

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ



DOI: 10.26794/1999-849X-2019-12-3-59-67
УДК 336.7(045)
JEL E42, G21, O16

Направления инновационного развития кредитного рынка и его роль в содействии росту национальной экономики

Н.Е. Бровкина

Финансовый университет,
Москва, Россия

<https://orcid.org/0000-0002-4096-1493>

АННОТАЦИЯ

Предмет исследования – кредитный рынок как значимый, но в настоящее время недооцениваемый и не в полной мере реализуемый институт инновационного развития национальной экономики.

Цель работы – системное исследование направлений инновационного развития кредитного рынка, обеспечивающих реализацию его роли в ускорении инновационного развития страны и создании потенциала для вхождения России в число пяти крупнейших экономик мира.

Результаты исследования – выявлены три направления инновационного развития национального кредитного рынка: формирование цифровой среды для участников кредитного рынка; создание условий, обеспечивающих более активное участие кредитных организаций в финансировании и кредитовании проектов, обеспечивающих модернизацию и инновационное развитие национальной экономики; инновационное развитие самих кредитных организаций.

Выводы и предложения по результатам исследования: в области формирования цифровой среды для участников кредитного рынка необходимо создание экосистемы кредитного рынка на основе платформы Банка России, интегрированной с экосистемами крупнейших кредитных организаций, платформами средних и мелких банков, организациями инфраструктуры кредитного рынка. В области создания условий для более активного вовлечения кредитных организаций в финансирование и кредитование инновационных проектов целесообразно принятие мер, формирующих поток спроса на инновации; создание инновационной инфраструктуры; обеспечение государственной поддержки интегрирования кредитного рынка в инновационный процесс. Инновационное развитие самих кредитных организаций предложено рассматривать как непрерывный процесс обновления, направленный на удовлетворение и предвосхищение финансовых и нефинансовых потребностей клиентов на основе применения цифровых технологий и управления опытом взаимоотношений с клиентами.

Ключевые слова: кредитный рынок; инновации; рост национальной экономики; экосистема кредитного рынка; финансовое стимулирование инноваций; цифровые технологии; управление опытом взаимоотношений с клиентами

Для цитирования: Бровкина Н.Е. Направления инновационного развития кредитного рынка и его роль в содействии росту национальной экономики. *Экономика. Налоги. Право.* 2019;12(3):59-67. DOI: 10.26794/1999-849X-2019-12-3-59-67

ORIGINAL PAPER

Trends in the Innovative Development of the Credit Market and Its Role in Promoting the National Economic Growth

N.E. Brovkina

Financial University,
Moscow, Russia

<https://orcid.org/0000-0002-4096-1493>

ABSTRACT

The subject of the research is the credit market as a significant but currently underestimated and underused institution of the innovative development of the national economy.

The purpose of the research was a system study of the trends in the innovative development of the credit market contributing to accelerating the innovative development of the country and creating the potential for entering the top five economies in the world.

Results of the research: three trends in the innovative development of the national credit market have been revealed. The first trend concerns the formation of a digital environment for the credit market players. The second trend is creating conditions ensuring a more active participation of credit institutions in financing and crediting projects that ensure the modernization and innovative development of the national economy. The third trend is the innovative development of credit institutions themselves.

Conclusions based on the research findings: to establish the digital environment for credit market players, it is necessary to create a *credit market ecosystem* based on the Bank of Russia's platform integrated with the ecosystems of major credit institutions, medium and small bank platforms and credit market infrastructure organizations. In terms of creating conditions for more active involvement of credit institutions in innovative project financing and crediting, measures should be taken to form the flow of demand for innovations, create the innovation infrastructure, seek the government support for the integration of the credit market in the innovation process. The innovative development of credit institutions themselves is suggested to be viewed as a continuous renovation process aimed at meeting and anticipating financial and non-financial needs of customers through the use of digital technologies and the customer relationship management experience.

