятия «сервис» и «услуга» и по аналогии категории «банковская услуга» и «банковский сервис» следует считать понятиями контрарными, противоположными. Они не имеют общих областей, которые бы принадлежали как первому, так и второму понятиям. Понятия «сервис», «банковский сервис» отличаются от понятия «услуга», «банковская услуга» являясь формой проявления различённости категорий «оказание услуги» и «благо».

**III.** Услуга, после её оказания, всегда материализуется в конкретном объекте, поэтому теоретически некорректны категорические послылы, что услуга нематериальна, неосязема. Если считать такие постулаты верными, то услугу можно считать бессодержательной абстрактной категорией, реальность существования которой теоретически невозможно ни доказать, ни подтвердить.

**IV.** Поскольку услуга слита, сконцентрирована в самом объекте, то



она способна к накоплению, передаче другим акторам рынка, с использованием, в том числе, инструментов фондового рынка.

**V.** Сервис в нашем понимании — процесс оказания услуг, осуществляемый как юридическими, так и физическими лицами-индивидуальными предпринимателями. Значительные масштабы сервиса имеются также в сфере домашних хозяйств, где, в частности, широко используется самообслуживание. Способность услуги к накоплению предполагает возможность капитализации, которая оказывает влияние на рост доходов, благ и общества, и конкретных рыночных акторов.

**VI.** Услуги оказываются не только юридическим и физическими лицами другим акторам рынка, сообществам и пр. Внутри самих предприятий, организаций, кредитных организаций и т.п. они оказываются одними структурными подразделениями другим на некоммерческой основе. Услуги, реализуемые внутри организации имеют стоимость, но она не получает своего внешнего проявления как цены в классическом её понимании. Здесь речь надо вести об издержках, соотнесённых с качеством и количеством производимого блага.

**VII.** В тех кредитных организациях, где подобная практика внедрена, формируют, например, центры прибыли, возникают условия для применения инструментария трансфертных цен. При передаче этой услуги на исполнение внешней структуре или физическому лицу возникают экономические отношения, которые носят название «аутсорсинг». Проблемы использования аутсорсинга в банковской сфере представляются нам весьма актуальными.

**VIII.** В процессе оказания услуги, формируемой в границах кредитной организации как единого хозяйственного механизма, управление банковским сервисом или оказанием услуг осуществляется в форме банковского самообслуживания или банковского самосервиса. При этом формируется система управленческих отношений, которую следует ха-

рактизовать термином «банковский самоменеджмент». Такой вид менеджмента является органической составной частью самого процесса оказания банковской услуги — банковского сервиса.

Как мы отметили ранее, по законам формальной логики понятия «услуга» и «сервис» соотносятся с категориями «банковская услуга» и «банковский сервис» как понятия, подчиняющиеся или родовые, к понятиям подчинённым или видовым. Иными словами, все элементы, включённые в объём понятия «банковская услуга», обязательно входят в объём категории «услуга».

На рисунке 5 взаимоотношения исследуемых нами категорий представлены в форме кругов Эйлера, где наглядно видно, что объём видового понятия включён в объём (круг) родового понятия, он всегда находится словно бы внутри.

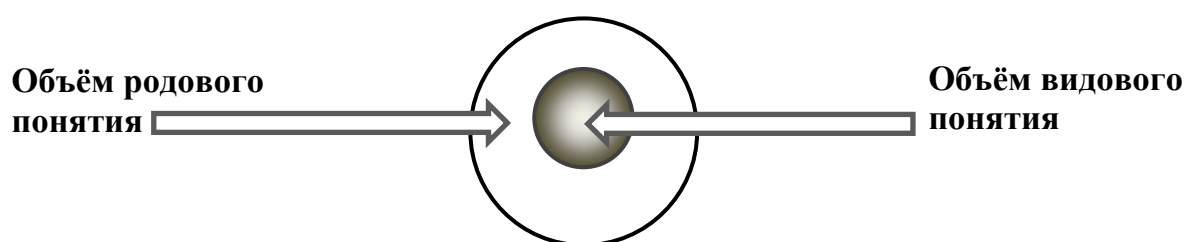


Рисунок 5 — Взаимоотношения видового и родового понятий

Поскольку сервис осуществляется в различных областях экономики, то отраслевая специфика предполагает и определённую специфику этой деятельности в части обслуживания клиентов. Так, сфера банковского сервиса отличается от сферы туризма как по специфическим целям, так и по специфике применения инструментария. Но не надо забывать и об общем, ведь сервис всегда есть обслуживание клиентов, предоставление им в пользование набора благ, имеющих специфику, зависящую от того или иного направления сервиса. Исходя из этого, мы считаем употребление словосочетания «сервисное обслуживание» ненаучным бытовизмом,

тавтологией, оно ничего существенного в теоретический анализ исследуемого явления дать не могут.

Мы особо подчёркиваем: коммерческие банки по своей природе — институты сервиса. Они в сущностном плане предназначены для обслуживания акторов денежного и финансово-кредитного рынков, других государственных структур, предоставляя им разнообразные услуги в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.

Благо, получаемое от услуг участником банковских операций и сделок, следует раскрывать через призму его специфических интересов. Последние различны в зависимости от статуса кредитной организации, её экономической, социальной природы, целей и задач деятельности. Это суждение имеет отношение и к Центральному банку Российской Федерации, который очень редко рассматривается как рыночный актор сервисного плана [15; 28], хотя общеизвестно, что отдельные услуги ЦБ РФ оказывает. Есть даже расценки оплаты за услуги Банка России (например, в его платёжной системе). Кроме того, в составе центрального аппарата Банка России есть особая Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

Кредитные организации, в процессе реализации своих функций, не могут не принимать в расчёт интересы его клиентов. Однако многие акторы денежно-кредитного рынка не склонны раскрывать свои интересы. Более того, они зачастую выдают под образом истинных интересов и целей симулякры — знаки ложного подобия. Коммерческие банки ничем не отличаются в этом отношении от других участников рынка — они скрывают свои интересы. Достаточно проанализировать их некоторые внутренние документы типа меморандумов о кредитной политике. В них многое скрыто за общими фразами, да и открыто публиковать такие документы банковские структуры никто не заставляет. Государственные органы управления понимают, конечно, особую социальную значимость

коммерческих банков, но в сущностном плане мало что делают, чтобы не считать банки обычными коммерческими структурами, типа завода по производству гвоздей.

Безусловно, Центральный банк РФ принимает определённые меры в форме опубликования законодательно-нормативных актов, для того чтобы кредитные организации не нарушали уставных целей в процессе обслуживания клиентов в соответствии с утверждёнными процедурами внутреннего регламента коммерческих банков. То есть банки не только призваны осуществлять обслуживание акторов денежно-кредитного рынка, но и наряду с этим должны обеспечивать проведение внутригосударственного сервиса.

Вместе с тем, функционирование коммерческих банков с их сервисными функциями нельзя однозначно относить к нормативно-установленной форме властной деятельности государственного органа управления. Всецело сводить сервис кредитных организаций к реализации властных функций Центрального банка Российской Федерации нет никаких теоретических оснований, они, безусловно, должны находить своё место, но лишь в известных, законодательно и нормативно установленных границах.

Кредитные организации располагают набором прав и свобод при пользовании услугами Банка России, обеспечивающих их качественным обслуживанием при рефинансировании, организации платёжных услуг, управлении риском, пользовании средствами связи, информационном обслуживании, хранении депозитов, покупке ценных бумаг и иными видами обслуживания. Исключение составляют формальные процедуры императивного контроля мегарегулятора в широком смысле этого слова, которые невозможно отнести к собственно услугам Банка России.

Специфической чертой современного банковского сервиса ЦБ РФ как системы государственного обслуживания следует считать её ориента-

цию на реализацию важнейшей функции, связанной с удовлетворением законных требований со стороны кредитных организаций. Тем более что существуют конфликты интересов этих сторон, что мы рассмотрим в п. 1.3 монографии.

Несмотря на кризисную ситуацию, надо признать, что российская денежно-кредитная система вносит весомый вклад в обеспечение эффективного функционирования всей национальной экономики. Такой вывод тем более важен, что в условиях санкционного давления на Россию со стороны стран ЕС и США потребовалось очень быстрая «переналадка» системы рефинансирования банков. Это, например, отразилось в изменении ключевой ставки мегарегулятора, что повлияло на процентные ставки по его основным операциям (таблица 6).

Таблица 6 — Процентные ставки по основным операциям Банка России, процент годовых

Назначение	Вид инструмента	Инструмент	Срок	с	с
				<b>16.06.15</b>	<b>03.08.15</b>
Предоставление ликвидности	Операции постоянного действия (по фиксированным процентным ставкам)	РЕПО; кредиты «овернайт»; ломбардные кредиты; кредиты, обеспеченные золотом; кредиты, обеспеченные нерыночными активами или поручительствами; сделки «валютный своп» (рублёвая часть)	1 день	12,50	12,00
	Операции на аукционной основе (минимальные процентные ставки)	Аукционы по предоставлению кредитов, обеспеченных нерыночными активами	3 месяца	11,75	11,25

		Аукционы РЕПО	от 1 до 6 дней, 1 неделя	11,50 (ключевая ставка)	11,00 (ключевая ставка)
Абсорбирование ликвидности	Операции на аукционной основе (максимальные процентные ставки)	Депозитные аукционы	от 1 до 6 дней, 1 неделя		
	Операции постоянного действия (по фиксированным процентным ставкам)	Депозитные операции	1 день, до возникновения	10,50	10,00

Мы убеждены в том, что собирательный образ банковского сервиса, характер его эволюции никогда не будет общим, он всегда будет иметь персонализированные черты.

Персонализация черт банковского сервиса связана с субъективным восприятием индивидами (специалистами банковской сферы, учёными и пр.) моделей поведения участников денежно-кредитного рынка и всего института коммерческих банков, формируемых на базе конкретного исторического научного опыта, индивидуальных оценок своих коллег-современников, обобщения результатов своих собственных исследований и иных факторов.

Истинное приращение знаний в этой отрасли науки, их объективность predetermined тем, с каких позиций общенаучных знаний, накопленных к данному историческому моменту, может обзреть и анализировать банковскую сферу научное сообщество Российской Федерации.

### 1.3 Банковский сервис и конфликтно-компромиссная концепция взаимоотношений центральных и коммерческих банков

Исследование проблемы эффективности моделей банковского сервиса с позиций конфликтно-компромиссной концепции имеет серьёзный научный интерес. Сама конфликтно-компромиссная концепция в общем плане теоретически неплохо проработана [32]. Начало такого подхода к анализу социально общественных процессов было положено трудами Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа и Л. Козера, подходы которых легли в основу современной парадигмы конфликта. Нередко к становлению современной конфликтологии считают причастными М. Вебера, Э. Дюркгейма, К. Боулдинга.

Отметим попутно, что отнесение к ошибочности или истинности моделей банковского сервиса предопределяется как состоянием самого объекта теоретического анализа, так и субъективными научными предрасположенностями конкретного исследователя.

Применяя к банковской сфере принципы конфликтно-компромиссной концепции, следует принимать во внимание сущностные поведенческие факторы, имеющие место в этой сфере экономики. Считается общепринятым, что поведение акторов денежно-кредитной области экономики реализуется в рамках экономических отношений, определяемых вектором их материальных интересов. При этом конфликтно-компромиссная парадигма в свои цели включает объяснение двойственной природы реального мира экономических отношений. Банковская система, будучи целенаправленным, эволюционирующим экономическим механизмом, подчинена различного рода фундаментальным законам. В том числе закону компромиссов, который все коллизии (от лат. *collisio* — столкновение) денежно-кредитных отношений разрешает посредством приведения разнонаправленных интересов к разумным компромиссам (уступкам).

Существует необходимость более углублённого теоретического анализа недостатков и достоинств конфликтно-компромиссных подходов в их применимости к формированию современных моделей банковского сервиса. Такой процесс познания должен предполагать логичные переходы от модели к модели, от простейшего описания сервисных процессов, к максимально возможному их анализу и синтезу. Это позволяет исследовать конфликты интересов и компромиссы в банковской сфере как форму их частичного разрешения в единстве и взаимообусловленности.

Экономическое содержание конфликтов и компромиссов связано с описанием отношений противоположностей (супротивности), то есть с диалектической демонстрацией таких принципов, свойств, сторон банковского сервиса как экономического явления, которые одновременно исключают, отрицают, но одновременно и взаимно полагают друг друга. В экономической теории категории «противоречие» и «конфликт» всегда соотносятся как целое и часть. Следует согласиться с Ф. Ф. Вяккеревым в том, что для противоречия присуща несовместимость противоположностей как сторон, полюсов этого отношения [16].

Этимология самого слова «конфликт» уже говорит о столкновении (лат. *conflictus* —столкновение). Конфликтом в банковском сервисе следует считать предельный случай обострения экономических (финансовых, денежных и др.) противоречий, который обнаруживает своё присутствие, когда сталкиваются разнообразные интересы институтов государственных органов управления в лице Банка России, участников денежно-кредитного рынка (кредитных организаций, их клиентов и других акторов рынка). А. В. Дмитриевым сделан вывод, что в конфликте обнаруживаются такие свойства явления, которые обусловлены противоположностью или существенным различием интересов и целей [25].

Конфликт обладает чертами осознанности, которая имеет как объективные, так и субъективные элементы. Это связано с тем, что природа



конфликтов исследуется с помощью анализа мотивов субъективных предпочтений и особенностей индивида, специфики поведения отдельных социальных групп. Такой подход значительно расширяет аналитические рамки конфликтного поля, в частности, за счёт теории психологизма<sup>6</sup>, которая предусматривает объяснение духовных явлений и идеальных сущностей действием индивидуального или коллективного сознания.

В связи с вышеотмеченным процесс формирования современной модели банковского сервиса должен сопровождаться научным осмыслением и объективной, и субъективной сторон сервиса кредитных организаций. Что касается понимания объективной необходимости соблюдения законодательно-нормативных актов, действующих в банковской сфере, то она обязательна и имеет первостепенное значение. Однако наряду с этим надо принимать во внимание социальный и экономический статус конкретных субъектов денежно-кредитной сферы, их духовную и корпоративную культуру, запросы, интересы, цели и задачи, поведение на рынке.

Процесс формирования и использования современной модели банковского сервиса невозможен без исчерпывающего и глубокого осмысления всеми сторонами условий и истоков конфликта, что имеет решающее значение при оценке как собственных действий индивида или коммерческой структуры, так и второй стороны противостояния.

Таким образом, развитие банковского сервиса состоит в формировании таких экономических отношений, которые в максимальной степени учитывают конфликты и компромиссы между субъектами-участниками денежно-кредитной сферы. Корни разрешения конфликтов нашего мегарегулятора — Банка России — и кредитных организаций, а также банков и их клиентов находятся в методологии разрешения и развития наиглавней-

---

<sup>6</sup> Истоки психологизма как философско-методологического движения можно найти ещё в работах Дж. Локка и Р. Декарта. Наибольшее влияние на развитие логического психологизма оказал П. Милль.

ших, наиболее острых противоречий с учётом диалектических подходов.

Следует отметить, что теория политэкономии в её начальном состоянии отождествляла конфликт с деструктивными явлениями, нарушающими нормальное состояние любого социального организма. То есть предполагалось, что конфликт исключительно негативное явление. Лишь после работ, которые представил Г. Зиммель (1858–1918 гг.), теоретический статус конфликта изменился в позитивную сторону, и он в качестве полноправного элемента был включён в систему конструктивной функции развития социально-экономических систем. По существу, именно труды Г. Зиммеля послужили формированию начал науки под современным названием «конфликтология».

Наша попытка развития банковского сервиса посредством использования теории конфликта — одна из первых в российской экономической литературе. Поэтому мы в данной монографии рассматриваем самые общие вопросы указанной проблемы. Авторские рассуждения опираются на идеи многих учёных, включая Ф.Ф. Вяккерера.

Сегодня уже общепринято, что конфликт можно снять различными методами.

I. Одна из сторон конфликта подключает дополнительный административный, властный, финансовый или иной ресурс, то есть принимает меры, вектор которых направлен на игнорирование интересов и целей второй стороны противостояния. В результате у второй из сторон конфликта, которая обладает меньшими ресурсами для противостояния, обнаруживается подавление воли, интереса для продолжения борьбы.

В данном случае банковский конфликт может углубиться и принять обострённый вид, включая открытое противостояние. Противоречия акторов денежно-кредитного рынка дела до предела обостряются, его разрешение становится невозможным. Конфликтующие начинают нести дополни-

тельные издержки по поддержанию обострённой формы противостояния.

Демонстрацией рассматриваемого случая служит конфликт ЦБ РФ и Россельхозбанка при его создании (май 2001 г.). На состоявшейся учредительной конференции соучредителями этого банка предварительно выступили три министерства: Минсельхоз, Минхлебопродукт и Минфин РФ. Но российское банковское законодательство запрещает государственным органам, министерствам и ведомствам быть учредителями кредитных организаций. Ситуация была такова, что учредителями по существу предлагалось создание на территории России монопольного агробанка, а это могло привести к нарушению принципа двухуровневости банковской системы. Поэтому ЦБ РФ вступил в конфликт с учредителями и опротестовал такие подходы. Учредители Россельхозбанка «включили» административный ресурс поддержки в лице тогдашнего министра финансов СССР В. Павлова. Банк России использовал свой административный ресурс в Верховном совете РСФСР. Банк России не проиграл и в учредители Россельхозбанка вошло государственное Агентство по реструктуризации кредитных организаций (АРКО, предшественник Агентства по страхованию вкладов). С июля же 2001 года 100 процентов акций банка принадлежат правительству РФ в лице Федерального фонда имущества (ныне Федеральное агентство по управлению государственным имуществом — Росимущество).

**II.** Стороны противостояния примерно равны по возможностям, поэтому требования, интересы и цели конфликтующих взаимно игнорируются, это конфликт затягивает, делает его неэластичным.

Во втором случае у конфликта сторон есть два варианта развития: а) уровень напряжённости противостояния сохраняется; б) эта степень изменяется, но крайне медленно и не очень существенно. Конфликтующие стороны несут издержки из-за неразрешённости ситуации. Как ви-

дим, противоречие не разрешается, но и не нарастает, не обостряется, как это было в первой ситуации, ведь острого обострения в отношениях сторон не происходит. Естественно, процессы сервисного обслуживания до определённой степени скованны, хотя кредитные организации и/или их клиенты активных действий не предпринимают. Акторы денежно-кредитного рынка, намечая мероприятия для выхода из конфликтной ситуации, изучают возможные исходы и варианты действий. Такой этап времени может продолжаться долго. В проигрыше все стороны: коммерческий банк и/или его клиент, а на другом уровне — Банк России и/или конкретная кредитная организация.

**III.** Добровольное раскрытие всеми участниками конфликта ранее закрытой, неизвестной сторонам противостояния информации с целью более полного прояснения и уточнения их позиций, что может привести как с сглаживанию, так и снятию конфликта.

Данный вариант снятия конфликта связан с попытками сторон найти взаимовыгодные варианты действий. Для этого, раскрывая ранее неизвестную информацию в открытой форме, конфликтующие предпринимают компромиссные шаги навстречу друг другу. Даже сама положительная тенденция к снятию конфликта вселяет сторонам веру в успешное нахождение взаимоприемлемого исхода, понижает психологический градус напряжённости противостояния, даёт возможность через уступки сформировать более «мягкие» механизмы своего разрешения.

**IV.** Одна из сторон конфликта в добровольном порядке снижает напряжённость противостояния, удовлетворяя требования второй конфликтующей стороны, то есть предпринимает и реализует политику, удовлетворяющую вторую противоборствующую сторону.

В этом случае вторая сторона конфликта, ощущая уступчивость контрагента, не выходя за пределы правового поля, начинает предприни-

мать встречные шаги по поиску взаимоприемлемых решений, делая уступки от своих первоначальных требований. В любой экономической сфере, денежно-кредитная не является исключением, этим результатом разрешается противоречие, почва развития конфликта исчезает, то есть это состояние характеризуется в конфликтологии как компромисс.

Наличие вариантов снятия конфликтов не означает, что конфликты конкретных субъектов банковского рынка можно уничтожить навсегда, то есть в корне. Ежесекундно возникают новые ситуации, так как состояние объекта сервиса постоянно изменяется, оно пронизано диалектическими зародышами противоречивых отношений сторон — акторов денежно-кредитной сферы и института банковского дела. Однако в результате разрешения предыдущей ситуации, преодоления прежнего противоречия конфликт сыграл положительную роль, что вывело взаимоотношения сторон на качественно новый уровень. Кроме того, участники противостояния обрели, в лице соответствующих специалистов, людей, получивших опыт применения научных основ конфликтологии, которая предполагает не только понимание потребностей, возможностей и интересов своей организации, но и требует учёта интересов противоположной стороны. Поэтому диалектическая диада «конфликт» — «компромисс» выходит на новый уровень развития, становится формой разрешения противоречий внутри банковского сообщества.

Таким образом, банковские конфликты, имеющие конструктивный характер, становятся объективной потребностью развития самого института банковского дела.

Отметим, что существуют искусственно созданные конфликты. Их следует избегать, поскольку априори деятельность рыночного субъекта рынка должна отражать потребности объективного развития института банковского дела, а не быть его тормозом. В противном случае может возникнуть разрушительная напряжённость в отношениях проти-

воположных сторон конфликта, которая обществу совершенно не нужна. В этом случае причина и проблема конфликта в банковской сфере заключены не в самом объекте противостояния, а в дефектах банковского менеджмента, неверной оценке финансово-хозяйственной ситуации, непрофессионализме, некомпетентности конкретных специалистов, в пороках делового администрирования топ-менеджеров кредитных организаций.

Банковские, как и любые другие конфликты имеют стадии, фазы развития, что важно понимать, анализируя истоки и методы ликвидации противостояний. Любому конфликту всегда предшествует конфликтная ситуация, под которой понимается такое сочетание интересов субъектов денежно-кредитной сферы и института банковского дела, объективно создающее платформу для неотвратимого противостояния между ними. В таких случаях формируется особый эмоциональный настрой сознания индивида, группы людей, такое специфическое восприятие ситуации, психологико-чувственная напряжённость, когда эмоциональная энергия субъектов рынка ищет пути выхода. Эта фаза является латентной, стадией потенциального банковского противостояния, когда сам конфликт пока не ощутим и его ещё можно предотвратить. Однако если проигнорировать ситуацию, не принять соответствующих мер, то напряжённость отношений сторон резко обостряется, приобретает актуальность, латентная форма конфликта превращается в явную, открытую.

Практика функционирования участников денежно-кредитной сферы столь многогранна, что никакие внутренние регламенты кредитных организаций, а также нормативные акты, правила и инструкции Банка России не могут прописать на все случаи жизни стандарты проведения банковских операций и сделок. Если товар — конкретная банковская услуга — не удовлетворил клиента кредитной организации, то у менеджера банка может сформироваться односторонний подход к восприятию истока кон-

фликта. Он может недооценить возможность банковской системы пойти навстречу клиенту, сохранив при этом требования банковского регламента. Этого вполне достаточно для того, чтобы возникла конфликтная ситуация в процессе осуществления банковского сервиса.

Так устроена психология любого человека-участника денежно-кредитного рынка (впрочем, как и любого рынка!), что он природу причин конфликта всегда воспринимает сквозь призму доминирования своих частных интересов, пренебрегая при этом интересами противоположной стороны. Во многих случаях игнорировать интересы и не требуется, поскольку клиент кредитной организации может не разбираться в тонкостях банковского бизнеса, в частности, при проведении спекулятивных операций на фондовом рынке по поручению клиента. Более того, сущность банковского сервиса, конкретной банковской услуги может строго не вписываться в регламенты соблюдения банковских процедур. Различие в понимании объективной природы возможностей как банковской системы, так и возможностей, желаний клиента кредитной организации способны потенциально сначала порождать конфликтное банковское противостояние в латентной форме, а затем и сам конфликт. Если при этом как клиент, так и менеджер коммерческого банка проявляют некомпетентное поведение, то ситуация переходит в стадию банковского конфликта.

Справедливости ради следует сказать, что ситуации, когда спор по претензии клиента доходит до суда, случаются весьма редко. Любой банк заинтересован в разрешении споров в досудебном порядке. В противном случае возникают дополнительные финансовые траты, потенциальные репутационные риски, риск наказаний со стороны ЦБ РФ. Добавим сюда прямые расходы в виде государственных пошлин, а также необходимость содержания значительного числа юристов, которые представляют интересы банковской структуры в судах.

От того, как понимают менеджеры значимость каждой стадии развития банковского конфликта, зависит выбор конкретной стратегии формирования банковского сервиса. В данном случае они должны понимать принципиальность дуализма банковского конфликта, поскольку, рассуждая диалектически, не каждый банковский конфликт есть благо для ведения банковского сервиса и наряду с этим, не каждое противостояние банка и клиента можно считать однозначным негативом. Поверхностный, тривиальный анализ причин возникновения банковских конфликтов, может показать определённое различие в подходах метода оценки, к примеру, цены банковской услуги и её качественных характеристик, однако глубинные причины надо искать в условиях возникновения самого противоречия, вызвавшего конфликтную ситуацию.

Непосредственно банковский конфликт в своём крайнем, то есть открытом виде, не является первопричиной отрицания позиции противоположной конфликтующей стороны, поэтому вполне логично ставить задачу о выявлении причин такого конфликта. Основания конфликта кредитной организации и её клиента в процессе выбора стратегии банковского сервиса не следует искать в мелких проблемах и противоречиях. Они лежат в фундаментальных основах теории банковского дела, в самой логике соблюдения сторонами принятого банковского регламента.

Из теории конфликтологии известно, что противостояние возникает из различия намерений, инструментов, механизмов, методов, с помощью которых банковский менеджмент и клиенты предполагают достичь поставленных бизнес-целей. Взаимодействуя, банк и клиент неизбежно вступают в противоречие, например, при оформлении кредитной организацией документов на выдачу клиенту ссуды, а также в процессе принятия конклюдентных действий (ст. 158 ГК РФ), которые однозначно свидетельствуют о намерениях сторон.

Усугубляет решение проблемы факт уникальности каждого участ-



ника денежно-кредитной сферы, ведь ликвидировать различия в положении, сделать акторов рынка абсолютно идентичными невозможно в принципе.

Конечно, противоречие между банком и клиентом не всегда может принять форму острого противостояния, но именно оно является источником конфликта. Различие интересов пары «банк-клиент», доведённое до уровня противоположности их интересов, потребностей, корпоративных и частных ценностей является необходимым условием конфликта. При этом, как мы уже выше отметили, противоположности невозможно устранить полностью, ибо они не исчезают после разрешения конфликта, а продолжают сохраняться в снятом виде. Подобный посыл говорит о возможности и необходимости управления конфликтами, для этого в литературе предлагают формировать особую науку под условным названием «конфликт-менеджмент» (И. Патлах [93] и др.), хотя нам импонирует более корректный термин – «компромисс-менеджмент».

В литературных источниках в качестве одного из направлений конфликт-менеджмента представлен такой метод подавления конфликта, когда насильно ликвидируют причину и предмет противостояния. Нередко для подавления конфликта применяют крайнюю меру — убийство. «Классическим» примером может служить убийство заместителя председателя Банка России А. А. Козлова, который боролся с кредитными организациями, занимающимися отмыванием денег, «солдатскими», как писали СМИ, методами — отбором лицензий и т.п.

После гибели А. А. Козлова в Госдуму России были внесены поправки к ФЗ № 115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём». Не все поправки были приняты, да и борьба ЦБ РФ с отмыванием денег не прекратилась и не прекратится, но изменились методы и формы этой борьбы.

Анализируя экономическую и правовую практику, можно сделать

вывод о том, что полное подавление конфликта очень редко может привести к положительным результатам. Это обусловлено отсутствием устранения истоков, причин конфликтной ситуации. Интересный вывод делает теоретик конфликтологии Ральф Дарендорф (1929–2009гг.), называвший конфликт «движущей силой изменений». Он подчёркивал, что подавление конфликта на деле является не только аморальным, но и малоэффективным средством. По его мнению, прекращение конфликта есть эффективная и решающая модель регулирования конфликта, использование этого регулирования есть решающее средство уменьшения насилия практически во всех видах конфликтов [23].

При максимальном приближении положений теории конфликтологии к проблемам денежно-кредитной сферы РФ можно сделать вывод, что в основание научно обоснованного банковского сервиса следует положить дискреционный подход. Что это может дать? Дискреционный подход, как мы полагаем, даст возможность осуществлять процессы регулирования конфликтов внутри банковской системы более «мягко», внесудебными методами, оставаясь одновременно в границах требований, положений и регламентов Банка России.

К сожалению, дискреционные подходы в денежно кредитной сфере очень редко обсуждаются отечественными экономистами. Исключение составляет публикация группы дальневосточных учёных [15], в числе которых авторы данной монографии (Дроздовская Л. П. — ЦБ РФ, Останин В. А. — ДВФУ, Рожков Ю. В. — ХГУЭП).

Мы убеждены, что банковский сервис, выстроенный на дискреционных основаниях, со временем способен стать эффективным инструментом регулирования Банком России конфликтов внутри денежно-кредитной сферы. Всё дело здесь в творческом потенциале аппарата ЦБ РФ, который сегодня зажат узкими рамками традиционных управленческих подходов. В частности, политика Банка России по многим вопро-

сам подвергнута критике академиком РАН С. Ю. Глазьевым. Касаясь кризиса 2015 года и мер по его устранению, он пишет: «Наши денежные власти создали уникальный в мировой практике прецедент, сработав на дестабилизацию собственной валюты и финансового рынка в пользу спекулянтов, обогатившихся на обесценении доходов и сбережений граждан и предприятий» [94]. Разве принятые и принимаемые меры Банком России соответствуют хотя бы подобию дискреционных подходов? Нет! Мы согласны с С. Ю. Глазьевым о наличии в действиях Банка России «догматизма».

Постепенный переход мегарегулятора к дискреционной политике должен привести к постепенному росту творческого потенциала работников ЦБ РФ, а результатом станет формирование новой модели банковского сервиса, что послужит целям снятия напряжённости в банковском сообществе при сохранении и действии других основных функций денежно-кредитной системы.

Переход на дискреционную модель банковского сервиса даст возможность и противоположной стороне банковского конфликта развивать нестандартные приёмы банковского обслуживания. Это стало особенно актуальным в обстановке усложнения всей системы отношений, которые складываются между сторонами банковского конфликта, например, между мегарегулятором и кредитными организациями, а также между банками и их клиентами. Так что любая скорость, с которой происходит совершенствование качества банковского сервиса, обречена на запаздывание.

Потребности развивающейся денежно-кредитной практики таковы, что они постоянно ставят перед банковским сообществом новые цели, решение которых не может быть гарантировано традиционным банковским регламентом. Без предоставления экономических свобод, в пределах допустимой и принятой в банковском сообществе меры, банковский сер-

вис будет постоянно наталкиваться на проблемы в разрешении конфликтов между акторами денежно-кредитного сферы.

Полагаем, банковский регламент, основанный на действующем законодательстве, зафиксированный в положениях, нормативах, внутрибанковских инструкциях должен сегодня получить все возможности для гибкого реагирования на возникающие конфликты. Указанные регламенты должны предполагать допустимую свободу для банковского менеджмента в части организации сервисного обслуживания клиентов. Конкуренция между банками вполне достаточна, что если клиент не увидит желания банковского менеджмента пойти ему навстречу, более полно учитывать его интересы, то он может перейти на обслуживание к другим банкам или финансово-кредитным небанковским институтам.

Современные экономические реалии таковы, что кредитные организации, формируя систему своего сервиса, должны отказаться от доминирования своей стратегии, которая не учитывает поставленные клиентом цели и задачи. Несколько перефразируя известный кантовский императив, максимально соотнеся его с банковским сервисом, можно этот посыл выразить в следующей словесной форме: «Не надо считать клиента банка средством получения прибыли, надо относиться к клиенту как цели организации своего внутреннего сервиса и одновременно как к средству получения банковской прибыли».

Так что в данной монографии мы ещё раз подтверждаем известную принципиальную необходимость признавать и использовать на практике весьма значимую доминанту организации банковского сервиса — в максимальной степени ориентироваться на интересы клиента коммерческого банка.

