

Р. Ю. Дрягалов, Э. А. Косян, Е. Р. Хаматдинова

Магистранты

Сибирско-американский факультет менеджмента

Байкальской международной бизнес-школы

Иркутского государственного университета

ИННОВАЦИИ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ: БАНКОВСКАЯ СФЕРА

В связи с падением уровня доверия к банкам и банковским структурам, наблюдается рост необходимости внедрения инноваций в банковскую сферу. В начале XXI в. многие финансовые проблемы, в том числе связанные с Мировым финансовым кризисом, сказались на взаимоотношениях клиент-банк. Значительно изменилось отношение частных клиентов к банкам. Таким образом, банковским организациям необходимо работать в нескольких направлениях, чтобы привлечь новых и удержать старых клиентов. Для этого необходимо изменить систему работы и обслуживания, а также внедрять дополнительные нестандартные услуги и бонусы.

В наше время становится все сложнее получить серьезный доход на фоне общей стабилизации экономики в России, поэтому банки стараются реже работать с рисками в сфере инвестиций. Выгоднее использовать новые способы привлечения клиентов и формирования прибыли через сотрудничество с ними. Активная работа с площадками является одним из таких методов, таким образом, участие клиента в торговых отношениях существенно облегчается, а банк, в свою очередь, получает прибыль и укрепляет отношения с клиентами. Примером транснациональной торговой площадки является NASDAQ.

Внедрение дистанционного обслуживания клиента на данный момент считается наиболее распространенной инновацией в банковской сфере. Начиналось все с автоматизированных средств оказания услуг (инфокиоски), но данный способ не позволял сотрудникам наладить личный контакт с клиентами, что очень важно, когда необходимо выработать определенный уровень доверия. В связи с этим, новая волна преобразований банковских услуг базируется на дистанционной визуальной связи с каждым клиентом. Вполне возможно, что эта идея будет реализована в виде видеотерминалов, которые придут на место обычных банкоматов.

Современные возможности сети Интернет позволяют реализовывать связь между сотрудниками банка и клиентами без необходимости использования дополнительных инструментов, за исключением персонального компьютера с доступом в Интернет. Данный способ связи с клиентами экономит время сотрудников, снижая затраты на содержание офисов.

Банкам необходимо работать на достаточно большой территории, чтобы предоставлять свои услуги достаточно большому количеству клиентов. В то же время немаловажную роль играет уклонение от значительных расходов, которые появляются при открытии филиалов.

Способом избежать таких расходов стало развитие систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которые переживают сейчас настоящий бум.

Как правило, решения, которые многие разработчики предлагают банкам, представляют собой достаточно узкий и стандартный функционал. При наличии повсеместного доступа к сети Интернет вопрос доступа клиента к личным счетам снимается. Но уже и клиентам, и банку этого недостаточно. Для удачного продвижения своих продуктов, разработчики вынуждены предлагать эксклюзивные функции, опции, которые будут расширять возможности клиента, и привлекать его к сотрудничеству.

Компания «Банковские информационные системы» (БИС), которая является поставщиком эффективных решений для развития и поддержки банковского бизнеса, представила на рынок свою новую разработку – серию программных продуктов QBIS. Особое место среди данного семейства занимают системы дистанционного банковского обслуживания «QBIS.Online Частный клиент», «QBIS.Online Корпоративный клиент» и «QBIS.Portal» (решение, которое основано на порталных технологиях и обеспечивает унификацию пользовательского интерфейса).

Основные характеристики систем ДБО заслуживают того, чтобы о них хотя бы кратко рассказать. Важной особенностью данной разработки является способность к интеграции. Все решения, которыми владеет банк, доступны клиенту через систему дистанционного банковского обслуживания. Более того, клиент всегда получает ответ на свой запрос в режиме реального времени.

Система ДБО позволяет банку успешно продавать свои новые продукты. Все настройки происходят в автоматизированной банковской системе, благодаря чему в системе ДБО новые продукты продавать гораздо проще. Обновления системы ДБО производятся автоматически, одновременно с обновлением автоматизированной банковской системы.