Keywords: credit market; innovations; national economic growth; credit market ecosystem; financial incentives for innovation; digital technologies; customer relationship management experience

For citation: Brovkina N.E. Trends in the innovative development of the credit market and its role in promoting the national economic growth. *Ekonomika. Nalogi. Pravo = Economics, taxes & law*. 2019;12(3):59-67. (In Russ.). DOI: 10.26794/1999-849X-2019-12-3-59-67

ВВЕДЕНИЕ

Несмотря на различный подход к содержанию инноваций, инновационной системе в целом, оценке объективных условий инновационного развития, экономисты едины во мнении о том, что инновации способствуют экономическому росту национальной экономики. При рассмотрении применения инноваций в различных сферах экономики учеными обнаружено их положительное воздействие не только на обобщающие показатели экономического развития, но и на совершенствование институциональной среды, расширение международного сотрудничества, повышение производительности труда и качества продукции [1–3]. Дискуссионными остаются вопросы о том, что инициирует инновационный процесс и где формируется поток спроса на инновации.

По мнению одних экономистов, инноваторами выступают относительно слабые компании, которые с помощью инноваций пытаются стать более эффективными [4, 5]. Другая группа экономистов связывает движущие силы инновационного развития с различными моделями финансирования [6]. Эта позиция коррелируется с мнением некоторых российских ученых, полагающих, что кредитные организации должны стать инициаторами инновационного процесса, и предлагающих обратить внимание на новую роль банков, состоящую в иницировании и стимулировании инновационных проектов корпоративных клиентов [7].

Многообразие подходов к определению движущих сил инновационного развития национальной экономики, роли в этом процессе кредитных организаций предопределяет необходимость исследования направлений инновационного развития кредитного рынка и его роли в инновационном развитии страны.

В генезисе современных подходов к инновациям кредитного рынка правомерно выделить два этапа. На *первом этапе* инновации связывались с процессом создания и реализацией новых банковских продуктов [8]. Концентрация инновационной деятельности на продуктовых инновациях обеспечивала кредитным организациям конкурентные преимущества на ограниченном временном промежутке до момента диффузии инноваций и превращения их в стандартные банковские услуги.

Второй этап характеризуется тем, что инновации рассматриваются через призму постоянного совершенствования во всех сферах деятельности. В современной трактовке инновации определяются как непрерывные изменения во всех сферах: в технологиях, процессах, организационной структуре, менеджменте организации¹. Применительно

¹ Национальный стандарт РФ. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. ГОСТ Р ИСО 9004–2010. Идентичен международному стандарту ISO 9004:2009 “Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach”. URL: <http://gostrf.com/normadata/1/4293811/4293811815.htm> (дата обращения: 17.04.2017).

к кредитному рынку такой подход предполагает исследование инноваций в трех аспектах. *Первый аспект* определяется созданием в стране новой технологической основы для развития экономики и связан с формированием цифровой среды для участников кредитного рынка, *второй аспект* обусловлен созданием условий, обеспечивающих более активное участие кредитных организаций в финансировании и кредитовании проектов, связанных с модернизацией и инновационным развитием национальной экономики, а *третий аспект* — инновационным развитием самих кредитных организаций.

ФОРМИРОВАНИЕ ЦИФРОВОЙ СРЕДЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ КРЕДИТНОГО РЫНКА

Цифровая экономика предполагает создание условий для развития электронного взаимодействия участников экономической деятельности, в числе которых кредитные организации и органы государственного управления; обеспечение дистанционного доступа к банковским услугам на основе единых подходов к проверке сведений, предоставляемых при банковском обслуживании в электронной форме². В настоящее время исследователям удалось выявить и оценить положительное влияние цифровизации экономики на макроэкономические показатели развития страны [9], что дает основание рассматривать дальнейшее развитие цифровизации кредитного рынка как один из факторов экономического роста.