Банковский сервис должен сегодня быть сориентирован, направлен (канализирован) на разрешение конфликтных ситуаций на основе применения принципов абсолютной информационной открытости про-

тивостоящих сторон. В этом случае корни конфликтов будут понятны всем акторам денежно-кредитного рынка. То есть главное, что они должны понять и признать — банковские конфликты есть неизбежное явление экономической жизни общества. Внутренний менеджмент и банков, и их клиентов должен быть нацелен на то, чтобы обучать своих сотрудников пониманию объективной и субъективной природы конфликтов, чтобы они изыскивали цивилизованные выходы разрешения постоянно возникающих противоборств в рамках как писанных законов, установлений и регламентов, так и этических принципов, имеющих всеобщую основу.

(В этом отношении нам бы очень хотелось затронуть проблемы применения в банковской сфере принципов экономической этики, которая относится к отрасли социально-гуманитарного знания. Она анализирует императивное и ценностное содержание экономической деятельности, выступает как теоретический эксперт морально-этических интенций экономической науки и теории для преобразования нормативно-теоретических конструкций в реальную хозяйственную практику [30]. Жаль, но объёмы монографии не позволяют нам это сделать).

Несомненно, Банк России ощущает и не отрицает постоянное наличие противоречий между ним и остальным банковским сообществом, а также между самими кредитными организациями и их клиентами. Но до сих пор наша хозяйственно-банковская практика не имеет документа, в котором были бы сформулированы апробированные и эффективные принципы сглаживания конфликтов и применения компромиссов. Да, это не должны быть инструктивные указания. Необходим своего рода этический кодекс поведения топ-менеджеров должностных лиц, сотрудников самого Банка России и подведомственных кредитных организаций по отношению друг к другу и к клиентам.

Мы вообще не видим реальных подвижек в формировании такого

этического кодекса. Мало имеющим отношение к этому является Указание ЦБ РФ «О порядке принятия служащими Банка России мер по предотвращению и урегулированию конфликта интересов» от 07.12.2014 № 3414-У, которое принято в порядке борьбы с коррупцией в системе самого мегарегулятора — Центрального банка Российской Федерации. Но может быть это одна из первых «правовых ласточек»?

Мы уже ранее касались вопросов перенесения банковских конфликтов в арбитражные суды с целью их разрешения. Случаев, когда клиенты судятся с коммерческими банками, а сами банки друг с другом — не очень много, но всё-таки они есть. Есть факты, когда кредитные организации судятся непосредственно с Банком России (Трастовый банк, Мастер-банк и др.).

Иногда граждане подают в суд на ЦБ РФ. О масштабах рассмотрения дел арбитражными судами России за период 2010–2013 гг. можно судить по данным, представленным в таблице 7.

Таблица 7 — Сведения о поступивших заявлениях в арбитражные суды РФ (по данным Высшего арбитражного суда РФ)

	Год			
	2010	2011	2012	2013
Поступило заявлений, исковых заявлений, ед.	1 208 787	1 249 069	1 456 128	1 371 279
То же, в процентах к 2010 году	100,00	103,33	120,46	113,44
Рассмотрено дел, всего, ед.	1 197 103	1 078 373	1 409 545	1 247 863
То же, в процентах к 2010 году	100,00	90,08	120,77	104,24
Госпошлина, перечисленная в федеральный бюджет по делам и заявлениям, рассмотренным арбитражными судами РФ, млн рублей	7 150	7 140	8 374	9 534
То же, в процентах к 2010 году	100,00	99,86	117,12	133,34

Надо любое обращение актора денежно-кредитной сферы с арбитражным иском к кредитной организации считать прямым упущением в банковском обслуживании, дефектами в организации и осуществлении клиентского сервиса.

Завершая данный раздел, резюмируем.

► Банковский сервис надо направлять на реализацию потребностей непосредственно клиентов кредитной организации, сервис же самого Центрального банка РФ — на интересы граждан и юридических лиц опосредованно. Следует ставить вопрос о сформировании такой принципиально новой философии современного российского банковского сервиса, которая позволит добиться бóльших успехов и на макроуровне, и на микроуровне.



## **2 Банковский аутсорсинг как продукт эволюции финансовой интермедиации**

### **2.1 Отечественный и мировой опыт развития банковского сервиса**

С начала формирования примитивных банковских структур и до настоящего момента коммерческие и центральные национальные банки, любые иные финансово-кредитные учреждения организовывались, эволюционировали и развивались в качестве сервисных институтов. В процессе оказания услуг, удовлетворения спроса граждан, бизнес-сообществ, общественных организаций, государственных органов управления эти финансово-кредитные организации реализовывали им банковские продукты. Вместе с указанными денежно-кредитными структурами банковские продукты тоже эволюционировали, развивались, а также отмирали, уходили с рынка, если переставали отвечать потребностям и качественно не соответствовали клиентскому спросу. Поэтому весь исторический процесс формирования финансово-кредитных институтов в мире можно представить как эволюцию финансово-кредитного сервиса вообще и банковского сервиса, в частности.

Обратимся к истории становления и развития банковского сервиса для того, чтобы выделить ряд факторов, которые предопределили его эволюцию.

Используя принцип целостности к изучению процесса эволюции банковского сервиса, можно выделить ряд факторов, условно уже в границах целостности разделив их на собственно внутрибанковские и внешние для банковской сферы. Так, банки были с момента зарождения включены в хозяйственную жизнь социально-экономического сообщества. Поэтому все существенные изменения в жизни общества немедленно оказывали воздействие на банковскую систему. Если обратиться к носителям



ценностных традиций, то можно отметить следующее. Трансформация в предпочтениях на спрос банковских услуг, изменение поведения, отношения как к самим банковским сделкам и операциям, так и к их результатам, оказывало решающее влияние на эволюцию и формы банковских продуктов, и на саму процедуру предоставления банковского сервиса. Менялись ценностные ориентации, численность, структура клиентов банков, масштабы спроса на услуги, что оказывало влияние на процедуры взаимоотношений клиентуры с кредитной организацией. Модифицировался и менеджмент банка, приспосабливаясь к новым условиям внешней и внутренней среды. Присовокупим к этим процессам возрастающую во времени банковскую конкуренцию и ещё огромное число менее значимых социально-экономических факторов — получится картина, отражающая тенденции формирования и развития инструментария банковского сервиса.

Мы особо выделяем институциональную внешнюю среду, в частности, идеологию, которая господствовала в конкретное время в обществе, отношение господствующего класса к рынку, финансово-кредитным институтам, к деньгам, богатству, наконец, к собственности как таковой. Внешняя среда воспроизводила ценностные ориентиры, запрещения, ограничения, дозволения, которые постепенно стали модифицироваться в неформальные правила и отношения между участниками рынка.

Довольно длительный генезис форм банковского сервиса, в сочетании с происходящими в обществе социально-экономическими изменениями, начиная от переосмысления своего отношения к деньгам и их роли в экономике домашних хозяйств и корпоративном секторе, завершая радикальными общественными потрясениями в виде разрушительных революций, породила и относительно богатую историю становления системы банковского обслуживания.

Обострим ситуацию. Проблемам эволюции самого института бан-

ковского дела посвящено огромное количество научных работ как в России, так и за рубежом. Что касается исследований, имеющих отношение к более частным теоретическим проблемам, — эволюции банковского сервиса, — то работ не так много. Отчасти мы объясняем это кажущейся второстепенностью содержания банковского сервиса как научной проблематики. Можно отметить и то, что исследования, которые ставили целью понимание сущности конечного результата деятельности кредитных организаций, — содержания банковского продукта, — представлялись более востребованными практикой. Менеджмент, ориентирующийся на банковский продукт, на банковскую услугу как на конечный результат, представлялся специалистам более значимым, заслуживающим большего внимания и теоретиков, и практиков, и владельцев банков.

Мы полагаем, что конечный продукт — в данном случае банковская услуга — будет результатом конкретного банковского процесса, ориентированного на конечного пользователя, то есть это и будет сам сервис. В теории и практике менеджмента подобное утверждение часто ассоциируется с процессно-ориентированным подходом.

Понимание кредитных организаций как институтов сервиса даёт возможность расчленить процесс его эволюции на отдельные этапы. Напомним, что с позиций формальной логики любое выделение, классификация является делением объёма понятия, поэтому подобных результатов выделения эволюционных этапов будет столько, сколько будет выделено оснований. В данном исследовании мы в качестве логического основания положили само содержание сервиса в его ориентированности на клиентов, способности удовлетворять их потребности, то есть — потребительную ценность банковского обслуживания.

Эффективность данного подхода будет состоять в его возможных результатах, которые предопределяют востребованность как продукта кредитных организаций, так и, в конечном счёте, самого института банков-

ского сервиса в лице коммерческих банков. Банк будет проявлять свои признаки жизнеспособности лишь тогда, когда эти признаки одновременно будут факторами его востребованности на рынке банковского сервиса. Услуги, которые коммерческие банки готовы реализовывать на рынке, но не воспринимаемые бизнес-сообществами, домашними хозяйствами, гражданами как конечными пользователями представляет собой не более чем потенциальную возможность, не ставшую действительностью, то есть сервисом. Результат обслуживания, которое не может быть воспринято и потреблено рыночными акторами, относится к категории теоретически ложных постановок проблемы, является некой ненаучной моделью фантома.

Лишь простое перечисление основных банковских операций и сделок показывает, хотя и конечное, но множество разнообразных и богатых по своему содержанию элементов, поэтому описать все эти элементы, одновременно выделив исторически преходящие конкретные формы банковского сервиса, не представляется возможным в одном, ограниченном объёмными рамками, исследовании. Мы ограничимся спецификой банковского сервиса, ориентированного на индивидуальное обслуживание лиц, принадлежащих домашним хозяйствам, на конкретных граждан. То есть будем говорить об эволюции розничного банковского продукта.

Наш метод будет дополнять методы исследования, имеющихся в обширном перечне литературных источников. При этом, повторимся, мы ориентируемся на то, что банковский продукт есть уже завершённое действием состояние конечного результата банковской услуги, а банковский же сервис является процессом оказания услуги или формирования банковского продукта.

Анализ исторической практики формирования банковского продукта показывает специфику банковского сервиса, которая была отличной на различных временных периодах как в границах мировой, так и примени-

тельно к российской истории становления банковской системы. На заре становления банковского дела выделение института коммерческих банков, как результата аутсорсинговых процессов, преследовало в первую очередь интересы тех материнских компаний, которые собственно и давали первый толчок к выделению банка. Поэтому создаваемые кредитные организации главным образом предоставляли финансовые услуги предпринимателям, торговцам, которые инициировали эти процессы. На этом историческом этапе банковский сервис носил черты индивидуально-ориентированного обслуживания, когда в первую очередь преследовались интересы конкретных хозяйствующих субъектов. По своему содержанию этот сервис не был чем-то технологически неведомым для выделившихся кредитных организаций, ставших затем специализированными финансово-кредитными организациями — коммерческими банками. (Результаты, сами продукты банковского сервиса были известны ещё в доиндустриальную эпоху, а некоторые вообще применялись ещё в древнем мире, когда отношения обмена стали воплощаться в устойчивую товарно-денежную форму). В этот период более чётко просматривалось расчленение сервиса на сервис, ориентированный на чисто потребление, и чисто хозяйственный, деловой. Сами же отличительные признаки раскрывались спецификой экономического бытия, разделяющего, по сути, процессы хозяйственного воспроизводства предпринимательских структур и потребления домашних хозяйств.

В рассматриваемом периоде банковский сервис отличало, в первую очередь, преобладание таких форм банковского обслуживания, как, например, предоставление услуг по хранению/сохранению денежной наличности. Однако этот рынок в доиндустриальную эпоху был насыщен для выделившихся кредитных организаций конкурентами в лице гражданских рыночных и нерыночных организаций и структур. К примеру, сервис по хранению денег, их учёту, как мы отмечали в п. 1.1 монографии,

предоставлялся религиозными организациями, менялами, средневековыми трапезитами и ростовщиками.

Работая с тесно связанными, породившими их состоятельными владельцами мануфактур, представителями купечества, духовенством финансово-кредитные учреждения, реализуя сервисное обслуживание, проявляли ярко выраженный селективный подход, который был направлен на обслуживание ограниченного круга физических лиц и хозяйствующих субъектов. Поэтому-то банковские ссуды предоставлялись чаще всего негоциантам и феодалам, что искусственно сужало сферу обслуживания. (Если говорить применительно к современному языку профессиональных банкиров, то их можно было назвать кэптивными банками от англ. *captive* — связанный; присоединённый). Сервис же был направлен на кредитование покупки земли, недвижимости, а также для торговых целей.

Так что сервис этот сводился к обслуживанию зажиточных участников пока ещё не развитого рынка, в современной его трактовке. Если раскрывать отечественную практику, то в доиндустриальную эпоху в результате аутсорсинга в России выделились первые банки: Петербургский и Московский государственные дворянские банки, учреждённые в 1754 году. Даже само название этих госбанков свидетельствовало о предоставлении сервиса преимущественно дворянскому сословию. Кредиты дворянам предоставлялись, как правило, под залог земельных наделов по весьма низким процентным ставкам, около 6 процентов годовых. В дальнейшем процентная ставка была понижена ещё на два процентных пункта. Если одновременно принять во внимание тот факт, что хозяйствующим предпринимателям, купцам такие ссуды предоставлялись под 20 и более процентов, то вывод об индивидуальном характере сервиса указанных банков говорит сам за себя.

Отметим, что банки ссужали дворян и на более длительные сроки, например, до 10 лет с целью решения проблем выкупа ранее заложенных

имений. Специфической чертой данного сервиса было то, что обслуживание в основном дворянства предполагало обустройство их усадеб, а в качестве обеспечения предполагался залог самих дворянских имений, драгоценных камней, каменных домов и крепостных как живого залогового резерва. В последнем случае в качестве залога был предусмотрен минимальный размер живых крепостных числом не менее 50 человек, размер кредитов ограничивался от 500 рублей до 10 000 рублей. При этом залог драгоценных изделий должен был составлять до  $\frac{2}{3}$  от размера ссуды. Применялся и сервис, который имеет место и сегодня, когда предусматривалась возможность выдачи ссуды без залога, если третьи лица давали поручительства, которые удовлетворяли банк.

Банки не только выдавали ссуды, они также обслуживали своих клиентов в части переводов денежных сумм, что обходилось клиентам в 0,5 процента от суммы перевода [74].

Ещё раз особенно подчеркнём особенность банковского сервиса прошлых лет — индивидуальная направленность, отношения клиента и банка носили доверительный характер. Причём банк стремился учитывать пожелания клиента, что на этом этапе развития банковского сервиса следует считать положительным моментом. Ориентированный на клиента сервис позволял в максимально возможной степени учесть его пожелания и потребности. Вторая специфическая черта такой модели банковского сервиса — вовлечённость клиента в сам процесс обслуживания, клиент был как бы соучастником в определении индивидуальных параметров сервиса, а, следовательно, предоставляемого банковского продукта. Это касалось, в том числе, цены услуги — одного из важнейших параметров банковского продукта.

Бесспорным недостатком подобной модели банковского сервиса была относительно высокая стоимость услуг. Подчеркнём, что отдельные рудименты указанной модели имеют место и сегодня в тех коммерческих

банках, которые формируют подразделения, особые структуры обслуживания самых желаемых для коммерческого банка частных клиентов — vip-клиентов, — для которых организовывается особая система банкинга — «private banking».

Вторая модель банковского сервиса становится свойственной для следующего этапа развития, отличительной чертой которого стал переход к использованию массового сервиса со стандартным набором банковских продуктов, операций и процедур. Этот этап удачно коррелируется с дальнейшим развитием индустриального машинного производства, когда стали развиваться хозяйственные связи, выросла деловая активность, занятость населения. Бурно начинает развиваться потребительский сектор экономики, граждане впервые получили возможность в массовых масштабах удовлетворять насущные жизненные потребности, стали откладывать некоторую долю сбережений. Этот этап в западноевропейских странах затронул период примерно с 1850 по 1970 годы. В промышленно развитых странах Западной Европы и США стало отмечаться массовое производство товаров повседневного спроса, которые становятся доступными для основной массы граждан.

Высокий рост деловой активности и связанное с ним повышение покупательной способности населения объективно сформировало потребность в массовых банковских продуктах, которые были бы востребованы большинством населения. Происходит и качественная модификация банковского сервиса, который становится ориентированным на массовую клиентуру. Банковский сервис стал развиваться на новых принципах, это, в первую очередь, доступность, относительно низкая цена услуг, понятность механизмов их предоставления. Сервис, ориентированный на широкий круг банковских клиентов, сводился к операциям, ставших впоследствии типовыми: приём денежных средств во вклады, открытие сберегательных вкладов и вкладов до востребования или вкладов для транс-

фертов, выдача кредитов. Граждане вносили вклады как ассигнациями, так и золотой и серебряной монетой.

Несмотря на рост массовости, всё-таки основными клиентами банка были состоятельные граждане, такие как промышленники, торговцы, чиновники, военные, интеллигенция, мещане, священники, артельщики. К ним относились и зажиточные крестьяне. Положительной характеристикой сервиса было то, что вклады не подпадали под опись, не подлежали секвестрованию как по частным, так и по казённым искам. Эта форма сервиса давала возможность правительству Российской империи иметь дополнительные выгоды от того, что оно получало относительно недорогие денежные ресурсы для покрытия бюджетного дефицита путём привлечения их под выпуск долговых казначейских обязательств. О величине такой формы сервиса свидетельствует тот факт, что уже к 1887 году Государственный коммерческий банк довёл размер вкладов до более одного миллиарда рублей, а это оставляло громадную для того времени величину [77].

Банковский сервис получил развитие на втором этапе за счёт создания сберегательных касс для оказания помощи лицам, не обладавшим титулами, в соответствии с положением (Табель) о рангах в Российской империи. Например, было закреплено положение о том, что разовый взнос не мог превышать 10 рублей, а максимальный размер вклада не мог превышать 300 рублей серебром на одного вкладчика. Это норма ставила целью отсечение от данного банка состоятельных граждан, сделать более избирательной политику сервисного обслуживания в зависимости от размера состояний потенциальных клиентов.

Кроме того, сберегательные организации предоставляли сервис по переводу по поручениям клиентов денежных средств, что стало определённой новацией банковского сервиса, если принять во внимание то, что ранее для лиц, не имеющих титулов и званий, этот сервис не предусматривал подобных операций. Недостатком прежнего банковского сервиса



было отстранение небогатого потребителя от расчётного механизма, хотя потребность в подобном виде сервиса уже явно проявилась [54].

В СССР можно было наблюдать схожие характеристики развития банковского сервиса. Накопленные населением денежные ресурсы направлялись на кредитование крупных народнохозяйственных проектов, а сервис системы сберегательных касс не мог гарантировать возвратность и сохранность денежных вкладов.

Аналогично протекали процессы банковского сервиса по финансированию национальной промышленности и в других странах. Однако, как свидетельствуют проведённые исследования, в этой сфере в 70 годы прошлого века западноевропейские и североамериканские государства перешли от индустриальной к постиндустриальной эпохе. Это одновременно потребовало и изменений в структуре новых банковских продуктов, а, следовательно, модификации технологий банковского сервиса. При этом спрос на массовые банковские продукты и услуги, на стандартизированный сервис стал снижаться.

Что касается России, которая сохраняла индустриальный тип производства вплоть до конца 90-х годов прошлого века, денежные средства, аккумулированные Госбанком, продолжали направляться на финансирование развития национальной экономики. Перекосы в банковском сервисе, обслуживающем первым делом крупные национальные проекты, приводили к потере заинтересованности и доверия основной массы вкладчиков к вкладной системе. Такая тенденция к деформированию банковского сервиса достигла своего апогея к 1965 году, когда не менее одной трети от всех привлечённых ресурсов направлялось государством в форме краткосрочного кредитования текущих и инвестиционных проектов. К середине семидесятых годов удельный вес привлечённых ресурсов уже достиг половины [55].

Спецификой банковского сервиса было ещё и то, что вплоть до на-

чала 80-х годов прошлого века сервис, предоставляемый гражданам Союза ССР, сводился в основном к приёму вкладов до востребования и на определённый срок. Банковский сервис, как правило, не был связан с учётом интересов самих вкладчиков. Основным направлением деятельности банковского менеджмента была разработка мероприятий, направленных на ликвидацию угроз падения заинтересованности граждан в открытии вкладов, борьба за продление сроков вкладных договоров, то есть инициирование действий вкладчиков на оформление вкладов на более длительные сроки. Это нацеливало менеджеров банка разрабатывать и предлагать новые, более разнообразные банковские продукты, совершенствовать процедуры банковского сервиса.

Определённой новацией банковского сервиса стало, например, обслуживание по новым видам банковских вкладов, которые ранее в стране не использовались. Это обслуживание клиентов по срочным вкладам с дополнительными взносами, по денежно-вещевым выигрышным вкладам, по молодёжно-премиальным вкладам. По существу, в СССР стал происходить процесс совершенствования банковского сервиса на основе копирования банковских технологий, уже доказавших свою эффективность в банковском секторе экономик социалистических восточноевропейских стран.

Указанные меры привели к тому, что уже к концу 1980 года в системе сберегательных касс СССР было открыто более 140 млн счетов, что составило 91 процент к общей численности граждан, которые имели доходы в СССР. Как показала банковская статистика, эта тенденция приобретала устойчивый характер роста. Уже к 1985 году в среднем 929 открытых счетов в системе сберегательных касс страны приходились на одну тысячу получающих доход человек. К моменту организации Сбербанка Союза ССР к середине 1990 года было открыто уже 214 млн счетов по вкладам граждан [55].

Одновременно получил развитие банковский сервис удовле-

нию спроса клиентов на безналичные расчёты, связанные с платежами по коммунальным услугам. Специфика этой формы банковского сервиса заключалась в том, что клиенты банка по месту своей работы давали своим бухгалтериям поручения по переводу денежных средств непосредственно коммунальным службам. Как свидетельствуют некоторые источники, подобной формой сервиса воспользовались более 7 млн работающих граждан страны. Эта форма сервиса предусматривала использование единого платёжного документа, который объединял платежи за коммунальные услуги и квартирную плату. Единый платёжный инструмент был внедрён в 1 400 городах СССР, в том числе в 800 городах России, а такими услугами пользовалось более 13 млн плательщиков коммунального сервиса.

Рассматриваемые нами новации банковского сервиса могли бы получить ещё большее распространение, но этому препятствовал ряд объективных обстоятельств. Доминирующий курс на дальнейшее развитие индустриального типа экономики объективно ограничивал развитие такого банковского сервиса, который ориентировался бы на конкретного человека. Это в первую очередь относилось к формированию банковского розничного сервиса. Удовлетворение потребностей конкретных граждан в банковских услугах скорее декларировалось, чем воплощалось в жизнь. Особенно это проявилось в неразвитости форм банковского сервиса, призванного обеспечить удовлетворение спроса на ипотечное жилищное кредитование. Достаточно сказать, что Банк России стал публиковать данные о количестве кредитных организаций, предоставляющих ипотечные жилищные кредиты и иную статистику по этому вопросу лишь с 01 января 2009 года.

Положительный импульс банковский сервис, ориентированный на потребности физических лиц, был получен после реформирования всей системы сберегательного дела, когда система сберегательных касс СССР была реорганизована в Сбербанк России (1988 г.). В это время получил развитие банковский сервис по предоставлению кредитов на приобретение потребительских товаров с рассрочкой платежа, на жилищное креди-

тование и иные нужды. Важным фактором, который препятствовал ещё более бурному становлению и развитию банковского сервиса, был сохраняющийся дефицит товаров народного потребления. Кроме того, ограничивались и размеры кредитования. Так, предельный размер кредита не мог быть более 8-ми месячного дохода заёмщика, и не превышать 2-х тысяч рублей. Также ограничивался и предельный срок выдачи ссуды (до 3-х лет). Ставка процента тоже была дифференцирована в зависимости от срока погашения и пользования кредитом и устанавливалась в пределах от 2 до 3,5 процентов годовых [55].

В соответствии с действующими процедурами банковского сервиса предусматривались обязательные условия для погашения банковского кредита, к которым были отнесены:

- обязательный постоянный и устойчивый источник доходов;
- наличие минимального срока (не менее года) пребывания в качестве вкладчика Сбербанка.

Банковский сервис накладывал также ещё некоторые условия на потенциального и фактического заёмщиков. В частности, банк имел право требования предоставления поручительств (от одного или нескольких лиц), он мог потребовать досрочно погасить долг, если заёмщик пропускал очередные платежи по ссуде в течение трёх и более месяцев подряд. Принудительно задолженность могла быть взыскана как с самого заёмщика, так и с лиц, поручившихся за него.

Особенность банковского обслуживания на втором этапе имела ряд следующих сервисных нюансов. Самое главное то, что этот период характеризовался огромным дефицитом товаров, поэтому потребность в кредите была изначально ограничена предложением товаров длительного пользования и практическим отсутствием рынка жилья. В 1958 г. ЦК КПСС и Совмин СССР дали разрешение на формирование ЖСК — жилищно-строительных кооперативов. Граждане, вступившие в кооперативы, строили жильё за свой счёт, но получали от государства кредит в раз-

мере до 70 процентов на срок до 20 лет. Им давались и некоторые другие льготы. Постановления с целью либерализации деятельности кооперативов принимались в 1962, 1964 и 1988 годах. Однако действовавшие ограничения привели к тому, что доля ЖСК в общем объёме жилищного строительства в СССР не превышала 7–8 процентов [95].

По причине низкого дохода подавляющего большинства граждан спрос на кредитные ресурсы проявлялся узким слоем граждан, имевших доступ к дефициту, но не официально обладавших высокими доходами. Поэтому к 1990 году всего за четыре года было выдано кредитов гражданам СССР на сумму около четырёх млрд рублей. Сравним, объём же привлечённых во вклады ресурсов составил более 360 млрд рублей [55].

Если показать самые главные специфические моменты второго этапа становления и развития банковской сервисизации в России, то отметим, ориентацию банковского сервиса на:

— производство массового банковского продукта, отличающегося довольно низкой себестоимостью по сравнению с индивидуальными банковскими продуктами;

— предоставление типовых услуг, которые могли удовлетворять абсолютное большинство граждан, находящихся в правовом поле.

Как видим, на этом этапе игнорировались интересы отдельной личности и спрос на индивидуализированный банковский сервис. В этот период уже появлялись накопившие богатство в денежной форме граждане, но они оставались без внимания отечественной банковской бизнес-среды.

Третий этап становления банковского сервиса связан с расширением ассортимента типовых продуктов, которые относятся к массовым продуктам. Предпосылками для этого этапа стали усложнение российской хозяйственно-экономической жизни и появление достаточно богатой прослойки граждан, которых уже можно было отнести к среднему классу. Их финансовые потребности разнообразились, ибо стала разнообразнее сама социально-экономическая сфера. Такой рост потребностей имел в

своей основе резко выросшие масштабы появления коммерческих банков. На возросший спрос на банковские продукты банки отреагировали, предложив более развитой и цивилизованный сервис, как за счёт количества предоставленных услуг, так и за счёт более диверсифицированного сервиса. В качестве одного из примеров можно привести сервис по предоставлению гражданам возможности делать дополнительные взносы по открытым срочным вкладам без потери процентов.

Указанные новации банковского сервиса дополняли содержание прежнего сервиса с его стандартным набором банковских продуктов, что позволило как количественно, так и качественно изменить структуру и процедуры сервиса. Хотя такой процесс не приносил особых, то есть существенных нововведений в банковский сервис. Прежняя структура сервисных операций лишь дополнялась новыми отдельными атрибутами обслуживания клиентов банка. Появление кредитных организаций и быстрое увеличение их числа значительным образом увеличило объёмы банковских операций и сделок на основе освоенного банковского сервиса и создания так называемых «продуктовых линеек». Хотя такие продукты в составе «линеек» почти не отличались друг от друга и, по сути, соответствовали природе банковского массового продукта.

Вместе с тем создание указанных продуктовых линеек, вкуче со значительным расширением зон банковского обслуживания как розничных, так и корпоративных клиентов, осуществлялось на принципах универсализации технологий банковского сервиса и увеличением числа новых банковских продуктов. В результате таких реформаций получила развитие банковская розница, а, следовательно, стал специфичнее и банковский сервис, ориентированный в основном на предложение массового розничного продукта. Последний фактор стал причиной выделения очередного третьего этапа развития банковского сервиса.

Бурное развитие системы банков позволило полнее удовлетворять возросший спрос на их продукты со стороны розничных клиентов, предла-

гая им массовый банковский продукт и практически однотипный банковский сервис. Однако в условиях возросшей информированности граждан о состоянии банковского сервиса в иностранных финансово-кредитных учреждениях, клиенты российских банков не могли довольствоваться относительно скудным по ассортименту отечественным банковским продуктом. Предоставление клиентам бóльшей возможности влияния на развитие банковского сервиса было ограничено ассортиментом содержания «продуктовой линейки». Тем не менее, успехи нельзя умалить, они были, и этот период стал ещё одним из этапов развития, эволюции банковского сервиса.

Мы опираемся на исследования учёных, детально рассмотревших содержание этапа становления банковского розничного продукта. Это позволило отметить следующее:

— сохранялась неопределённость для клиента кредитной организации в получении полного набора желаемого банковского сервиса и банковских продуктов;

— не было механизмов включения клиента в процесс банковского обслуживания, когда выбирается наиболее приемлемое содержание сервиса и самого продукта, включая и стоимость сервиса;

— мера неопределённости, соответственно и риска, для клиента возрастала по мере роста количества предоставляемых банковских продуктов при одновременном отсутствии достаточной информации о специфике каждого элемента «продуктовой линейки» банка.

Четвёртый этап становления банковского сервиса был связан с разработкой и внедрением «пакетов» массовых продуктов с типовым набором элементов банковского сервиса. Предпосылками становления этого этапа эволюции сервиса послужили новые возможности развития технологий в части автоматизации банковских операций. Автоматизация и широкие возможности внедрения возможностей компьютерных технологий позволили создавать сложные банковские продукты, «пакеты», что однако не вызывало одновременного усложнения самого процесса организа-

ции банковского сервиса. Одним из таких продуктов стала банковская карта. Её ошибочно в обиходе называют «пластиковая карта».

Банковская карта сама по себе есть весьма сложный банковский продукт. Приобретение клиентом банка такой карты позволяет одновременно получать доступ к сервисному обслуживанию по расчётно-кассовым операциям, вкладным и расходно-кредитным одновременно. Период становления и развития банковской карты можно отнести к началу 2000 года по настоящее время. По сравнению с первыми картами сейчас этот продукт ещё более усложнился в силу того, что одна банковская карта дала возможность предоставить сервис по извлечению блага с работой со срочными счетами, счетами до востребования в трёх валютах одновременно. Сервис обеспечивал бóльшую информированность и защиту дополнительно на основе SMS-сервиса, возможностью получить ещё одну банковскую карту, получить кредит под залог уже имеющегося вклада в банке, дополнительный сервис по операциям с ценными бумагами, по страхованию и т.д.

Такое разнообразие возможностей банковского сервиса фактически создало ситуацию углубления клиентской неопределённости. Сам банковский сервис, все операции, банковские продукты стали для клиента чем-то вроде «чёрного ящика». Среднестатистическому потребителю банковского продукта уже стало сложно разобраться и осмыслить возможности и выгоды от предоставленного банковского сервиса в форме указанного «пакета». Тем более что каждый элемент сервиса был связан с другими, а выбор одного приводил к изменению ранее оценённой оптимальности прежнего набора банковских продуктов. Клиента вынуждали либо серьёзно повышать свой уровень финансовой грамотности, либо полностью полагаться на веру, что менеджер банка предложит ему самое оптимальное сочетание набора «пакета» с позиции качество-цена. Однако такие варианты не могли удовлетворить клиентов банка.

Другая негативная особенность «пакета» заключалась в том, что он



продавался в комплексе, по принципу — «покупай комплект и плати за весь комплект». Вместе с тем эксплуатировать такие банковские продукты стала возможным вследствие применения автоматизированных рабочих мест с использованием автоматизированных систем банковского сервиса, что дало возможность хоть немного, но всё-таки включить клиента в процесс банковского самообслуживания. Сервис, предоставленный кредитными организациями, стал дополняться сервисом самого клиента коммерческого банка, то есть элементами самосервиса. Тем не менее, самосервис в основном ограничивался операциями по получению наличных и их внесению, а также денежными переводами.

