

УДК 330. 35, 311.21

## **О РЕЗУЛЬТАТАХ ИССЛЕДОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**ВЛАСОВА Марина Сергеевна, к.э.н, доцент<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Кафедра экономики и финансов предприятий и отраслей, Автономная некоммерческая организация высшего образования «Международный банковский институт»,

Санкт-Петербург, Россия

Адрес для корреспонденции: М.С. Власова, 191023, Невский пр., 60

Санкт-Петербург, Россия

Т.: 8 812 494 0512. E-mail: vms68@yandex.ru

### **Аннотация**

Одна из стратегических задач государства – достижение уровня развития предприятий малого и среднего бизнеса (ПМБ) не менее 40% ВВП. Однако этот показатель не достиг запланированного уровня. Незрелые механизмы поддержки ПМБ, которые вынуждены находиться в условиях пассивных наблюдателей, претендующих на финансовую помощь со стороны государства, могут быть причинами такого низкого уровня развития. В статье представлены результаты исследования информационной доступности банков при взаимодействии с предприятиями малого бизнеса, заинтересованными в сотрудничестве на основе полученной информации. Выявляются возможности включения в информационно-аналитический механизм обеспечения безопасности развития ПМБ условий взаимодействия банков как участвующих, так и не участвующих в программах государственной поддержки ПМБ, с точки зрения самих представителей бизнеса. Сделан вывод, что информационная доступность банков находится на недостаточном уровне, а информация, представленная на официальных сайтах, не всегда соответствует информации, полученной при личном посещении банка. По результатам исследования выявлены проблемы, с которыми могут столкнуться ПМБ при формировании пула информации о банке – потенциальном партнере, проведена группировка трудностей, связанных с обработкой и анализом полученной информации, сформированы риск-карты банков.

### **Ключевые слова**

Предприятия малого бизнеса, финансовые услуги, банки, информационная доступность, безопасность.

UDC 330. 35, 311.21

## **THE RESULTS OF THE STUDY OF INFORMATION AVAILABILITY OF FINANCIAL SERVICES FOR SMALL BUSINESSES**

**VLASOVA Marina S., PhD in economics , associate Professor<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Department of Economics and Finance enterprises and industries, ANO VO «International Banking Institute», Saint-Petersburg, Russia

Address for correspondence:

M.S. Vlasova, 191023, Nevsky Prospect, 60. St. Petersburg, Russia

Phone: 8 812 494 05 12. E-mail: vms68@yandex.ru

**Abstract**

One of the strategic objectives of the state is to achieve the level of development of small and medium-sized businesses (SMEs) at least 40% of GDP. However, this figure is 25%. The reasons may be in the undeveloped mechanisms of support for SMEs, which are forced to be in the conditions of passive observers, claiming financial assistance from the state. The article presents the results of the study of information availability of banks in cooperation with small businesses interested in cooperation on the basis of the information received. The possibilities of including in the information and analytical mechanism of security development of SMEs the conditions of interaction of banks both participating and not participating in the programs of state support of SMEs, from the point of view of business representatives. It is concluded that the information availability of banks is at an insufficient level, and the information provided on the official websites does not always correspond to the information obtained during a personal visit to the Bank. According to the results of the study, the problems that SMEs may face when forming a pool of information about a potential partner Bank were identified, the difficulties associated with the processing and analysis of the information received were grouped, and the risk cards of banks were formed.

**Keywords**

Small business enterprises, financial services. banks, information availability, security

**Введение**

Одной из стратегических задач государства на ближайшие годы является достижение уровня развития предприятий малого бизнеса (ПМБ) не менее 40% ВВП. Для решения данной задачи государственные структуры создают все необходимые условия и формируют обеспечивающие механизмы [1; 2]. Но на сегодняшний день стратегический ориентир, озвученный в основных программных документах страны, еще далек от запланированного значения и находится в пределах 20–25% ВВП, по данным официальной статистики. Связано это с различными причинами, в числе которых не только недостаточное, а порой и недоступное финансирование и неэффективные механизмы поддержки ПМБ.

Так, принятая Программа – 6,5% [3] в рамках реализации ст. 25.1 закона ФЗ-209 [4] не привела к серьезному снижению ставок по кредитам для

ПМБ [5], а в отдельных случаях требования к предоставляемым документам даже усложнились, что ставит ПМБ в ранг просителя, вынужденного доказывать свое право на такую помощь, а не равноправного партнера.