В соответствии с правительственной программой цифровая экономика представлена тремя уровнями:

- отрасли экономики, рынки, сферы деятельности, где взаимодействуют экономические субъекты;
- технологии и платформы, создающие компетенции, позволяющие развивать рынки, отрасли экономики, сферы деятельности;
- институциональная среда, формирующая условия, необходимые для эффективного развития технологий и платформ, а также взаимо-

действия отраслей экономики, субъектов рынков и сфер деятельности³.

В соответствии с данным методологическим подходом *формирование цифровой среды для участников кредитного рынка* предполагает два уровня цифрового развития:

- платформы и технологии;
- институциональная среда, обеспечивающая эффективное взаимодействие субъектов кредитного рынка в условиях цифровой экономики.

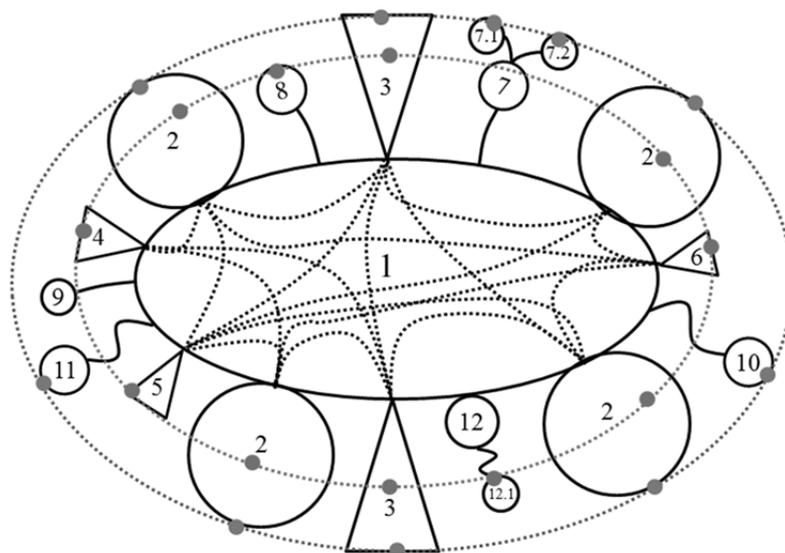
Платформы и технологии применяются участниками кредитного рынка с целью снижения транзакционных издержек, расширения доступности банковских услуг для дифференцированных клиентских групп, повышения доходности банковского бизнеса за счет увеличения комиссионных доходов. Цифровые инновации меняют традиционные подходы к банковскому обслуживанию, создавая инновационные продукты и персонализированные сервисы для клиентов. В этих условиях конкуренция между кредитными организациями все больше перемещается в технологическую сферу. Крупным кредитным организациям — лидерам рынка удается не только отвечать потребностям клиентов, но и, значительно опережая текущие потребности, формировать новые модели банковского обслуживания. В результате создается непреодолимый барьер между крупными кредитными организациями, обладающими развитыми цифровыми технологиями, с одной стороны, и малыми банками, не имеющими достаточной материальной базы для современного технологического развития, с другой стороны.

Весомый вклад в преодоление этого барьера вносит Банк России, создавая технологии и платформы для повышения эффективности регулирования кредитного рынка и надзора, а также обеспечивая участникам рынка равный безопасный доступ к необходимой для современной банковской деятельности информации.

Для цифрового развития кредитного рынка наиболее значимыми, по нашему мнению, являются разрабатываемые Банком России следующие технологии и платформы: технологии регулирования и надзора (*regulatory technology — RegTech*,

² Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы. Утверждена Указом Президента РФ от 09.05.2017 № 203, п. 41. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363 (дата обращения: 19.09.2018).

³ Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утверждена распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р. URL: <http://www.static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB7915v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 19.09.2018).



