

тивности функционирования кредитных организаций [Электронный ресурс] // Электронное научно-практическое периодическое издание «Экономика и социум» – 2014. - №2. – С. 264-271. – URL: [https://iupr.ru/domains_data/files/sborniki_jurnal/Zhurnal%20_2\(11\)%202014%20-%204.pdf#2](https://iupr.ru/domains_data/files/sborniki_jurnal/Zhurnal%20_2(11)%202014%20-%204.pdf#2) (дата обращения: 09.06.2019).

УДК 336.71

Минакова Е.И., Смирнова А.А.

ВЛИЯНИЕ НОВЫХ ТЕНДЕНЦИЙ НА БАНКОВСКИЙ БИЗНЕС

***Минакова Елена Ивановна**, кандидат экономических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: lena_57_78@mail.ru*

***Смирнова Анастасия Алексеевна**, обучающаяся; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: lena_57_78@mail.ru*

В статье описаны направления в финансовой сфере, оказывающие воздействие на банковский бизнес. Установлено влияние основных технологических составляющих на образование новой модели банковского бизнеса, направленной на превращение банка в интегратор ценностей в цифровом пространстве. Показаны главные расхождения обслуживания клиентов банка на примере сравнения новой модели с традиционной. Российский рынок банковских услуг имеет огромный потенциал для наращивания своего объёма, но особенности менталитета и некоторые экономические особенности не дают банковскому сектору совершить большой прорыв. Банковский сектор стремится к автоматизации процессов, уменьшению времени обслуживания. Кроме новшеств внутри банков, требуется государственная поддержка в виде законов, нормативных актов и т.д.

Ключевые слова: банковское обслуживание, интегратор, информационное общество, облачные технологии, финансовые технологии, цифровая экономика.

Minakova E.I., Smirnova A.A.

INFLUENCE OF NEW TENDENCIES ON BANKING BUSINESS

***Minakova Elena Ivanovna**, candidate of economic sciences, associated professor, Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: lena_57_78@mail.ru*

***Smirnova Anastasia Alekseevna**, Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: lena_57_78@mail.ru*

In the article the directions in the financial sphere influencing banking business are described. Influence of the basic technological components on the new model of banking business aimed at transformation of the bank into the integrator of the values in the digital space is defined. The main divergence of servicing clients on the example of comparison of the new model with the traditional one is shown. Russian market of banking services has huge potential for escalating of its volume, but mentality peculiarities and some economic features do not allow banking sector to make big breakthrough against its foreign colleagues. Banking sector aspires to processes automation, reduction of servicing time, but there is still much "paper" work. Except innovations inside the banks, state support in the form of laws, statutory acts, and etc. is needed.

Keywords: banking service, integrator, information society, cloud technologies, financial technologies, digital economy.

Для продвижения цифровых технологий банкам непрерывно требуется вводить изменения в политику своего бизнеса. Согласно разработанной стратегии на временной период 2017-2030 гг. информационное общество в РФ нацелено на создание и развитие новой ступени в экономике, образование цифровой экономики, основной частью производства которой будут данные, предложенные в цифровом виде. Анализ объёма данных после обработки дает возможность повышения результативности, производительности и качества абсолютно в каждой сфере услуг – основное преимущество усовершенствованной цифровой экономики [6].

Способы обработки данных являются центральными способами повысить эффективность современной экономики. Государства, в основе экономической деятельности которых лежит анализ колоссального объёма данных, имеют большое конкурентное преимущество в сравнении с государствами, не использующими в своей экономической деятельности такой анализ для развития социальной сферы, взаимодействия граждан и государства, системы государственного управления, развития механизмов предложения финансовых продуктов в электронном виде с гарантией высшего уровня информационной безопасности.

Кроме основных задач в стратегии, озвученной выше, существуют и другие: создать условия по продвижению электронного сотрудничества между участниками экономической деятельности, финансовыми организациями и государственными органами; гарантирование удаленного доступа к банковским услугам, в том числе за счёт введения одинаковых подходов к проверке сведений, оказываемых при банковском обслуживании, в электронном виде.