В связи с этим возникла необходимость в исследовании информационной доступности услуг, предоставляемых финансовыми учреждениями для ПМБ.

Для улучшения взаимодействия ПМБ и банка – потенциального партнера, повышения качества обслуживания следует учитывать возможности применения современных технологий, создание и модернизацию дополнительных сервисов, развитие систем удаленного обслуживания, которые способствуют сокращению времени оказания тех или иных услуг, тем самым повышая уровень доверия к банкам со стороны ПМБ.

Таким образом, целью исследования является выявление возможностей взаимодействия финансовых институтов, в частности банков, как участвующих, так и не участвующих в программах государственной поддержки ПМБ, с точки зрения представителей бизнеса.

Задачами исследования являются:

1. Выявление проблем, связанных с обработкой и анализом полученной информации о банках – потенциальных партнерах, с которыми могут столкнуться представители малого бизнеса.
2. Формирование пула информации о банке – потенциальном партнере.
3. Структурирование полученной информации.

#### **Методология исследования**

Так как при проведении исследования главным условием было понять, насколько доступны данные о предоставляемых услугах, то в качестве методологии применялись метод аналогий и сравнений, анализ доступности, полноты и соответствие действительности и полноты информации, представленной на официальном сайте банка, той информации, которая была получена при личном посещении отделения банка. Объектами исследования стали как крупные банки с государственным участием, так и региональные банки, расположенные, для чистоты эксперимента, в различных, в том числе и отдаленных регионах страны.

#### **Результаты исследования**

Возможности цифровой экономики создают необходимые условия для открытости и доступности информации о предоставлении услуг банками заинтересованным в их получении компаниям, и зачастую наиболее

доступный источник такой информации – это электронный ресурс банка, который в силу соблюдения норм законодательства должен иметь определенную структуру. Действующий банк, представляющий разнообразный комплекс продуктов и услуг, обязан публиковать ежедневно на своем сайте огромное количество информации, что ведет к загроможденности сайтов, поэтому в таком массиве данных пользователю очень просто потеряться. Часто в информации банков присутствуют нетрадиционные формулировки, что затрудняет работу с ними.

При поиске отдельной информации, которая не «выгодна» для афиширования банком, могут возникнуть определенные сложности. Такая информация, как сумма начисления пеней, условия ежегодной отчетности организации перед банком и ответственность за ее непредставление, условия блокировки счета, условия заморозки денежных средств и отказа от обслуживания юридического лица, – вся эта информация «утоплена» в тексте договора банковского обслуживания, полная версия которого, как правило, размещена в глубине сайта в формате PDF, а зачастую и в формате изображений PSD, TIFF, BMP, JPEG, GIF, EPS, что очень усложняет ее поиск и никак не способствует формированию доверительных отношений с клиентами. Чаще всего нюансы обслуживания, полный перечень компетенций банка при проверке и контроле действий юридического лица банком не раскрываются и могут быть уточнены только в процессе оформления счета, в момент изучения проекта договора о банковском обслуживании.

Основными проблемами, с которыми могут столкнуться ПМБ при открытии расчетного счета в банке, – количество необходимых документов для оформления заявки, скорость их дальнейшей обработки, недостаточная информативность относительно стоимости проведения тех или иных операций.

Таким образом, информация, предоставляемая на сайтах и горячих линиях банка, не всегда является точной и полной, все детали выясняются при контакте с конкретным юридическим лицом, с учетом специфики бизнеса, оборота бизнеса, финансовой устойчивости и т.д.

При сборе информации с целью подбора выгодных условий обслуживания малого предприятия в банке возникают три основных проблемы (рис. 1).

Первая проблема связана с отсутствием исчерпывающей информации о тарифах банка. По нашему мнению, это обусловлено наличием конкуренции среди банков, сокрытием информации от оппонентов и, следовательно, отсутствием полной информации на сайтах банков.