Экосистема российского кредитного рынка / Ecosystem of the Russian credit market:

- 1 – экосистема кредитного рынка на платформе Банка России / ecosystem of the credit market on the Bank of Russia platform;
 2 – экосистемы крупных кредитных организаций / ecosystems of large credit institutions;
 3 – платформы средних и мелких банков / platform of medium and small banks;
 4 – государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов» / state corporation “Deposit insurance Agency”;
 5 – бюро кредитных историй / credit bureau;
 6 – рейтинговые кредитные агентства / the credit rating agency;
 7 – саморегулируемые организации микрофинансовых компаний (7.1) и микрокредитных компаний (7.2) / self-regulatory organizations of microfinance companies (7.1) and microcredit companies (7.2);
 8 – страховые компании / insurance companies;
 9 – кредитные кооперативы / credit cooperatives;
 10 – предприятия и организации / the enterprises and organizations;
 11 – физические лица / individuals;
 12 – Федеральная служба судебных приставов, коллекторские агентства (12.1) / the Federal service of court bailiffs, collection agencies (12.1).

supervision technology — SupTech); «большие» данные; «умные» данные (*Big Data, Smart Data*); биометрия; сквозной идентификатор клиента; торговая площадка (платформа маркетплейс) для кредитных продуктов; платформа на основе технологии распределенных реестров, назначение и содержание которых в настоящее время хорошо известно.

Положительно оценивая деятельность Банка России, направленную на формирование цифрового пространства финансового и кредитного рынков, следует, однако, отметить, что она ограничивается отдельными решениями, в то время как необходимо изначально ставить задачу и формировать экосистему кредитного рынка, центром которой должна стать новая технологическая платформа Банка России, обеспечивающая контроль и безопасное цифровое взаимодействие профессиональных и непрофессиональных участников кредитного рынка, а также прозрачность

и доступность организаций, формирующих его инфраструктуру.

Новая технологическая платформа должна содержать программные интерфейсы (*API*), позволяющие кредитным организациям и другим профессиональным участникам рынка встраивать свои сервисы в экосистему Банка России. Экосистема кредитного рынка должна быть интегрирована с экосистемами крупнейших кредитных организаций, платформами средних и мелких банков, государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов», бюро кредитных историй и т.д. (см. рисунок).

Для непрофессиональных участников кредитного рынка как для клиентов остаются доступными экосистемы и платформы кредитных организаций. Помимо этого, обладая различной степенью допуска, они вправе иметь единое окно для получения доступа к экосистеме кредитного рынка, обеспечивающее им комплексное банков-

ское обслуживание одновременно в нескольких кредитных организациях, получение достоверной информации о состоянии кредитного рынка, разнообразных банковских продуктах и услугах всех кредитных организаций.

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ФИНАНСИРОВАНИЯ И КРЕДИТОВАНИЯ ИННОВАЦИЙ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

На настоящий момент организация и финансирование инновационного процесса остаются прерогативой специализированных институтов, среди которых Российская венчурная компания, Фонд содействия развитию малых форм предприятий в научно-технической сфере, МСП Банк, Российская корпорация нанотехнологий и некоторые другие организации.

Свою лепту в исследование и формализацию процесса инновационного кредитования внесла Ассоциация российских банков, рекомендовавшая к практическому применению Стандарт процесса инновационного кредитования, представляющий собой совокупность требований, предъявляемых к инвестиционному кредитованию на инновационные цели и служащий инструментом, посредством которого оценивается качество деятельности кредитной организации в части кредитования. Поэтому постоянное обновление подобных стандартов на основе результатов профессиональных дискуссий и принятия благодаря им лучшей практики кредитования инноваций является, по нашему мнению, важным условием, позволяющим расширять сферы инновационного кредитования благодаря вовлечению новых инвесторов.

Однако деятельность институтов развития и усилия Ассоциации российских банков, к сожалению, пока не привели к формированию национальной инновационной системы, аккумулирующей и перераспределяющей инновационные потоки. Более того, Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 г. «Инновационная Россия — 2020», разработанная Минэкономразвития России, не предусматривает больших изменений в организации инновационного процесса. Она не охватывает кредитный рынок, индивидуальных инноваторов, малые и средние предприятия, осуществляющие инновации, вовлечение которых в инновационный процесс способствовало

бы увеличению эффективности инновационной деятельности.

