

Бербер Виктория Юрьевна

бакалавр, магистрант

Буряков Геннадий Александрович

д-р экон. наук, профессор

Институт сферы обслуживания

и предпринимательства (филиал)

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Шахты, Ростовская область

ПРИМЕНЕНИЕ ИННОВАЦИЙ В БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

***Аннотация:** в статье рассматриваются инновационные подходы к развитию банковской деятельности. Авторами дается оценка современным банковским технологиям, приводятся примеры трансформационных решений в банковском секторе, ориентированных на повышение качества сервиса.*

***Ключевые слова:** банковский сектор, банковские услуги, инновации, современные технологии, трансформационный банкинг.*

Сценарные условия развития российской экономики предполагают повышение конкурентоспособности за счёт торможения роста первичных энергетических и инфраструктурных издержек, определенного перераспределения доходов в пользу перерабатывающих отраслей. Даже невысокие темпы экономического развития требуют серьёзных институциональных реформ в России, которые декларируются, однако слабо реализуются на практике. Но, как известно, стагнация хуже кризиса, так как из кризиса есть выход, а стагнация может продолжаться в течение длительного времени. В современных условиях коммерческие банки стремятся эффективно сочетать старые стереотипы и новые идеологии. Свежим подходом к трансформации банковской системы послужила практика содействия развития малого бизнеса, включающая правовую поддержку, аутсорсинг бухгалтерского учёта, консалтинг, применение интернет-технологий, финансирование энергосберегающих технологий, прямой маркетинг типовых

проектов по отдельным сегментам, новые продуктовые линии: бизнес-кредиты для женщин, кредиты для студентов, кредиты для молодых учёных. Все это вбирает в себя трансформационный банкинг, требующий повсеместного функционирования автоматизированных устойчивых бизнес-моделей с использованием инновационных решений.

Инновационные технологии в банковском секторе – это не механический процесс. Инновационное сопровождение коммерческими банками бизнес-моделей, позволяет критически оценить действующие процессы и технологии, найти альтернативные варианты и более эффективные решения. Непрерывное развитие банковского бизнеса на основе инноваций формирует корпоративную культуру, позволяющую стандартизировать лучший опыт в банковском деле. Такую культуру отличает гибкость форм организации управления, устойчивость к внешним изменениям, оперативное взаимодействие персонала в инициировании перемен стратегии банка в тесной взаимосвязи между продуктами, клиентами и рисками с учетом не только прямых, но и обратных связей [1, с. 138–140]. Наглядно взаимосвязь развития инновационных технологий в работе коммерческого банка представлена в таблице 1 [2].

Таблица 1

Развитие инноваций в банковской деятельности

	<i>Продукты</i>	<i>Продажи</i>	<i>Клиенты</i>	<i>Риски</i>
<i>Продукты</i>	Стандартизация продуктов	Пакетирование продуктов	Сегментация клиентов	Операционные риски
<i>Продажи</i>	Новые продукты	Задачи продаж	Группа продуктов для клиентов	Рыночные риски
<i>Клиенты</i>	Новые клиенты	Обмен опытом с клиентом	Клиент моего клиента – мой клиент	Кредитные риски
<i>Риски</i>	Контроль процедур	Мониторинг	Заключение по клиенту	Общая оценка рисков

Инновации способствуют росту глобальной конкуренции мировых банков с финансовыми технологиями, вложению в цифровые разработки, стремлению банковских игроков следовать этому тренду, поскольку, современные решения сокращают издержки их работы, выводят на качественно новый уровень

обслуживание клиентов, открывают перспективы для увеличения прибыли. Особенно ярко демонстрирует необходимость в применении банковским сектором инноваций сохранение тенденции санации банков с воплощением задачи консолидации банковской системы, в пример можно привести создание «Почта Банка» на базе «Лето Банка», присоединение к группе «Открытие» «Рокетбанк» и «Точка».