Банки всегда воспринимались населением в качестве дорогого, заслуживающего доверия финансового посредника. Была создана устойчивая модель для распределения ценностей, основанная на осуществлении транзакций и оказании услуг в присутствии клиента.

Сегодня банки ориентированы как на качество, так и на скорость оказания услуг. Очередь в банке – это дорого для кредитной организации, поэтому для клиентов разработаны удаленные каналы обслуживания, такие как мобильные приложения, онлайн-банкинг, смс-банкинг и т.д. Новая модель основана на цифровом распределении данных в сетевом мире, которая сводится к цифровой обработке данных и предоставлению услуг в автоматизированном виде.

В таблице 1 представлен рейтинг интернет-банков на 2018 г. для частных лиц.

Таблица 1 – Рейтинг эффективности интернет-банков для частных лиц Daily Banking и Digital Office

Место	Бизнес-модели	
	Daily Banking	Digital Office
1	Бинбанк	Тинькофф Банк
2	Тинькофф Банк	Банк Левобережный
3	Банк Левобережный	Банк Траст
4	Почта Банк	Почта Банк
5	Банк Траст	Райффайзенбанк
6	Промсвязьбанк	Банк Казани
7	Банк Уралсиб	МКБ
8	Альфа-Банк	Сбербанк
9	Райффайзенбанк	Банк Авангард
10	Банк Санкт-Петербург	Промсвязьбанк

Internet Banking Rank 2018 – седьмая волна ежегодного исследования эффективности интернет-банков для частных лиц. Исследование представляет собой всесторонний сравнительный анализ сервисов с точки зрения функциональности и удобства для пользователя. В 2018 году все интернет-банки оцениваются в соответствии с двумя бизнес-моделями, по которым работает цифровое обслуживание: Daily Banking и Digital Office [5].

Наивысший показатель Daily Banking имеет интернет-банк, пользователь которого

чувствует себя наиболее комфортно в управлении своими денежными средствами на карте и получает достоверную информацию о продуктах.

На данном этапе в образовании цифрового офиса смог добиться успеха один лишь Тинькофф Банк, созданный изначально как онлайн-банк, клиенты которого любой вопрос могут решить при помощи цифрового сервиса. Иные банки постепенно переносят проблемы Digital Office в цифровые сервисы, так как имеют много чутких пользователей к уровню цифрового обслуживания.

Финансовые инновации распространяются благодаря следующим техническим компонентам: облачным технологиям и большим данным; API и возможностям установления связи в реальном времени; социальным медиа и мобильной связи со специальными приложениями (рисунок 1).