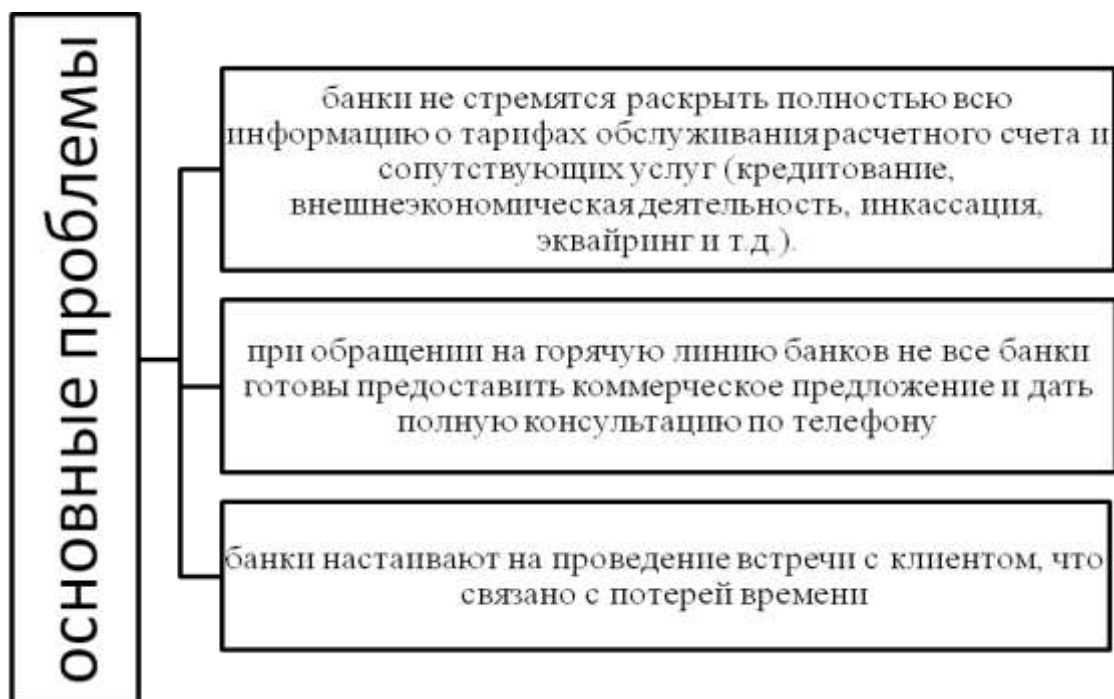


Рис. 1. Выявленные проблемы при сборе информации по банковскому обслуживанию

Вторая проблема – это отсутствие возможности получить информацию на горячей линии, что может быть связано с необходимостью получения экспертизы сотрудниками колл-центра (даже на простые вопросы требовалось дополнительное время консультации до 5–10 минут).

Третья проблема связана с двумя предыдущими. Так, наиболее крупные банки предлагают посетить офис, менее крупные предлагают назначить время встречи с персональным менеджером. По нашему мнению, данная политика обусловлена рыночными отношениями банка и клиента, смысл данной встречи для банка – это продать дополнительные услуги или согласовать менее выгодные условия тарифного обслуживания в ходе общения с клиентом, для клиента – это потеря времени и получения точных цифр только после прямого контакта с банком, а если вопрос касается нескольких банков, то появляется необходимость проведения 4–6 встреч по 20–40 минут каждая, и только после этого начинается согласование с интересующим банком условий.

Для принятия обоснованного решения в пользу конкретного банка – потенциального партнера необходимо выяснить информацию и о его текущем и перспективном финансовом состоянии, для чего необходим доступ к некоторым финансовым показателям. Однако и здесь возникает сложность в нахождении основных показателей, определяющих состояние дел в банке: данные о ликвидности, рентабельности, капитализации, состоянии активов и т.д. не всегда предоставляются при запросе.



Рис. 2. Основные выявленные проблемы для принятия обоснованного решения в пользу конкретного банка – потенциального партнера

Помимо поиска основных показателей, необходимо осуществить выбор анализируемых банков, что скрывает под собой следующие трудности (рис.2).

Также стоит выделить определенную закономерность получения условий тарифного обслуживания (рис.3).



Рис. 3. Алгоритм получения условий тарифного обслуживания

Для улучшения взаимодействия банка и ПМБ, повышения качества обслуживания следует учитывать возможности применения современных технологий: создание и модернизацию дополнительных сервисов, развитие систем удаленного обслуживания, которые способствуют сокращению времени оказания тех или иных услуг, тем самым повышая уровень удовлетворенности клиента и обеспечивая ускорение оборачиваемости заявок у банка.

Не только сами банки тратят много времени на обработку большого количества документов, ввод информации в электронные системы, но и ПМБ вынуждены также тратить немалые ресурсы на поиск подходящего партнера или довольствоваться условиями самых крупных представителей банковской сферы. Это обуславливает необходимость развития IT-систем и автоматизации определенной части процесса обслуживания, что позволит не только быстро и удобно переводить максимальное количество документов с бумажных носителей на электронные, а это обеспечит снижение стоимости операций и тарифов, но и встроить полученные данные в общий информационно-аналитический механизм обеспечения экономической безопасности ПМБ на основе реестра распределенных данных.