«Пакетный сервис» обладал безусловными достоинствами, к которым относились:

— синтезирование в одной операции целого ряда элементов сервиса, которые были предоставлены в одном пакете;

— возможность сервиса в части получения услуг без обращения непосредственно в банк, а используя вынесенные рабочие места на улицы, в офисы предприятий и организаций, для граждан — домой, что создавало дополнительные сервисные удобства для клиентов банка.

Вместе с тем недостатки, присущие показанному нами четвёртому этапу эволюции банковского сервиса не были устранены, более того, в процессе пакетного обслуживания они даже стали ещё более заметными и существенными:

— сервис почти никогда не предоставлял возможность предусмотреть индивидуальные желания потребителя услуги, так как «пакет» предоставлялся практически в форме его вменения;

— клиенту не предоставлялись возможности селекции продукта из «пакета»;

— клиента так и не включили в процесс ценообразования на услуги;

— налицо был усложнённый банковский продукт и практически недоступность содержания сущностных сторон сервиса; предлагалось две

одинаково неприемлемые для клиента альтернативы, которые ущемляли его предпочтения с позиции оптимальности [55].

Очередной этап эволюции банковского сервиса связан с созданием и реализацией клиентам вариативного продукта. Сама постановка этой проблемы, инициированная учёными (Оношко О. Ю. [8], Поляков В. В. [56] и др.), неудовлетворёнными содержанием банковского сервиса на предшествующих исторических этапах. Основная проблема видится этими авторами в «выпадении» клиента из процесса его обслуживания, рассмотрение коммерческим банком клиента лишь как способного принимать то, что считает необходимым для него банковский менеджер. Учёными предлагаются такие алгоритмы формирования вариативных розничных продуктов банка, которые предполагают выбор розничными потребителями значений основных атрибутов и стандартных вариантов дополнительных атрибутов продукта с учётом «ценового меню», что позволяет полнее удовлетворить запросы клиентов, повысить их доступность к получению банковских услуг.

Учёные и специалисты, занимающиеся проблемами банковской сферы, неоднократно указывали на эффективность такой формы обслуживания, которая реализовывалась бы при личном участии самого клиента. Клиент в результате совместного обсуждения потребностей, ресурсов, рисков, стоимости мог бы давать рекомендации по варьированию набора банковских услуг из готового к реализации сервисного «пакета». Вторым вариантом совершенствования банковского сервиса стала технология из практики маркетинговых технологий, называемая «массовой кастомизацией». Данную концепцию предложил в своё время Дж. Пайн [69].

Джозеф Пайн следующим образом определил суть указанной концепции. Это развитие, производство, маркетинг и доставка доступных товаров и услуг в достаточном ассортименте, адаптированных к потребностям потребителей так, что каждый может найти то, что ему нужно. Иными словами, цель массовой кастомизации — дать потребителям то,

что они хотят, и когда они этого хотят. В данном случае речь идёт о создании системы управления, при которой на базе массового производства конечный продукт производится под индивидуального потребителя. Задача кастомизации состоит в предложении уникального товара, способного удовлетворить «особые» потребности, под которыми подразумевается ситуация, когда потребителя в принципе устраивают основные потребительские характеристики продукта, но существуют индивидуальные запросы на его модификацию. Так что речь идёт именно о модифицировании продукта, а не его модернизации или создании принципиально нового товара.

Применительно к банковской сфере здесь как бы реализуются одновременно два внешне противоречивых момента. С одной стороны, используются преимущества массового обслуживания и его банковского сервиса, ориентированного на типичные операции, а с другой стороны, пользователь банковского сервиса получает возможность реально участвовать в конструировании обновлённого банковского продукта, изменяемого под запросы клиента. В результате такая модель, по выражению Я. Гордона, приобретает внешне противоречивую форму — сменных элементов в сложном «... пакете, а сам банковский сервис можно по аналогии определить также не менее противоречиво, как «массовое производство на заказ» [21, с.297].

Розничные банковские продукты также по аналогии можно трансформировать и производить на кастомизированной основе. В этих случаях отдельные элементы розничных банковских продуктов целесообразно отдавать на селекцию клиенту банка. Это, по мнению В.В. Полякова, позволит сформировать тип нового продукта банковской сферы, имеющий свойства вариативности. Он может быть назван «вариативным» банковским продуктом [55].

Вариативная модель банковского сервиса позволяет более полно удовлетворить индивидуальные потребности банковского клиента, широ-

ко используя конкретные услуги из «пакета» массового обслуживания. Тем самым можно снизить селективную неопределённость клиентам, которые получают возможность выбора услуг из предлагаемого набора, при условии профессиональной консультации специалистов кредитной организации, что есть необходимый элемент банковского сервиса. При таком подходе дополнительная операция по консультированию клиентов банка приобретает новые сущностные черты, ибо снижает неопределённость при недостатке профессиональных компетенций клиента в области банковского бизнеса.

Наряду с этим клиент кредитной организации органично включается в процесс сервисного банковского обслуживания, получает навыки по оценке своего выбора и стимул повышения своей финансовой грамотности, несёт на себе ответственность и селективные риски. Одновременно это способствует формированию комплекса повышения самооценки клиента, его самоутверждения в сфере принятия важных финансовых решений при селекции и конструировании индивидуального «пакета» банковских услуг.

Последнее обстоятельство становится важным фактором и одновременно условием достижения успеха в процессе реализации вариативного пакета банковских услуг. То есть, с точки зрения клиента, повышается привлекательность тех кредитных организаций, которые реализуют подобную модель на практике, что предполагает более сложные подходы к реализации банковского сервиса.

Модель сервиса, которая предполагает взаимное соучастие банковского менеджера и клиента в конструировании пакета банковских продуктов может быть охарактеризована как процесс вовлечённости в единый процесс обслуживания клиента, когда последний уже не пассивный потребитель услуг, а активный соучастник. Подводя итог, эволюцию банковского розничного продукта можно отобразить следующим образом (таблица 8).

Таблица 8 — Этапы эволюции банковского розничного продукта

Этап	Характеристика этапа	Проблемы/вопросы
<b>I</b>	<p>— появление черт индивидуально-ориентированного обслуживания;</p> <p>— расчленение сервиса по типам (потребление, хозяйственный, деловой);</p> <p>— преобладание единообразных форм банковского обслуживания (услуги по хранению/сохранению денежной наличности);</p> <p>— индивидуальная направленность, отношения клиента и банка носили доверительный характер</p>	<p>— относительно высокая стоимость услуг.</p>
<b>II</b>	<p>— переход к использованию массового сервиса (стандартный набор банковских продуктов, операций, процедур);</p> <p>— до начала 80-х годов XX века сервис для граждан СССР сводился в основном к приёму вкладов до востребования и на определённый срок;</p> <p>— новация в банковском сервисе: обслуживание по новым видам банковских вкладов, которые ранее в стране не использовались — обслуживание клиентов по срочным вкладам с дополнительными взносами, по денежно-вещевым выигрышным вкладам, по молодёжно-премиальным вкладам;</p> <p>— развитие банковского сервиса по безналичным расчётам (платежи по коммунальным услугам);</p> <p>— ограниченная потребность в кредите из-за дефицита товаров длительного пользования и практическим отсутствием рынка жилья;</p> <p>— производство массового банковского продукта, отличающегося довольно низкой себестоимостью по сравнению с индивидуальными банковскими продуктами;</p> <p>— предоставление типовых услуг, которые могли удовлетворять абсолютное большинство граждан, находящихся в правовом поле.</p>	<p>— доминирующий курс на дальнейшее развитие индустриального типа экономики объективно ограничивал развитие такого банковского сервиса, который ориентировался бы на конкретного человека;</p> <p>— удовлетворение потребностей конкретных граждан в банковских услугах скорее декларировалось, чем воплощалось в жизнь.</p>

Продолжение таблицы 8

<p><b>III</b></p>	<p>— расширение ассортимента типовых массовых продуктов;          — усложнение российской хозяйственно-экономической жизни;          — появление граждан среднего класса;          — увеличение количества коммерческих банков;          — создание «продуктовых линеек» на принципах универсализации технологий банковского сервиса и увеличением числа новых банковских продуктов, развитие банковской розницы.</p>	<p>— сохранение неопределённости для клиента в получении полного набора желаемого банковского сервиса и банковских продуктов;          — нет механизмов включения клиента в процесс банковского обслуживания;          — рост меры неопределённости и риска для клиента по мере роста количества предоставляемых банковских продуктов при одновременном отсутствии достаточной информации о специфике каждого элемента «продуктовой линейки».</p>
<p><b>IV</b></p>	<p>— разработка и внедрение «пакетов» массовых продуктов с типовым набором элементов банковского сервиса вследствие развития технологий в части автоматизации банковских операций;          — синтезирование в одной операции целого ряда элементов сервиса, предоставленных в одном пакете;          — возможность сервиса в части получения услуг без обращения непосредственно в банк, а используя вынесенные рабочие места на улицы, в офисы предприятий и организаций, для граждан — домой, то есть создание дополнительных сервисных удобств для клиентов банка.</p>	<p>— сервис почти никогда не предоставлял возможность предусмотреть индивидуальные желания потребителя услуги, так как «пакет» предоставлялся практически в форме его вменения;          — клиенту не предоставлялись возможности селекции продукта из «пакета»;          — клиента не включили в процесс ценообразования на сервисные услуги;          — усложнённый банковский продукт и практически недоступность содержания существенных сторон сервиса.</p>
<p><b>V</b></p>	<p>Создание и реализация клиентам <b>вариативного</b> продукта.          Реализация: первый вариант — Клиент в результате совместного обсуждения потребностей, ресурсов, рисков, стоимости даёт рекомендации по варьированию набора банковских услуг из готового к реализации сервисного «пакета», второй вариант — «массовая кастомизация».</p>	

## 2.2 Тенденции развития финансового посредничества от модели 1PL к модели 5PBL

С тановление института банковского дела, его история весьма продолжительна, но она гораздо короче истории и товарных, и товарно-денежных отношений. Первоначально товаропроизводитель был одновременно и продавцом своего продукта, который с момента возникновения рыночного обмена стал приобретать форму товара. Производитель, он же продавец, был вынужден самостоятельно доставлять свой продукт на рынок, обеспечивать сохранность и защиту своей собственности на товар, обменивать свой товар на примитивных бартерных рынках, за что получал некий товарный эквивалент.

С появлением денег существенно снизились издержки как товарообмена, так и те, которые по современной терминологии можно называть «транзакционными». Получаемый на свободных обменных рынках эквивалент стал выражаться во всеобщем покупательном средстве — деньгах. Деньги — вещь удобная. Их можно было накапливать, создавать резервы, включая страховые. Экономические агенты стали дифференцироваться по своему месту в разделении труда. Для всех уровней разделения труда стояла одна задача, которая являлась предметом повседневной производственной деятельности рыночных акторов. Она сводилась к обеспечению движения их продукта и получаемого денежного эквивалента как потока, исходя из общеэкономических постулатов — обеспечения оптимального и надёжного распределения своего богатства, имеющегося имущества с учётом ограниченных возможностей и сопутствующих этому процессу рискам.

Так что потребность в оптимальной организации потока услуг, товаров, платежей, денежных средств, которая обеспечивала бы минимум риска, имела место изначально. Такую систему организации с сопутст-

вующими ей вспомогательными инструментами и механизмами можно считать примитивными логистическими формами, рудименты которых до сих пор замечаются в самых современных логистических новациях. Не впадая в очередное терминологическое столпотворение по Дж. М. Кейнсу, логистику в самом широком понимании концепта и денотата этого понятия следует рассматривать как на уровне сущности, так и на уровне явления, которое, как известно, богаче сущности.

Во-первых, логистика является областью научных знаний о теоретических моделях организации оптимальных процессов потоков товаров, услуг, выраженных в денежных или иных формах, а также титулов этих богатств в разного рода ценных бумагах и иных финансовых инструментах, даже если последние имеют не привычную бумажную, а виртуальную форму.

Во-вторых, логистика, безусловно, на стратегическом уровне есть сфера, доведённая до уровня высокого искусства<sup>7</sup>. Она органично включает в себя операции по планированию, прогнозированию, управлению, формированию необходимой для этого логистической инфраструктуры, включая системы информации, защиты, финансового и страхового обеспечения и т.п. То есть, как искусство, логистика является одновременно сферой управления как самими потоками товаров, услуг, денежных платёжных средств, ценных бумаг, так и управления узловыми центрами логистической инфраструктуры.

Оптимизация самого процесса потока богатств, ценностей в любых формах даёт возможность снижения издержек производства и обмена. Поэтому оптимальные модели логистики позволяют не только снижать производственные, трансформационные издержки, но и издержки тран-

---

<sup>7</sup> Термин «логистика» происходит от греческого слова «logistike» — искусство вычислять, рассуждать. В Римской империи существовали служители, которые носили титул «логисты», или «логистики». Они занимались распределением продуктов питания.



закционные, что даёт основание для констатации двойственной экономической природы логистики вообще.

Столь расширительное понимание денотата понятия «логистика» вполне обоснованно даёт основание для выделения видовых отличительных признаков логистики. При этом рассматривается, например, логистика военная, бизнес-логистика, подразделяющаяся далее с классификацией на закупочную логистику, логистику распределительную, сбытовую, складскую, транспортную, таможенную, логистику запасов, информационную логистику, наконец, комплексную логистику.

При анализе классификации на основе объекта, логично выделить признаки организации потоков услуг, товаров, денег, ценных бумаг, поэтому выделяют логистику бережливую, городскую, экологическую и прочие. Такой перечень можно рассматривать в категории бесконечности уже постольку, поскольку объектов жизнедеятельности людей уже достаточно сложно выделить в системе, которая поддавалась бы классификации по конечным основаниям.

Проведённый нами анализ использования логистики как искусства позволил сделать вывод о том, что применение понятия и соответствующего термина «банковская логистика» пока не носит всеобъемлющего и чётко выраженного характера. Да и достаточно широкой дискуссии по этому поводу ещё не было. Мы признаём правоту А. А. Кизима: «Отечественные банки до самого последнего времени практически не использовали инструментарий логистики для регулирования своих потоковых процессов, в том числе из-за отсутствия необходимых научно-практических разработок» [76].

Первое российское исследование, посвящённое банковской логистике, датируется 2002 годом [29]. Однако мы отмечаем, что вплоть до сегодняшнего дня банковская логистика трактуется очень узко, а именно, как система планирования, анализа, учёта и контроля потоковых процес-

сов банковской деятельности [10].

С одной стороны, надо понимать, что логистика скорее отражает не область её применения и осуществления, а специфику самого предмета логистики. В нашем исследовании мы ведём речь о логистике банковского продукта, который создаётся и реализуется в соответствующем банковском сервисе в процессе осуществления банковских операций и сделок.

Существующая концепция PL (Party Logistics — «сторона логистики») основывается на определении уровня привлечения внешних акторов для решения бизнес-задач в интересах и от имени производителя. Общая схема развития логистики банковского продукта отображена на рисунке 6.

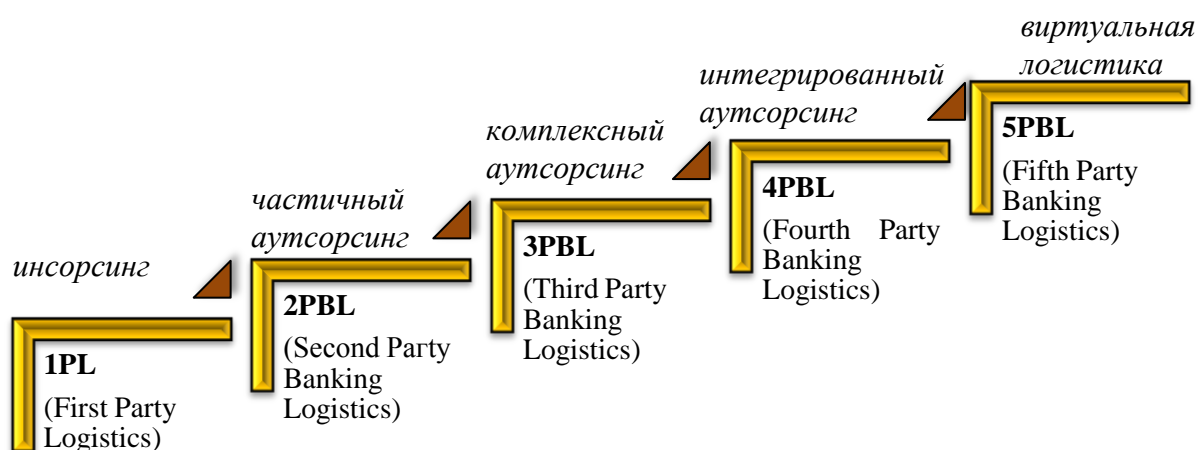


Рисунок 6 — Схема развития логистики банковского продукта

Модель First Party Logistics (1PL) была, как известно, исходной в выделении, эволюции и совершенствовании логистики, в том числе и банковской. Данная логистическая модель не исключала в принципе банковскую логистику (хотя её на этом этапе и не было), поскольку содержала её возможности развития как бы внутри себя, в зародыше, в потенции. С момента своего создания и структурно-организационного оформления модель 1PL пронизывалась внутренней противоречивостью, которая, в

конечном счёте, стала источником и движущей силой эволюции и развития всего института банковского бизнеса и постепенного перехода к модели 2PBL (Second Party Banking Logistics).

Собственно, исторические формы развития модели 1PL как тривиальной логистической модели стали основанием разделения функций единого производственно-торгового оборота на отдельные обособленные операции, то есть перехода от инсорсинга, когда все задачи логистического сервиса решались исключительно собственными силами и ресурсами производителя и владельца товара к частичному аутсорсингу — 2PBL — логистики второй стороны, а значит и 2PBL.

На этом этапе выделился класс профессиональных купцов, которые взяли на себя функции обмена, продажи производимых товаров, а также зачатки банковских продуктов, таких как обмен/размен денег, например. Сам производитель получил от этого существенную пользу, так как получил возможность углубить специализацию, в большей степени реализуя свои относительные конкурентные преимущества. При этом рост производительности труда отразил фактически проявление всеобщего экономического закона — закона экономии времени, ибо, как утверждали марксисты — любая экономия сводится в конечном итоге к экономии времени.

На определённом этапе уже сам торговец, чьи функции были выделены из моделей 1PL и 2PBL, столкнулся с неудобствами. Он сам был вынужден делать несвойственные ему занятия, а именно, получать платёжные средства, хранить их, конвертировать в различные валюты, если реализация товаров происходила на территориях других сеньорий. Создавались условия передачи этих уже опять не свойственных функций для купцов в пользу третьих лиц, что в современной экономической терминологии понятийно закреплено термином «аутсорсинг». И если в модели 2PBL имеет место лишь частичный аутсорсинг, то при переходе к 3PBL

аутсорсинг становится комплексным.

Фактически можно сделать вывод, что это явление — аутсорсинг — по своей экономической природе отразило процесс дальнейшего расщепления процесса обращения товарооборота, передав на рыночных основаниях услуги по переводу платёжных средств, кредитованию, взысканию долгов, хранению платёжных средств третьим лицам. Такой процесс может быть описан и классифицирован понятием «банковский аутсорсинг».

В процессе анализа передачи третьей стороне операций, которые в соответствии с трактовкой Закона «О банках и банковской деятельности» могут быть отнесены в соответствии со строгой классификацией к банковским операциям и банковским сделкам, можно обнаружить ряд существенных явлений. При этом следует признать, что на протяжении длительного периода времени с момента передачи третьей стороне услуг, которые в последствие будут названы банковским продуктом, последние претерпевали существенные трансформации. Это было связано с тем, что с основным платёжным инструментом, главным платёжным средством — деньгами — тоже происходили качественные модификации. Если ещё можно представить процесс хранения денег в надёжных средневековых хранилищах, например, в храмах, депозитариях, то представить хранение подобным образом современных платёжных средств, которые потеряли своей бумажный носитель, подверглись дестафации [18] — невозможно.

Как отмечают исследователи, указанные изменения были вызваны также эволюцией экономической жизни общества в целом и отдельными его индивидами. Человек менял своё представление о богатстве и его мере, опасностях, риске, его вероятности и массе [52], роли институтов рыночной экономики в сохранении накопленного богатства и его дальнейшем преумножении. Если прежде спрос на банковский сервис предъявляли довольно ограниченные категории профессиональных участников товарно-денежного рынка, то в дальнейшем, в связи с накоплением богатств-

ва и понимания преимуществ хранения его в денежной форме, численность подобной категории лиц увеличилась значительно. В результате произошли перемены, изменение форм как корпоративного, так и розничного банковского оборота.

Важным фактором трансформации механизма передачи банковских продуктов третьим лицам стал факт возрастающей конкуренции на рынке банковских продуктов и услуг.

В данном монографическом исследовании нами высказывается идея о том, что само становление банковской системы лежит в основе разрешения противоречий самого товарного производства. Товар, созданный для обмена, объективно требовал рациональных форм своей реализации, осуществляемой в процессе купли-продажи. Ограниченность возможностей реализации товара без посредничества, интермедиационных возможностей третьей стороны приводила к существенным транзакционным издержкам обмена. Расширяющиеся потребности товарооборота тормозились ограниченными возможностями самих производителей. Данное противоречие лежало внутри самого процесса товарооборота. Его разрешение стало реализовываться в форме передачи функций, которые составляют содержание банковских операций и сделок, третьей стороне, то есть стала происходить их передача в аутсорсинг выделившемуся институту банковского дела — системе коммерческих банков.

Появление банковского аутсорсинга явилось своеобразным этапом эволюционного развития системы товарно-денежного обращения. То есть мы ведём речь о развитии диалектического противоречия внутри самого товарно-денежного обращения. В модели 1PL примитивный производитель товара, который одновременно являлся купцом, получателем платежа возмещал все издержки и по производству, и по получению платежа. В последствие при переходе к логистической модели банковского продукта 3PBL (Third Party Banking Logistics) эти издержки стали расщеп-

ляться на собственно трансформационные, присущие производителю, транзакционные, которые становятся уделом купцов. Последние стали приобретать банковский сервис на специфическом рынке банковских продуктов в форме банковских услуг. Однако суммарные издержки для общества, в конечном счёте, снижаются, что, кстати, является свидетельством действия всеобщего закона экономии времени.

Становление в результате аутсорсинга института банковского дела объективно вызвало необходимость процесса перераспределения прав на собственность. Модель 1PL, как мы уже отметили, органически включала в себя все те функции, которые впоследствии будут переданы третьей стороне. Однако это предполагает необходимость расщепления прежде единой собственности на минимум две составляющих, естественно, с соответствующим правовым механизмом их закрепления. Появление модели, которая призвана разрешить внутреннее диалектическое противоречие, одновременно потребовало формирования так называемых «транзакционных издержек». Внутри банковской системы издержки по производству банковского продукта уже следует относить не к транзакционным, а к трансформационным. Для самого же внешнего участника этого процесса, то есть «родовой» структуры, передавшей в аутсорсинг услуги, отнесённые впоследствии к банковским операциям и сделкам, наряду с издержками по ведению переговоров и установлению, закреплению прав собственности на вверенные и переданные активы, будут, тем не менее, относиться к транзакционным издержкам.

Как видим, всеобщий закон экономии времени на примере создания института банковского дела требует дополнительного теоретического обоснования. В границах родовой единой структуры, предприятия, фирмы не существовало транзакционных издержек, поскольку все издержки по производству продукта, его реализации, получения платежа, охране собственности и богатства относились на фирму и составляли единое це-

лое. Проблема заключалась в том, что структура-производитель и поставщик товара на рынок были вынуждены заниматься процессами реализации, что не всегда соответствовало её специализации. Это отвлекало ограниченные ресурсы на выполнение непрофильных операций, если употреблять современную рыночную терминологию.

Передача третьей стороне на аутсорсинг непроизводственных операций освободила часть ресурсов, однако появилась необходимость перенаправления их на передачу функций экономически обособленным и самостоятельным институтам. Такая процедура неизбежно была связана с вменением затрат на установление прав собственности, уточнение прав, обязанностей, гарантий по страхованию рисков. Проблема заключалась в уточнении пропорций приобретаемых выгод от передачи третьей стороне прежде собственных функций и учёте неизбежных потерь от установления прав собственности на ресурсы.

Фактически проблема экономической целесообразности появления института банковского аутсорсинга переходит в проблему эффективности/неэффективности функционирования централизованных фирм или моделей 1PL. Важно подчеркнуть, что указанная проблема не относится исключительно к возникновению и логическому развитию банковского аутсорсинга, ибо она имеет общетеоретическую составляющую, затрагивающая логику становления и появления фирмы вообще.

Из анализа литературных источников известно, что впервые данная проблема составила предмет научных интересов Фрэнка Найта (1885–1972) [47]. В дальнейшем Рональд Коуз (1910–2013) приводит пример расщепления единого производственного процесса на ряд соглашений, в соответствии с которыми каждый должен был выполнять вполне определённую работу. Подобный метод организации производства в одной из его работ именуется как рыночная контрактация («contracting across markets») [41].

Если проводить соответствующую аналогию с операциями, которые присущи всей системе коммерческих банков, то в данном случае мы ведем речь о переходе от модели 1PL к модели 3PBL. Производители материальных товаров, естественно, будут платить финансовым институтам лишь за те услуги, которые последние выполняют в соответствии с необходимым качеством услуги. Закрепляются данные отношения действующим законодательством — договорным правом — на основе заключённых контрактных соглашений. По существу, производитель передаёт на аутсорсинг определённые функции кредитной организации как некоторой третьей стороне, что несколько в иных терминах представлено Р. Коузом как «contracting markets».

Как далее отмечает Р. Коуз, подобный способ организации производства и соответствующих экономических отношений называется «фирма» и регулируется национальным и международным правом, включая международное финансовое право. Банковский аутсорсинг становится процессом не только расщепления единого прежде производственно-торгового процесса на собственно процесс производства, который осуществляется соответствующей фирмой/предприятием, и на процесс выполнения различного рода финансовых, платёжных операций, но и формирование объективных предпосылок для создания финансово-кредитных институтов.

Возникающие издержки имеют двойственную природу, ибо появляется необходимость направления ресурсов уже внешне относительно самостоятельных фирм/предприятий на ведение переговоров относительно условий выполнения банковских операций и сделок на условиях аутсорсинга. Второй тип издержек сохраняется, поскольку они связаны с издержками трансформации, то есть таким процессом создания банковского продукта, когда кредитная организация оказывает услуги в процессе банковского обслуживания — сервиса. Поэтому мы полагаем, что банков-



ский сервис, ставший результатом аутсорсинга, по своему содержанию тождественен понятию «банковское обслуживание».

На рынке банковских услуг всегда присутствуют издержки, как писал Р. Коуз, рыночная координация не может быть бесплатной, она объективно предполагает наличие издержек. Если эти издержки начинают расти, то фирма будет обнаруживать тенденцию к расширению. Этот процесс имеет место сегодня в мировой и отечественной практике. Например, при больших издержках, как правило, крупные предприятия или их мощные объединения (холдинги и пр.), начинают создавать собственные кэптивны́е банки. Эти, по существу, «карманные» банки могут выглядеть внешне финансово независимыми от основной материнской фирмы, однако здесь права собственности выстроены таким образом, что транзакционные издержки, связанные с рыночным регулированием, будут относительно уменьшаться.

Однако вполне вероятна и обратная тенденция, когда модель 3PBL может перерасти в модель четвёртого уровня, которая представляет собой более высокую форму организации самого процесса банковского аутсорсинга — интегрированный аутсорсинг. Подобная модель может принять форму углублённого взаимодействия головной материнской фирмы, банковского аутсорсинга, который порождает относительно самостоятельные рыночные институты, то есть систему коммерческих банков, и внутрифирменной структуры, призванную обеспечить координацию финансово-кредитных подразделений материнской фирмы с кредитными организациями и иными финансово-кредитными структурами.

Такая модель по аналогии может принимать форму Fourth Party Banking Logistics (4PBL). В данном случае речь идёт о глубокой интеграции всех производственных компаний, финансово-кредитных институтов и финансовых служб самой головной фирмы. При этом обслуживающий материнскую фирму головной коммерческий банк организует для него

весь спектр предоставления финансово-кредитных услуг, в том числе предоставляет сервис на фондовом, долговом рынках, в части формирования отношений с международными финансовыми организациями. Эти интересы головной материнской компании представляются специально выделенными для этих целей банковской логистической организацией, коммерческим банком или иным финансово-кредитным институтом. Они призваны на основе соглашения предоставлять качественное обслуживание, обеспечивать полноценный финансово-кредитный сервис как материнской фирме, так и связанным с ней компаниям.

Если принимать за основу банковский аутсорсинг по модели 3PBL, то развившиеся формы аутсорсинга можно представить в формах банковского сервиса. Всю совокупность банковского сервиса можно свести к регламентируемым законом «О банках и банковской деятельности» перечню банковских операций и сделок (Статья 5. «Банковские операции и другие сделки кредитной организации»). Несмотря на некоторые различия и правовые коллизии в понимании банковских операций и сделок, которые регламентируются дополнительно к вышеуказанному закону, законом «О рынке ценных бумаг», можно отметить следующий перечень, который по закону остаётся открытым, благодаря формулировке о возможности оказания и других услуг в соответствии с российским законодательством.

Все закреплённые законом банковские операции и сделки являются результатом аутсорсинга предприятий, основной функцией которых был товарно-денежный обмен. Выделенные операции стали для третьих лиц основной профессией, что позволило выделиться и закрепиться на рынке коммерческим банкам. Обслуживая теперь уже и продавцов, и покупателей продуктов и товаров, коммерческие банки развились в важнейший институт рыночной экономики. Потребности купцов позволили в настоящее время сформироваться целому перечню банковских услуг, кото-

рые в соответствии с национальными потребностями экономики, нуждами самого бизнеса и требованиями финансового права, были восприняты обществом как обслуживающие бизнес функции. То есть, собственно любая банковская операция и сделка отражает определённую востребованную бизнесом функцию.

Хотя закон «О банках и банковской деятельности» разводит понятия «банковская операция» и «банковская сделка», тем не менее, все они имеют общий родовый признак — обслуживание или предоставление сервиса клиентам кредитных организаций. Другими словами, любая банковская операция и сделка является действием, направленным на удовлетворение потребностей клиента кредитной организации, действие как его обслуживание в процессе получения им банковского продукта в форме банковской услуги.

Поэтому взгляды, например, А. И. Иванова на банковские услуги как предоставление клиентам технических, технологических, финансовых, интеллектуальных и профессиональных видов деятельности банка является расплывчатыми и не имеющими ни чёткого концепта, ни соответственного денотата [31].

Если услуга есть лишь «предоставление», то услуга как действие, как процесс не может выражать конечного эффекта с его признаками товара — стоимостью и потребительной стоимостью. Услуга, как мы уже отмечали ранее, не всегда есть процесс её предоставления, а уже совершённое действие, даже если сам результат непосредственно совпадает с действием. Тем не менее, для целей научного анализа подобное расчленение осуществлять необходимо. Услуга как результат может совпадать непосредственно с самим действием, но может и материализоваться в результате. Клиент банка «уходит» из банка с предоставленной ему услугой, которая воплотилась во вполне материальных результатах. Услуга продолжает существовать даже после того, когда банк прекратил текущее

обслуживание клиента. Даже если клиент кредитной организации получает текущее обслуживание, то это совершенно не означает, что он получил уже какую-то конкретную услугу. Обслуживание, сервис есть действие, направленное на результат, на получение банковской услуги.

Некорректность подхода А. И. Иванова сводится к отождествлению результата действия, то есть банковской услуги, выраженной в соответствующем банковском продукте, и самого действия или обслуживания, когда банк осуществляет банковские операции или сделки по заявке клиента. Поэтому выделяется банковский менеджмент по признаку направленности на менеджмент, ориентированный на результат и менеджмент, ориентированный на сам процесс — процессно-ориентированный менеджмент. По этой причине некорректно услугу сводить к банковской операции, к банковскому обслуживанию. Услуга должна сводиться к банковскому продукту, который уже имеет все качественные атрибутивные признаки товара — стоимость и потребительную стоимость.