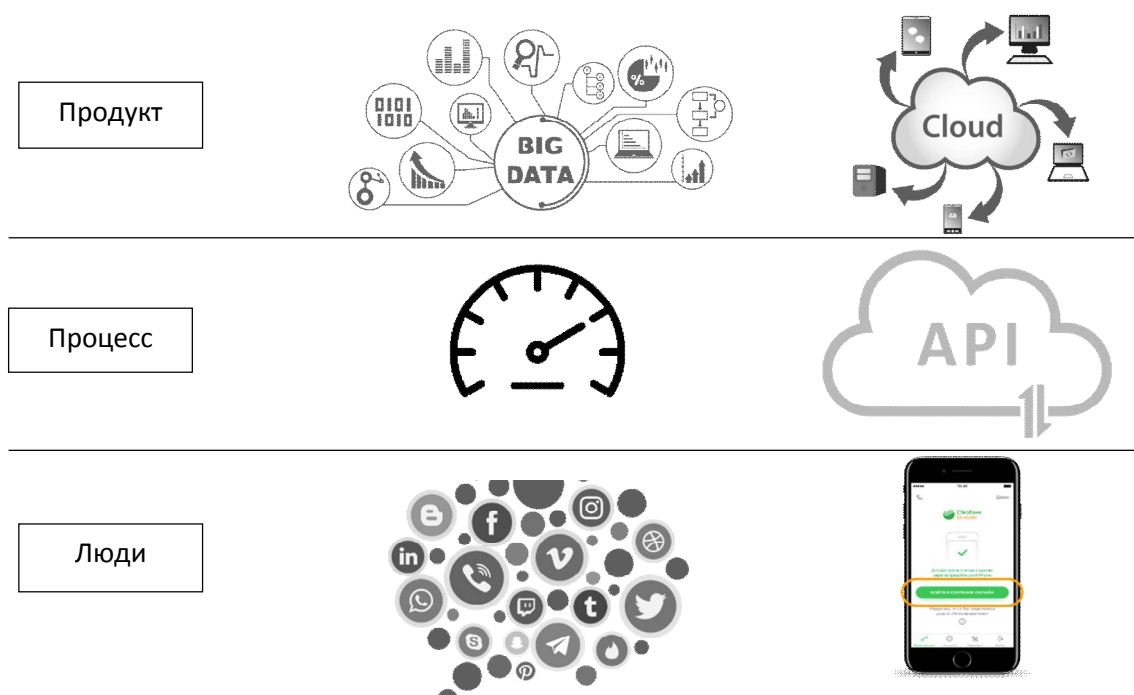


Рисунок 1 – Технологические компоненты распространения финансовых инноваций в рамках действующих банковских учреждений

Анализируя данные рисунка, необходимо отметить, что облачные технологии позволяют иметь доступ к данным, не устанавливая никаких дополнительных приложений на устройстве. Серверы предоставляют всё необходимое обеспечение. Они предоставляют возможность банкам предлагать свои продукты клиентам в любой точке мира с помощью централизованных услуг в сети.

Большие данные обеспечивают банку возможности использовать эти услуги в любой точке сети, обеспечивая клиентам индивидуальные целевые предложения.

Таким образом, внешние системы банка отслеживают местоположение клиента и его близость к торговым точкам, а внутренние – анализируют цифровой след клиента, чтобы найти предложения, соответствующие его запросам.

Это реализуется благодаря массовой персонализации, которая основана на анализе больших данных.

Bigdata (большие данные) – это всевозможные подходы, методы, инструменты для обработки огромных объёмов данных. Признается возможным обрабатывать структурированные и неструктурированные данные, которые в дальнейшем можно использовать для определения некоторых задач и целей.

Эти данные обрабатываются для того, чтобы клиент при желании оперативно мог по-

лучить интересующую его информацию для ее дальнейшего использования в своих целях.

Традиционные инструменты обработки данных бессильны по отношению к неоднородной информации таких объёмов, которая постоянно поступает. При помощи анализа становится возможным увидеть точные и неточные закономерности, которые не может увидеть человек. Это дает возможность улучшить все области жизни – от производства и телекоммуникаций до государственного управления.

Основными источниками больших данных выступают: интернет (СМИ, форумы, блоги, социальные сети и иные сайты); частые архивы документов; показания приборов, датчиков и других устройств.

API (англ. Application Programming Interface, т.е. программный интерфейс приложения, интерфейс прикладного программирования) – совокупность подготовленных функций, классов, процедур, констант и структур, которые приложение предоставляет (сервисом, библиотекой) или же операционной системой для работы с внешними программными продуктами. Программисты применяют данный интерфейс для создания различных приложений. При помощи API банки смогли донести свои продукты пользователям.

Поставщики финансовых продуктов и банки всегда будут нацелены на то, чтобы создать возможности финансового процессинга, впоследствии объединяемые в средства взаимодействия с клиентами.

Таким образом, абсолютно каждый продукт новой модели обязан быть автоматически конфигурируемым компонентом со своим персональным кодом, чтобы пользователь смог поместить его в свое приложение.