Также в системе ДБО появились новые возможности для юридических лиц. Сейчас стало реальным переоформлять паспорта сделок, осуществлять ввод различных справок, а также вести паспорт сделок по контракту и кредиту. Новыми возможностями для физических лиц стало открытие срочных вкладов, дистанционное открытие и закрытие счетов. Также следует отметить возможность хранения документов в электронном хранилище банка. Любое юридическое лицо, являющееся клиентом банка, может прислать любой документ в любом формате, и он будет храниться в банке именно в том виде, в котором был отправлен. Разумеется, посторонние лица не имеют доступ к электронному хранилищу

банка. Такое хранилище также предоставляется и для физических лиц. Любой документ физического лица будет помещен в электронное хранилище банка.

Также необходимо затронуть наиболее распространенную инновацию в банковской сфере, а именно документооборот. Данная процедура постепенно упрощается. В частности, это затрагивает различные бланки и бумаги, которые должны быть заполнены клиентами. Некоторые на первый взгляд незначительные инновации в этих процессах позволили существенно ускорить обслуживание клиентов.

Необходимость перехода кредитных организаций на электронный документооборот возникла давно, так как объем бумажного документооборота в банках растет с высокой скоростью. Следовательно, расходы на бумажный документооборот растут, а хранение архивов включается в стоимость банковских продуктов, что влечет за собой их удорожание для клиентов.

В действующем с 1 января 2010 г. Указании Банка России от 25.11.2009 № 2346-У указан перечень документов, которые кредитные организации имеют право хранить в электронном виде. В этот перечень входят отдельные документы, которые связаны с оформлением бухгалтерских, расчетных и кассовых операций при организации работ по ведению бухгалтерского учета (платежные поручения, отчет о прибылях и убытках, инкассовые поручения, мемориальные ордера и др.).

После этого вышло письмо Банка России от 31.03.2011 № 41-Т, которое разместили на сайте Центробанка, опубликовали в «Вестнике Банка России» и довели до сведения кредитных организаций. В данном письме Банк России рекомендует банкам использовать в работе технологию подтверждения соответствия бухгалтерской и налоговой отчетности, представленной клиентами и учредителями. Речь идет об отчетности, которая принята налоговыми органами в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной цифровой подписи. Использование технологии подтверждения соответствия необходимо банкам для повышения эффективности оценки рисков. Необходимо отметить, что данная технология была согласована с ФНС России и поддержана Ассоциацией российских банков и Ассоциацией «Россия».

Для кредитных организаций компанией «Такском» был создан программный продукт «Такском-Визор», необходимый для визуализации документов. Данный продукт полностью отвечает требованиям ФНС России к структуре и форматам набора данных, используемых для отображения документов, переданных налогоплательщиками в налоговые органы в электронном виде по ТКС и заверенных электронной цифровой подписью (ЭЦП) должностного лица налогового органа.

Введение биометрических технологий в банкоматах является одной из выдающихся инноваций в банковской деятельности. Японским банком Ogaki Kyoritsu было запущено в эксплуатацию 18 банкоматов, позволяющие владельцам счета с помощью руки снимать наличные и управлять средствами. Примеру японских банков планируют последовать западные банки и внедрить биометрические технологии в банкоматах.

Как указывает Bank Innovation, вопреки предположениям экспертов, главной причиной использования данной технологии японскими банками стала не надобность бороться с регулярными случаями мошенничества с картами, а желание кредиторов устранить беспокойство клиентов по поводу безопасности их банковских счетов.

В Японии большинство банкоматов кредитных организаций оборудованы специальным устройством, позволяющим идентифицировать владельца счета по рисунку вен ладони с введением пин-кода и даты рождения. Для формирования такого рисунка используется специальная программа, создающая цифровую сетку и не требующая контакта человека со сканирующим устройством.