Рассматривая сам процесс оказания услуги, который в соответствии с законодательством приобретает форму банковской операции или сделки, следует уточнить особенности банковского обслуживания (сервиса), в соответствии с которым законодатель разделяет собственно операцию от сделки. При этом надо иметь в виду, что российское законодательство не содержит общепринятого толкования понятия «банковские операции».

Обратимся к самому понятию «операция». Оно имеет английский корень — *operation*, что в дословном переводе данного термина означает процесс, действие, работа. Наполнение и уточнение банковской спецификой этого понятия позволило придать ему более конкретную специфику. Например, операция как регламентированное действие банковских работников [42].

Довольно основательный труд «Банковское право» содержит концептуально схожую точку зрения, высказываемую А. Г. Братко, в соот-

ветствии с которой банковская операция есть определённая технология, то есть набор и последовательность совершения банковских действий служащими банка [13].

Позиция А. М. Тавасиева состоит в том, что банковская операция представляет собой практическую деятельность, обладающую признаками упорядочения, внутренней согласованностью, в процессе обслуживания клиента при оказании ему услуги [61].

Представляется, что, во-первых, указанные учёные допускают методологическую некорректность. Она связана с результатом отождествления операций и сделок, имеющим давнюю историю. Ещё М. М. Агарков (1890–1947) указывал, что банковские операции — это сделки, которые составляют непосредственный предмет деятельности банка [5]. Считаем, надо развести понятие «банковская операция» от понятия «банковская сделка». Во-вторых, внутри банковской системы осуществляются как банковские, так и небанковские операции и сделки.

Отвечая на этот первый вопрос, группа учёных (О. И. Лаврушин и др.) утверждает, что к банковским операциям следует относить те операции, которые вытекают из самой сущности коммерческого банка, исторически закрепились за ним как денежно-кредитным институтом. Небанковские операции не могут определять юридический статус банка, однако он выполняет эти операции наряду с другими учреждениями [43].

Анализ логических следований из суждений учёных в части разведения понятий «банковская операция» и «банковская сделка» не позволяет найти существенных отличий ни в концептах, ни в денотатах этих понятий. Мы резюмировали, что в основе подобного деления лежит некий «научный произвол», который с течением времени закрепился в юридических нормах и деловом банковском обороте. В случаях, когда исследователи в качестве ключевого отличительного признака банковской операции отмечают «совокупность формальных действий банка, направленных

на перемещение денежных средств и осуществление сопровождающего его документооборота», то в отношении к банковским сделкам этот признак по правилам формальной логики не имеет признаков ни необходимости, ни достаточности. Иными словами, этот признак не существенен, не атрибутивен, он обладает чертами случайности.

Любые банковские операции или сделки, определяемые в соответствии со ст. 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности», прямо или опосредованно связаны с перераспределением денежных ресурсов, что, в конечном итоге, вполне соответствует потребностям клиентов кредитной организации. Технологии оказания банковского сервиса в процессе обслуживания клиентов кредитной организации всегда регламентированы, то есть всегда формализованы либо внешними нормативными актами, которые выпускает, прежде всего, Банк России, либо они определены внутренними регламентами. Любые банковские операции и сделки представляются в формах, которые всегда отражают конкретное содержание. Любое действие представляется в конкретной форме. Попытки представления конкретного содержания банковской операции или сделки вне её формы, не только нарушают принципы формальной логики, но и противоречат общепhilosophическому закону единства формы и содержания. Невозможно представить некоторое содержание банковской сделки, которая бы одновременно не была бы представлена соответствующей своему содержанию форме. Это ключ к пониманию сущности любых явлений, включая финансовые, где представляется весьма важным диалектическое единство экономического содержания и, например, правовой формы.

Наше следующее возражение против воззрений вышеотмеченных российских исследователей сводится к тому, что любое перемещение платёжных средств, титулов собственности обязательно сопровождается встречным и сопутствующим потоком документов, которые удостоверяют это движение, закрепляют, устанавливают всю совокупность прав на

перемещаемые ценности, выраженные в деньгах, титулах собственности или долговых титулах. Это имеет место даже в тех случаях, когда сами деньги потеряли своё материально-вещественное содержание, то есть, представлены как запись на счетах, да и сами права требований, обязательства, титулы собственности и долговые титулы тоже представлены в бездокументарных формах.

Например, операции РЕПО (англ. — «*repurchase agreement*», «*репо*») не имеют своего бумажного носителя, а существуют как определённые записи на счетах требований денег и обязательств выплаты долга<sup>8</sup>. Следовательно, утверждение ряда учёных о том, что банковские сделки, как и банковские операции, являются формализованными операциями, однако в отличие от банковских операций они не сопровождаются соответствующим документооборотом, есть теоретически невыверенное и не подтверждённое практикой суждение.

Докажем высказанное в данной монографии суждение и с этой целью подвергнем процессуальному анализу содержанию банковских сделок и банковских операций с позиции обслуживания клиентов кредитной организации. Данный анализ мы называем «сервисный подход» к исследованию сущности банковских операций и сделок. Как известно, законодатели в соответствии со статьёй 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности» выделили девять банковских операций, семь банковских сделок, а также четыре банковские операции с ценными бумагами, содержание которых регламентировано статьёй 6 этого закона.

Так, к банковским операциям были отнесены операции по привлечению денежных средств физических и юридических лиц во вклады до востребования и на определённый срок (ст. 5, п. 1). Сервис в данной опе-

---

<sup>8</sup> РЕПО представляет собой сделку, состоящую из двух частей: продажи и последующей покупки ценных бумаг через определённый срок по заранее установленной цене.

рации можно обнаружить уже в том, что у физических и юридических лиц есть объективная потребность к размещению временно свободных денежных ресурсы в специализированных финансовых организациях. Сервис проявляется не в том, что доминирующей стороной, ставшей источником и причиной сервисных отношений, является банк, а тем, что есть лицо, которое уже не желает самостоятельно организовывать процесс хранения платёжных средств у себя в кассе, обеспечивая их сохранность, тем более что такой процесс не приносит дохода.

Кроме того, предписание законодателя хранить наличные платёжные средства сверх установленного самим клиентом-юридическим лицом лимита в месте для проведения кассовых операций<sup>9</sup>, а безналичные – на счетах в банках мы относим не к фундаментальным, а второстепенным признакам. Хранение на счетах скорее порождено не только потребностями обеспечения гарантий сохранности вверенного имущества, но и стремлением наполнять экономику свободными деньгами предприятий и организаций. Выдавать предписания такого рода в адрес граждан (физических лиц) законодатель не в силах, ибо не в состоянии обеспечить его выполнение. Решение такой важной народнохозяйственной задачи по наполнению экономики денежной массой в этом случае должно решаться исключительно рыночными инструментами. Для этого вводится плата клиенту за внесённые во вклад/депозит денежные средства, что создаёт материальную заинтересованность и физических, и юридических лиц.

Отметим, что, несмотря на кризис, в России наблюдается рост средств на банковских депозитах (вкладах) юридических и физических лиц (таблица 9, рисунок 7).

---

<sup>9</sup> Указание Банка России от 11.03.2014 № 3210-У (ред. от 03.02.2015) «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощённом порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства».



Таблица 9 — Банковские депозиты (вклады) юридических и физических лиц в рублях, иностранной валюте и драгоценных металлах, млн рублей

Дата	Депозиты юридических лиц		Вклады (депозиты) физических лиц	
	в рублях	в инвалюте и драгметаллах	в рублях	в инвалюте и драгметаллах
01.08.2013	6 032 027	2 038 423	12 901 704	2 886 743
01.08.2014	6 304 107	2 742 058	13 790 600	3 423 741
01.08.2015	6 750 102	4 783 465	14 969 713	5 512 620

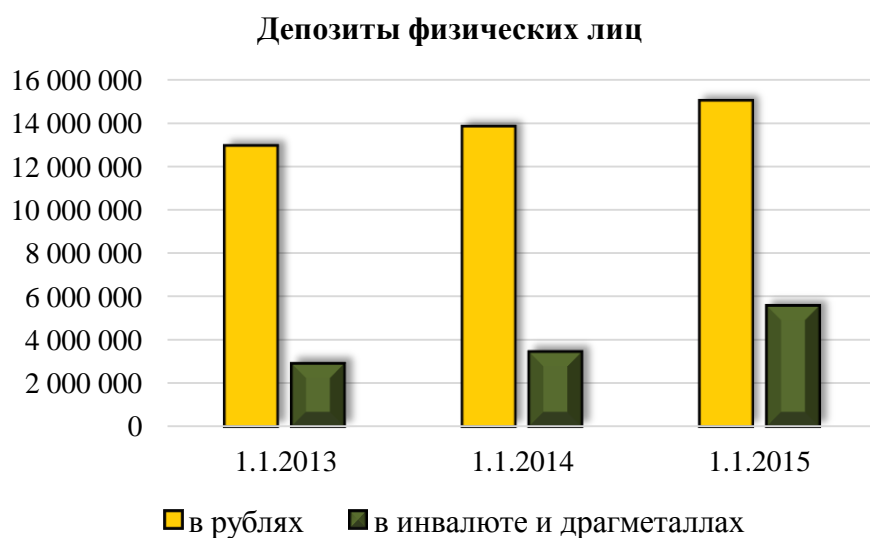
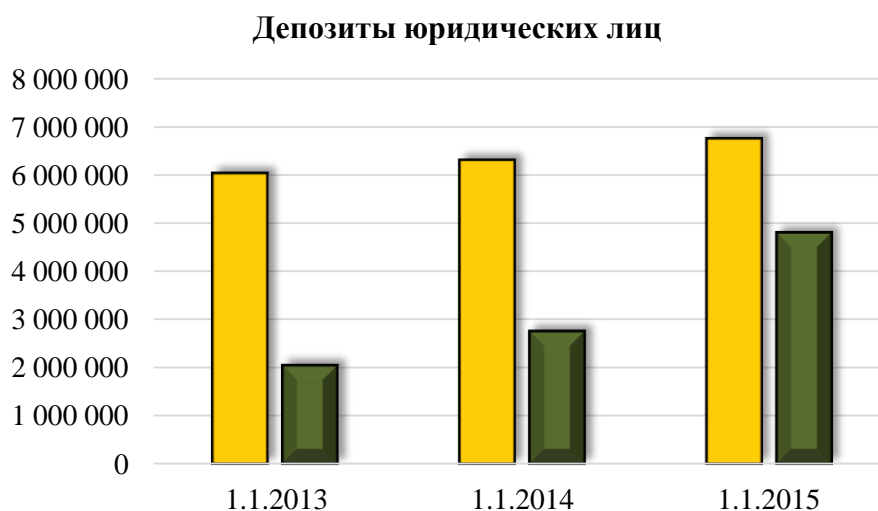


Рисунок 7 — Банковские депозиты (вклады) юридических и физических лиц, млн рублей

В процессе оказания банком вкладных/депозитных услуг налицо факт, что все эти операции по перемещению денежных средств сопровождаются необходимым для этого документооборотом — приходно-расходными кассовыми документами и договором банковского вклада/депозита.

Это относится к следующим банковским операциям:

— размещение привлечённых денежных средств юридических и физических лиц от своего имени и за собственный счёт;

— открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц;

— осуществление расчётов по поручению юридических и физических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;

— инкассация денежных средств, векселей, платёжных и расчётных документов и кассовое обслуживание юридических и физических лиц;

— купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;

— привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;

— выдача банковских гарантий, осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц-клиентов кредитной организации без открытия им банковских счетов, за исключением почтовых переводов.

Все указанные банковские операции представлены в законе в формализованных процедурах и закреплённом банковском регламенте. Поэтому, говоря последовательно об анализируемых нами позициях исследователей, то их суждения действительно подпадают под классификацию банковских операций. Одновременно следует отметить, что эти банковские операции надо относить к процессу сервисного обслуживания юридических и физических лиц. Клиенты в подобном случае доминируют, выступая на стороне спроса на такие услуги, а спрос удовлетворяется

предложением продукта в форме сервисного банковского обслуживания.

Часть 2 статьи 5 закона «О банках и банковской деятельности» определяет содержание банковских сделок. Перечень сделок сводится к следующему:

— выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательства в денежной форме;

— приобретение права требования от третьих лиц, исполнение обязательств в денежной форме;

— доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с юридическими и физическими лицами;

— осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством России;

— предоставление в аренду юридическим и физическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения в них документов и ценностей;

— лизинговые операции;

— оказание консультационных и информационных услуг.

Если обратиться к статье 6 закона «Банковские операции с ценными бумагами», то перечень банковских операций сводится к следующему:

— выпуск, покупка, продажа, учёт, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющие функции платёжного документа;

— операции с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета;

— операции с иными ценными бумагами, которые не требуют получение лицензий в соответствии с федеральными законами;

— доверительное управление ценными бумагами по договору с юридическими и физическими лицами.

Коллизия (от лат. *collisio* — столкновение) нормы обнаруживается даже уже в том, что лизинговая операция оказалась в части 2 ст. 5 — бан-

ковские сделки. Если видеть суть проблемы в корректном разведении понятий «банковская операция» и «банковская сделка», то как понять тот факт, что родовое понятие «операция» оказалось в денотате понятия «сделка»? Определённое объяснение можно обнаружить в суждении о том, что банковская операция содержит в себе действия, которые следует относить исключительно к компетенции банка, то есть они разрешены только кредитным организациям, как особым специализированным финансовым институтам. Однако из самого определения «банк» вполне однозначно следует, что он есть такая организация, которая имеет право выполнять в совокупности минимум три банковские операции: привлекать во вклады денежные средства физических и юридических лиц, размещать их от своего имени и за свой счёт, открывать и вести банковские счета физических и юридических лиц. Только организации, выполняющие все эти операции в совокупности, имеют право носить в своём названии слово «банк».

Однако на практике (что законодательно закреплено) некоторые организации могут выполнять отдельные банковские операции, однако статус банка они не получают, например, кредитные потребительские кооперативы. Поэтому данный аргумент не является достаточным для однозначного разведения денотатов понятия «банковская операция» и «банковская сделка». Отдельные банковские операции и банковские сделки могут выполнять специализированные финансово-кредитные институты.

Попытки, предпринятые учёными и практиками, по разведению понятий «банковская операция» и «банковская сделка» на основе норм права, также не отличаются корректностью. Например, А. Г. Братко отмечает, что банковская операция осуществляется только одной стороной — кредитной организацией, которая обязана иметь лицензию от Банка России на проведение банковских операций и эту операцию «осуществляет только одна сторона — кредитная организация. В отличие же от банков-

ской операции сделку совершают две стороны — кредитная организация и партнёр», и далее, «сделка совершается по взаимному соглашению сторон» [13, с.26].

Интересен подход А. Г. Братко по дальнейшему уточнению содержания понятия «банковская операция». Он состоит в том, что «банковская операция — это предусмотренная банковским законодательством и нормативными актами Банка России технология осуществления сделки, участником которой является кредитная организация» [13, с. 434].

В этом суждении допускается научная некорректность, когда А. Г. Братко, в попытке уточнить различие концептов «банковская операция» и «банковская сделка», смешивает базовые понятия «сделка» и «операция». Мы не считаем научно несостоятельным метод раскрытия сущности экономических явлений и понятий, обращаясь к инструментарию банковского права, то есть, апеллируя к нормам Центрального банка Российской Федерации.

Наш посыл получает дополнительную аргументацию при анализе суждения А. Г. Братко о том, что сделка между кредитной организацией и её клиентом регулируется нормами гражданского законодательства, а банковская операция — нормами банковского законодательства и нормативными актами Банка России. Банковская операция имеет императивный характер, ибо подлежит регулированию законом «О банках и банковской деятельности» и принимаемыми в соответствии с ним нормативными документами Банка России. ЦБ РФ регулирует правила и процедуры проведения банковских операций, однако при этом не устанавливает правила и порядок сделок.

Определённой новацией следует считать вывод В. В. Полякова об отличительной особенности банковской операции. Она заключается в том, что операция осуществляется в рамках финансовых отношений, связанных с распределением и перераспределением ссудного капитала [55].

Действительно, сделка, заключаемая кредитной организацией, строго говоря, не является банковской, поскольку коммерческий банк заключает её, как правило, не с другими банками, а с другими физическими и юридическими лицами. Причём он руководствуется при этом правилами, которые устанавливает не Банк России, а Гражданский кодекс РФ. Если обратиться к статье 153 ГК РФ, то там под сделкой понимаются действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Согласно духу и букве этой статьи ГК РФ, здесь кредитная организация и клиент выступают как равноправные стороны. Если же речь вести о банковской операции, то, по мнению В. В. Полякова и многих других учёных, здесь имеет место действие одностороннее. Вторая сторона, в данном случае клиент, не считается равноправным партнёром, операция совершается на основании полученной коммерческим банком лицензии на основе банковского законодательства.

Полученные различия далее ложатся в основание вывода о принципиальной разнице процессов формирования банковского продукта и обслуживания клиента банка. Банковская операция состоит в создании банковского продукта и осуществляется персоналом коммерческого банка. Сделка же относится к процессам, предваряющим производство банковского продукта: переговоры с клиентом, формирование клиентского поручения коммерческому банку и пр.

Поэтому логично делается вывод о том, что существенные экономические признаки понятия «банковская операция» имеют финансово-технологическое содержание, что отражается движением денежных средств по счетам. Коммерческие банки выполняют эти операции без участия клиента банка; наконец, банковская операция регулируется исключительно законом «О банках и банковской деятельности» и принятыми на основе этого закона другими нормативно-правовыми актами и банков-

ским регламентом. Также отличительной особенностью банковской операции является то, что она осуществляется после завершения банковского обслуживания, после заключения сделки.

Признавая важное положение в выводах вышеуказанных авторов то, что эти признаки могут и отличают банковскую сделку от банковской операции, мы, тем не менее, склонны к выводу об отсутствии в этих аргументах признаков достаточности и необходимости. Например, чтобы тот или иной признак мог бы быть отнесённым к банковской сделке или банковской операции, он должен принадлежать всем элементам множества, а также некоторым элементам противоположного множества. Данный признак подпадает к тому, чтобы быть отнесённым к признакам необходимым. Однако признак достаточности критического анализа не выдерживает. Он не может принадлежать ни одному элементу противоположного класса. Здесь же мы отмечаем, что он принадлежит и другим элементам противоположного класса или множества. Поэтому, приведённая аргументация об отнесения того или иного вида банковского обслуживания к банковской сделке или банковской операции не является строго научной и нуждается в дополнительном, более глубоком исследовании экономической сущности банковского обслуживания.

На основании вышеизложенных посылов мы резюмируем:

— разделение экономических понятий «банковская операция» и «банковская сделка» не может базироваться на правовых основаниях;

— данное деление является условным и нагружено историческими предпосылками, а также желанием мегарегулятора установить более строгие правила экономического поведения для тех операций и сделок, которые имеют бóльшее значение для нормального функционирования и банковской системы, и экономики в целом;

— существующее деление указанных понятий сложилось исторически и наследует одновременно исторически преходящие методы оценки,

банковские практику и традиции, даже несмотря на то, что со временем анализ показывает ошибочность или недостаточность изученности проблемы для столь категорических суждений об экономической природе банковской сделки и банковской операции.

Как банковская сделка, так и банковская операция органично входят в объём понятия «операция», суть которой является обслуживание клиента коммерческого банка, то есть осуществление банковского сервиса. Факт фиксации результата обслуживания или банковского сервиса отражается как заключённая сделка по поводу созданного банковского продукта, суть которого есть банковская услуга. Поэтому нашей новацией является то, что понятия «операция» и «сделка» соотносятся между собой как процесс (сервис, обслуживание) к его результату (банковскому продукту и банковской услуге). Результатом сервиса становится заключённая сделка, которая устанавливает либо прекращает права, обязанности, которые фиксируются на определённый момент времени. Поэтому мы полагаем не совсем выверенными суждения о том, что термины «сервис», «услуга» и «обслуживание» — слова-синонимы. Также не выверенным суждением является утверждение о том, что обслуживание, включая и банковское обслуживание, отличает такой существенный признак как, например, непосредственный контакт служащего коммерческого банка и клиента. Если с этим выводом ещё можно было бы согласиться на начальных этапах становления банковской системы, то современные банковские технологии уже не делают это необходимым.

Современный банковский сервис предполагает, по крайней мере, две формы обслуживания:

1) когда имеет место непосредственный контакт, взаимодействие клиента банка и обслуживающего персонала банка;

2) удалённое обслуживание, когда клиенту предоставляется возможность получать банковские услуги в удалённом от самого банковско-



го офиса месте.

Во втором случае мы можем говорить, что банковский сервис приобретает черты банковского самообслуживания, самосервиса. Банк предоставляет материально-технологическое обеспечение, создаёт необходимые банковские программы и продукты, которые позволяют осуществлять банковские операции и сделки в режиме удалённого доступа.

Отметим, что сегодня в России имеется существенный рост количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях. Общее количество таких счетов выросло с 27 722,6 тысяч единиц на начало 2008 года, до 274 413,1 тысяч единиц на начало 2015 года, то есть в 9,9 раз. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых юридическим лицам, тоже выросло за этот период — в 2,7 раза, физическим лицам — в 4,6 раза (рисунок 8).



Рисунок 8 — Счета с дистанционным доступом, открытые в кредитных организациях РФ, на начало года

Активно развиваются и платежи с применением сети Интернет. За два года (с 2013 по 2014 годы) платежи, распоряжения по которым составлены и переданы в электронном виде клиентами кредитных организаций и самой кредитной организацией через Интернет выросли по количеству на 11,3 процента, а по стоимостному объёму — на 19 процентов.

Как видим, банковский аутсорсинг фактически входит в новый этап своего развития. Уже по существу отрицается форма, структура, банковские технологии «классического» коммерческого банка. Как образно выразился Бретт Кинг — основатель первого в мире мобильного розничного банка — сегодня банк — это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете.

Формирование самосервиса или, в нашем понимании, банковского самообслуживания проявляется в бурном развитии банкинга. Банкинг, как финансовый институт самосервиса, банковского самообслуживания является возможностью максимально извлекать полезность из денег, которые находятся в распоряжении человека, в его собственности или пользовании. Можно согласиться с Бреттом Кингом, который утверждает: «... Банкинг, по сути, — это полезность, содействие и защита. ... Банки очень редко создают настоящую стоимость помимо платформы транзакций или управления активами, по крайней мере, для большинства розничных клиентов. Ценность банка для среднего розничного потребителя — прежде всего в его полезности (способности удовлетворять нужды клиента в финансовых услугах)» [37, с. 96].

В процессе анализа и обобщения последствий эволюции функций обслуживания клиентов, заключающихся в передаче клиентам части функций коммерческих банков и иных финансово-кредитных институтов, мы можем обнаружить некоторый возврат к исходной модели 1PL. Вместе с тем подобная аналогия отражает исключительно внешние признаки. Мы утверждаем, что эти внешние признаки отразили переход к модели аутсорсинга, основанной на более глубоком уровне внутренней интеграции. Модель 3PBL стала приобретать признаки, которые свиде-

тельствуют о её переходе, перерастании в логистическую модель четвёртого уровня 4PBL (Fourth Party Banking Logistics), что однозначно можно трактовать как более высокую форму организации процесса банковского аутсорсинга.

Модель 4PBL может принимать форму углублённой взаимосвязи и взаимодействия клиентов с головным финансово-кредитным институтом, который можно трактовать как материнскую фирму, специфическую для этой формы банковского аутсорсинга. Аутсорсинг проявляется в предоставлении таким финансово-кредитным институтом ниш, как бы внешне обособленных, вынесенных территориально в места удалённого доступа оборудования, рабочих мест клиентов банка, которым предоставлена возможность самообслуживания. Эти вынесенные места банковского самообслуживания, конечно, продолжают оставаться технологически взаимосвязанными с внутрибанковскими структурами, составляя взаимосогласованные, скоординированные коммерческим банком единые технологический процесс и банковскую технологию.

Фактически сейчас клиентам предлагается концепция банковской интернет-логистики, которую можно назвать 5PBL — логистика пятой стороны — использование интернета как единой виртуальной платформы или виртуальной банковской логистики.

Границы между тремя младшими логистическими моделями весьма условны, что характеризует активное состояние рынка логистического банковского аутсорсинга. Дальнейшее развитие банковского аутсорсинга идёт по пути глобализации его задач на базе именно этой концепции.

Последнее стало возможным благодаря глобальной гипервключённости клиентов кредитных организаций в мировую интерактивную сеть с применением технологий мобильной связи и интернет-технологий. Банковское пространство значительным образом модифицировалось. Оно уже не может быть представлено в виде некоторой относительно обособленной совокупности зданий, сооружений, каких-либо физических про-

странств. Сегодня речь надо вести о едином финансово-кредитном, банковском пространстве, в котором операции осуществляются в режиме реального времени.

Головная материнская фирма, предоставляющая возможности глобального гипервключения в единое финансово-кредитное пространство, занимается координацией технологий внутрифирменной структуры, обеспечивает сопряжённость не только рабочих мест удалённого доступа к материнской компании, но и координацию отношений фирмы с финансово-кредитными институтами, а также всевозможными посредниками, органами власти, предприятиями торговли, туризма, здравоохранения и прочими организациями, оказывающими услуги как юридическим, так и физическим лицам.

Такая более интегрированная модель по аналогии принимает форму 5PBL. Здесь клиенты фактически имеют дело с глубокой интеграцией всех производственных, торговых и иных компаний, финансово-кредитных институтов с финансовыми структурами и службами материнской головной фирмы. Как было отмечено ранее, обслуживающий материнскую компанию головной коммерческий банк организует всю совокупность форм кредитно-банковского, финансового обслуживания, предоставляя сервис на рынке ценных бумаг, на долговом рынке, а также для отдельных клиентов, обслуживая их интересы в международных финансово-кредитных организациях.

Весь спектр возможностей, интересов головной материнской компании предоставляется выделенной для этих целей банковской логистической организацией, коммерческим банком или иным финансово-кредитным институтом. В результате в режиме удалённого доступа клиенты получают возможность, работая в режиме самообслуживания, на основе заключённых соглашений получать быстрое, в режиме реального времени качественное обслуживание. Вся система единой виртуальной аутсорсинговой организации позволяет не только экономить время, но и

предоставлять качественный финансово-кредитный сервис материнской компании и связанным с ней предприятиям и гражданам.

### **2.3 Кредитная организация как продукт эволюции аутсорсинга**

Сущность банка в нашем понимании исходит из предпосылки, что следует разделять коммерческий банк как теоретический конструкт и конкретный или типовой коммерческий банк, реально функционирующий в системе бизнес-сообщества. Однако методологическая проблема исследования природы банка будет лежать в выборе теоретических подходов к раскрытию его сущности как организации, предприятия или фирмы. Полагаем, надо критически оценивать потенциал маржиналистского анализа, затрагивающего такие инструменты, как цены, предельные издержки, заработную плату, производительность, предельную производительность и предельную доходность. В рамках этой маржиналистской теории лежит вопрос и ответ на него об актуальности максимизации прибыли кредитной организации, что может привести к иным результатам, если в анализе исследователь будет руководствоваться неденежными соображениями, исходя из принципа, например, социальной ответственности коммерческого банка перед обществом и конкретным индивидом.

Нам представляется, что в этом отношении важны аргументы и выводы, полученные Фрицем Махлупом (1902–1983).

Как известно, проблема предпочтения той или иной научной методологии, выбора правомерности и абстрактного теоретизирования на основе нереалистических предположений или на основе допущений, хотя и «обоснованных», но не «универсально истинных» всегда остаются актуальными и трудноразрешимыми. Здесь остаются основными проблемны-

ми положениями ответы на следующие вопросы:

1. Правомерно ли полагать разумным в качестве основания брать вывод о том, что максимизация прибыли банка может детерминировать тенденцию выделения из её структуры отдельной функции, то есть инициирование процесса банковского аутсорсинга?

2. Является ли главной целью материнской компании максимизация прибыли, что позволяет создать и реализовать на практике материальные предпосылки банковского аутсорсинга с сопровождающими процессами согласия всех или большинства участников, партнёров, управляющих фирмами на практике?

3. Является ли максимизация прибыли их единственной или доминирующей целью, и что в процессе выделения и эволюции самого банковского аутсорсинга все получают необходимую и достаточную информацию?

Несмотря на эти теоретические вопросы, которые порой выглядят риторически, маржинализм как теория не сошёл со своей исторической арены. Основные положения, которые выдвинули ещё предшественники маржинализма Иоганн фон Тюнен (1783–1850), Антуан Огюстен Курно (1801–1877), Жюль Дюпюи (1804–1866), Герман Госсен (1810–1858) и ряд других, до сих пор остаются в научном плане в качестве теоретически обоснованных и логически верных. Ни свергнуть маржинализм с научного пьедестала, ни заменить его чем-то иным в обосновании и доказательстве основных положений теории фирмы, а, следовательно, и теории коммерческого банка до настоящего времени не удалось.

В качестве альтернативного подхода к пониманию сущности кредитных организаций может служить бихевиористский подход (англ. *behaviour* — поведение). Его суть, в частности, сводится к отказу от тех принципиальных положений, которые могут быть обозначены как предварительные гипотезы и предположения. Применительно к коммерче-

скому банку, как сервисному институту, процесс раскрытия его сущности должен опираться лишь на наблюдение за внешним поведением самого института, поведением лиц, которые находятся во взаимодействии с ним. Однако тем самым в отличие от маржинализма бихевиоризм отвергает экономические действия коммерческого банка, который в результате оказания сервисного обслуживания стремится достичь главной цели — обеспечить получение, получить как в краткосрочном, так и долгосрочном периоде максимальную прибыль, как важнейшего для него конечного результата.

В концепции бихевиоризма следует наблюдать за поведением экономических агентов, в нашем случае, коммерческих банков и их клиентов, определить мотивы поведения, чтобы обеспечить наиболее эффективный менеджмент банковского сервиса. В этой исследовательской парадигме целесообразно изучать реальные процессы банковского сервиса, как хорошо выверенную последовательность реализации банковских технологий. Последнее предполагает выработку рациональных моделей организации и управления кредитной организацией. Фриц Махлуп отмечал по этому поводу: «Подобная теория будет оцениваться на «четырёх основных подтеориях», рассматривающих «цели организации, ожидания организации, выбор организации и контроль организации». Предполагается, что пять организационных целей — производство, создание запасов, сбыт, доля на рынке, прибыль — являются предметом переговоров между различными членами «коалиции», которые и составляют деловую организацию, но что цели постоянно меняются и подвергаются воздействию меняющихся сил» [46, с. 77–78].

Бихевиористский подход к пониманию сущности коммерческого банка и его результата деятельности — сервисного обслуживания клиентов — был направлен на достижение «реалистического описания действий» в противоположность подходам, нацеленным на «реалистическое

описание мотивации». Потребность в более реалистичном понимании мотивации при этом объяснялась тем, что в современной корпорации функции собственности и управления разделены, а управляющие, менеджеры обладают и реализуют бóльшую власть, обладая при этом и бóльшей свободой действий [19].

Наблюдаемые процессы сервиса, направленного на клиентов банка, часто становятся более информативными относительно бессодержательных понятий и их связей, которые имеют место в маржинализме. В реальном мире банковского сервиса известные теоретические зависимости и постулаты зачастую не находят своего применения. В качестве аналогии Ф. Махлуп приводит случай с теоретическим водителем автомобиля. Тот, прежде чем совершить обгон, должен как бы изначально предвидеть теоретический исход, принимая во внимание результаты вычисления скорости, дорожного покрытия, ускорения и прочих факторов. В реальной жизни водитель просто оценивает ситуацию, принимает решение и выполняет банальную процедуру обгона.

Из бихевиористской концепции становления и эволюции банковского сервиса на основе аутсорсинга следует, что банк, будучи продуктом специализации, разделения труда и прочих факторов, мог быть описан на основе оценок и потенциальном эффекте выделения банковских операций и передачи их уже другим акторам рынка. В этом случае внутрифирменные трансакции были замещены рыночными. Предсказание же априори возможности и необходимости осуществления банковского сервиса специализированными организациями — коммерческими банками — в концепции маржинализма скорее породит очередные иллюзии относительно того, что вычислитель эффективности организации будет способен учесть все факторы и сопутствующие им неопределённости и риски. Модель кредитной организации как сервисного института в концепции маржинализма не предназначена для объяснения поведения банка и организации



клиентского сервиса, а способна только объяснить и предсказать изменения в ценах самого сервиса, затратах, издержек, получаемого дохода.