Банки и другие финансовые компании, которые предоставляют финансовые ценности и продукты в данной сфере, должны сделать возможным, чтобы их продукт чаще «мелькал перед глазами» клиента. Это может быть осуществлено с помощью API. Основные различия между традиционной и новой моделями банковского обслуживания представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Основные различия между традиционной и новой моделями банковского обслуживания

Признаки отличия	Традиционная модель	Новая модель
Временные рамки осуществления обслуживания	Ограниченные. Обслуживание в определенных временных рамках	Неограниченные. Доступ круглосуточный
Скорость обслуживания	Зависит от опыта и навыка сотрудника	Мгновенная
Доступ к обслуживанию	Гибкий, но сервис не через любой канал	Гибкий
Стоимость обслуживания	Высокая, расходы предназначены для филиала и его сотрудников	Низкая, многие услуги бесплатны
Масштабы обслуживания	Ограниченные, распространяются по филиальной сети	Неограниченные, географические границы размыты
Положение операциониста в процессе обслуживания	Функции операциониста выполняет сотрудник банка	Функции операциониста выполняет клиент банка
Процедура ознакомления с новыми услугами и акциями	Необходимо время на ознакомление с рекламой	SMS- и e-mail рассылка
Расходная часть функционирования системы обслуживания	Расходы в основном на персонал и офис	На разработку программы

Главным требованием при внедрении инновации является наличие ощутимой пользы для потребителей. Во многих случаях инновации в любом бизнесе заканчиваются неудачей просто из-за того, что клиент не понимает, зачем это ему нужно. В таком случае перед внедрением инновации банки должны разработать четкий план презентации нового продукта, его грамотного представления на рынке.

Рассмотрим данную ситуацию на примере Сбербанка России. В данном банке разра-

ботана хорошая система онлайн-банкинга, также есть обширная сеть банкоматов, но все равно в «платёжные дни», когда приходит время оплаты коммунальных услуг, образуется огромная очередь из клиентов, большая часть из которых – люди пожилого возраста. Конечно, люди в старшем возрасте не могут полноценно овладеть банкоматами и терминалами, но у Сбербанка для таких ситуаций есть услуга «Автоплатёж ЖКХ», которая автоматически в нужную дату проверит счета, которые клиенту выставила управляющая компания, и произведет оплату, сняв нужную сумму с карты клиента. Данная услуга позволяет клиенту не тратить своё время в ожидании талона на оплату, все проходит автоматически, а все чеки будут храниться в личном кабинете еще 3 года после оплаты. Однако старшее поколение привыкло к старой системе обслуживания, поэтому им приходится сидеть в очередях.

План развития «Сбербанк 2020» подразумевает, что к 2020 году в офисах банка не будет консультантов, встречающих клиента в холле и показывающих все плюсы использования банкомата, терминала и онлайн-сервисов по причине того, что клиенты сами будут разбираться в этих сервисах [4]. Но реальность такова, что сегодня очень многие клиенты не готовы к такому переходу.

Интеграция социальных сетей с интернет-банкингом – простой и понятный инструмент для большинства потребителей финансовых продуктов. Кроме того, интеграция банковского бизнеса с социальными сетями позволяет обеспечить: сбор большой базы данных об увлечениях и предпочтениях клиентов для их последующего использования при предложении новых финансовых продуктов; установление доверительных отношений с каждым клиентом банка; ускорение внедрения блокчейн-технологий во взаимоотношения клиентов с банками и другими финансовыми посредниками [1].

В банковской сфере примером может служить Deutsche Bank – один из традиционных банков, адаптирующихся к новым условиям. В нем всю совокупность фрагментов корпоративного финансирования (управление цепочкой поставок, счета к получению, иностранная валюта, управление денежными потоками и т.д.) разбили более чем на 150 компонентов и разместили в магазине приложений Deutsche Bank Autobahn. Это приложение предлагает множество подприложений, которые можно настроить, исходя из потребностей конкретного корпоративного клиента. Все эти компоненты представляют собой приложения, позволяющие без труда отслеживать весь процесс предоставления финансовых услуг и управлять им. Корпоративные клиенты могут зайти в магазин приложений Autobahn и скомпоновать наиболее подходящий для их бизнеса набор инструментов управления финансами компании. В этом случае на внешнем уровне клиент накапливает опыт на основании выбора компонентов, предлагаемых ему банковским учреждением на уровне внутренних систем.