В сложившейся ситуации кредитным учреждениям необходимо пересмотреть затраты на инновации, модернизировать существующие информационные системы, минимизировать расходы на новые проекты. Скорость, прозрачность процессов, простота взаимодействия позволяют расширить спектр услуг, предоставляемых банком клиентам, сократить административно-хозяйственные расходы. К реализации проектов по оптимизации инновационно-технологической инфраструктуры приступили многие банки. По итогам первого полугодия 2018 г. прибыль банков составила 634 млрд руб. [3]. В таблице 1 представлена динамика выручки наиболее крупных поставщиков инновационных технологий в банках.

Таблица 2

Выручка от проектов поставщиков инновационных технологий
в банках (2016–2017 гг.) [4]

<i>Компания</i>	<i>Выручка за 2016 г., тыс. руб.</i>	<i>Выручка за 2017 г., тыс. руб.</i>	<i>Динамика 2016–2017 гг., %</i>
Сбербанк-Технологии	20 341,0	30 320,0	49,1
ГК Техносерв	13 386,1	13 822,1	3,3
Холдинг ITG	12 040,0	12 618,0	4,8
Инфосистемы Джет	8 847,6	10 128,3	14,5
Ланит	6 381,0	8 950,0	40,3

Устойчивость коммерческих банков также обеспечит совершенствование качества сервиса, создание биометрической аутентификации, как результат, восстановления розничного кредитования. В условиях диджитализации экономики и перехода к безналичным расчётам вектор развития банковских услуг изменяет градус своего направления [5, с. 195–201]. О чем свидетельствует призыв платежной системы Visa к участию банков в пилотном проекте использования

технологий блокчейн для проведения межбанковских платежей. Данные технологические изыскания призваны сократить расходы банков, увеличить скорость транзакций, и, немало важно, свести к минимуму кредитные риски. Умные контакты и блокчейн представляют собой систему функционирования межбанковских платежей, своего рода учетную книгу записей, отличающуюся быстротой, надёжностью, недороговизной исполнения. Каждая транзакция есть не что иное, как звено цепи, при проведении которой, операция встраивается в общую цепочку, автоматически включающее информацию обо всей цепи. Сложные математические алгоритмы, специальные программы криптографирования обеспечивают высокую безопасность наряду с общедоступностью. На базе этой системы могут создаваться открытые реестры операций, а верификация платежей обеспечиваться средствами самой системы.

Ориентация банковской стратегии должна опираться на усовершенствование стандартных сервисов, в частности дистанционных. Концентрация внимания усилена на использовании банками инструментов с синхронизацией данных между разными дистанционными каналами, например разрабатываемые SDK, API, презентационный слой. Использование цифровых каналов обслуживания позволит сократить себестоимость банковских продуктов и услуг за счёт отказа от содержания филиалов и операционистов, в виду того, что все операции будут совершаться дистанционно. Новые технологии NFC, предлагаемые такими банками как «СМП Банк», банк «Открытие», «Бинбанк», открывают возможность оплаты товаров и услуг со смартфонов. Технологии Near Field Communication – «коммуникация ближнего поля» (NFC) позволяют использовать мобильный телефон как виртуальную банковскую карту, с применением нового платежного сервиса Samsung Pay.

Digital, ко всему прочему, реализует каналы взаимодействия банков с клиентами по принципу обмена мгновенными сообщениями «вопрос-ответ» с использованием сервисов WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts, Whatsapp или использование специальных программ, выполняющие автоматические или по заданному расписанию действия, через те же самые интерфейсы, которые

использует обычный пользователь. В пример приведем сервис «Сбербанк Онл@йн», предлагаемый «Сбербанк России», в котором реализуется функция копилки, автоматически перечисляющей деньги с выбранной карты на цель или вклад.