В АНО ВО МБИ создан и успешно функционирует Центр компетенций. С учетом вышеизложенного мы предлагаем для проведения конкурсных изысканий по выбору банка – потенциального партнера – формировать риск-карту, позволяющую выявить наиболее оптимальные условия обслуживания и возможные проблемы банка (табл.1).

Риск-карта может быть частью информационно-аналитического механизма обеспечения безопасности развития ПМБ, при этом важно учитывать, что при выборе кредитной организации необходимо обращать внимание на основные показатели, определяющие состояние дел в банке, – ликвидность, рентабельность, капитализацию, а также состояние активов<sup>1</sup>. Вся информация о капитализации и структуре, как правило, размещена на сайте банка, а ее отсутствие должно насторожить потенциального вкладчика. Такая информация должна аккумулироваться у оператора и по запросу предоставляться ПМБ.

Полезную информацию о банках можно также почерпнуть из рейтингов, составленных такими авторитетными агентствами, как Moody's и Fitch или изданием Forbes. Кроме того, рейтинги отечественных банков и отзывы о них несложно найти и на просторах Интернета, что позволит потенциальному вкладчику на основе разных исследований составить более ясное представление о выбранном партнере.

---

<sup>1</sup> Состояние активов – наиболее объективный финансовый показатель. Данную информацию опять же можно получить из публикуемого финансового отчета. Естественно, стоит обращать внимание в первую очередь на наличие серьезного уменьшения активов, которое вызвано, например, резким уменьшением вкладов или снижением прибыли. Об угрожающем сокращении активов можно говорить, когда данный показатель в годовом отчете приближается к отметке 25% по сравнению с прошлым периодом (прим. автора).

Таблица 1. Риск-карта оптимальных условий обслуживания банков для представителей малого бизнеса

Банки	ДЕПОЗИТЫ	СТОИМОСТЬ РКО (руб.)	РКО	ОВЕРДРАФТ	КРЕДИТНАЯ ЛИНИЯ	БАНК-КЛИЕНТ	БАНКОВСКИЕ КАРТЫ	ЗАРПЛАТНЫЙ ПРОЕКТ	ГАРАНТИИ	ЛИЗИНГ	ФАКТОРИНГ	ЭКСАР	ТОРГОВЫЙ ЭКВАЙРИНГ	ИНТЕРНЕТ-ЭКВАЙРИНГ	ИНКАССАЦИЯ	САМОИНКАССАЦИЯ	ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ	СРОЧНОЕ ОТКРЫТИЕ СЧЕТА	СРОК ОТКРЫТИЯ СЧЕТА, (дни)	ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ	Количество предоставляемых услуг
Транскапитал	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17
Райффайзенбанк	4,8-7,5	990	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	15
Банк ОТКРЫТИЕ	4,9-7,5	1200	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	15
Тинькофф банк	6,1-7,5	900	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	15
ВТБ 24	7,3	1250	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	14
Совкомбанк	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	13
АК БАРС БАНК	5,7-7,5	1500	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	13
УБРР*	5,7-7,5	800	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	13
ПАО ВТБ	7,3	1200	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Сбербанк	5,9	1600	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Россельхозбанк	0	2500	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	12
Точка Банк	6,5	б/п	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	12
Челябинвестбанк	6,5-7,6	б/п	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	11
ЗаурБанк	8,1	2000	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7
ББР	8,8	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	9	9	15	15	14	14	14	14	5	11	7	4	10	11	10	10	11	4	1	1	

\* Уральский Банк реконструкции и развития

1 – услуга предоставляется

0 – услуга не предоставляется

В процессе проведенного анализа можно сделать вывод о том, что вся информация, представленная на сайтах банков, носит общий характер. Однако получение конкретной, более или менее конкретной информации об отдельных аспектах банковского обслуживания затруднено. В таких условиях трудно работать и грамотно оценить риски организации в процессе банковского обслуживания в разделе рисков по блокировке счета, резкому одностороннему повышению цен на обслуживание, качеству и глубине проверок банком организации. Таким образом, несмотря на наличие пространной информации, размещенной на сайтах банков, эта информация сложна при ознакомлении и труднодоступна для обычного пользователя. При поиске конкретной информации, ввиду огромного объема данных, выходом может стать составление риск-карт и предоставление такой информации на соответствующей платформе оператора.