В Стратегии инновационного развития Российской Федерации до 2020 г. правомерно подчеркивается: «Инновационная модель поведения бизнеса должна стать доминирующей в развитии компаний в целях повышения эффективности и занятия лидерских позиций на рынках, а также в технологической модернизации ключевых секторов экономики, определяющих роль и место России в мировой экономике, и в повышении производительности труда во всех секторах»⁴. Очевидно, что обеспечить реализацию поставленной задачи без взаимной интеграции всех заинтересованных институтов, включая кредитный рынок, невозможно.

Участие кредитных организаций в инновациях ограничивается в настоящее время чаще всего кредитованием действующих предприятий, единолично ответственных за эффективное осуществление инноваций. Отсутствие действенного механизма снижения инновационных рисков побуждает организации и банки более осторожно относиться к инновациям и не выходить в большинстве случаев за пределы модернизации производства. В этой связи, по нашему мнению, правомерно утверждать, что в настоящее время национальная система кредитования инновационной деятельности пока не создана. И мы не разделяем позицию ученых, придерживающихся противоположного мнения [10].

Безусловно, кредитный рынок мог бы более активно участвовать в кредитовании и проектном финансировании инновационной деятельности заемщиков. Но для этого необходимо выполнение ряда условий, в частности:

- стимулирование спроса на инновации;
- создание инновационной инфраструктуры;
- государственная поддержка интегрирования кредитного рынка в инновационный процесс.

В Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 г. выделяется решающая роль государства в инновационном процессе: «Государство должно обеспечить формирование благоприятного инновационного климата, включая создание условий и стимулов для инно-

⁴ Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 08.12.2011 № 2227-р. URL: <http://mon.gov.ru/files/materials/4432/11.12.08-2227r.p>. С. 19.

вационной деятельности, а также благоприятных условий для использования инноваций во всех видах деятельности». Между тем удельный вес организаций, осуществлявших технологические инновации в России, за 2012–2017 гг. снизился с 9,1 до 7,5%. Схожая динамика сложилась и с производством инновационных товаров/работ/услуг, доля которых в общем объеме отгруженных товаров и выполненных работ/услуг в 2017 г. составила 7,2%, сократившись по сравнению с 2013 г. на 2%.

Очевидно, что необходима более активная роль государства в формировании спроса на инновации. Правы, по нашему мнению, экономисты, которые полагают, что проведение экономической политики, направленной на стимулирование спроса на инновации, является краеугольным камнем инновационного процесса в стране [11]. Важно формировать обстановку, благоприятную для инноваций, поощряя инноваторов и привлекая к ответственности тех лиц, кто использует устаревшие технологии. Стимулирование спроса на инновации достигается в процессе создания инновационной системы, пронизывающей национальную экономику по вертикали.

Учеными было обнаружено, что в наукоемких, высокотехнологичных отраслях промышленности инновации проходят путь от отдельных нововведений до инновационных каскадов, объединяющих взаимосвязанные радикальные изменения в технологиях [12]. Инновации позволяют предприятиям быть более устойчивыми и эффективными в динамично меняющейся и непредсказуемой среде. Решающую роль в создании инновационной бизнес-модели, по мнению исследователей развитых экономик, играют акционеры и высший эшелон менеджеров, заинтересованные в инновационном развитии компании [13]. Позиция ученых развивающихся стран по этому вопросу иная. Они полагают, что на развивающихся рынках с высокой долей государственного участия руководители не всегда заинтересованы в инновациях, именно поэтому особая роль должна отводиться государственной экономической политике, направленной на стимулирование инноваций [14].