В рамках теории маржинализма банк, оказывая услуги, предоставляет клиентский сервис, являясь теоретическим конструктом, умоглядной конструкцией, введение которого в научный анализ позволит выявить закономерности функционирования, связь причин и следствий. Причём этот анализ базируется на данных, которые уже были получены в ходе наблюдения. Как видим, теория банковского сервиса скорее может найти своё подтверждение и теоретическое обоснование апостериори. Однако объяснение и описание организации банковского сервиса и расчёт его эффективности — вещи принципиально разные. Получить теоретическую модель эффективности банковского сервиса и описать эффективность банковских процедур — это не одно и то же. В этом отношении вполне уместно замечание о необходимости различения понятий и методологических подходов на основе (*лат.*) *explanans* — объясняющих и *explanandum* — объясняемых.

Допускать отождествление сущности коммерческого банка как сервисного института в координатах теоретического конструкта и банка, реально оказывающего услуги, значит допускать теоретическую некорректность. Теоретические воззрения и понятия не являются феноменами чувственного реального мира. Скорее здесь имеет право на выверенность суждение о том, что в экономическом анализе реальная фирма возникает не как постулат на перекрёстке логических связей. Как отмечает Ф. Махлуп, фирма в образцовом мире микроэкономической теории не должна порождать никаких неуместных ассоциаций с фирмами в реальном мире. Всем известно, что фирмы существуют в действительности, что они имеют советы директоров, органы управления, разрешающие многочисленные проблемы. Однако это не имеет ни малейшего значения при анализе микроэкономической модели самой фирмы. Эти мыс-

ленно представляемые модели фирмы являются «одноглавыми», то есть это некие принимающие решения единицы, предназначенные единственно для того, чтобы приспособить объёмы производства и цены одного или двух воображаемых продуктов к весьма простым воображаемым изменениям в данных.

Так что теоретическая модель оказывающей банковские услуги кредитной организации есть абстракция, которая на порядки беднее сущности реального объекта — банка. Попытки сделать более адекватной эту теоретическую модель не могут дать положительного результата. В этом отношении реализуется известный принцип неполноты К. Гёделя (этот принцип мы раскрывали в п. 1.1 монографии). Попытка ввести дополнительные факторы, которые более полно учитывали бы содержание концепта коммерческого банка, к положительному результату тоже не могут привести. Напротив, упрощённые модели позволяют в процессе мышления о сущности явлений упорядочить наблюдаемый мир, положить его в прокрустово ложе научно строгих и однозначных понятий и терминов, концептов и денотатов.

Упрощённые теоретические модели становятся более понятными и объяснимыми непротиворечиво, хотя одновременно они далеко удалены от истинности. Поэтому модель банка, стремящегося к максимизации прибыли в концепции маржинализма, необходимо дополнить выводами бихевиористских подходов. Эти выводы не только дополняют, но и одновременно уточняют, ограничат цель максимизации прибыли банка как цели в предоставлении сервисного обслуживания. Перечень уточнений, максимально увязывая теорию фирмы с теорией банка, можно свести к следующим утверждениям:

— нет достаточно оснований для вывода, что банковский менеджмент имеет «неэластичный спрос на досуг». Скорее справедливо обратное утверждение — этот спрос является эластичным по доходу, то есть ожи-

дание высокой прибыли будет понуждать банковских менеджеров жертвовать частью своего досуга;

— банковские менеджеры — люди со своими духовными ценностями и одновременно с бытовыми предрассудками. Они чувствительны к обидам и проявлениям несправедливости от некоторой части своих коллег. Они не будут настаивать на строгом выполнении банковского регламента, который ориентирован на максимизацию банковской прибыли. Некоторая их часть не склонна менять установленные порядки и регламенты, даже если эти перемены будут иметь своим следствием максимизацию прибыли;

— менеджеры банков в большей степени заинтересованы в своей зарплате, бонусах, премиях и иных вознаграждениях, чем в максимизации банковской прибыли;

— предпочтение ориентиров на высокую банковскую ликвидность может составить противоречие с максимизацией прибыли банка;

— для обеспечения более высокой степени контроля соблюдения банковского регламента, менеджеры могут приносить в жертву максимизацию прибыли;

— менеджмент может стремиться к снижению банковских рисков, а это также приводит к потере части прибыли;

— борьба менеджмента за власть, контроль, статус, престиж может также противоречить стремлению к максимизации банковской прибыли;

— часто компромиссы между банковским менеджментом и акционерами кредитной организации достигаются за счёт потери части прибыли;

— можно выделить и иные факторы, которые будут противоречить стремлению максимизировать банковскую прибыль [46].

Некоторое смягчение отмеченных проблем можно получить при переходе на дискреционную модель управления банковским сервисом. Под дискреционным управлением или дискреционным банковским ме-

менеджментом надо понимать такую модель управления, которая позволяет добиваться выполнения поставленных целей, если сами методы управления могут быть охарактеризованы как достаточно разумные. Они часто предполагают отход от прежде установленных правил, регламента, традиций. Последнее даёт основание излишне либеральным авторам придавать этим правилам такие эпитеты, как произвол и пр.

Однако дискреционный характер банковского менеджмента становится доступной формой, методом достижения желаемых целей и ориентиров при сочетании столь противоречивых бихевиористских и маргиналистских факторов. Это положение может быть выражено тем, что теоретическая модель эффективности банковского сервисного бизнеса, в основе которой лежит максимизация совокупной полезности, является не только внутренне противоречивой, но и практически недостижимой, а, следовательно, бесполезной, порождающей лишь очередные иллюзии и нереальные надежды.

Современный банк является организацией, которая сформировалась исторически в результате разрешения противоречий между усложнением функций предприятия и потребностями извлечения преимуществ от разделения труда внутри фирмы. Сюда относится и развитие специализации с закреплением отдельных видов сервиса за выделившимися и ставшими рыночными финансово-кредитными бизнес-структурами. В социально-экономическом смысле банк, как предприятие, самостоятельно систематически производит финансово-кредитные услуги, осуществляя сервисное обслуживание клиентов, которые не входят в структуру банка, то есть за его внешними границами. Содержание финансово-кредитного сервиса predeterminedено в ФЗ «О банках и банковской деятельности», хотя само слово «сервис» в законе не применяется.

Для того чтобы дать более детализированное понимание кредитной организации, следует рассмотреть её в специфическом для неё идентифи-

кационном пространстве, системообразующей среде и специфическом идентифицирующем признаке «банк». Системообразующей средой для банка служит его специфическое пространство-время — финансово-кредитная сфера (система), — в границах которой формируются спрос и предложение на финансово-кредитное обслуживание корпоративного бизнеса и физических лиц.

Идентификационное пространство — есть совокупность банковских операций и сделок, которые может выполнять банк как кредитная организация. Идентифицирующий его признак заключён в существующем требовании к коммерческому банку. Последний в соответствии с законодательством должен выполнять в совокупности три банковские операции: привлекать во вклады денежные ресурсы физических и юридических лиц, размещать последние от своего имени и за собственный счёт, открывать и вести банковские счета, осуществляя обслуживание его клиентов. Только эти организации в соответствии с законом, как мы уже отмечали, могут носить в своём названии слово «банк». Понимание коммерческого банка как системы позволяет представлять его как устойчивое экономическое образование, обладающее признаками целостности.

Если применить к коммерческому банку принципы системной парадигмы экономических организаций [38], то можно сделать следующие уточнения относительно специфики коммерческого банка.

1. Кредитная организация представляет собой системное целостное образование, которое находится в коммерческих взаимоотношениях с другими экономическими системами (мегарегулятором, органами государственного управления, клиентами и др.). Каждый экономический агент представляет поле взаимодействия политики кредитной организации, её миссии, идеологии, культуры и психологии сервиса, этики банковского обслуживания и т.д.

2. Коммерческий банк как сервисный институт руководствуется оп-

ределёнными предпочтениями относительно своей клиентуры, выделяя юридические и физические лица, клиентов по размеру вкладов/депозитов, полученных кредитов по срокам и др.

3. Как сервисный институт коммерческий банк развивается и эволюционирует в силу собственных законов развития, а также под воздействием внешних факторов, например, требований Банка России как мегарегулятора. При этом следует принимать во внимание, что источниками эволюции скорее являются постоянные и устойчивые детерминанты, а не случайные, хотя и мощные импульсы в изменении политики кредитной организации.

4. Сервису коммерческого банка присущи дисфункции, недостатки, которые находят отражение в финансово-кредитном пространстве-времени.

5. Качество и количество предоставляемого сервиса собственно банками может в настоящее время сравниваться с аналогичными показателями сервиса небанковских структур. Это сравнение есть проявление действительных факторов конкуренции на рынке финансово-кредитных услуг, предоставляемых клиентам.

В последнем случае (то есть п. 5) мы имеем возможность сравнения лишь коммерческих банков и небанковских кредитных организаций (НКО). Несмотря на существенное уменьшение числа банков, число НКО не прирастает, их удельный вес в общем числе кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций, пока мал. Как показывает анализ, НКО пока не могут пока составить конкуренцию банкам (таблица 10).

К сожалению, показать конкурентные позиции кредитных организаций в сравнении с другими организациями финансового сектора пока не представляется возможным. Таких исследований в их масштабном (страновом) виде нет.

Однако анализ по числу организаций можно сделать. Это связано с тем, что с 2014 года Банк России разработал перечень финансовых организаций в соответствии с требованиями Руководства по системе национальных счетов (СНС-2008).

Таблица 10 — Сопоставление числа банков и небанковских кредитных организаций (НКО)

	Дата, год							
	01.05.2012		01.05.2013		01.05.2014		01.08.2015	
	ед.	доля	ед.	доля	ед.	доля	ед.	доля
Кредитные организации, имеющие право на осуществление банковских операций, всего	970	100,00	955	100,00	894	100,00	783	100,00
в том числе:								
— коммерческие банки	910	93,82	895	93,10	835	93,40	727	92,84
— НКО	60	6,18	60	6,90	59	6,60	56	7,16

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.

Перечень финансовых организаций включает организации, находящиеся в стадии ликвидации или временно прекратившие свою деятельность, имеющие до момента ликвидации в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечающие по своим обязательствам этим имуществом.

В финансовый сектор экономики Банком России включены следующие подсектора (рисунок 9).

В соответствии с данным делением количественная структура организаций финансового сектора сложилась следующим образом (таблица 11). С точки зрения теории выделившаяся финансово-кредитная структура представляется теоретической моделью системы воззрений на

экономическую природу коммерческого банка как важнейшего звена финансово-кредитной системы, его сущности, эволюционного развития как института.



Рисунок 9 — Подсектора финансового сектора экономики

Таблица 11 — Количество и структура организаций финансового сектора России, на 01.07.2015 года

	Наименование сектора экономики в соответствии с СНС-2008	Код сектора	Количество, ед.
1.	Центральный банк Российской Федерации	S121	1
2.	Кредитные организации	S122	1 038
3.	Инвестиционные фонды	S124	4
4.	Другие финансовые организации	S125	27 365
5.	Государственные финансовые корпорации	S1251	1
6.	Страховщики	S128	398
7.	Негосударственные пенсионные фонды	S129	117

Примечание — В таблицу включены и организации, находящиеся в стадии ликвидации или временно прекратившие свою деятельность.



Поскольку экономическая теория обнаруживает сегодня множество таких теоретических систем, то и сама экономическая природа сущности банка, его эволюции будет представлена во множестве теоретических аспектов, функций, эволюции, структур, организационно-правовых форм. При этом надо принимать во внимание, что теоретические модели банка как предприятия могут быть представлена дескриптивным описанием с применением соответствующих терминов, правил формальной логики, исходных базовых положений, форм доказательства и аргументации. Эти модели могут быть также представлены в форме нормативной экономической теории, когда логичность самой модели находит своё подтверждение в необходимости их воплощения в практику, их полезности, эффективности. Наконец, теория банка может научно аргументироваться экономико-математическими моделями, которые, если быть строгими в исследованиях, призваны инструментально подтвердить дескриптивную ветвь экономического знания сущности коммерческого банка.

Принципиальное отличие отмеченных теоретических подходов скорее видится в недостатке нормативного и эконометрического подходов. Дескриптивный подход в большей степени отвечает на вопрос о природе сущего, тогда как нормативные модели вернее всего отвечают на вопрос о возможности желаемого, следованию тенденции поиска не столько истины, сколько должного. Эконометрические модели теории банка скорее отвечают на вопрос эффективности, оптимальности той или иной модели в теории предприятия.

Существенным методологическим подходом, тем не менее, остаётся тот факт, что кредитная организация исследуется как системное образование, то есть как система в наиболее полном понимании значения этого термина. Поэтому различающиеся в исследованиях модели коммерческого банка будут предопределены исходным положением о природе того экономического пространства, в котором функционирует кредитная орга-

низация как единица другого более системного образования. Например, в неоклассическом теоретическом пространстве-времени банк будет представлен как сервисная функциональная единица, которая посредством преобразования потока ресурсов позволяет производить услуги, обслуживая своих клиентов.

Если обратиться к институциональной теории, например, к публикациям Д. Норта, Р. Коуза и других авторитетных учёных, то банк будет представлен моделью системы контрактов, увязывающих в функционирующее целое имущественный комплекс, денежные активы (собственные, привлечённые, заёмные), собственников этих ресурсов (акционеров, пайщиков), менеджеров, наёмных работников, клиентов банка, государства с его институтами контроля, регулирования, надзора, а также наднациональных финансово-кредитных институтов.

Рассматривая вариант концепции, которая базируется на системной парадигме, сущностное содержание дескриптивной функции, следовательно, и сущность банка, может быть представлена в виде некоторого системного множества экономических положений, например, принципов суверенности, полифункциональности, многофакторности, функционирования, полисубъектности, автономности интересов и несводимости их к интересам других субъектов, интенциональности (от лат. *intentio* — намерение) функционирования, воспроизводственной сбалансированности, внутренней консолидации и координации, рыночной мотивации, учёта рыночных сигналов, социальной ответственности [38].

Принцип суверенности коммерческого банка в процессе клиентского обслуживания означает, что банк наделён правами, которые предоставляют ему поле деятельности в финансово-кредитном пространстве-времени. Ограничение деятельности кредитной организации строго регламентируется, лишение его банковской лицензии предусмотрено законодательством и не может реализовываться по произволу администратора

и даже мегарегулятора. Чтобы ограничить его деятельность должны иметься достаточные для этого основания.

Принцип полифункциональности коммерческого банка заключается в том, что он осуществляет не только предусмотренные законом финансово-кредитные операции и сделки, но и как хозяйствующий субъект может реализовывать свои действия по отношению к стейкхолдерам, менеджерам, партнёрам в бизнес-сообществе в рамках норм хозяйственного, трудового, финансового законодательства.

Принцип многофакторности функционирования коммерческого банка проявляется во взаимозависимости от конечного числа взаимосвязанных, хотя и не редуцируемых полностью финансово-экономических, производственных, внешнеэкономических факторов, которые, в конечном счёте, можно рассмотреть как ресурсы и ограничения.

Принцип полисубъектности реализуется в качестве основания деятельности банка в процесс координации решений и действий как внутрибанковских, так и внешних акторов, влияющих на политику кредитной организации. Сущность принципа полисубъектности сводится к учёту разноплановых интересов, разнящейся зоны ответственности, массы риска, которые остаются или передаются в процессе сервисного обслуживания клиентов банка.

Принцип автономности интересов означает несводимость банка к интересам других участников финансово-кредитного рынка. Он проявляется в реализации собственной относительно независимой экономической политики банка. Интересы стейкхолдеров не сводимы к интересам менеджеров банка, инвесторов к получателям бонусов и выгодоприобретателей. Наконец интересы банка как целого не могут быть представлены как суммативное целое интересов его персонала.

Принцип интенциональности деятельности сводится к противоречию обширной доли целей, намерений, перспектив развития банка в каж-

дый момент времени<sup>10</sup>. Это противоречие между располагаемым в настоящее время ресурсами, желаниями приобретения в будущем и текущей изменчивостью намерений и планов в результате внешних сигналов и внутренних побуждений и стимулов.

Принцип воспроизводимости понимается как способность коммерческих банков непрерывно формировать резервы, размещать их, компенсировать временную нехватку ресурсов, используя рынок МБК, привлекать их на иных основаниях. Это позволяет кредитным организациям наращивать собственный капитал, создавая тем самым предпосылки для его расширенного производства.

Сущность принципа внутренней банковской консолидации и координации раскрывается в ориентации ресурсов и активов всех структурных подразделений банка в едином направлении выбранных приоритетов. В этом случае реализуется единое управление активами, пассивами коммерческого банка, как собственными, привлечёнными так и заёмными ресурсами. Наделение структурных подразделений активами с приданием им самостоятельности в управлении независимо от центрального управления приводит к потере единства, целостности банка, трансформации внутрибанковского управления на внешнерыночное.

Принцип учёта рыночных сигналов раскрывается в понимании и оценке сигналов рынка об угрозах, возможностях, потенциально достижимых успехах, рисках потерь доли рынка, что позволит, в конечном счёте, сохранять конкурентные преимущества банка.

Принцип социальной ответственности предполагает понимание своей социальной ответственности, следование миссии банка, соблюде-

---

<sup>10</sup> Интенциональность (от лат. *intentio* — намерение, стремление) — понятие ряда философских учений, фиксирующее особенность человеческого сознания, которая состоит в его направленности на какой-нибудь предмет, в идеальном «полагании» предмета в мысли, тем самым становящегося «идеальным» предметом.

ние прав как клиентов, акционеров/пайщиков, так и рядовых работников кредитной организации.

Авторы отдают себе отчёт в том, что эти принципы можно дополнять. Вместе с тем, отмеченные принципы организации коммерческого банка становятся и необходимыми, и достаточными, чтобы банк как организация (предприятие) выполнял функции обслуживания клиентов банка, либо формировал материальные предпосылки внутри самой банковской структуры, чтобы в процессе сервиса конечный продукт принимал форму банковской услуги. Однако поскольку банковская услуга представляет собой благо для клиента банка уже непосредственно, то бихевиористская модель кредитной организации становится более востребованной в микроэкономическом анализе.

Оказывая услугу, коммерческий банк работает с клиентами персонально, ведь он не принадлежит к институтам массового обслуживания. Здесь услугу получает каждый клиент в отдельности, с которым проводят консультации по индивидуальным ожиданиям клиента от коммерческого банка, персонально заключают соглашения и подписывают договоры. В результате концентрируется внимание на потребностях, ожиданиях, возможностях отдельных предприятий, организаций и физических лиц или потенциальных клиентов банка. Безусловно, банковский менеджмент именно в результате личного общения по характеру поведения клиента легче понимает его цели, намерения, ожидания, возможности.

Ещё на стадии статистических обобщений выявляется возможность выделения общего в отдельных группах клиентов, что может отражаться в структуре коммерческого банка. Так, в структуре группы ВТБ предусмотрено два самостоятельных банка, один из которых обслуживает юридических лиц (ВТБ — корпоративный), а другой — нацелен на обслуживание граждан (ВТБ24). Тем самым кредитная организация приобретает дополнительные возможности в большей степени учитывать специфику

поведения отдельных специфических групп клиентов, принимая во внимание особенности их ценностной ориентации, выделяемых общностей в области культуры, финансового потенциала, отношения к риску, ориентации на максимально возможный доход и т.п. Кредитная организация с бихевиористских позиций становится междисциплинарным институтом, использующим в своей клиентской работе достижения теории и искусства в сфере психологии, в том числе социальной и криминальной, делового общения, социологии, финансового менеджмента, что позволяет в максимальной степени применять современные знания, достижения науки и практики в профессиональной деятельности.

Расставляя приоритеты по индивидуальной работе с клиентами, менеджмент банка получает необходимую базу для квантования своей клиентской базы, выделяя и обособляя отдельные структуры по работе с некоторыми выделенными постоянными образованиями (например, работа с VIP-клиентами). В качестве методологических оснований для такой работы был положен системный метод, который получил своё признание и широкое распространения в первой половине прошлого века, благодаря работам учёных-экономистов, социологов Дж. Хоманса, Р. Мертсона, Т. Парсонса, Дж. Бьюкенена, Э. Доунса, К. Эрроу, Г. Тэллока и др. авторов.

Полагаем, имеется достаточно оснований для утверждения, что бихевиористский подход к раскрытию сущности коммерческого банка через его эволюцию, выделившегося из бизнес-сообщества в результате передачи сообществом финансово-кредитной функции на аутсорсинг, позволяет учесть в совокупности три основополагающие фактора:

1. Исторически понятый процесс возникновения, эволюции и становления кредитной организации в результате передачи в аутсорсинг отдельных функций бизнес-сообществом.

2. Реализуемые функции коммерческого банка, обнаруживаемые в процессе банковского сервиса.

3. Современный коммерческий банк как ставшее и реально существующее предприятие (организация), являющееся основным элементом национальной финансово-кредитной системы.

Процесс становления и выделения банка как коммерческой структуры в результате объективно назревшей необходимости осуществления аутсорсинга получил своё теоретическое обоснование в работах Т. Парсонса. Разработка и применение Т. Парсонсом структурно-функционального подхода позволило ему, опираясь на диалектические взаимосвязь, взаимодействие формы и содержания, структуры и функций, создать модель логического становления структуры, когда развившаяся функция объективно потребовала диалектического разрушения прежней структуры и перехода системы в новое качество.

Анализ сущности процесса банковского аутсорсинга в концепции бихевиоризма сквозь призму теории социального действия Толкотта Парсонса, даёт возможность сделать некоторые обобщения и выводы, которые имеют прямое отношение к предмету нашего исследования. Например, акционеры/пайщики, клиенты, персонал банка, могут быть представлены как индивиды, действия которых внутренне мотивированы, они ориентируются на внешние цели, руководствуются предписаниями различных регуляторов, включая нормы этики. Сам же процесс выделения внешней, уже относительно экономически самостоятельной рыночной структуры предопределён тем, что сама эта выделяющаяся функция, проявляющаяся в действиях, операциях, сделках бизнес-сообщества, имеет внутреннюю структуру. Первоначально, будучи имманентно включёнными в операции бизнес-сообщества, эти операции, сделки обладали целостностью по отношению к другим банковским операциям и сделкам.

В то же время указанные сделки и операции не просто находились в текущей ситуации банковской деятельности, поскольку они были ориентированы на перспективу. Этот факт отвечал не только потребностям бы-

тия клиентов коммерческого банка, но и потребностям становления и перспективам развития самой кредитной структуры. Выявляемые противоречия развития формируют объективные и субъективные предпосылки по разрешению противоречий самого предприятия, организации, что проявляется во внутренних и внешних факторах структурных трансформаций этих форм бизнеса. Будучи первоначально внутренней, структура предприятия или организации, отвечающая и выполняющая функции получения и осуществления платежей, например, получила своё независимое существование от материнской организации, передав эту функцию третьей стороне и заключив с ней сделку на рыночных условиях. В результате внутренняя транзакция в рамках одного предприятия, стала осуществляться в форме внешней транзакции на рыночных основаниях.

Такое выделение банковской структуры, применяя подходы Толкотта Парсонса, было осуществлено в координатах пространственно-альтернативных факторов и состояний, которые можно уже в развитие теории Парсонса перенести на специфический рыночный институт — коммерческий банк.

Кредитная организация как целостное образование определяет свою миссию, проводит ценностное ориентирование своих корпоративных действий, которые сами являются результатом переплетения противоречивого множества индивидуальных интересов, частных ценностных ориентаций. Исторически банковский аутсорсинг возник как результат: а) выделения внутриорганизационной структуры из ключевых альтернативных моделей; б) внешнего выделения аутсорсинга и установление взаимоотношений с выделившейся структурой на основе рыночных ценностей, механизмов и инструментов. Они проявляются как:

— эффективность или аффективность, то есть нейтральность в развитии аутсорсинга;

— коллективизм или эгоизм;



— партикуляризм или коллективизм.

Учитывая научные подходы Т. Парнсонса, следует одновременно подчеркнуть, что перечисленные ситуации — крайности, которые в чистом виде никогда не встречаются. Принимая решение о передаче банковских операций в аутсорсинг, бизнес-сообщество представляет множество структур, которые действуют наряду с другими акторами рынка. Одновременно такие акторы не только действуют наряду с другими, преследуя свои эгоистические или частные интересы, но они могут находиться в границах общих экономических групп, образований, сообществ. Если сообщество обнаруживает общность групповых интересов в организации единого платёжно-расчётного института, то этот коллективный интерес помогает каждому участнику бизнес-сообщества наиболее эффективно претворять в жизнь свои частные интересы.

Выделение банковского аутсорсинга имело своим следствием перераспределение энергии, ресурсов. Направляя часть ресурсов на становление аутсорсинга, конкретное предприятие/организация как бы отнимало их у себя, разделяя их между собой и всем групповым сообществом. Чем более актор выделял ресурсов на становление аутсорсинга, тем в бóльшей мере он был ориентирован на «коллективизм», но тем самым он в бóльшей мере погружался в своей деятельности на реализацию своих частных целей, в ориентацию «на себя». Поэтому мы отмечаем достаточную логичность вывода Т. Парсонса о том, что «ориентация на себя» есть одновременно «ориентация на коллектив».

Применяя эту логику к формированию предпосылок становления и эволюции банковского аутсорсинга, можно сказать, что создание в границах банковского сообщества отдельной небанковской организации, выполняющей отдельную банковскую операцию или сделку, вполне возможно. При этом отвлечение ресурсов частного предприятия на создание коллективного банковского органа, например, центрального националь-

ного банка, есть частная потребность как отдельного коммерческого банка, так и всего банковского сообщества. Так что бихевиористская научная парадигма вполне логично объясняет с позиции экономического поведения акторов денежного рынка логику возникновения, становления и развития банковского аутсорсинга. Оказание банковских услуг небанковскими кредитными организациями есть продукт эволюции самой кредитной системы в национальных экономиках. Банковский сервис развивается в последние годы не столько в границах банковской системы, сколько в «парабанковской» системе, при этом последние выигрывают в конкурентной борьбе у банковского сообщества.

Отметим попутно, что Центральный банк РФ избегает использовать термин «парабанковская система», который широко применяется за рубежом. «Операторы парабанковского альтернативного рынка — хедж-фонды, фонды прямых инвестиций, фонды денежного рынка, брокеры и дилеры фондового рынка, в том числе кондуитные компании, эмитенты бумаг под секьюритизированные активы, специальные юридические лица (SPV), страховщики и перестрахователи. Околобанковский сектор включает не только инвестиционную индустрию, но и других специализированных финансовых посредников небанковского типа, включая страховые компании и пенсионные фонды» [24].

В неоклассической теории коммерческий банк как предприятие представлен в виде модели «чёрного ящика». Такое направление экономической теории принимает предприятие (организацию, фирму) как данность, вопрос о появлении, предпосылках появления фирмы в данном случае не ставится. В концепциях институционализма и неоинституционализма, новой институциональной экономической теории проблема фирмы приобретает важное значение, и сама теория даёт ей своё теоретическое обоснование. Наибольшее признание в рамках неоинституционализма получили взгляды на фирму как на социальный институт, пред-

ставленный некоторым экономическим сообществом, объединённым общими мотивами в процессе производства товаров и услуг. Посредством фирмы осуществляются механизмы заключения хозяйственных сделок на рыночных основаниях, которым присвоен термин «транзакции». Эти хозяйственные сделки оформляются посредством заключения контрактов, что дало основание учёным теорию фирмы рассматривать одновременно как теорию контрактов.

Существует целый ряд различных теоретических концепций, объясняющих причины функционирования фирм (то есть и коммерческих банков) на рынке. Например, Фрэнк Найт, полагал, что существование фирмы объясняется снижением уровня рисков и неопределённости на рынке. По мысли Йорама Барцеля фирмы возникают в стремлении снизить издержки в процессе экономической деятельности. Наиболее известной в экономической теории является теория транзакционных издержек Рональда Коуза, Нобелевского лауреата в области экономики, изложившего в 1937 году основные фундаментальные положения своей концепции в статье «Теория фирмы».

Ф. Найт предпринял весьма успешную попытку объяснить причины появления фирмы в децентрализованной экономике, другими словами, показать экономическую природу фирмы вообще. Его подход был довольно-таки оригинальным и выражен через необходимость распределения риска в процессе производства и реализации продукта. Ф. Найт с полным основанием утверждал, что персонал предприятия не склонен принимать на себя риски. Такие экономические агенты, не являясь собственниками капитала, не принимают риски на себя, должны, поэтому, довольствоваться стабильными доходами, которые по своей сути являются факторными доходами (в маржиналистской концепции — в основном зарплата за труд). Собственник же, владелец фирмы, уже принимает на себя риски, поэтому он может довольствоваться не только факторны-

ми доходами на капитал, но и получать причитающуюся ему плату на риск. Такая плата обретала экономическую форму прибыли. Подход Ф. Найта вполне логичен. Прибыль получают только агенты, принимающие риски на себя, оставляющие их «на своём страхе». Что касается других акторов рынка, в лице персонала фирмы, то будучи свободными от внутреннего риска, они вынуждены мириться с управлением и контролем своей деятельностью.

Теории фирмы получила дальнейшее развитие на основе концепции транзакционных издержек Рональда Коуза. Указанный учёный проводил определённую аналогию с теорией Фрэнка Найта, связанную с процессом выплаты заработной платы персоналу фирмы. Коуз предложил следующую модель. Получающие доходы работники всё-таки принимают на себя риски, но не оговаривают это условием контроля со стороны третьих лиц. Приобретая товары или услуги у третьих сторон, ни продавец, ни покупатель не накладывают друг на друга права контроля. Рыночные агенты сохраняют свою экономическую свободу при прочих равных условиях. Фирма со своей ценовой политикой в отношении третьих лиц, ставшая результатом расщепления прежде единого процесса, уже не нуждается в самой себе лишь как в институте распределения риска. Сам риск распределяется/перераспределяется через ценовой механизм, поскольку органично включает в свои формирующие факторы соответствующую надбавку за риск.

Как можно видеть, Р. Коуз вполне логично вводит в свою теорию новацию о том, что своё существование фирма находит в экономии транзакционных издержек. Р. Коуз, отмечает: основная причина того, что создавать фирмы прибыльно, должна быть та, что механизм цен не работает без издержек. Очевиднейшая из затрат организации производства при помощи ценового механизма состоит в выяснении того, каковы же соответствующие цены [40].

Р. Коуз рассматривает сущность фирмы сквозь призму отношений, возникающих тогда и там, где и когда использование ресурсов, их направление начинает целиком зависеть от предпринимателя. Последний принимает решение о создании фирмы, её делении, выделении, ликвидации, руководствуясь соотношением эффективности, структуры и размера предприятия. Банковское сообщество на основе эмпирических данных может определить, что содержать каждой фирме собственное подразделение, отвечающее за организацию платежей и расчётов, за хранение и инкассацию наличности становится менее выгодным, чем передавать эти функции третьим лицам на рыночных основаниях на аутсорсинг. Это одновременно означает, что созрели объективные экономические предпосылки для выделения акторов рынка, которые будут заниматься отдельными банковскими операциями и сделками.

Применив аргументацию Р. Коуза по данной проблеме, мы можем воспроизвести вслед за ним следующие послы. Функционирование рынка банковских услуг и сделок невозможно без определённых расходов. Однако, если создать независимую фирму-банкира и предоставить ей, как некоторому рыночному авторитету, право работать с ресурсами, можно эти затраты уменьшить. «Предприниматель, поскольку он может получать факторы производства по меньшей цене, чем предоставил бы вытесненный им рынок, должен выполнять свои функции с меньшими затратами. А если он этого не сумеет, всегда есть возможность вернуться к услугам открытого рынка» [40, с. 16].