### **Заключение**

На сегодняшний день сложившаяся информационная доступность банковских продуктов для ПМБ недостаточно прозрачна, потому что юридическое лицо при обращении в банк попадает в условия, которые диктует этот банк (примерные тарифы, необходимость учесть все параметры бизнеса и т.д.). В итоге может быть представлена завышенная стоимость, и клиент об этом не узнает, так как для сравнения ему необходимо будет повторить всю процедуру в другом банке, что создает лишние временные затраты. Для решения этой проблемы было бы уместно создание общей информационной системы по регионам, в которой банк мог бы беспрепятственно получить информацию о компании, а компания, в свою очередь, выбрать наилучший банк по заранее обозначенным критериям. Это создаст своеобразный конкурс между банками и клиентами. Такой вариант взаимодействия на сегодняшний день, на наш взгляд, является наиболее работоспособным и оправданным.

### **Список источников**

1. Распоряжение Правительства РФ от 02.06.2016 N 1083-р (ред. от 30.03.2018) «Об утверждении Стратегии развития малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации на период до 2030 года» (вместе с «Планом мероприятий (“дорожной картой”) по реализации Стратегии развития малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации на период до 2030 года») [электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://corpmsp.ru/bankam/programma\\_stimulir/](https://corpmsp.ru/bankam/programma_stimulir/) (дата обращения 01.04.2019).
2. Приказ Минэкономразвития России от 19.02.2015 N 74 (ред. от 04.05.2018) «Об утверждении основных положений Стратегии развития

Национальной гарантийной системы поддержки малого и среднего предпринимательства на период до 2020 года»

3. Программы льготного кредитования малого и среднего бизнеса, стимулирование кредитования субъектов МСП [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://corpmsp.ru/bankam/programma\\_stimulir/](https://corpmsp.ru/bankam/programma_stimulir/) (дата обращения 01.04.2019).
4. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 N 209-ФЗ (последняя редакция). 24 июля 2007 года N 209-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_52144/5f65e9e8153979948328228e9178364e79663096/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144/5f65e9e8153979948328228e9178364e79663096/)
5. **Власова М.С. Лобанова И.А.** Организационно-методические основы взаимодействия малых предприятий и финансовых институтов в целях обеспечения экономической безопасности// Ученые записки Международного банковского института. Вып. № 23 Изд-во МБИ, 2018. – С. 65–89.

#### References

1. Rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 02.06.2016 N 1083-r (red. ot 30.03.2018) «Ob utverzhdenii Strategii razvitiya malogo i srednego predprinimatel'stva v Rossijskoj Federacii na period do 2030 goda» (vmeste s «Planom meropriyatij ("dorozhnoj kartoj") po realizacii Strategii razvitiya malogo i srednego predprinimatel'stva v Rossijskoj Federacii na period do 2030 goda») [elektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa: [https://corpmsp.ru/bankam/programma\\_stimulir/](https://corpmsp.ru/bankam/programma_stimulir/)(дата obrashcheniya 01.04.2019).
2. Prikaz Minekonomrazvitiya Rossii ot 19.02.2015 N 74 (red. ot 04.05.2018) «Ob utverzhdenii osnovnyh polozhenij Strategii razvitiya Nacional'noj garantijnoj sistemy podderzhki malogo i srednego predprinimatel'stva na period do 2020 goda».
3. Programmy l'gotnogo kreditovaniya malogo i srednego biznesa, stimulirovanie kreditovaniya sub"ektov MSP [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: [https://corpmsp.ru/bankam/programma\\_stimulir/](https://corpmsp.ru/bankam/programma_stimulir/) (data obrashcheniya 01.04.2019).
4. Federal'nyj zakon «O razvitii malogo i srednego predprinimatel'stva v Rossijskoj Federacii» ot 24.07.2007 N 209-FZ (poslednyaya redakciya). 24 iyulya 2007 goda N 209-FZ. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_52144/5f65e9e8153979948328228e9178364e79663096/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144/5f65e9e8153979948328228e9178364e79663096/)
5. **Vlasova M.S. Lobanova I.A.** Organizacionno-metodicheskie osnovy vzaimodejstviya malyh predpriyatij i finansovyh institutov v celyah obespecheniya ekonomicheskoy bezopasnosti// Uchenye zapiski Mezhdunarodnogo bankovskogo instituta. Vyp. № 23 Izd-vo MBI, 2018. – S. 65–89.