Действительно, в странах с высокой долей государственного участия в капиталах предприятий и организаций государство объединяет функции организатора инновационного процесса, обеспечивающего спрос на инновации, и основного акционера, заинтересованного в инновациях. Не-

смотря на то что высокая доля государственного участия снижает уровень конкуренции в стране, она может выступать фактором органичного запуска инноваций и превращения их в инновационный каскад как на отдельных предприятиях и в отраслях хозяйства, так и в масштабе национальной экономики в целом.

Для того чтобы трудовые коллективы предприятий и организаций, а также менеджеры высшего звена были заинтересованы в инновациях, считаем целесообразным установить для компаний с государственным участием систему нормативов, определяющих соотношения экономических показателей, способствующих опережающему развитию, которая включает:

- опережающий темп прироста отчислений из прибыли на инновации по сравнению с темпом прироста выплачиваемых акционерам дивидендов:

$$R_I > R_D,$$

где R_I — темп прироста отчислений из прибыли на инновации; R_D — темп прироста отчислений на выплату дивидендов акционерам;

- опережающий темп прироста инновационной продукции по сравнению с темпом прироста традиционной продукции:

$$\Pi_I > \Pi_T,$$

где Π_I — темп прироста инновационной продукции; Π_T — темп прироста традиционной продукции;

- опережающий темп прироста производительности труда по сравнению с темпом прироста фонда оплаты труда:

$$\Pi_T > O_I,$$

где Π_T — темп прироста производительности труда; O_I — темп прироста фонда оплаты труда;

- опережающий темп прироста оплаты труда инженерно-технических работников по сравнению с темпом прироста оплаты топ-менеджмента предприятий:

$$O_{ИТР} > O_M,$$

где $O_{ИТР}$ — темп прироста оплаты труда ИТР;

O_M — темп прироста оплаты труда топ-менеджмента.

Назначение инновационной инфраструктуры состоит в сокращении инновационных рисков для участников инновационного процесса. В качестве одного из направлений развития инновационной инфраструктуры можно предложить создание организаций, оказывающих содействие инноваторам в оценке проектов, оформлении права собственности, поиске потенциальных покупателей, их доработке и реализации. В настоящее время разработаны методы оценки и мониторинга эффективности инновационных проектов, которые могли бы применяться как специализированными организациями, так и дочерними компаниями кредитных организаций, специализирующимися на проектном финансировании в отдельных сферах экономики. Другое направление развития инновационной структуры — создание отраслевых и региональных инновационных банков, основной функцией которых должна стать поддержка инноваций в отраслях экономики и отдельных регионах.

ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Инновации становятся бизнес-моделью и стратегией развития кредитных организаций. Благодаря цифровым экосистемам инновации позволяют комплексно удовлетворять потребности как розничных, так и корпоративных клиентов, существенно расширяя рамки традиционного банковского обслуживания. Экосистемы коммерческих банков, помимо кредитного обслуживания, расчетов и других традиционных банковских услуг, включают различные нефинансовые сервисы, открывая кредитным организациям и их клиентам выход на новые рынки.

Примером нефинансовых услуг, дополняющих традиционное банковское обслуживание, могут служить дистанционные сервисы, предлагаемые коммерческими банками организациям малого и среднего предпринимательства и оказывающие им поддержку в государственной регистрации, ведении бухгалтерского и налогового учета, взаимодействии с российскими и зарубежными партнерами.

Особенностями современного кредитного обслуживания корпоративных клиентов, относящихся к крупному и среднему бизнесу, являются

кастомизация и самообслуживание. Так, Сбербанком с помощью онлайн-сервиса «Кредитный конструктор» автоматизирован кредитный процесс, позволяющий корпоративным клиентам, имеющим предварительно одобренное предложение, задавая нужные параметры, конструировать собственные кредитные продукты с динамическим расчетом ставки, а затем оформлять заявку на кредит.

Благодаря цифровым экосистемам инновации позволяют комплексно удовлетворять потребности как розничных, так и корпоративных клиентов, существенно расширяя рамки традиционного банковского обслуживания

Инновации технологических процессов направлены на сокращение затрат, снижение себестоимости банковских продуктов при одновременном улучшении качества обслуживания и расширении предложения как банковских, так и небанковских продуктов, т.е. на формирование лояльности клиента.