Инновации в сфере улучшения обслуживания дают банкам преимущество последовательно наращивать объем банковских услуг [6, с. 218–220]. Для повышения показателей сервиса банки внедряют систему отчёта, состоящую из набора оценок, которые выставляют клиенты после проведения операции/оказания услуги. В результате создается отчёт о качестве удовлетворения потребности клиента. Внедрение систем искусственного интеллекта предвещает высокий успех в автоматизации консультирования клиентов. В колл-центрах банков уже используются роботы-консультанты в решении типичных несложных вопросов. Перспективной инновацией остается использование искусственного интеллекта для выполнения задач повышенной сложности с использованием большого массива данных.

Широкое распространение на рынке банковских услуг получили технологии, где по запросу можно переводить друг другу деньги с карты на карту, по-другому их называют p2p-переводы или «card-to-card». Технологии PFM (personal finance management или управление личным капиталом) очень популярны на Западе, но в России пока нет успешных историй PMF. В проектировании банковских продуктов важно уделять внимание парадигме human centered design, и создавать новые продукты не потому, что появляется новая технология, а исходить из реальных потребностей клиента [7, с. 163–166]. Персонализация продуктов и услуг, настройка на клиента позволят банкам в нужное время и в нужном месте предоставлять клиентам удобные сервисы, для этого используются возможности мобильного и интернет-банкинга. Большинство посетителей банковских сайтов и онлайн-приложений интересуют интерактивные разделы, такие как заявка на оформление банковской карты, заявка на кредит, заявка на открытие депозита, онлайн-калькулятор, онлайн-перевод, поэтому платформу онлайн-платежей интегрировали в свои сайты десятки крупнейших банков.

Игровая форма в приложениях онлайн-банкинга в голосовой или иллюстративной форме предупреждает о превышении запланированных расходов или изменениях о состоянии счета. Интересен сервис «Цифровой помощник», реализуемый в рамках Сбербанк Онл@йн, позволяющий задать сумму бюджета на месяц и отслеживать его расход, ориентируясь на световой индикатор и изменения состояния доходной и расходной части выбранного суммарного денежного диапазона бюджета.

Кредитные организации активно внедряют системы биометрической аутентификации. Несомненно, биометрические технологии расширят спектр финансовых онлайн – услуг, предоставляемых клиентам, снизят издержки на обеспечение деятельности филиальной сети. Клиенту необходимо один раз посетить офис банка, чтобы занести свои биометрические данные (отпечатки пальцев, фотография лица, устная речь, манера движения мышью, пользование тачскрином) в единую информационную систему. Регулятор затем определит набор возможных операций с использованием удаленной среды. Определится перечень банков, реализующих данную функцию, в задачу которых войдет идентификация, т.е. регистрация в ЕСИА. В дальнейшем, при выполнении онлайн-финансовых операций клиенту нужно подтвердить свое желание оказания услуги с помощью учетной записи или push-кода. Далее банк сверяет данные из ЕСИА с биометрическими посредством установленной связи с клиентом при помощи микрофона или web-камеры. Положительными чертами следует отметить быструю окупаемость технологий, простоту внедрения в уже существующую инфраструктуру, автоматизацию использования и открывающиеся возможности для клиентов. Например, с помощью отпечатка пальца можно безналичным способом оплатить покупки. Эта технология тестируется в пилотном режиме супермаркетами «Азбука вкуса» при поддержке Сбербанка. Однако отрицательной чертой отметим риски кибер-атак, ответственность за которую несет финансовая организация. К слову, за последние годы случаи кибер-атак увеличились. В целях достижения комплексной защиты банковской деятельности, ведущие коммерческие банки руководствуются комбинированным программным обеспечением SIEM,

позволяющим мониторить сетевой трафик, действия клиентов, устройств. Часто мошенники используют методы социальной инженерии, имитируя реальные ситуации, противодействуют подобным схемам системы, выявляющие по характеру запросов конкретного клиента фродовские операции. С увеличением количества кибер-атак возрастает значимость инновационных решений банков по информационной безопасности.