Таким образом, теорию транзакционных издержек, как мы полагаем, можно применить к процессу становления банковского аутсорсинга, то есть он получает своё теоретическое обоснование. Возросшая специализация, интеграция банковского сообщества делает издержки трансформации банковского продукта отдельным коммерческим банком более затратными по сравнению с транзакционными издержками при покупке

такого продукта у выделившейся в результате аутсорсинга банковской структуры. Суммарные издержки в результате аутсорсинга банковского продукта повышают степень эффективности функционирования всей банковской системы. Выделившаяся структура, получая статус кредитной организации, оказывает услуги банковскому сообществу, например, центральному национальному банку, либо оказывает услуги бывшим клиентам коммерческих банков, либо самим коммерческим банкам. Это достигается деятельностью по оказанию отдельных банковских операций и сделок в форме обслуживания, что в нашем понимании подпадает под понятие «банковский сервис».

Итак, процесс развития системы банков осуществлялся в координатах теории маржинализма. Мы полагаем обоснованным наш вывод о том, что если предельные издержки по оказанию услуг клиентам возрастали в большей пропорции, чем возрастали предельные доходы от реализации конкретных банковских операций или сделок, то это был сигнал для смены парадигмы управления структурой самого банка. Следовательно, если доходность от аутсорсинга была выше, чем если бы эта услуга оказывалась каким-то структурным подразделением банка, то вывод делался однозначно в пользу передачи этой услуги из банка третьей стороне и заключением с ней хозяйственных отношений. В результате это приводило к росту специализации финансово-кредитных структур. Мы предполагаем, что крупные и средние банки со временем будут всё в большей степени наращивать масштабы использования аутсорсинга. Небольшие банки, занимая свои специфические ниши и работая с определённым составом клиентуры, будут сохранять тенденцию к универсальности, которая будет ограничена традиционным набором банковских услуг для своей клиентуры.

Следует подчеркнуть, что в Российской Федерации преобладают тенденции к уменьшению числа небольших коммерческих банков. С некоторой долей условности можно принять, что такие кредитные органи-

зации входят в последнюю группу российских банков (от 501 до 797 ед.). 797 — это число кредитных организаций по состоянию на 01.07.2015 г. Тогда удельный вес таких банков по активам, капиталу и обязательствам составит по отношению к итоговым показателям мизерные величины (таблица 12).

Таблица 12 — Отдельные показатели деятельности кредитных организаций, входящих в группу 501–797, по состоянию на 01.07.2015 года

	Группы кредитных организаций		
	Итого, все группы КО, млн руб.	Группа 501–797 млн руб.	Группа 501–797, в процентах к итогу
Активы (пассивы)	73 513 382	358 882	0,488
Капитал (собственные средства)	8 166 376	110 790	1,357
Вклады физических лиц	19 892 300	89 716	0,451

Примечание — Рассчитано авторами по [71].

Возможно и некоторое промежуточное положение, когда крупные кредитные организации, теряя доходность<sup>11</sup>, будут создавать свои специализированные структуры, призванные обеспечить извлечение большего относительного дохода за счёт наращивания специализации. Мы уже приводили пример группы ВТБ, которым были созданы структуры по обслуживанию бизнеса (ВТБ — корпоративный) и для обслуживания населения (ВТБ 24 — розничный). Крупные банки в силу достаточности фи-

<sup>11</sup> Кстати говоря, у этой группы небольших банков рентабельность активов составляет 3 процента, рентабельность капитала – 10 процентов. А у кредитных организаций, входящих в группу 1–5 (Сбербанк, ВТБ и др.), ниже – 1 и 7 процентов соответственно.

нансовых ресурсов<sup>12</sup> способны в большей степени извлекать дополнительные доходы за счёт наращивания специализации своей банковской деятельности, передавая при этом часть услуг третьим лицам в банковский аутсорсинг. В этом случае сама финансово-кредитная структура, которой будут переданы эти банковские операции и сделки, может получить как полную финансовую самостоятельность, так и стать аффилированной с материнской компанией дочерней организацией.

---

<sup>12</sup> Капитал группы 1–5 в 38,5 раз превышает капитал кредитных организаций, входящих в группу 501–797.





### 3 Оценка эффективности банковского аутсорсинга: методические подходы

#### 3.1 Центральный банк как продукт банковского аутсорсинга

**Н**апомним, как это было показано выше, что кредитные организации стали продуктом, результатом аутсорсинга бизнес-структур, которые передали на рыночных условиях часть принадлежащих им прежде внутрифирменных функций третьим сторонам. Это позволило некоторым авторам представлять коммерческие банки в примитивном виде вроде вынесенных вовне своего предприятия «бухгалтерию вместе с кассой». Проведение кассовых операций стало осуществляться, таким образом, уже на основе сделок с выделенной «внешней» бухгалтерией.

А что же центральные банки? Подчиняются ли они при анализе их эволюции нашим выводам? Исторически центральные банки возникли гораздо позднее коммерческих банков и иных организаций, которые в настоящее время выполняют операции и сделки, которые в соответствии с законами о «Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и «О банках и банковской деятельности» определяются как банковские операции и сделки, а сами предприятия (организации) — как кредитные организации.

Представляет научный интерес проблема экономических предпосылок и исторических форм становления и эволюции института центральных банков применительно к процессу сервисизации экономики. Как банки стали результатом банковского аутсорсинга, так и в более позднее время сами центральные банки стали продуктом, результатом разрешения финансово-экономических противоречий в рамках уже сформированной национальной банковской системы.

Первый центральный банк, как известно из истории финансов, воз-

ник в 1668 году в Швеции (Риксбанк).

Однако подлинное научное внимание к экономическим и финансовым предпосылкам его становления, несомненно, уступает интересу исследования процессов возникновения центрального банка Англии в 1694 году. Ведь Банк Англии обнаружил в своём становлении гораздо больше универсальных признаков и оказал существенно бóльшую роль на процессы становления центральных банков в других странах (Франция — 1880 г., Германия — 1875 г., Италия — 1893 г., Норвегия — 1816 г.).

Центральные банки стали важным шагом на пути укрепления ростовщичества, хотя уже в иных формах, монополизируя в своих руках эмиссию законных платёжных средств под эгидой и патронажем государства, претендуя при этом на сеньораж — эмиссионный доход. Крупные ростовщики оказывали серьёзное влияние на политику Англии того времени. Одновременно и интересы центральной власти, стремившейся к укреплению своей вертикали, совпадали с чаяниями ростовщического капитала. При всём этом сама природа государства нуждалась в подобном институте, как центральный банк. Система, с её появлением, стала достраивать недостающие ей элементы и органы, в том числе и органы финансовой власти. Центральный банк как орган государства призван был обеспечить координацию всей деятельности коммерческих банков и иных финансово-кредитных организаций, стать своего рода «генеральным штабом» своеобразного «денежного картеля» [35, с. 608].

Ускорению процесса создания центральных банков придал тот факт, что государства стали эмитировать бумажные платёжные средства. Одновременно в сознании тогдашних элит стал формироваться образ банка, который обладал бы правом эмиссии бумажных платёжных средств, которые не покрывались бы действительными деньгами, изготовленными из золота и (или) серебра. Стала под давлением привилегированной части ростовщичества развиваться и доминировать концепция

так называемой «банковской школы». В основу идеологии «банковской школы» была положена возможность и необходимость эмиссии такого количества бумажных денег, которое не покрывалась бы на сто процентов ни золотом, ни товарными запасами. Размер эмиссии, как считалось, должен определяться потребностями хозяйства в деньгах [35]. Представители же «денежной школы» полагали, что уже кризис 1825 года имел своим основанием отрыв объёма эмиссии Банка Англии от его металлического золотого запаса. В качестве дополнительного довода представители этого монетарного течения приводили неудачный опыт короля Уильяма, суть которого заключался в отрыве процессов эмиссии от золотого покрытия, что, в конечном итоге, привело к всплеску инфляции в конце 17-го – начале 18 веков.

Другой аргумент сводится к тому, что политическая власть всегда стремилась найти и использовать любые механизмы, инструменты, которые бы давали дополнительную власть правителям. Такой дополнительной формой стала сила денег, власть финансов. В результате государство стало достраивать свои институты, максимально извлекая выгоду из нового института — центрального банка. Ростовщики, которые уже в средневековой Англии были представлены как коммерческие банки, получили в своё распоряжение мощный государственный финансовый орган — центральный банк. Последний не только стал структурой, которая приносила им доход от сеньоража, но одновременно создавал условия для стабильной, устойчивой своей деятельности как системы.

Принятый в 1844 году Акт Роберта Пиля фактически закрепил ряд новаций в деятельности нового института — Банка Англии. Главное, что он приобрёл исключительное право на эмиссию, хотя при этом сам размер эмиссии был ограничен уровнем 1844 года. Коммерческие банки постепенно выходили из этого процесса и к 1921 году они своё эмиссионное право утратили. Сеньораж, как разницу между  $M1$  и  $M0$ , они стали полу-

чать за счёт эмиссии безналичных депозитных денег.

Таким образом, центральный банк с самого момента своего образования стал обеспечивать обслуживание правительства и системы коммерческих банков, которое, прежде всего, сводилось к созданию в стране единого расчётно-платёжного механизма. Центральный банк, выпуская в обращение деньги, одновременно создавал резервы для коммерческих банков, что позволяло им осуществлять кредитование и получать соответствующие доходы.

Поскольку вся банковская система функционировала на принципах частичного резервирования, то изначально можно было признавать коммерческие банки как финансово неустойчивые организации. Для того чтобы создать инструмент финансовой устойчивости финансовой системы, банки должны были иметь «кредитора в последней инстанции» (англ. *lender of last resort*) или «кредитора последней руки». Такой структурой объективно становился центральный банк. Он же по определению не мог приобрести статус банкрота, ибо свои долги погашал своими же новыми кредитными деньгами (обязательствами). Таким образом, в данной функции центральный банк, ссужая деньгами коммерческие банки, одновременно обслуживал национальную экономику, институты государства.

Будучи органом государства, центральный банк обладает инструментарием, обеспечивающим функционирование государства как целого. Однако интересы государства как целого не могли для центрального банка становиться формой коммерческого интереса. Более того, центральному банку вменялось в обязанность обеспечение надзора и регулирование банковской сферы, усмиряя оппортунистические проявления в действиях некоторых коммерческих банков и других финансово-кредитных институтов. Так что сформированные в процессе исторической эволюции механизмы центрального банка, такие как установление нормативов, наложение штрафов, выдача предписаний следует понимать, как форму об-

служивания им банковской системы, то есть как специфическую форму сервиса подобной банковской структуры.

После Второй мировой войны полномочия центральных банков были расширены, им были вменены такие функции, которые просто невозможно отнести к монетарным инструментам и механизмам, как например, борьба с бедностью и безработицей, обеспечение необходимых темпов экономического роста. Если критически не рассматривать итоги такой «денежно-кредитной политики», то мы можем утверждать, что центральные банки, осуществляя свои функции как институт государства, оказывали услуги другим субъектам органов государственного управления, обслуживая их и предоставляя им свои специфические для центрального банка услуги.

Центральные банки изначально создавались как институты государственного банковского сервиса. Но не надо абстрагироваться от многочисленных фактов оппортунистического поведения бизнес-структур, находящихся формы влияния на публичную власть, а также от того, что центральные банки оказывали услуги и коррумпированной бюрократии, обслуживая их интересы. В. Ю. Катасонов отмечал, что центральные банки, функционирующие на принципах частичного резервирования, используя свои специфические механизмы и инструменты, фактически создали и узаконили систему перераспределения богатства в обществе. Ведь государственный долг обслуживается за счёт средств, которые, в конечном счёте, являются отчислениями от прибыли предприятий, либо налоги, собираемые с его граждан [35].

Центральный банк, используя присущие ему инструменты, способен расширять депозитную, а, следовательно, и кредитную базу, создавая этим предпосылки для удовлетворения спроса банков на резервы.

Банки есть финансовые интермедиаторы, посредники. Они не только перераспределяют денежные ресурсы между акторами рынка, между

производителями, у которых могут быть временно свободные денежные ресурсы, а другие испытывают их временный дефицит, но и между кредитными организациями. Некоторые банки могут переживать период временной нехватки ликвидности, другие же — могут располагать временным их избытком, то есть наличием избыточных резервов. Это приводит к появлению особых интермедиационных рисков, которые присущи лишь системе кредитных организаций [26].

Однако есть и другой источник пополнения ликвидности кредитных организаций со стороны центрального банка. Этот источник, по сути, не имеет ограничений, если не принимать во внимание те последствия, которые наступают в экономике после невыверенной политики реализации денежно-кредитного регулирования. Будучи нацеленным в своих действиях на реализацию денежно-кредитной политики, обеспечивающей устойчивость национальной экономики, центральный банк должен вести себя так, чтобы соблюдались пропорции в соотношениях денежных агрегатов. Поэтому центральный банк применяет меры по стерилизации денежной массы, ослабляя тем самым инфляционное давление на экономику. В процессе привлечения с денежных рынков ресурсов на свои счета, центральный банк уменьшает количество денег не на изъятую или связанную величину, а на бóльшую, на величину депозитного мультипликатора, который всегда больше единицы.

Подобный инструмент размещения резервов может быть интересен и самим коммерческим банкам, но лишь в тех случаях, когда привлечённые центральным банком денежные резервы приобретаются на денежном рынке по рыночным ценам. Отметим, что сам процесс прибыльного размещения коммерческими банками свободных ресурсов на свободном рынке (например, на рынке МБК) сталкивается с трудностями и известным риском. В этом случае центральный банк может прийти на помощь, предоставив услуги, приняв средства коммерческих банков сверх уста-

новленных обязательных резервов на свои депозитные счета.

Такие операции получили существенное развитие в РФ, ведь существенное число кредитных организаций участвует в периодически проводимых Банком России депозитных аукционах. Наблюдается рост таких кредитных организаций, включая расположенных в ДВФО (таблица 13).

Таблица 13 — Количество кредитных организаций, заключивших с Банком России соглашения по депозитным операциям

	На первое января года					2015 г., ежемесячно		
	2010	2011	2012	2013	2014	01.01	01.03	01.08
РФ	418	451	470	493	500	513	523	540
То же, в процентах к 2010 г.	100,0	107,9	112,4	117,9	119,6	122,7	125,1	129,2
ЦФО	274	283	300	314	319	287	296	302
То же, в процентах к 2010 г.	100,0	103,3	109,5	114,6	115,4	104,7	108,1	110,2
ДВФО	14	18	18	16	15	16	16	18
То же, в процентах к 2010 г.	100,0	128,6	128,6	114,3	107,1	114,3	114,3	128,6

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.

Ещё один механизм размещения средств кредитных организаций — операции с облигациями Банка России.

Выпуск центральными банками собственных краткосрочных облигаций весьма широко распространён в мировой практике управления денежно-кредитной политикой, особенно в странах с развивающимися финансовыми рынками, где наблюдается систематический профицит ликвидности банковского сектора (Бразилия, Южная Корея, Чили, Израиль, ЮАР).

Такая услуга центрального банка по стерилизации ликвидности, предоставляется, как правило, на сроки от нескольких месяцев до одного

года, хотя допускается использование и более долгосрочных бумаг (3–5 лет). Эта операция — достаточно гибкий инструмент регулирования банковской ликвидности, ибо кредитная организация, как держатель облигаций, может при необходимости использовать их для обеспечения по операциям межбанковского кредитования и/или привлечения рефинансирования со стороны центрального банка. Гибкость обеспечивается и тем, что банк может также реализовать облигации на вторичном РЦБ, либо, если это предусмотрено, продать их центральному банку.

В периоды формирования устойчивого профицита банковской ликвидности операции с ОБР (облигации Банка России) становятся, дополнительно к депозитным аукционам (см. выше), одним из рыночных инструментов стерилизации ликвидности.

Форма выпуска ОБР — бескупонные дисконтные облигации, что предусматривает продажу банкам облигаций по цене, меньшей номинала, с последующим погашением облигаций по номинальной стоимости при отсутствии купонных платежей держателям в период обращения выпуска.

Сегодня ЦБ РФ проводит выпуск облигаций на аукционной основе со сроком до погашения три месяца с периодичностью размещения новых выпусков один раз в два месяца. Сокращение сроков выпускаемых ОБР было направлено на повышение эффективности денежно-кредитной политики за счёт усиления воздействия операций Банка России на краткосрочные ставки денежного рынка.

Существование таких рыночных механизмов показывает процесс обслуживания коммерческими банками теперь уже самого центрального банка. И хотя эта операция размещения избыточных резервов на счетах центрального банка осуществляется на рыночной основе, тем не менее, суть этого процесса есть сервис.

Мы выше уже коротко отмечали, что Банк России совершенно не рассматривает себя как сервисный институт. В основополагающем зако-



не, регламентирующем его деятельность (ФЗ от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России»)), нет применительно к нему даже слова «сервис». Однако в последние годы слово «услуга» стало появляться в его корректирующих статьях. Так, в ст. 185 ЦБ РФ «организовывает оказание услуг по передаче электронных сообщений по финансовым операциям». А в главу VIII включено слово «услуги» – «Глава VIII. БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ, СДЕЛКИ И УСЛУГИ БАНКА РОССИИ» (введено Федеральным законом от 29.06.2015 г. № 210-ФЗ).

В виде частных выделены услуги в Положении ЦБ РФ «О плате за услуги Банка России в платёжной системе Банка России» (от 17.04. 2014 года № 419-П), где предусмотрены:

- услуги по переводу денежных средств;
- информационные услуги;
- услуги по изготовлению на бумажном носителе копий электронных сообщений, содержащих распоряжения клиентов.

Отметим, что Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП) [92] содержит такие услуги, которые можно отнести к базовым услугам Банка России (таблица 14).

Таблица 14 — Услуги Центрального банка РФ по ОКДП

ОКДП	Наименование
<b>6511010</b>	Регулирование денежного обращения
<b>6511020</b>	Обеспечение денежно-кредитного регулирования экономики
<b>6511030</b>	Организация расчётов и кассовое обслуживание
<b>6511040</b>	Контроль деятельности коммерческих банков и денежно-кредитных учреждений прочих
<b>6511050</b>	Управление резервом центрального банка
<b>6511060</b>	Поддержка курса национальной валюты на международных рынках
<b>6511090</b>	Услуги центрального банка прочие

Применяя данный классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг к Банку России, можно выделить группы, которые следует отнести к организации и осуществлению процессов оказания услуг, а также деятельность по регулированию и контролю. Но если услуги по поддержанию курса национальной валюты, организации и проведению расчётов и кассовое обслуживание могли в своё время выполняться независимыми коммерческими банками, то функции контроля, регулирования может выполнять только структура, которая со стороны государства наделена властью по отношению к другим кредитным организациям.

Указанное положение закреплено статьёй 4 ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Эти функции могут быть возложены только на институт в форме банка, которому предоставлены дополнительные властные полномочия. Однако это не отменяет сделанного нами в настоящей диссертации вывода о том, что эти функции реализуются в практической деятельности по оказанию услуг, сервисному обслуживанию как институтов государства, так и рыночных агентов в лице предприятий и организаций, которые оказывают отдельные банковские операции и сделки.

Тем не менее, рассматривая проблему функционирования Банка России теоретически, можно сделать вывод, что он не может в принципе оказывать услуги неким абстрактным субъектам, которые могут существовать исключительно в мышлении, например, государству как таковому. Государство есть абстракт, своё же материальное бытие оно обнаруживает в своих конкретных институтах, даже если они сами представлены в виде некоторого материального образования, например, банковской системы. Общее материальное не может существовать вне конкретного частного.

Именно по этой причине функцию по разработке и проведению денежно-кредитной политики ЦБ РФ осуществляет во взаимодействии с

Правительством Российской Федерации (п. 1 ст. 4). Как мегарегулятор (это законотворческая новация) он совместно с правительством разрабатывает и проводит политику развития и обеспечения стабильности функционирования финансового рынка РФ (п. 1<sup>1</sup> ст. 4).

Национальная экономика, сталкиваясь с противоречиями и рисками в финансово-кредитной сфере, формирует спрос на соответствующую денежно-кредитную политику, которая становится предметом обсуждения возможностей, потребностей, ресурсов на политических рынках. Тем самым законодательно предусмотренные функции ЦБ РФ тесно взаимосвязаны с функциями внутренней и внешней политики самой России. Удовлетворяться этот спрос на выработку и реализацию денежно-кредитной политики может исключительно в форме предоставления Банком России услуг национальным экономическим, политическим агентам.

Фактически мы рассматриваем этот процесс как действия Банка России по обслуживанию экономических и политических акторов на экономическом, денежном, финансово-кредитном и политическом рынках. Данная функция ЦБ РФ позволяет отнести его к чисто сервисному институту, обслуживающему экономических агентов — систему коммерческих банков, страховые организации и иные финансово-кредитные институты — на этом специфическом рынке государственных услуг.

Мы уже отмечали, что положение коммерческих банков на ресурсном рынке может быть самым различным. Призванные обслуживать предприятия и организации различных сфер экономики, они могут испытывать дефицит ликвидности для осуществления текущих операций. Предприятия в соответствии с законодательством обязаны хранить свою ликвидность в коммерческих банках, размещая её на расчётных и срочных счетах. Временное несоответствие потребностей и состояния кассы вынуждает предприятия прибегать к коммерческим ссудам или займам на кредитном рынке.

Во втором случае проблему дефицита ликвидности разрешают коммерческие банки, которые становятся финансовыми посредниками, перераспределяя в качестве интермедиаторов эти финансовые ресурсы. Кредитная организация как финансовый посредник аккумулирует временно свободные денежные средства у одних предприятий и организаций и предоставляет их на рыночных основаниях другим агентам, взаимодейывая тем самым потребности этих организаций. Без услуг коммерческого банка как финансового интермедиатора это перемещение денежных ресурсов стало бы либо экономически невыгодным в силу больших транзакционных издержек, либо вообще невозможным. Тем самым коммерческий банк разрешает противоречие между временно свободным состоянием платёжных резервов у одних и временными трудностями, связанными с дефицитом ликвидности у других предприятий. Коммерческий банк как финансовый посредник расширяет возможности финансово-кредитной сферы по включению денежных ресурсов в оборот.

Российские банки концентрируют в своих руках весьма большие денежные ресурсы. Особенно можно отметить ресурсную роль домашних хозяйств (физических лиц) (таблица 15).

Таблица 15 — Сведения о средствах организаций, банковских депозитах (вкладах) и других привлечённых средствах юридических и физических лиц в рублях, иностранной валюте и драгоценных металлах, млн рублей

Дата	Средства клиентов, всего	из них:		
		средства на счетах организаций	депозиты юридических лиц	вклады (депозиты) физ. лиц
01.05.2013	32 035 382	5 281 680	7 558 341	15 198 554
01.05.2014	36 604 100	6 342 012	9 095 789	16 796 093
01.08.2015	45 076 653	6 955 713	11 533 567	20 482 333

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.

Центральные банки любых стран решают, собственно, аналогичную задачу. Модель перераспределения кредитных ресурсов отличается от первой тем, что здесь экономическими агентами, между которыми осуществляется перераспределение платёжных средств на рыночной основе, являются уже сами коммерческие банки. Таким образом, центральный банк, выполняя функции финансового интермедиатора на рынке резервов, обслуживает кредитные организации, предоставляя им ликвидность, регулируя тем самым ликвидность всей банковской системы.

Процесс размещения обязательных резервов на счетах ЦБ РФ есть необходимый элемент всего цикла процесса обслуживания теперь уже самого Банка России, который получая резервы, способен поддержать ликвидность как отдельных коммерческих банков, предоставляя им кредиты на межбанковском рынке резервов, а также поддерживать ликвидность и устойчивость всей финансово-кредитной системы. Отметим, что суммы обязательных резервов постоянно растут, что демонстрирует увеличение финансовых возможностей Центрального банка РФ (таблица 16).

Таблица 16 — Обязательные резервы кредитных организаций (ОРКО), депонированные в Банке России, млн рублей

	На первое января года			2015 год, ежемесячно	
	2004	2013	2014	01.01	01.08
ОРКО	267 388,1	425 585,7	408 809,0	471 312,2	477 298,0
То же, в процентах к 2004 г.	100,0	159,2	152,9	176,3	178,5

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.

Таким образом, мы можем отметить наличие процесса по взаимному оказанию банковских услуг как центральным банком системе коммер-

ческих банков, так и оказание услуг или сервисного обслуживания, системы коммерческих банков центральному банку.

История коммерческих банков такова, что на первых ступенях развития их число было не очень велико, они выполняли одновременно функции по организации платежей и функции эмиссии своих векселей, то есть банкнот. С ростом численности и масштаба банков эта проблема взаимного признания банкнот уже становилась значимой для национальных экономик. Банкноты банков предъявлялись к погашению при предъявлении их и обменивались на золотые и серебряные монеты, а на поздних этапах — на казначейские билеты и ассигнации правительства. Сама потребность в эмиссионных банках не проявлялась сильно, так как объёмы эмиссии в первоначальные этапы их экономической жизни были незначительны.

С течением времени указанная функция стала переходить к наиболее авторитетным, пользующимся доверием у клиентов банкам, которые, как правило, имели к тому же и бóльшие размеры. Эти банки стали занимать доминирующее место на денежном рынке как в силу своего накопленного состояния, доли на рынке, так и авторитета в банковской среде. В конечном итоге, эта функция закрепилась за одним банком, который обслуживал как бизнес, так и правительство страны<sup>13</sup>. Однако это ещё не делало его центральным банком с присущими ему атрибутами денежно-кредитного сервиса. Государство не вмешивалось в его деятельность, оно лишь прибегало к его услугам. Собственно, центральным банк приобрёл статус центрального национального только тогда, когда последнему были переданы функции регулятора банковской системы. На этом этапе развития банковской сферы проявилась насущная необходи-

---

<sup>13</sup> Так, в США первым учреждением, выполнявшим функции центрального банка США, был Первый банк Соединённых Штатов, созданный А. Гамильтоном в 1791 году.

мость в придании целостности всей системе, когда дальнейшее развитие национальной экономики стало наталкиваться на трудности, порождённые неуправляемостью, непрогнозируемостью и рисками неопределённости развития, что, в конечном счёте, приводило к финансовым потерям на страновом уровне [11].

Собственно, в этой тенденции развития банковской системы мы обнаруживаем процесс передачи исторически сложившимся банковским сообществом важнейшей функции центрального банка отдельному, выделенному банку из ранее функционирующих, либо созданному вновь по аутсорсингу. Этот созданный финансово-кредитный институт приобрёл статус банка не столько государственного, но банка центрального, ставшего одновременно и регулятором всей банковской системы в стране.

Отметим отдельно, что форма собственности центральных банков особого значения никогда не имела, как она не имеет и до настоящего времени. Так, исполняющая функции центрального банка США — Федеральная резервная система (ФРС — Federal Reserve Board) — представляет собой совокупность 12 федеральных банков (по каждому на федеральный округ) и 25 их филиалов. Это акционерная финансовая корпорация, активы которой принадлежат частным банкам, а последние всегда имеют конечных собственников — частных лиц.

Центральные банки разрешили накопившиеся финансово-экономические противоречия, создав управляемую экономику со всеми вытекающими из этого преимуществами. Однако одновременно было заложено основание для создания такой финансовой системы, механизм которой способствовал нарушению фундаментальных принципов социальной справедливости в обществе. Мы подробно не затрагиваем эту проблему, тем более что она широко отражена как в зарубежных, так и отечественных научных источниках.

Ещё третий президент США Т. Джефферсон отмечал значительные

риски, которые несёт с собой образование центрального банка. В качестве примера приводится созданный в 1871 году Банк Северной Америки (БСА). Т. Джефферсону приписывается фраза: «Если американский народ когда-либо позволит банкам контролировать эмиссию своей валюты, то вначале произойдёт инфляция, а затем — дефляция, банки и корпорации, которые возникнут вокруг них, лишат людей всякого имущества, а их дети окажутся беспризорными на континенте, которым завладели их отцы. Право выпускать деньги должно быть отнято у банков и возвращено конгрессу и народу, которому оно принадлежит. Я искренне полагаю, что банковские институты более опасны для свободы, нежели регулярные армии» [86].

«Отцы-основатели» США, понимая потенциальные угрозы, которые несёт с собой создание центрального банка БСА (Банк Северной Америки), попавший под доминирование американских и английских ростовщиков, приняли решение ликвидировать этот институт. Активную политику против центрального банка проводил президент США А. Линкольн, когда банки получили право выдавать ссуды правительству в виде банкнот. Последние не были обеспечены золотом. Их обеспечением стал опять же долг, который выражался облигациями правительства. Была легализована система частичного резервирования обязательств национальных банков. Однако тот, кто предоставляет кредиты, получает возможность влиять и на политику государства. «Власть денег грабит страну в мирное время и устраивает заговоры в тяжёлые времена. Она более деспотична, нежели монархия, и более себялюбива, нежели бюрократия. ... Корпорации вступили на престол, грядёт эра коррупции, и власть денег в стране будет стремиться продлить своё господство, воздействуя на предрассудки народа до тех пор, пока богатство не соберётся в руках немногих, и республика не погибнет» [65, с. 206].

Вот как по этому поводу пишет Вера Смит: «... мы должны при-



знать, что куда более важной причиной, приведшей к последовательной интервенции государства в банковскую сферу во времена заката государственного вмешательства в других областях, было то обстоятельство, что власть над выпуском бумажных денег, будь то прямая или косвенная, являлась исключительно эффективным оружием в арсенале системы государственных финансов» [60].

В процессе реализации эмиссионной денежно-кредитной политики государство получило в своё распоряжение сильный механизм влияния на экономику. Примем во внимание то, что центральные банки стали реальностью и прочно заняли своё место в финансово-кредитной сфере многих государств. Несомненно также и то, что необходимость появления таких структур имела своим основанием и те преимущества, которые приносила с собой система центральных банков. Эти преимущества и выгоды уже никогда не могут быть выброшены из макроэкономической теории, анализа, практического управления и регулирования.

Процесс аутсорсинга стал результатом как сознательной деятельности правительств и банков, так и был обусловлен самим ходом естественного развития банковской системы. Суть в том, что центральный банк стал продуктом аутсорсинга, с получением права осуществлять отдельные функции созданному для этих целей специальному институту. Риски, угрозы и недостатки, которые несёт в себе деятельность центрального банка, могут быть сняты не устранением самого института, к чему тяготеют многие учёные-экономисты и политики, а совершенствованием отношений между центральным банком и бизнесом, остальным банковским сообществом, правительством и, в конечной инстанции, народом. Бюрократию надо лишить возможности получения выгод от использования института центрального банка в своих корыстных целях, поставить барьеры к превращению государственного органа — центрального банка, — применительно к словам К. Маркса: «в свою частную собственность».

Если возвратиться к Банку Англии, говорить о материальных предпосылках его становления, то следует отметить следующее. Само происхождение банковского дела, в его современном понимании, датировано серединой XVII в. В это время торговцы уже начали хранить свободные остатки принадлежащих им денег и драгоценных металлов в золотых мастерских. Мастера же, в свою очередь, стали предлагать торговцам процент за эти «вклады», так как они получали возможность отдать их в рост по ещё более высокой ставке. Расписки ювелиров подтверждали, что вклад принят на хранение. Его сохранность гарантируется, как и возврат. Последнее стало решающим условием для того, чтобы расписки мастеров-ювелиров стали циркулировать в качестве денег. Со временем этот процесс вызвал к жизни множество небольших частных фирм, каждая из которых обладала равными правами и занималась эмиссией векселей вне государственного контроля в неограниченных масштабах.

Второй этап в истории банковского дела в Англии (1694 г.), берёт начало с учреждения Банка Англии (Bank of England). Ему предшествовали политические события, носившие, тем не менее, случайный характер.

Карл II (Charles II) для обеспечения своих финансовых потребностей был вынужден в значительной мере полагаться на кредиты лондонских банкиров. Как свидетельствуют историки, его долг рос быстрыми темпами, в результате казна пустела и в 1672 г. он приказал казначейству приостановить выплаты денег, в том числе и за счёт собственных займов. Как результат — подорванное на многие десятилетия доверие к королю.

Именно стремление найти замену таким образом разрушенному источнику займов вынудило уже Вильяма III (William III) и его правительство обратиться к схеме финансиста по фамилии Паттерсон (Patterson). Схема предполагала создание института, известного под названием Управляющий и Ко при Банке Англии (Governor and Company of the Bank of England). Данное учреждение было оформлено Законом Таннеджа

(Tunnage Act), в котором, среди множества других статей, образование банка, созданного «для улучшения сбора средств и передачи казначейству 1 200 000 фунтов стерлингов», выглядит, как образно говорит Вера Смит, событием «абсурдно мелким».