Сейчас существует явная потребность в расширении сферы применения биометрических технологий с охватом банковских клиентов, несмотря на то, что биометрические технологии уже довольно давно используются миграционными службами многих стран, а также в самих банках для идентификации своих сотрудников. Подобные технологии намерены внедрить у себя отдельные финансовые институты, в частности использовать сканер радужной оболочки глаза.

Иные инновации в банковской сфере относятся к второстепенным, но достаточно важным и необходимым достижениям в обслуживании. Например, банки все чаще обращаются к нестандартным способам проведения платежей. Беспроводные или «близкие» платежи – достойная замена пластиковых карточек, позволяющая бесконтактно обмениваться данными между мобильным телефоном и считывающим устройством. При помощи технологии NFC, в сущности, являющейся вариацией радиосвязи на сверхкоротких дистанциях (до метра), можно осуществлять платежи в магазинах, терминалах через собственный телефон, который поддерживает указанную технологию. Таким образом, мобильный телефон становится единым устройством связи и платежа, объединив в себе пластиковую карту и сотовую связь.

Система «близкие платежи» уже используется во многих торговых центрах Индии, а телефоны тестируются местными жителями и торговцами специалистами. В России мобильный телефон со схожими функциями был опробован для оплаты проезда на одной из станций метро Москвы. Конечно, понадобится много времени для того, чтобы ввести в массовое производство телефоны с технологией NFC, так же как и соответствующие терминалы для принятия «близких платежей», но банки

постараются освоить новую технологию как можно раньше, чтобы получить преимущество над своими конкурентами.

Банковские клиенты могут:

- реализовывать безналичную оплату товаров и услуг в сегментах, которые ранее были недоступны для карт: оплату проезда в транспорте, расчеты в ресторанах быстрого питания, по платным дорогам, в магазинах товаров повседневного спроса, на парковках и т. п.;
- приобретать билеты в театр, на транспорт, на стадион, в кино, и т. п.;
- получать информацию об интересующих товарах и услугах;
- пользоваться бонусами и купонами торговых сетей.

Такие многофункциональные банковские решения на базе NFC Visa payWave или MasterCard PayPass стремительно развиваются во всех экономически развитых странах. На сегодняшний день большинство банков, эмитирующих бесконтактные карты, позволяют проводить платёж до 1000 руб. без ввода пин-кода всего лишь одним касанием.

Карта с NFC-чипом позволяет снизить риск дублирования карты и совершения с ней других мошеннических действий, так как уже нет необходимости передавать ее для оплаты кассиру или официанту. Также, клиенты банка больше не будут сталкиваться с нежелательными случаями, когда банкомат задержал карту, а скорость передачи данных существенно увеличится.

Крупнейшие мировые платежные системы Visa и MasterCard стремятся расширить зону применения NFC-технологии и в России, призывая активнее внедрять разработанные ими платформы payWave и PayPass. Также такие карты можно использовать в качестве маркетингового инструмента: они активно используются в программах лояльности, поскольку на чип можно записать любую дополнительную информацию про акции, скидки, купоны, баллы и т. п.

Как сообщает MasterCard, в России на сегодняшний день установлено несколько тысяч терминалов, работающих с технологией PayPass.

Основным препятствием развития бесконтактных платежей являются опасения пользователей в безопасности транзакций и слабая развитость самой этой инфраструктуры в целом, а так же малое количество представленных на рынке устройств, поддерживающих технологию NFC. На данный момент в России представлены чуть больше тридцати моделей коммуникаторов и смартфонов, поддерживающих технологию NFC, но функция поддержки этой технологии не является востребованной, так как в большинстве проектов, реализуемых на территории РФ, используются специальные модули или банковские карты.