Трансформационный банкинг открывает новые вершины и новые горизонты, что находит свое отражение в новых задачах сервисной стратегии банков: «Альфа-Банк» начал установку устройств самоинкассации, получившей название «Альфа-Сейф», позволяющих корпоративным клиентам осуществлять инкассацию выручки в одно мгновение. Внесение денег на счёт клиентом не требует участия служб инкассации, выручка автоматически попадает на счёт. После внесения денежных средств на счёт через «Альфа-Сейф» клиент сразу может ими воспользоваться для проведения платежей со своего расчётного счёта. Отличительной особенностью использования «Альфа-Банк» «Альфа-Сейфов» станет снижение издержек на инкассацию, подготовку препроводительных документов, упаковку купюр.

Достигаемый авторитет и интеллектуальный потенциал кредитной организации подтверждается высокой оценкой социальной среды, обеспечивающей в нем не только успешный устойчивый рост банка, но также его клиентов, сотрудников и партнеров. Стартовавший проекта «Сбербанк России» «Особенный банк» ярко демонстрирует социальную миссию, ответственный подход к банковскому обслуживанию. Официально концепция сформулирована так: «Особенный банк» – это экосистема продуктов и сервисов для клиентов банка с инвалидностью, построенная с чутким вниманием к их жизненным сценариям и потребностям [8]. Опираясь на успешные результаты работы Пенсионного фонда в данной сфере, вводится услуга обслуживания клиентов на дому, обслуживание слабослышащих клиентов по доверенности через колл-центры. Еще одной важнейшей ветвью инновационных решений является апробация технологии Бикон и электронного сурдопереводчика. Технология Бикон заключается в

предоставлении клиентам с ограниченными возможностями устройства, при эксплуатации которого, от клиента поступает сигнал менеджеру о его визите, что позволяет менеджеру банка лучше подготовиться к визиту клиента. Банк с современными технологиями становится более привлекательным для клиентов и это дает возможность предлагать клиентам новые банковские продукты и услуги, позиционировать устойчивый банкинг как инновационный и ответственный.

Список литературы

1. Черкесова Э.Ю. Эмоциональный интеллект команды и оценка её деятельности / Э.Ю. Черкесова, Г.П. Довлатян, И.С. Махкамедова, И.Н. Сизяина // Перспективы развития Восточного Донбасса: Материалы V-й Междунар. науч.-практ. конф. (г. Шахты, апр. 2014 г.). – Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2014. – С. 138–140.

2. Высоков В.В. Трансформационный банкинг: Науч.-практ. пособие. – Ростов н/Д: Изд. полиграф. комплекс РГЭУ (РИНХ), 2014. – 200 с.

3. Прибыль банков в 2018 году. Самые прибыльные организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zaimisrochno.ru/articles/3253-pribyl-bankov-v-2018-godu-samye-pribylnye-organizacii>

4. Российский рынок банковской информатизации// TADVISER Государство. Бизнес. ИТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru>

5. Чуприна В.Ю. Безналичные расчеты и платежи в разрезе качественных изменений национальной платежной системы / В.Ю. Чуприна, А.Ю. Соболева, Г.А. Буряков // Инновационные технологии в науке и образовании: Материалы IX Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 15 янв. 2017 г.): В 2 т. / Редкол. О.Н. Широков [и др.]. – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2017. – Т. 2. – №1 (9). – С. 195–201.

6. Буряков Г.А. Банковский сервис и его влияние на результаты работы кредитной организации: Монография / Г.А. Буряков, Т.В. Зайцева, В.А. Райтаровская; М-во образования и науки Российской Федерации, Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Южно-Российский гос. ун-т экономики и

сервиса» (ГОУ ВПО «ЮРГУЭС»). – Шахты: ГОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2010. – 232 с.

7. Чуприна В.Ю. Тенденции и перспективы развития рынка банковских продуктов и услуг в Российской Федерации / В.Ю. Чуприна, Т.В. Зайцева // Экономическая наука сегодня: теория и практика: Материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 30 апр. 2016 г.) / Редкол. О.Н. Широков [и др.]. – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. – С. 163–166.

8. Презентация проекта Сбербанка и Mastercard «Особенный банк» // Банковский информационно-аналитический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sotnibankov.ru>