Формирование лояльности клиентов физических лиц опирается на системы управления взаимоотношениями с клиентами (от англ. *customer relationship management*, далее — *CRM*) и управления опытом взаимодействия банка и клиента (*customer experience management*, далее — *CEM*). Систему *CRM* правомерно рассматривать как *первую ступень* в выстраивании взаимоотношений с клиентами посредством аккумуляции информации о каждом взаимодействии с клиентами, выявления мотивов их поведения в различных ситуациях. Основой *CRM* служат базы данных о клиентах, позволяющие группировать и трансформировать полученную информацию в соответствии с текущими задачами менеджера. Однако банк взаимодействует с клиентом на основе *CRM* в одностороннем порядке: клиент принимает либо не принимает предлагаемые банком услуги или продукты. Банк не получает информацию о причине того, почему клиент не приобрел тот или иной продукт. У банка также отсутствует достоверная информация об оценке клиентом обслуживающей

его кредитной организации. Поэтому необходим переход на *вторую ступень* взаимодействия банка с клиентом — *СЕМ*, под которой подразумевается управление опытом взаимодействия банка и клиента с целью формирования у клиента чувства удовлетворенности взаимодействием с кредитной организацией. Подходы, позволяющие не только систематизировать, но и оценивать эффективность непосредственного взаимодействия с клиентом, впервые были предложены *B. Schmitt* [15].

СЕМ — это стратегия деятельности кредитной организации, при которой она постоянно взаимодействует с клиентами, диверсифицирует модели своего поведения, устанавливает иерархию ценностей клиентов, уясняет их предпочтения. посредством этой системы разрабатываются общие сценарии взаимодействия банка с клиентом, в том числе определяются набор банковских продуктов и услуг, каналы их доведения до клиентов. При этом постоянная обратная связь с клиентом посредством системы *СЕМ* позволяет, с одной стороны, оперативно реагировать на запросы клиентов, а с другой — формировать потребительский спрос с учетом потенциальной потребности клиентов в различных банковских продуктах.

Инновационный подход коммерческих банков к работе с клиентами должен не только учитывать, но и предвосхищать потребности представителей различных клиентских групп. Кредитные организации, рассматривающие инновации как бизнес-модель, должны связывать перспективы собственного развития с потребностями клиентов нового поколения, так называемого поколения *Y*, родившегося в период 1983–2003 гг. Представители поколения *Y*, стремления и предпочтения которых сформированы под воздействием изменившейся среды и общественных ценностей, становятся ядром клиентского сегмента. В этой связи кредитным организациям важно учитывать следующие особенности этой клиентской группы в выстраивании взаимоотношений с клиентами:

- наиболее востребованным станет дистанционное обслуживание, когда клиенты, не вы-

ходя из социальных сетей, могут обсуждать и приобретать предлагаемые им банковские продукты;

- клиенту должна быть предоставлена возможность воспользоваться банковской услугой в любое время, в любом месте в России или за рубежом;
- взаимодействие с кредитной организацией должно вызывать у клиента положительные эмоции;
- состав банковского продукта должен быть адаптирован к пожеланиям клиента исходя из стоящих перед ним задач и располагаемых им средств;
- банковские продукты для клиентов поколения *Y* должны быть социально значимы и демонстрировать их причастность к решению стоящих перед обществом задач.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе исследования кредитного рынка были выявлены три основных направления его инновационного развития: формирование цифрового кредитного рынка, интегрирование кредитного рынка в инновационно ориентированную экономику и инновационное развитие кредитных организаций,

Для формирования цифрового кредитного рынка необходимо создание экосистемы, центром которой должна стать новая технологическая платформа Банка России, обеспечивающая безопасное цифровое взаимодействие профессиональных и непрофессиональных участников кредитного рынка.