Исследователи отмечают, что раннюю историю Банка Англии следует охарактеризовать последовательными актами оказания взаимных услуг, обмен которыми происходил между бизнесом и нуждающимся правительством. Огромный по тем временам выпуск столь большого объёма банкнот сопровождался полным набором элементов денежной инфляции.

В результате в 1697 г. правительство было вынуждено обновить и расширить привилегии Банка Англии, разрешив ему увеличить собственный капитал и, таким образом, дать возможности расширения эмиссии банкнот. Одновременно правительство предоставило Банку Англии монопольное право на ведение правительственных расчётов. Правило о том, что отныне все платежи правительству должны производиться через Банк Англии объективно привело к существенному росту его авторитета. Было также законодательно закреплено, что никакой другой банк не мог быть учреждён через принятие Парламентом специального закона. Закон Таннеджа устанавливал, что никакие действия Управляющего и Ко при Банке Англии не могли служить поводом для использования частной собственности любого из членов корпорации в качестве компенсации за нанесённый ущерб. Здесь цель состояла в предоставлении Банку Англии привилегий ограниченной ответственности. Однако эта, казалось бы, ограниченная привилегия на деле оказалась решающей, поскольку этим же законом было отказано всем другим банковским ассоциациям на протяжении последующих полутора веков осуществлять эмиссию и обслуживать долги правительства [60].

Вернёмся, однако, к проблемам отнесения ЦБ РФ к сервисной сфере.

Если выделить укрупнённые результаты деятельности Банка России

по признаку собственно организации и регулирования и контроля по кодам ОКДП (Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг), то к последним следует отнести две группы.

В первую должны попасть собственно те формы деятельности, которые характеризуют Банк России как мегарегулятор в более точном значении этого понятия.

Вторая группа видов профессиональной деятельности носит более чётко выраженный характер деятельности ЦБ РФ именно как сервисного института (рисунок 10).

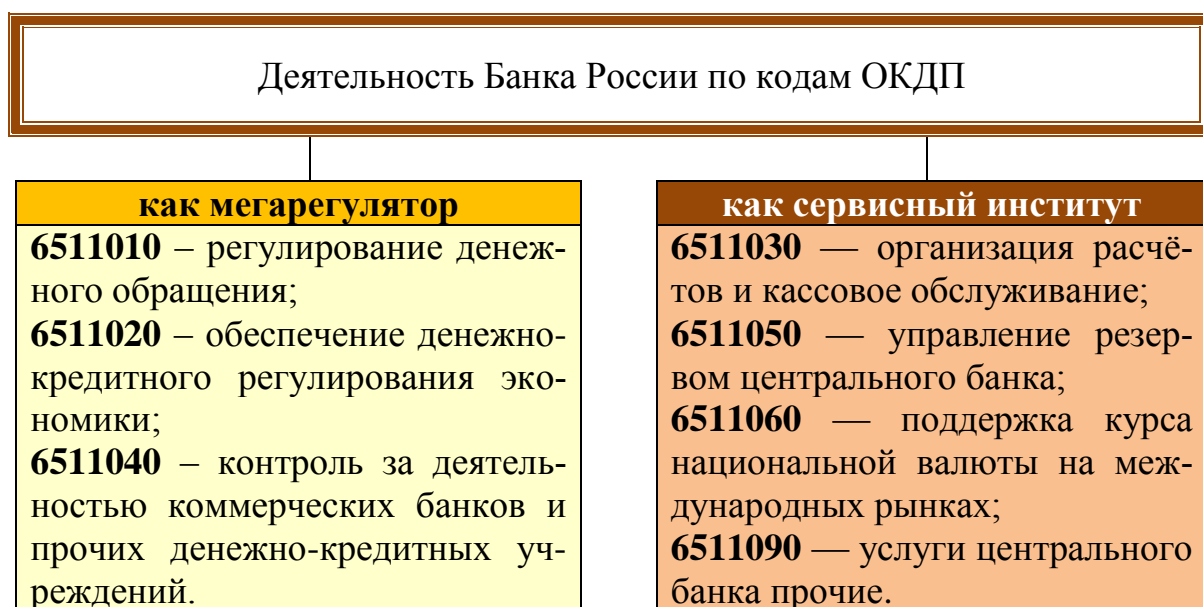


Рисунок 10 — Деятельность Банка России по кодам ОКДП

Как было нами отмечено выше, регулирование и контроль в первую очередь характеризуют центральный банк как мегарегулятор и одновременно как институт государства, который оказывает услуги всей экономической системе, обеспечивая её целостностное функционирование. Внутри этой системы центральный банк не есть какая-то её часть, он есть её орган. У последнего поэтому и не может быть каких-то особых специфических интересов, подобно тому, как у органов человека, как биологического образования, нет подобных специфических интересов. В этой ор-

ганической целостности не может быть по природе частей, если обратиться к работам Г. В. Ф. Гегеля, который разделял такие образования как механизм, химизм и организм. Части есть у «трупца», писал Гегель. У организма могут быть только органы [17].

Итак, внутри любого социально-экономического образования, если оно приобрело статус органического образования, организма, каждый орган «служит», обслуживает как иные органы, так и всю целостность, то есть организм. Отмирание жизненно важного органа есть одновременно переход его в новое качественное состояние, например, в разрушение, ликвидацию, что можно охарактеризовать как социально-экономическую «кончину». Поэтому внутри социально-общественного органа все «служат» единому целому и одновременно всем другим, что позволяет, как мы уже отмечали, ввести в оборот понятие «самообслуживание» или «само-сервис».

Поэтому правительство, полиция, армия, суды, прокуратура, центральный банк и прочие органы государства становятся органами, которые могут предоставлять услуги своим контрагентам, а в рамках своей внутренней структуры осуществляют самообслуживание. Мы уже выше отмечали: несмотря на такое очевидное положение, в нормативных актах, которые регламентируют деятельность Банка России, мы не обнаружили достаточной информации о том, что последний рассматривается как сервисный институт, как орган, все функции которого связаны с производством банковского продукта в форме услуг. Между тем, центральные банки зарубежных стран считают, что они относятся к органам, оказывающим услуги. Так, Закон о Федеральной резервной системе (Federal Reserve Act) предусматривает не только оказание услуг государству (Казначейству США и пр.) и иным субъектам рынка, но даже имеет специальный раздел, связанный с установлением цен на услуги (Pricing of Services) [86].

В книге, написанной в 1939 году членами Совета управляющих

ФРС, выделен специальный раздел «Сервисные функции ФРС» (The Service Functions of the Federal Reserve Banks). Авторы книги особо отмечают, что показанные ими сервисные функции, занимают самую значительную часть времени, внимания и числа персонала Федеральной резервной системы [85].

На аналогичных позициях находится и ЕСВ — Европейский центральный банк. В своих основополагающих документах им выделены, кроме всех прочих, услуги центральным банкам зоны евро и странам, расположенных за пределами зоны, чтобы они могли управлять своими деноминированными в евро резервными активами «комплексно, эффективно, в безопасной, конфиденциальной и надёжной среде» [87].

Организация расчётов и кассовое обслуживание (ОКДП 06511030) является услугой, которая оказывается и системе коммерческих банков, и всей национальной экономике. Центральный банк есть эмиссионный центр законных платёжных средств, в том числе банкнот ЦБ РФ. Эту операцию он выполняет для всех коммерческих национальных банков, а также, как мегарегулятор, иных финансово-кредитных небанковских организаций. Посредством механизма эмиссии через интермедиационную деятельность банков и иных финансово-кредитных организаций в национальную экономику вливается ликвидность. Одновременно Банк России устанавливает регламент, в соответствии с которым в стране осуществляются расчёты и кассовое обслуживание как резидентов, так и нерезидентов. Предоставляя кредиты банкам, Центральный банк Российской Федерации становится «банком банков».

Анализ статистики показывает важность такой деятельности Банка России, особенно в части предоставления внутрисдневных кредитов. Последние в 2014 году выросли по сравнению с 2010 годом в 2,14 раза. Резко вырос объём предоставленных кредитов, обеспеченных активами или поручительствами — в 36,3 раза (таблица 17).

Таблица 17 — Объёмы операций кредитования Банка России, млрд руб.

Кредиты Банка России	Год				
	2010	2011	2012	2013	2014
Объём предоставленных внутриденежных кредитов	28 361	38 189	52 674	57 773	60 743
Объём предоставленных кредитов овернайт	230	208	172	146	204
Объём предоставленных ломбардных кредитов	77	113	211	225	113
Объём предоставленных кредитов, обеспеченных активами или поручительствами	335	431	1 520	1 904	12 145
Объём предоставленных кредитов, обеспеченных золотом	—	1,9	2,10	2,1	2,8

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.

Если же говорить о коммерческих банках, то они в этом процессе осуществляют посреднический сервис, так как кредитуют хозяйствующие субъекты и домашние хозяйства, проводят расчёты.

Рассматривая эту систему с позиций прав собственности на платёжные средства, можно утверждать, что всё богатство, в том числе в денежной форме, принадлежит, в конечном счёте, гражданам, то есть домашним хозяйствам. Даже самая крупная корпорация состоит, в конечном итоге, из отдельных граждан, являющихся членами домохозяйств. В результате вся банковская система есть сфера посредничества, обеспечивающая распределение богатства в обществе через денежную форму. Это реализуется и том случае, если ЦБ РФ кредитует правительство страны, приобретая на рынке ценных бумаг долговые обязательства правительства. Тем самым Банк России не просто имеет тесные связи с правительством страны, но и обслуживает правительство, кредитует его, консультирует по вопросам реализации денежно-кредитной политики, практически реализует эту выработанную политику. Поэтому ЦБ РФ есть сервисный государственный институт, орган государства, хотя не подотчётный и независимый от правительства и парламента страны.

Если расположить по иерархической лестнице систему денежно-кредитных институтов, то Банк России в механизме предоставления услуг сервисного обслуживания будет находиться на высшей ступени, как имеющий комплементарный потенциал влияния на систему коммерческих банков непосредственно, и опосредованно на предприятия, организации и учреждения, предпринимательские структуры, наконец, на домашние хозяйства.

Управление резервом центрального банка (ОКДП 651150) призвано обеспечить сохранение необходимой финансовой устойчивости банковской системы, сберечь её ликвидность в целом. Осуществляя функции хранения золотовалютных резервов (прежде всего — иностранной валюты) и управление ими от имени и по поручению государства, Банк России формирует необходимый финансовый демпфер безопасности, что позволяет обеспечивать относительно стабильное функционирование национальной экономики в условиях внешней нестабильности, не прогнозируемости и высокой волатильности мирового валютного рынка. Так и происходит в условиях санкций США и стран ЕС к РФ (рисунок 11).

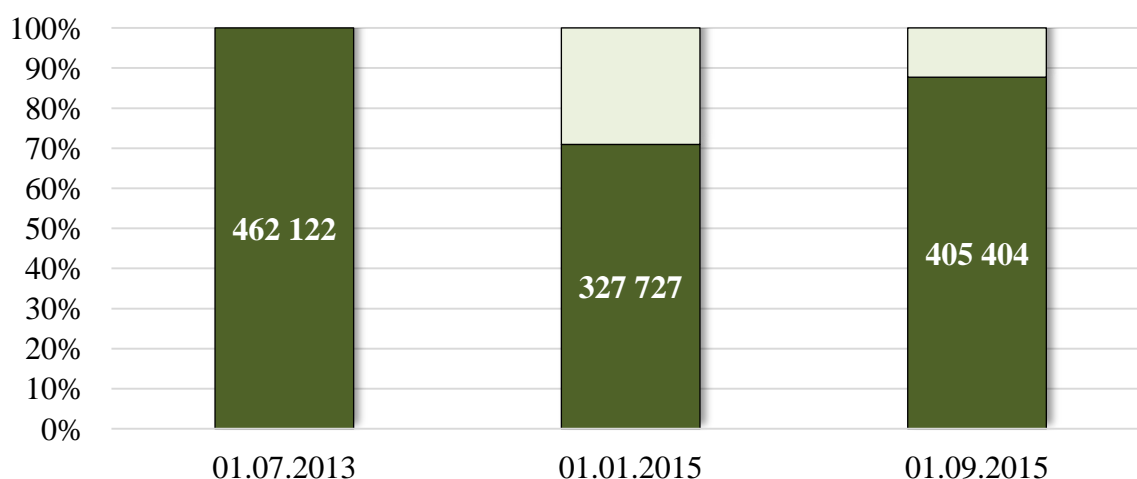


Рисунок 11 — Иностранная валюта в составе международных резервов РФ, млн долларов США и в процентах к июлю 2013 г.

Примечание — Рассчитано авторами по данным Банка России.



В этой функции Банк России обеспечивает процесс надёжного функционирования экономики как целого образования. Эта объективная потребность национальной экономики в центральном банке реализуется вне зависимости от формы собственности на сам объект — капитал такой финансовой структуры. Последний может находиться в собственности государства, принадлежать частным акционерам или быть в смешанной долевой или акционерной форме собственности. И даже если капитал центрального банка принадлежит государству, то всё равно не следует абстрагироваться от той роли, которая отводится ему в реализации денежно-кредитной политики коммерческим банкам и иным организациям. Если же речь идёт о центральных банках, капитал которых изначально принадлежит институтам на правах частной собственности, то эта роль становится ещё более явной.

Однако в любом случае не следует абстрагироваться от роли частных лиц в реализации денежно-кредитной политики, политики организации расчётов, эмиссии банкнот и иных платёжных средств. Ведь центральные банки не только обслуживают круг государственных или общественных интересов, но и обслуживают потребности частных корпоративных банков. Из этого следует, что значимость центральных банков как сервисных институтов в современной экономике с момента их учреждения всегда оставалась противоречивой и неоднозначной. Наряду с обслуживанием «всеобщих или общественных интересов» (К. Маркс), центральные банки осуществляют обслуживание частных интересов, реализуя тем самым свою оппортунистическую политику [49; 51].

Это суждение подтверждается историей создания центрального банка США — Федеральной резервной системы США (ФРС). Изначально ФРС была смоделирована как совокупность 12-ти Федеральных резервных банков — ФРБ. Формально среди равных был изначально один, который выделялся своими активами и авторитетом управляющих — Федеральный

резервный банк Нью-Йорка, на который приходится подавляющая часть активов ФРС и всей денежной эмиссии. Фактически этот банк является центральным банком Америки. Деятельность остальных ФРБ находится под «жестким» присмотром со стороны Совета управляющих ФРС. Последние контролируются главными акционерами ФРБ Нью-Йорка. Федеральные резервные банки, эмитируя банкноты США, фактически присваивают себе статус института государства, так как на банкнотах размещена надпись: «The United States of America», хотя на самом деле они являются частными банками. Тем самым можно сделать вывод, что ФРС как механическая совокупность частных банков от имени государства обслуживает частные банки, а, в конечном итоге, частных акционеров.

Если обратиться к исследованиям зарубежных авторов для уточнения этих конкретных частных лиц, собственников ФРБ, а, следовательно, и владельцев ФРС, то по выводам Юстаса Муллинса основной владелец ФРС — Федеральный резервный банк Нью-Йорка. В 1983 году акционерами ФРБ Нью-Йорка было 27 банков, причём 10 банкам принадлежало 66 % всех активов ФРБ. Пять из них владели контрольным пакетом акций в размере 53 %. При этом было уточнено, что акционеры этих пяти банков были лица, связанные кровно-родственными связями, хотя при этом не у всех было американское гражданство. Есть некоторые основания полагать, что они были представлены семейством Ротшильдов [89].

Данные выводы позднее были подтверждены результатами расследования комиссии Конгресса США, пытавшейся найти ответ на вопрос о конкретных лицах, владеющих ФРС США. Некоторые выводы содержали следующие положения. Контрольный пакет находился в руках правопреемников — главных учредителей Федерального резервного банка Нью-Йорка, а именно, у «J.P. Morgan Co», «Kuhn, Loeb & Co». Таким образом, Федеральные резервные банки на момент расследования в 1976 г., как и на момент создания ФРС США в 1914 г. находились под контролем семейства Ротшильдов, Банка Англии и некоторых других банков Англии.

Был одновременно сделан вывод, что отношение ФРС к самим США имеет весьма условный характер. ФРС скорее представляет экстерриториальное образование, находящееся вне зоны контроля законодательной, судебной, исполнительной власти США. Поэтому логично делать вывод о том, что на примере банка США — Федеральной резервной системы — центральный банк обслуживает коммерческие банки, даже в том случае, если они находятся в частной собственности, и могут вообще находиться вне контроля национальной юрисдикции [35].

Центральные банки по определению управляют системой коммерческих банков и всей национальной финансово-кредитной системой. Они выделились из системы коммерческих банков в результате банковского аутсорсинга, предоставившие этому национальному образованию осуществлять регулирование всей финансово-кредитной системы, однако в интересах его основным учредителей — коммерческих частных банков. Таким образом, функция организации расчётов, кредитования выступает как сложное внутренне противоречивое образование, которое ещё не может приобретать статус организма, хотя уже и переросшее механизм, как форму внутреннего взаимодействия элементов этого целого.

Профессиональная деятельность Банка России, классифицируемая по коду ОКДП 6511060, заключается в поддержке курса национальной валюты на международных рынках. Данная задача реализуется с помощью инструментов сглаживания колебаний курса рубля по отношению к основным мировым валютам. Чтобы иметь возможность выполнять эту задачу, ЦБ РФ должен располагать валютными резервами. В прогнозируемости валютного курса заинтересовано не только государство, но и основные участники валютного рынка, как сберегатели, так и инвесторы, как заёмщики, так и кредиторы, осуществляющие свои сделки в иностранной валюте. Покупая или продавая валюту, Банк России может влиять на обменный курс рубля, формируя при этом уверенность основных акторов рынка в стабильном будущем. Фактически в данной деятельности

Банк России оказывает услуги всему социально-экономическому сообществу, то есть речь можно вести о специфической форме банковского сервиса. Одновременно ЦБ РФ, выступая как банк правительства, как кредитор в последней инстанции или кредитор последней руки, сам может нуждаться в иностранной валюте для удовлетворения спроса на валюту со стороны правительства, а также коммерческих банков.

В рассматриваемых условиях положение кредиторов и заёмщиков меняется на противоположное. Банки, предоставляя на рынке валюту, фактически оказывают услуги, то есть предоставляют сервис на валютном рынке. В этом случае Центральный банк РФ выполняет посреднические функции, аккумулируя валютные ресурсы и предоставляя их коммерческим банкам на межбанковском рынке. Тем самым этот механизм дополняет механизм непосредственного взаимодействия кредитных организаций как на межбанковском валютном рынке, когда одни банки предоставляют валютные кредиты другим банкам, либо они заимствуют валюту в форме сбережений у хозяйствующих субъектов или у домашних хозяйств. Всё это даёт основания для суждения, что и в этом ракурсе центральные банки есть исключительно институты банковского сервиса.

Такая интермедиационная деятельность ЦБ РФ на валютном рынке является одновременно необходимым процессом реализации им внешне-экономической функции. Банк России осуществляет свою деятельность по международным расчётам, движению валютных ценностей, платёжному балансу, сотрудничая с международными финансово-кредитными институтами и центральными банками других стран. Следовательно, его посредническая деятельность на валютных национальных и мировых валютных рынках позволяет разрешать основное финансово-кредитное противоречие, используя для этого возможности мирового и отечественного валютного рынка. Этот процесс по своей сути есть процесс предоставления специфического валютного сервиса как национальным, так и иностранным акторам валютного рынка.

### 3.2 Формирование методики оценки эффективности сервисизации банковского продукта

**П**роцесс сервисизации банковского сектора экономики России может быть описан в рамках различных подходов, включая и наш — как логическое развитие банковского аутсорсинга. А вот вопрос количественной оценки эффективности этой тенденции для российской экономики нуждается в методологическом и в методическом обоснованиях. Кроме того, следует определиться с фундаментальными понятиями, которые в теоретических моделях выражают этот процесс. Так, под эффективностью вообще мы понимаем степень достижения потенциально максимального конечного эффекта, получаемого при потреблении, затратах всегда ограниченных ресурсов. Одновременно следует выделять эффективность, которая определяется на основе реально полученных результатов и реально понесённых затрат ресурсов, а также эффективность, которая могла быть получена при выборе другого альтернативного варианта достижения поставленной цели.

Задача количественной оценки банковской сервисизации в российской литературе пока не ставилась. Есть исследования [20] близкие по постановке проблемы, когда решалась задача количественной оценки уровня интермедиации (посредничества) кредитных организаций. Действительно, процесс банковского посредничества является сервисом в чистом виде. В числе участников указанного исследования авторы данной монографии: Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В.

В указанном исследовании сформулирована расширенная методика расчёта коэффициентов посредничества как на уровне регионов (на примере федеральных округов), так и на уровне отдельных кредитных организаций. В числителе их формул были «реформированные» активы, в знаменателе — валюта баланса. Активы подверглись «реформированию»,

то есть были скорректированы на различные факторы (группировка активов по значимости, уровень просроченной задолженности и пр.).

Практическую значимость, например, имеет методика, позволяющая рассчитывать величину корректирующих коэффициентов для расчёта активов коммерческих банков. Расчёты авторов подтвердили не только общеизвестное лидерство кредитных организаций Центрального федерального округа (ЦФО), но и серьёзное отставание по «цене» активов коммерческих банков других округов (таблица 18).

Таблица 18 — Величина корректирующих коэффициентов для расчёта активов коммерческих банков Российской Федерации

	Федеральный округ							
	ЦФО	ПФО	УФО	СФО	СЗФО	ЮФО	ДВФО	СКФО
Величина корректирующего коэффициента	0,3569	0,1533	0,1371	0,1244	0,1062	0,0623	0,0531	0,0248

Для целей данной монографии интересно отметить, что активы конкретного банка, «привязанные» к определённому региону в рамках филиалов, будут иметь разную стоимость (конечно, не по балансу, а «виртуально», расчётно). Это неизбежно влияет на уровень внутрифиллиальной сервисизации.

Априори мы убеждены, что уровень сервисизации кредитных организаций Центрального федерального округа на порядки выше банков других федеральных округов, в частности, Дальневосточного федерального округа (ДВФО). Это положение усугубляется тем, что количество филиалов кредитных организации, головная организация которых находится в другом регионе (а это московские банки, прежде всего), и которые несут передовые технологии в депрессивные территории России, с каждым годом сокращается. Если говорить о ДВФО, то с 01.08.2001 по

01.08.2015 число таких филиалов сократилось на 67 единиц или на 48,5 процента (рисунок 12), хотя общая доля таких филиалов выросла.

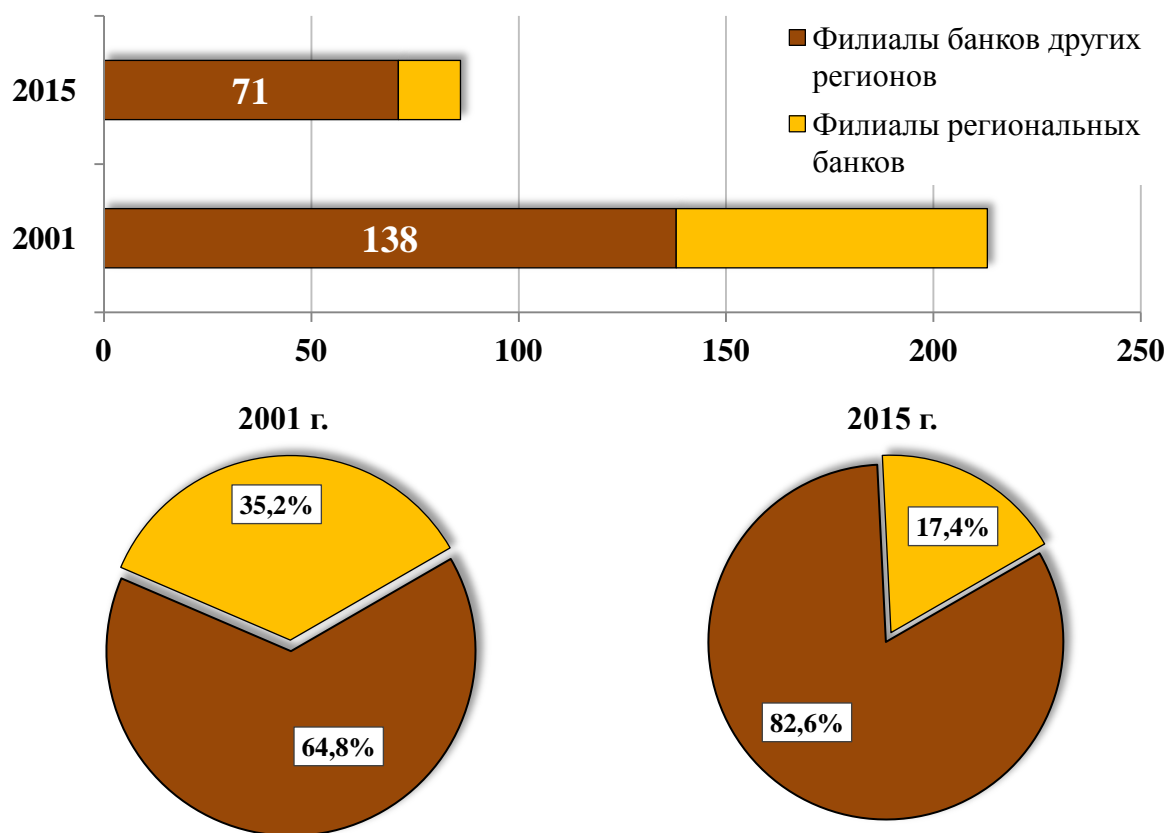


Рисунок 12 — Динамика количества филиалов кредитных организаций в Дальневосточном федеральном округе

Рассчитанные вышеуказанными авторами коэффициенты интермедиации хотя и косвенно, но всё-таки характеризуют степень сервиса на уровне региона и конкретной кредитной организации.

В данной монографии применены принципиально другие подходы, позволяющие учесть непосредственно сервисные факторы в деятельности банка.

Из экономической теории известно, что результат, собственно, сам эффект, так и ресурсы могут принимать различное количественное определение в результате изменения структуры самого предприятия (организации, компании, фирмы), например, кредитной организации. Коммерче-

ский банк в зависимости от методов осуществления выработанной им стратегии может при производстве и реализации банковских продуктов варьировать своими основными и вспомогательными структурными подразделениями.

Это касается большинства банковских операций и сделок за исключением тех, которые в соответствии с законодательством о банковской деятельности в России должны реализовываться в совокупности. К ним, напомним, относятся следующие три важнейшие банковские операции:

— привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц;

— размещение указанных средств от своего имени и за свой счёт на условиях возвратности, платности, срочности;

— открытие и ведение банковских счетов юридических и физических лиц.

Все иные банковские операции и сделки кредитные организации могут либо осуществлять самостоятельно, организуя для этого специальную производственную организационную структуру, либо вообще отказываясь от её предложения на банковском рынке. В результате банковский сектор экономики не только изменяет свою организационную внутреннюю структуру, но и корректирует состав формируемого банковского продукта и структуру услуг, которые могут быть отнесены к внутриорганизационным операциям, связанных с созданием материальных предпосылок, условий по производству этого банковского продукта. Это, например, служба собственной охраны имущества, обеспечения безопасности, инкассация, обслуживание и ремонт технологического оборудования, разработка программного обеспечения и т.д.

В принципиальном плане для кредитной организации возможна реализация двух моделей инвестиционного поведения. Первая предполагает традиционную модель выполнения функций, как основных, то есть собственно банковских, которые перечислены в законе, так и вспомога-



тельных. Вторая сводится к передаче как некоторых банковских операций, за исключением выше перечисленных, а также банковских сделок внешним предприятиям и организациям. К числу последних можно отнести и те производственные банковские операции, которые мы ранее охарактеризовали как вспомогательные, например, охрана и т.д.

Подобные структурные преобразования в обязательном порядке затронут изменения в структуре доходов и расходов любой кредитной организации.

Следовательно, одной из возможных моделей оценки эффективности банковского аутсорсинга становится количественное соотношение приращений доходов к вызываемым при этом приращениям расходов коммерческого банка в связи с либо выполнением этих операций, либо передачей их третьим сторонам на аутсорсинг, или последующим приобретением их на рынке (рисунок 13).

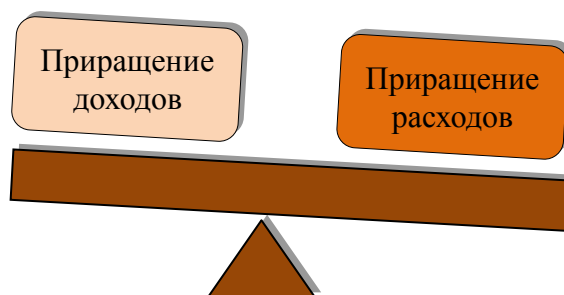


Рисунок 13 — Первая модель оценки банковского аутсорсинга

В результате можно предложить модель оценки эффективности аутсорсинга как банковских операций и сделок, так и вспомогательных технологических операций, обеспечивающих нормальное осуществление процесса производства банковского продукта.

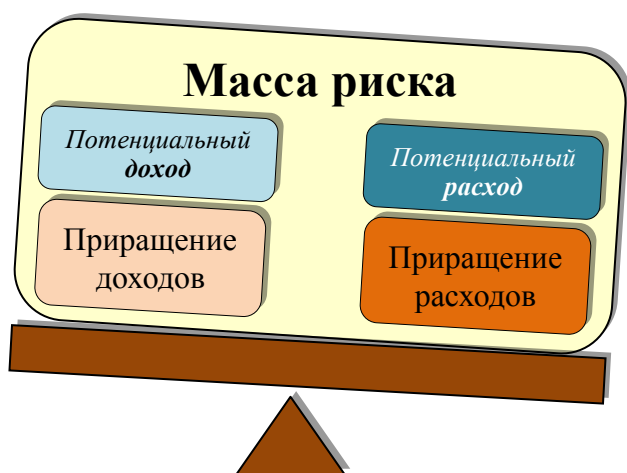


Рисунок 14 — Вторая модель оценки банковского аутсорсинга

Другая модель оценки эффективности банковского аутсорсинга (рисунок 14) даёт возможность учитывать не только прямые доходы и потери кредитной

организации.

организации, но и потенциальные, когда решение принимается с учётом всех иных вариантов поведения банка. В отличие от первого методологического подхода этот метод позволяет учесть потери от недополученной выгоды, недополученных доходов, которые кредитная организация могла бы дополнительно получить, если бы менеджмент банка, разработал и реализовал иной вариант коммерческих действий. Это имеет отношение и к потенциально возможным затратам, связанным с осуществлением иного варианта реализации банковского управленческого решения. В этой модели можно учесть массу риска каждого проекта в отдельности и совокупную массу риска банка в динамике [27].

Второй подход позволяет оперировать понятиями, лежащими не в действительной, а в потенциальной, возможной сфере. Здесь мы имеем в качестве эффекта принципиально иную форму — эффект в форме возможного дохода, как и в знаменателе, отражающим количественные затраты ресурсов, которые потенциально могли бы быть израсходованы при выборе иного альтернативного варианта.

Передача отдельной операции в аутсорсинг позволяет банку получить эффект в виде сокращения расходов, что уменьшает знаменатель. Поэтому суть получаемой оценки будет сводиться к простому соотношению одновременного уменьшения как числителя, так и знаменателя. Нюанс же будет заключаться в вычислении того, какой удельный вес занимает предельный доход от аутсорсинга по отношению к предельной полезности оставления этой операции у себя. Это, в конечном счёте, отразится в общем балансе получаемых доходов и расходов, связанных с производством конкретного банковского продукта.

Если числитель и знаменатель будут иметь разные величины порядков, то сокращение на одну и ту же величину как доходов, так и затрат может приводить к разным результатам. При значительной доле издержек в общем объёме выигрыш в результате аутсорсинга может оказаться весьма незначительным и потому не заслуживающим внимания. Напро-

тив, если эта доля потерь составляет весьма незначительную величину, то один и тот же выигрыш, соотнесённый с расходами, станет весьма ощутимым в формировании количественной оценки эффекта аутсорсинга. Последнее будет лежать в различающемся количественном эффекте каждой единицы расходуемого ресурса, что вполне удовлетворительно описывается теорией предельной полезности (Theory of marginal utility).