Западные аналитики сходятся во мнении, что ближайшие пару лет доля платежей по технологии NFC будет мала, так как для этого требуется изменить отношение потребителей к этой технологии, а это означает необходимость сложной работы многих заинтересованных сто-

рон – операторов связи, банков, розничных продавцов. Для этого требуется много времени. Это значит, что NFC-сервисы выйдут на массовый Российский рынок не раньше 2015 г. В данный момент на территории РФ развиваются несколько экспериментальных проектов, предназначение которых больше направленно на демонстрацию возможностей данной технологии и наработку практических навыков, исследования потенциала для дальнейшего использования в качестве коммерческих сервисов. Эксперты агентства J'son & Partners предполагают, что большей востребованностью технология NFC будет пользоваться в транспортной отрасли, в розничной торговле и сфере услуг, а также в рекламе.

Основные игроки только зарождающегося рынка NFC – это крупнейшие сотовые операторы, банки и платежные системы.

Стоит отметить, что NFC достаточно актуальна для транспортных компаний. Её использование позволяет снизить издержки на прием платежей, уходя от необходимости изготовления проездных документов. Несколько транспортных компаний уже в пробном режиме принимают оплату за проезд в метро при помощи NFC платежей, а так же ведут переговоры об интеграции такого рода платежей с несколькими московскими фирмами, занимающимися пассажирскими перевозками.

Некоторые западные банки последние пару лет активно используют для общения со своими клиентами видеосвязь, в частности по технологии Skype. В качестве развития этой идеи начали появляться так называемые видеокиоски. Реализована эта идея в виде небольшого киоска круглосуточного доступа (доступ к которому возможен при наличии банковской карты), зайдя в который клиент способен в режиме реального времени поговорить с сотрудником видеоцентра, а так же распечатать необходимые документы – для этого в киоске есть встроенный принтер. Использование таких видеоконсультаций позволяет эффективней использовать персонал и снизить время ожидания клиентов. Все разговоры будут записываться, что в дальнейшем позволит улучшить качество обслуживания.

Сейчас в России стало уже привычным повсеместное использование платежных терминалов, но все же мы отстаем от европейских стран, где активно используют терминалы для пользования интернет-банкингом (ИБ). Актуальность таких терминалов продиктована тем, что зачастую в нужный момент не бывает доступа в сеть Интернет или же он есть, но недостаточно быстрый, например мобильный, что в свою очередь тоже не удобно для работы с ИБ из-за маленького размера экрана. Так что для России такого рода терминалы очень разумный выбор, тем более что с Интернет доступом у нас дела хуже по сравнению с Европой.

Сейчас роль банков в жизни клиента меняется, теперь банк олицетворяет в себе личного менеджера клиента, который распоряжается его финансами и делит с ним риски.

Освоение новейших банковских сервисов влечет за собой большие затраты и сопровождается высокими рисками. Только основные игроки рынка, высокотехнологичные банки, могут себе это позволить.

Большие вложения средств организаций в развитие рассмотренных выше сервисов и услуг в большинстве случаев оправдывают себя, и в результате полученная от экономии на операционных расходах банка выгода и получение дополнительных доходов дает конкурентное преимущество на рынке. Очевидной альтернативой для банков, не располагающими собственными сервисами, является возможность оказания таких услуг, используя агентские соглашения с другими банками и организациями, чтобы не упустить своих клиентов, однако это влечет за собой снижение рентабельности обслуживания клиентов.

Таким образом, менее успешным в этом направлении банкам стоит поторопиться за более активными конкурентами, так как экономия на развитии может в итоге обойтись банку очень дорого: клиенты любят успешных.

Список литературы

1. URL: <http://innoros.ru/publications/interesting/11/znachimye-innovatsii-v-bankovskoi-sfere-21-go-veka>.
2. URL: http://www.bis.ru/pr/pub_detail.php?ID=3745.
3. URL: <http://www.outdoor-komitet.ru/index.php?ds=93191>.
4. URL: <http://bankir.ru/novosti/s/banki-perekhodyat-na-elektronnyi-dokumentooborot-10004153/>.
5. URL: <http://www.moluch.ru/archive/29/3264/>.
6. URL: <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=4050984>.