Интегрирование кредитного рынка в инновационно ориентированную экономику предполагает решение совокупности задач: стимулирование спроса на инновации путем установления пропорций опережающего развития; создание инновационной инфраструктуры; государственную поддержку интегрирования кредитного рынка в национальный инновационный процесс.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ / REFERENCES

1. Ahlstrom D., Yang X., Wang L., Wu C. A global perspective of entrepreneurship and innovation in China. *Multinational Business Review*. 2018;26(4):302–318.
2. Givens G. E., Reed R. R. Monetary policy and investment dynamics: evidence from disaggregate data. *Journal of Money, Credit and Banking*. 2018;50(8):1851–1878.
3. Exposito A., Sanchis-Llopis J. A. Innovation and business performance for Spanish SMEs: New evidence from a multi-dimensional approach. *International Small Business Journal*. 2018;36(8):911–931.

4. Nie P.-Y., Wang C. An analysis of cost-reduction innovation under capacity constrained inputs. *Applied Economics*. 2019;51(6):564–576.
5. Callegari B. The finance innovation nexus in schumpeterian analysis: theory and application to the case of U.S. trustified capitalism. *Journal of Evolutionary Economics*. 2018;28(5):1175–1198.
6. Lin Z., Whinston A. B., Fan S. Harnessing Internet finance with innovative cyber credit management. *Financial Innovation*. 2015;1(1).
7. Тихомирова Е. В. Клиентоориентированный подход банков как условие инновационного роста. *Деньги и кредит*. 2014;(1):51–56. (In Russ.).
Tikhomirova E. V. Customer-oriented approach of banks as a condition of innovative growth. *Den'gi i kredit = Money and credit*. 2014;(1):51–56.
8. Зверев А. В. Финансирование инновационного развития экономики. *Финансы*. 2009;(12):9–14.
Zverev A. V. Financing of innovative development of economy. *Finansy = Finance*. 2009;(12):9–14.
9. Watanabe C., Naveed K., Tou Y., Neittaanmäki P. Measuring GDP in the digital economy: increasing dependence on uncaptured GDP. *Technological Forecasting and Social Change*. 2018;(137):226–240.
10. Довбий И. П. Сущность системы кредитования инновационной деятельности и проблемы ее функционирования. *Вопросы современной науки и практики*. 2009;(9):175–183.
Dovbii V. P. The essence of the system of innovative activity crediting and the problems of its functioning. *Voprosy sovremennoi nauki i praktiki*. 2009;(9):175–183. (In Russ.).
11. Iossa E., Biagi F., Valbonesi P. Pre-commercial procurement, procurement of innovative solutions and innovation partnerships in the EU: rationale and strategy. *Economics of Innovation and New Technology*. 2018;27(8):752–770.
12. Niosi J., McKelvey M. Relating business model innovations and innovation cascades: the case of biotechnology. *Journal of Evolutionary Economics*. 2018;28(5):1081–1109.
13. Schoemaker P. J. H., Heaton S., Teece D. Innovation, dynamic capabilities, and leadership. *California Management Review*. 2018;61(1):15–42.
14. Chung G. H., Choi J. N. Innovation implementation as a dynamic equilibrium: emergent processes and divergent outcomes. *Group and Organization Management*. 2018;47(10):2048–2065.
15. Schmitt B. H. Customer experience management: a revolutionary approach to connecting with your customers. New York: John Wiley & Sons; 2003. 256 p.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Наталья Евгеньевна Бровкина — кандидат экономических наук, доцент Департамента финансовых рынков и банков, Финансовый университет, Москва, Россия
nbrovkina@inbox.ru

ABOUT THE AUTHOR

Brovkina Natalya E. — Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof., the Financial Markets and Banks Department, Financial University, Moscow, Russia
nbrovkina@inbox.ru

Статья поступила 13.03.2019; принята к публикации 14.05.2019.

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

The article was received 13.03.2019; accepted for publication 14.05.2019.

The author read and approved the final version of the manuscript.