Некоторые ограничения на принятия решений в разработке методических рекомендаций о передаче/не передаче в аутсорсинг будут определяться не столько финансовыми, сколько технологическими ограничениями, а также неопределённостями и рисками. При этом в выборе модели оценки эффективности аутсорсинга наибольшие методологические проблемы несут не собственно банковские риски, сколько невозможность оценки неопределённости ситуации.

Аутсорсинг порождает ситуацию неопределённости для кредитной организации уже потому, что теория не располагает достаточно разработанным методическим аппаратом по оценке неопределённости банков. Практически каждая ситуация имеет уникальный вид, поэтому предлагать модели оценки банковского риска в результате изменения структуры, что порождено изменениями в организационной структуре кредитной организации, будет методологически несостоятельно и даже может нанести вред жизнеспособности конкретного коммерческого банка.

Современное понимание банковского риска исходит из вероятности наступления нежелательного случайного события, которое носит массовый характер, то есть имеет под собой достаточную статистическую базу [53]. Внедрение новых банковских продуктов есть, в конечном счёте, инновация. Последняя, как полагает теоретик инноваций Йозеф Шумпетер, может найти себя в появлении новой технологии, нового рынка или его архитектуры, в разработке нового продукта. Поэтому в данной теоретической модели банковского аутсорсинга менеджмент банка сталкивается с этими инновационными моментами.

Здесь банковский менеджмент сталкивается не просто со случайным событием, сколько со случайным событием, носящим характер неопределённости. Применять к этой модели методические подходы на основе рекомендаций, выработанных рискологией, методологически не состоятельно. Эти модели требуют более детальной теоретической проработки.

Передача той или иной банковской операции или сделки, либо операции, которую можно отнести к технологическим, обеспечивающих целостность процесса обслуживания отдельных технологических звеньев, определяется, в конечном итоге, эффективностью передачи третьим лицам этой операции на рыночных основаниях, либо оставлением её в своём едином технологическом банковском процессе. Доходы от банковской деятельности складываются из доходов от оказания принятого в кредитной организации набора банковских операций и сделок. Если принять во внимание, что кредитная организация получает банковскую прибыль, то можно установить простую корреляционную зависимость от понесённых расходов (издержек), и полученных доходов. Коэффициент такой количественной взаимосвязи является мультипликатором, который показывает эффективность расходов на основную и вспомогательную банковскую деятельность.

Если эту зависимость выражать в конечных приращениях, то такая модель позволяет избавиться от влияния постоянных издержек. Передача в аутсорсинг как банковских, так и небанковских операций и сделок будет менять соотношение издержек, которые банк будет вынужден покупать на рынке по установленной в результате конкуренции цене. Или он сам будет нести издержки по получению либо конечного банковского продукта, либо продукта промежуточного, обеспечивающего нормальное протекание процесса жизнедеятельности кредитной организации. Одновременно общие издержки можно охарактеризовать как внутренние и издержки аутсорсинга, что может быть представлено как:

$$\Sigma T = \Sigma B + \Sigma A \quad (1)$$

где  $\Sigma T$  — вся совокупность издержек банковских операций, которые обеспечивают единство банковского процесса и направлены на получение прибыли как конечной цели коммерческого банка;

$\Sigma A$  — издержки кредитной организации по приобретению услуг на рынке в результате ранее реализованного банковского аутсорсинга;

$\Sigma B$  — издержки банка по производству промежуточных, внутри-банковских услуг своим структурным подразделениям, в том числе при производстве услуг своими филиалами.

Если процесс передачи сфер деятельности третьим лицам в процессе аутсорсинга будет иметь место, и процесс этот рассматривать во времени с использованием модели конечных приращений, то это может быть представлено следующей моделью:

$$\Sigma \Delta T = \Sigma \Delta B + \Sigma \Delta A \quad (2)$$

где  $\Delta T$  — есть приращение/уменьшение суммарных издержек при изменении структуры организации в результате банковского аутсорсинга;

$\Delta B$  — есть приращение/уменьшение чисто внутренних издержек при изменении структуры организации в результате банковского аутсорсинга;

$\Delta A$  — приращение (изменение) издержек коммерческого банка при передаче части операций третьим лицам в аутсорсинг.

Для упрощения нашей задачи, абстрагируемся от случайных непрогнозируемых колебаний рынка данного перечня рассматриваемых услуг, их волатильности. Второе допущение сведём к тому, что транзакционные издержки на абсолютно конкурентном рынке будут равны нулю. В этом случае банковский менеджмент может без затрат ресурсов осуществлять передачу некоторых банковских операций в аутсорсинг мгновенно и без

затрат.

Потери кредитной организации от высвобождения банковских ресурсов в силу передачи операций в аутсорсинг также равны нулю, ибо банк обладает способностью перепрофилировать ресурсы на иные направления своей деятельности.

При этом в модели предполагается, что, отдавая какую-то долю банковской деятельности в аутсорсинг, коммерческий банк может и не отказаться полностью от процесса её воспроизводства, осуществляя эти услуги, но уже в меньших объёмах. Он может оставлять небольшую часть этой банковской операции у себя, а какую-то долю этих операций передавать в аутсорсинг, исходя, как было отмечено выше, из соотношения предельных полезностей.

Разделим обе части уравнения (1) на  $\sum \Delta T$ , что не нарушит самого тождества, но даст возможность перейти от абсолютных специфических измерителей к относительным в долях. Тогда формула примет вид:

$$\frac{\sum \Delta T}{\sum \Delta T} = \frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T} + \frac{\sum \Delta A}{\sum \Delta T} \quad (3)$$

Принимая во внимание ранее принятые условия, получим следующую модель:

$$1 = \frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T} + \frac{\sum \Delta A}{\sum \Delta T} \quad (4)$$

Обозначим как  $\frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T}$  как **b**, то есть

$$\frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T} = \mathbf{b} \quad (5)$$

Таким образом **b** будет представлять предельное (маржинальное) приращение затрат на внутреннее воспроизводство банковского продукта и приращение (уменьшение) затрат на это производство внутренними вспомогательными структурами, технологическими подразделениями

коммерческого банка. Аналогично,

$$\frac{\sum \Delta A}{\sum \Delta T} = a \quad (6)$$

где **a** будет представлять предельное (маргинальное) приращение затрат, если какая-то банковская операция или сделка, а также вспомогательная хозяйственная операция кредитной организации была (будет) передана третьим лицам на аутсорсинг.

Второе слагаемое  $\frac{\sum \Delta A}{\sum \Delta T}$  как отношение приращения затрат на аутсорсинг следующей банковской операции к приращению совокупных затрат коммерческого банка может быть охарактеризована по аналогии с методом, применённым Дж. М. Кейнсом в его «Общей теории занятости, процента и денег», как *предельная склонность банковского менеджмента к аутсорсингу банковской операции*.

Первое слагаемое  $\frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T}$  — это *предельная склонность банковского менеджмента к самовоспроизводству банковской операции и сделки самим коммерческим банком*.

Вырабатывая управленческое решение, менеджмент банка должен принимать во внимание, что эти предельные склонности (к передаче в аутсорсинг и к оставлению этих операций на собственное воспроизводство) подчиняются всеобщему экономическому закону предельной полезности того или иного управленческого решения.

Надлежит также принимать во внимание и учитывать влияние фактора масштаба производства на общую эффективность, что соотносится с риском потери доли рынка в связи с передачей в аутсорсинг, а также негативными последствиями от реакции конкурентов на ожидаемое принятие управленческого решения банковским менеджментом.

Также следует принимать во внимание теоретические выводы Ф. Модильяни и Р. Миллера, полученные ими в части связи эффективно-

сти и структуры капитала. Относительно нашего предмета исследования эта задача сводится к постановке проблемы и поиску решения на корреляцию эффективности деятельности коммерческого банка и изменения организационной структуры банка как организации в условиях, которые были заявлены нами выше. Однако, если исходить из строго принятых теоретических предпосылок, главными из которых будут оставаться свободная конкуренция, нулевые издержки входа на рынок и выхода из него, нулевые транзакционные издержки по созданию посреднической аутсорсинговой фирмы, то сам институт аутсорсинга может найти своё объяснение уже не в координатах исключительно экономической эффективности, а в координатах стратегических целей самого коммерческого банка в долгосрочном и среднесрочном периодах.

Если же принять во внимание тот факт, что структура капитала не оказывает влияния на эффективность самого капитала, что является важным достижением модели Модильяни-Миллера, то это положение не срабатывает в модели отсутствия конкурентности между центральным банком и системой коммерческих банков, а также всей системой финансово-кредитных институтов в обществе. Центральный банк по своей природе обеспечивает поиск ренты за счёт эмиссионного механизма и возможностей оказывать влияние на формирование отношений институтов государства и самого центрального банка.

Кредитные организации в основном лишены подобной возможности. Сам центральный банк следует рассматривать как продукт, результат конкуренции системы коммерческих банков и одновременно её перерастания в монополию центрального банка. Извлекать ренту на рынке финансово-кредитных инструментов и рынке денежных ресурсов центральный банк способен, только обслуживая национальную экономику при посредничестве системы коммерческих банков. Современная банковская модель может быть представлена уже моделью банковского сервиса 4PBL (Fourth Party Banking Logistics) именно с созданием центральных банков.



Методологический подход к выбору управленческих решений по оптимизации структуры кредитной организации, вызванный возможностью передачи как отдельных банковских операций и сделок, так и внутрибанковских производственных операций третьим лицам в аутсорсинг сводится к расчёту величин предельной полезности операции аутсорсинга и предельной полезности внутрибанковского внутреннего самообслуживания или самосервиса. Эти величины при всех прочих равных условиях должны быть равновеликими:

$$\frac{\sum \Delta B}{\sum \Delta T} \approx \frac{\sum \Delta A}{\sum \Delta T} \quad (7)$$

или

$$\mathbf{b} \approx \mathbf{a} \quad (8)$$

То есть предельная склонность к аутсорсингу должна быть равна предельной склонности к внутрибанковскому самообслуживанию или внутрибанковскому сервису.

Если предельная склонность к аутсорсингу превышает предельную склонность к внутрибанковскому сервису, то банковский менеджмент может рассчитывать на приращение эффективности деятельного коммерческого банка. И наоборот.

Поскольку в данной модели рассматривается только два слагаемых, то, даже не прибегая к математически сложным расчётам, можно получить единственно верное решение — предельная величина будет равна одной второй.

Данная проблема приобретает особую актуальность в связи с интенсивным включением в процесс оказания денежных услуг небанковских кредитных организаций, а также организаций, которые не подпадают под классификационные признаки кредитной организации, однако способны оказывать услуги, которые уже по своим результатам практически не отличаются от результатов, которые клиенты могут получать от банковских услуг.

Второе замечание относится к тенденции расширения банковского поля ростом охвата коммерческим банком рыночного пространства банковского сервиса за счёт специализации филиалов на выполнении каких-то выделенных операций и сделок (пример с ВТБ мы уже выше приводили). Поэтому структура банковского сервиса в Российской Федерации начинает приобретать весьма неоднозначно определяемую тенденцию. Эти противоречия обнаруживаются в стремлении ряда коммерческих банков сократить свою филиальную сеть.

С 01.08.2001 по 01.08.2015 гг. количество филиалов кредитных организаций России сократилось с 3 519 до 1 562, то есть в 2,25 раз. Причина сокращения — возросшие издержки на аренду помещений под офисы, ибо банки размещали свои офисы в местах наибольшего доступа, как правило, в центрах, в престижных зданиях и территориях городов, районов. Арендная плата стала фактором, определяющим как сокращение филиалов, так и перемещение их в иные районы городских поселений.

Оптимизация структуры коммерческих банков проявляется также в том, что банки могут либо передавать некоторые функции в аутсорсинг, либо идти на повышенные расходы по осуществлению самообслуживания. Некоторые из этих технологических операций уже давно были переданы в аутсорсинг, что сейчас принимается окружением как само собой разумеющееся. Например, инкассация денег, перевозка их, разработка программного обеспечения, охрана зданий и высшего банковского менеджмента, аудит и другие. Фактически из перечисленных операций только инкассация по своему содержанию может быть отнесена к банковским операциям, как это следует из ФЗ «О банках и банковской деятельности». Все остальные относятся к хозяйственным операциям, которые обеспечивают требуемое протекание основного вида деятельности по оказанию банковских услуг и производству банковского продукта.

В случае, когда банковская операция или сделка не передаётся третьей стороне, но и одновременно не выделяется из материнской бан-

ковской организации, то здесь следует вести речь о внутрибанковской сервисизации. Коммерческий банк развивается по вектору возрастания внутрибанковской, а по сути, внутрифирменной интермедиации. Эта форма внутрифирменного посредничества может рассматриваться как промежуточный этап, момент формирования внутрибанковской структуры, когда создаются отдельные относительно обособленные, относительно самостоятельные банковские структуры, являющиеся своего рода «центрами прибыли» в границах единой материнской компании — коммерческого банка — как целостности. В этом случае внутрибанковское посредничество отражается в количественных моделях [26].

Другая тенденция на рынке банковских услуг проявляется в развитии банкинга. Этот процесс объективно ведёт к отрицанию традиционной банковской системы, которая складывалась на протяжении уже более пятидесяти лет. Можно выделить четыре стадии разрушения традиционной банковской системы, обусловленной изменениями поведения клиентов:

- становление сети Интернет;
- появление «умных» телефонных аппаратов (смартфонов);
- собственно начало разрушения традиционной банковской системы за счёт перехода к мобильной оплате;
- тенденция потери банками основных текущих счетов клиентов в связи с переходом к использованию возможностей мобильных телефонов и иных альтернативных инструментов хранения и передаче денежных средств.

На последней стадии банк из традиционной формы, превращается в структуру, олицетворяющую управление денежными потоками в режиме удалённого доступа без прямого обращения к услугам банка. Собственно, данный процесс опять же отражает передачу банковских функций третьим лицам, то есть — банковский аутсорсинг. Однако характерная особенность этой формы банковского аутсорсинга заключается в том, что передача этих функций происходит уже самому клиенту, которые ранее был

клиентом кредитной организации.

Претерпевает принципиальные изменения и сам банковский сервис, который в этом случае может быть охарактеризован как самообслуживание или «самосервис». В результате поле банковского обслуживания будет сужаться, всё более возрастающая доля клиентов банка будет прибегать к модели использования новых платформ. Сейчас уже электронные торги занимают значительную долю в общем объёме заключаемых сделок. Так, до 90 % сделок на Корейской фондовой бирже происходит с использованием возможностей Интернета, на NASDAQ более 60 % ежедневного оборота приходится на электронные коммуникационные сети (ECN). Собственно, новая модель банковского аутсорсинга сменила и парадигму ценностных ориентаций. «Новая ценность — это уже не «банк». Новая ценность — это понимание контекста, в котором банковские продукты и услуги играют свою роль в жизни потребителя, и поставка данных продуктов и услуг на этой основе. Потребитель будет ожидать и требовать именно такой интеграции. Он не захочет иметь отношения с банком, настаивающим на том, чтобы клиент пришёл «к нему» прежде, чем сможет получить доступ к его услугам» [38].

Подобная передача функций банка теперь уже самому клиенту, который стал гипервключённым в мировое финансово-кредитное пространство, имеющий для этого необходимые и надёжные коммуникационные средства, получивший доступ к счёту вне банка или в самом банке на предоставленной ему в пользование платформе, становится современной моделью банковского аутсорсинга. Если применить ранее предложенную нами методику оценки сервисизации финансово-кредитной системы, то предельная склонность к аутсорсингу в этом случае будет приближаться к единице. Последнее будет существенным признаком того эволюционного процесса, который в начальной части данного монографического исследования был идентифицирован как модель 5PBL.

Предложенная модель количественной оценки сервисизации может

в свою исходную основу включать количество сделок, которые совершаются обслуживающими организациями вне банка на основе аутсорсинга, либо в основу будут положены объёмы оперируемых и перераспределяемых денежных активов. Безусловно, они будут показывать различные данные, хотя их границы будут лежать в пределах от нуля до единицы. Однако учёт фактора риска, возможностей и ограничений на объёмы переводимых средств будет формировать более традиционную модель эволюции банковского сервиса. Коммерческие банки в большей степени способны обеспечивать сохранение банковской тайны, обеспечивать сохранность размещённых средств. Немаловажным фактором будет и консервативное отношение граждан к продвинутым банковским новациям, тогда последние не получат массового признания.

Тем не менее, данный процесс может только несколько модифицировать объективный ход эволюции банковского сервиса, но не отменить его. Однако серьёзными ограничениями в этом процессе банковского аутсорсинга будет проблема рисков сохранности денежных средств, страхования финансовых рисков, создание систем, которые будут пользоваться доверием у клиентов не только в границах одной социально-экономической системы, но и глобального финансово-кредитного мирового сообщества.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Официальные и нормативные материалы

1 Конституция Российской Федерации. СПб. : Издательский дом «Литера». 2003. 48 с.

2 Федеральный закон Российской Федерации «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990. № 395-1.

3 Федеральный закон Российской Федерации «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 02.07.2002. № 86-ФЗ.

4 Указание Банка России от 11.03.2014 № 3210-У (ред. от 03.02.2015) «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощённом порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства».

### Специальная литература

5 Агарков М. М. Основы банковского права. Учение о ценных бумагах. М. : БЕК, 2005. 336 с.

6 Аллен П. Х. Реинжиниринг банка : программа выживания и успеха / пер. с англ. М. : Альпина Паблишер, 2002. 264 с.

7 Аристотель. Политика // Сочинения в 4-х томах. М. : Мысль, 1983. Т. 4. 830 с.

8 Банковский менеджмент : учебное пособие / О. Ю. Оношко и др. Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2009. 354 с.

9 Барихин А. Б. Большой юридический энциклопедический словарь. 2-е издание, переработанное и дополненное. М. : Книжный мир, 2006. 720 с.

10 Бархатов А. Особенности применения логистики в сфере банковских услуг // Логистика. 2011. № 2. С. 79–80.

11 Белоглазова Г. Н., Кроливецкая Л. П. Организация деятельности коммерческого банка. М. : Юрайт-Издат, 2014. 652 с.

12 Блайт М. Конец капитализма? Марк Твен, Лейк-Вобегон и нынешний кризис // Глобальная финансовая система. Май, 2009. Т. 14. № 5. С. 4–9.

13 Братко А. Г. Банковское право : курс лекций. М. : Эксмо, 2006. 704 с.

14 Ватолкина Н. Услуга как социально-экономический феномен и объект управления // Проблемы теории и практики управления. 2011. № 3. С. 101–109.

15 Вертейко К. В., Дроздовская Л. П., Останин В. А., Рожков Ю. В. Банк России : информационно-исследовательская функция и дискреционная денежно-кредитная политика : монография. Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2013. 204 с.

- 16 Вьяккерев Ф. Ф. Философия конфликта. Философские основания конфликтологии : монография. Владивосток : Изд-во Дальневост. ун-та, 2004. 82 с.
- 17 Гегель Г. В. Ф. Энциклопедия философских наук. Т. 1. Наука логики. М. : Мысль, 1974. 452 с.
- 18 Глухов В. В., Останин В. А., Рожков Ю. В. О причинах возникновения и проблемах функционирования электронных денег // Экономика и предпринимательство. 2014. № 1. Ч. 3. С. 664–667.
- 19 Глухов В. В., Рожков Ю. В. Сходство и отличие финансов владельца и распорядителя денежных ресурсов // Финансы и кредит. 2012. № 34. С. 38–43.
- 20 Глушченко Е. Н., Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. Финансовое посредничество коммерческих банков : монография / под науч. ред. проф. Ю. В. Рожкова. Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2011. 240 с.
- 21 Гордон Я. Маркетинг партнёрских отношений. СПб. : Издательский дом «Питер», 2001. 384 с.
- 22 Гупанова Ю. Е. Концептуальные и методологические основы оптимизационно-адаптивного управления качеством таможенных услуг в условиях неопределённости и риска : монография. М. : Изд-во РТА, 2011. 106 с.
- 23 Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 142–147.
- 24 Дворецкая А. Е. Теневой банкинг : институциональное и функциональное регулирование // Деньги и кредит. 2013. № 4. С. 13–19.
- 25 Дмитриев А. В. Конфликтология : учебник. Изд-во 3-е, перераб. М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. 336 с.
- 26 Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. Банковская сфера : механизм информационно-финансовой интермедиации : монография / под науч. ред. проф. Ю. В. Рожкова. Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2013. 320 с.
- 27 Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. О массе риска как инструменте банковского риск-менеджмента // Банковское дело. 2010. № 7. С. 43–48.
- 28 Дроздовская Л. П., Рожков Ю. В. Сервисная экономика и финансовый консьюмеризм // Сибирская финансовая школа. 2015. № 2. С. 29–31.
- 29 Захарова Н. А. Логистика в банковском предпринимательстве. Дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 : СПб, 2002. 186 с.
- 30 Золотухина-Аболина Е. В. Современная этика: истоки и проблемы. Ростов-на-Дону : ИЦ «Март», 1998. 440 с.
- 31 Иванов А. Н. Банковские услуги : зарубежный и российский опыт. М. : Финансы и статистика, 2002. 176 с.

- 32 Кардаш В. А. Конфликты и компромиссы в рыночной экономике. М. : Наука. 2006. 248 с.
- 33 Карпенко Т. Г., Останин В. А., Рожков Ю. В. Теневые инвестиции : сущность, оценка масштабов / под научной ред. проф. Ю. В. Рожкова. Хабаровск : РИЦ ХГАЭП. 2006. 196 с.
- 34 Карпичев В. Самоменеджмент : введение в проблему // Проблемы теории и практики управления. 1994. № 3. С. 103–106.
- 35 Катасонов В. Ю. Капитализм. История и идеология «денежной цивилизации» / науч. ред. О. А. Платонов. Изд. 4-е дополненное. М. : Институт русской цивилизации, 2015. 1120 с.
- 36 Кейнс Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег / пер. с англ. проф. Н. Н. Любимова. М. : Гелиос АРВ, 2015. 352 с.
- 37 Кинг Б. Банк 3.0. Почему сегодня банк – это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете / пер. с англ. М. Мацковской. М. : Олимп-Бизнес, 2014. 520 с.
- 38 Клейнер Г. Системная парадигма и теория предприятия // Вопросы экономики. 2002. № 10. С. 47–69.
- 39 Котлер Ф. Основы маркетинга. М. : Прогресс, 1990. 736 с.
- 40 Коуз Р. Теория фирмы / под ред. В. М. Гальперина. СПб. : Экономическая школа, 1995. 534 с.
- 41 Коуз Р. Фирма, рынок и право / пер. с англ. Б. Пинскера. М. : Дело ЛТД, 1993. 192 с.
- 42 Курманова Л. Р. Методологические основы рынка банковских услуг. Уфа : РИО УФЭК, 2003. 83 с.
- 43 Лаврушин О. И., Мамонова И. Д., Валенцева Н. И. Банковское дело : учебник. 8-е изд., стереотип. М. : КНОРУС, 2009. 768 с.
- 44 Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента. К. : Изд-во МАУП, 2002. 360 с.
- 45 Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. М. : Гос. изд-во политической литературы, 1955. Т. 26/1.
- 46 Махлуп Ф. Теории фирмы: маржиналистские, бихевиористские и управленческие / Вехи экономической мысли. Т. 2: Теория фирмы. СПб. : Экономическая школа, 1995. 534 с.
- 47 Найт Ф. Х. Риск, неопределённость и прибыль. М. : Дело, 2003. 360 с.
- 48 Остальский А. Краткая история денег. М. : Амфора, 2008. 272 с.
- 49 Останин В. А. Общая и частная экономическая политика государства: проблемы взаимоотношения и взаимообусловленности // Таможенная политика



России на Дальнем Востоке. 2013. № 4. С. 23–27.

50 Останин В. А. Собственность : сущность, противоречия, формы их разрешения. Владивосток : Изд-во Дальневост. ун-та, 1992. 173 с.

51 Останин В. А. Философия присвоения : монография. Изд-во ВФ РТА, Владивосток. 2012. 148 с.

52 Останин В. А., Плесовских Ю. Г., Рожков Ю. В. Триада «страх-опасность-риск» и экономическая безопасность предпринимательства // Экономика и предпринимательство. 2014. № 2 (25). С. 181–185.

53 Останин В. А., Рожков Ю. В. Шансы инновационного предпринимательства : проблемы методологии познания и оценки // Сибирская финансовая школа. 2014. № 1. С. 81–85.

54 Петров Ю. А., Калмыков С. В. Сберегательное дело в России : вехи истории. М. : К.И.Т., 1995. 363 с.

55 Поляков В. В. Розничные банковские услуги : продуктовый подход / под науч. ред. В. И. Самарухи. Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2011. 164 с.

56 Поляков В. В. Создание вариативного розничного продукта. Дисс. ... канд. экон. наук : 08.00.10 : Иркутск : БГУЭП, 2009. 192 с.

57 Рожков Ю. В. Риски домашних хозяйств как социоэкосистем // Экономика и предпринимательство. 2014. № 11. Ч. 3. С. 163–168.

58 Самуэльсон П. Экономика. Т. 1. М. : Изд-во НПО «Алгон» ВНИИСИ, 1992. 331 с.

59 Словарь современной экономической теории Макмиллана. М. : ИНФРА-М, 1997. 608 с.

60 Смит В. Происхождение центральных банков / пер. Е. Танхилевич. М. : Ин-т нац. модели экономики, 1996. 122 с.

61 Тавасиев А. М., Бычков В. П., Москвин В. А. Банковское дело : базовые операции для клиентов : учебное пособие. М. : Финансы и статистика, 2005. 304 с.

62 Федулов А. А., Багдасарян В. Э. Мифы о сервисе // Сервис Plus. 2010. № 1. С. 3–12.

63 Чёрная И. П., Рожков Ю. В. Геофинансовые инновации эпохи постглобализации // Вестник Хабаровской государственной академии экономики и права. 2012. № 4–5. С. 17–27.

64 Шумпетер Й. Теория экономического развития. Капитализм, социализм и демократия. М. : Эксмо, 2007. 864 с.

65 Эпперсон Р. Невидимая рука / пер. с англ. М. : Образование-культура,

1996. 455 с.

66 Friedman, M. and Schwarz, A., «Money and Business Cycles», Review of Economics and Statistics, 45(1), pt. 2, Feb. Pp. 32–64.

67 Kydland F., Prescott E. Time to build and aggregate fluctuations. Econometrica, 1982. V. 50. P. 1345–1371.

68 Lucas R.E. (Jr.), «Nobel Lecture: Monetary Neutrality», Journal of Political Economy, Aug. 1996. p. 661–682.

69 Pine B. Joseph. Mass Customization: The New Frontier in Business Competition / B. Joseph Pine 11. Boston : Harvard Business School Press, 1993. 333 p.

70 Tobin James, Jackson, Peter M. Policies for Prosperity: Essays in a Keynesian Mode. Wheat sheaf, 1987.

### **Internet-источники:**

71 Банк России: [сайт]. URL: <http://www.cbr.ru>.

72 Бернанке Б. Финансовые инновации и защита прав потребителей. URL: [http://www.realclearpolitics.com/articles/2009/04/17/financial\\_innovation\\_and\\_consumer\\_protection\\_96048.html](http://www.realclearpolitics.com/articles/2009/04/17/financial_innovation_and_consumer_protection_96048.html).

73 Большая Советская Энциклопедия: [сайт]. URL: [http://enc-dic.com/enc\\_soviet/Uslugi-92448.html](http://enc-dic.com/enc_soviet/Uslugi-92448.html).

74 Бугров А. В. Российские государственные банки для дворянства в 18 веке. URL: <http://www.ver.ru/bbl/histori/cbr12.html>.

75 ИСО 9000:2005(E). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: [http://www.pqm-online.com/assets/files/standards/iso\\_9000-2005\(r\).pdf](http://www.pqm-online.com/assets/files/standards/iso_9000-2005(r).pdf).

76 Кизим А. А. Банковская логистика : проблемы и перспективы развития // Наука и образование : хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2014. Февраль. URL: [http://www.journal-nio.com/index.php?id=2503&Itemid=130&option=com\\_content&view=article](http://www.journal-nio.com/index.php?id=2503&Itemid=130&option=com_content&view=article).

77 Левичева И. Н. Государственный коммерческий банк. URL: <http://www.ver.ru/bbl/histori/cbr12.html>.

78 О государственном регулировании внешнеторговой деятельности : ФЗ от 13.10.1995 г. № 157-ФЗ (ред. от 10.02.1999). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons.doc\\_LAW\\_22006](http://www.consultant.ru/document/cons.doc_LAW_22006).

79 Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности :ФЗ от 08.12. 2003 г. № 164-ФЗ (ред. от 30.11.2013). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_155072](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155072).

80 Обама Б. Новая основа для нашей экономики. URL: <http://www>.

america.gov/st/texttrans-english/2009/April/20090414142247eaifas 0.3019068.html.

81 Олейник А. П. Страны мира в цифрах/2010. URL: [http://umniki-sm.ucoz.ru/sovetprohitat/stran\\_mira\\_zifrah.pdf](http://umniki-sm.ucoz.ru/sovetprohitat/stran_mira_zifrah.pdf).

82 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 50646-94. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=302431>.

83 Щербаков В. Н., Дубровский А. В., Пасикун В. Н. «Финансизм» как новый принцип функционирования экономики // УЭКС. URL: <http://www.uecs.ru/demografiya/item/3340-lr>.

84 Federal Reserve Act. Section 11A. Pricing of Services. URL: <http://www.federalreserve.gov/aboutthefed/section11a.htm>.

85 The Federal Reserve System. Its Purposes And Functions. With Comments by S.W.ADAMS. URL: <http://famguardian.org/SUBJECTS/MoneyBanking/FederalReserve/the-federalreserve-system.pdf>.

86 Jefferson Monticello: [сайт]. URL: <http://www.monticello.org/site/jefferson/private-banks-quotation>.

87 Legal frame work of the Euro system and the European System of Central Banks, July 2014, p. 52. URL: [https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/legalframeworkeurosystemescb2014\\_en.pdf](https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/legalframeworkeurosystemescb2014_en.pdf).

88 Major foreign holders of treasury securities. URL: <http://www.treasury.gov/ticdata/Publish/mfh.txt>.

89 Mullins U. The secrets of the Federal Reserve. URL: <http://yuriboldyrev.ru/wp-content/uploads/2014/11/frs.pdf>.

90 Neumann M. Seigniorage in the United How Much Does the U. S. Government Make from Money Production? URL: [http://research.stlouisfed.org/publications/review/92/03/Seigniorage\\_Mar\\_Apr1992.pdf](http://research.stlouisfed.org/publications/review/92/03/Seigniorage_Mar_Apr1992.pdf).

91 URL: <http://classifikators.ru/okdp/6511000>.

92 URL: <http://plus-forum.com>.

93 URL: <http://www.cfin.ru/management/people/motivation/conflict.shtml>

94 URL: <http://www.gazeta.ru/business/2015/08/31/7732703.shtml>.

95 URL: <http://www.kommersant.ru/doc/1495585>.

96 URL: [http://www.cbr.ru/press/print.aspx?file=press\\_centre/nabiullina\\_18122013.htm&pid=press&sid=itm\\_9985](http://www.cbr.ru/press/print.aspx?file=press_centre/nabiullina_18122013.htm&pid=press&sid=itm_9985).

97 WTO: 2014 PRESS RELEASES. URL: [http://www.wto.org/english/news\\_e/pres14\\_e/pr721\\_e.htm](http://www.wto.org/english/news_e/pres14_e/pr721_e.htm).

**Научное издание**

Дроздовская Людмила Петровна  
Коваленин Игорь Владимирович  
Останин Владимир Анатольевич  
Рожков Юрий Владимирович

**Аутсорсинг как форма сервисизации  
банковской системы России**

Монография

Печатается в авторской редакции

---

Подписано к печати 16.11.2015 г. Формат 60x84/16. Бумага писчая.  
Печать цифровая. Усл. печ. л. 12,3. Уч.-изд. л. 8,8. Тираж 700 экз. Заказ № 681.

---

680042, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 134, ХГУЭП, РИЦ