С 1 июля 2019 года все банки начнут собирать биометрические данные клиентов и загружать в единую систему [2]. Сбербанк и некоторые другие крупные банки уже начали этот процесс. Система идентификации клиента через его биометрию, а именно через его голос и изображение лица, позволит сделать обслуживание в банке полностью дистанционным. До этого, чтобы открыть счет в банке, клиенту было необходимо: прийти в банк, взять талон на обслуживание, дождаться своей очереди, предоставить документ (паспорт), подписать все необходимые документы. После этого нововведения обслуживание станет намного быстрее, при звонке в контактный центр больше не нужно вспоминать «контрольное слово» - система узнает вас просто по голосу. В планах даже обслуживание в банкомате без пин-кода, а возможно, и без карты.

Особенно полезным данный способ идентификации будет для малоподвижных граждан, а также тех, кто находится в отдалённых населённых пунктах. Причем наличие данного вида идентификации не должно повлиять на стоимость банковских услуг.

Первое время данная услуга не будет пользоваться большим спросом из-за своей новизны, сначала будут долго изучать продукт «на расстоянии».

Создателем Единой биометрической системы стал «Ростелеком». Гарантирует он охрану личной информации на безопасном облаке. «Биометрический шаблон будет храниться в обезличенной форме отдельно от персональных данных – Ф.И.О., паспортных данных, СНИЛС и других, включённых в базы портала Госуслуг».

Рассмотрим пользу введения модели идентификации на конкретном примере. Офисы Сбербанка имеют разные графики работы для удобства клиентов, но в субботу и воскресенье в крупных городах работают только «дежурные» офисы. В воскресенье в отделение банка приходит клиент и желает перевести сумму в размере 200 000 руб. со своей карты на карту своему другу. Ранее клиент не совершал операций на такие суммы, поэтому его просят подтвердить данную операцию в контактном центре. Клиент растерян и подходит за помощью к консультантам, ведь он не может этого сделать т.к. является человеком с ограниченными возможностями здоровья. В таких случаях он должен прийти с документами, подтверждающими его инвалидность, и обратиться к старшему менеджеру по обслуживанию (администратору), после чего его перевод будет подтвержден, но в выходной день администратора нет. Получается, что клиент, имея на руках все бумаги, просто не может осуществить данную банковскую операцию.

После введения идентификации по изображению лица таких спорных ситуаций будет намного меньше, а значит, будет больше довольных клиентов.

Следовательно, в банковском бизнесе возникает целая система, основанная на новой модели передачи ценностей. Банк соединяет и объединяет главные составляющие новой модели для обмена ценностями – API, большие данные и приложения. Предыдущая модель тактики банковского бизнеса являлась максимально интегрированной моделью полного ряда предлагаемых услуг. Контролирование всех продуктов банками, распределение, процессинг во всеобъемлющем масштабе, привязка пользователей к своему, не похожему на другие, пакету услуг, – все это могли банки. Эффективность модели заключалась в том, что передача ценностей осуществлялась в процессе сосредоточенного на людях, зданиях распределения товаров и услуг при помощи документации в бумажном виде и при личном взаимодействии.

Список источников:

1. Скиннер К. Value Web. Как финтех-компании используют блокчейн и мобильные технологии для создания интернета ценностей. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 416 с.
2. Биометрия и «Госуслуги»: банки начали собирать лица и голоса клиентов [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.sravni.ru/text/2018/7/2/biometrija-i-gosuslugi-banki-nachali-sobirat-lica-i-golosa-klientov/> (дата обращения: 1.06.2019).
3. Пшеничников В.В. Влияние финансовых технологий на изменение модели банковского обслуживания клиентов // Теория и технологии сферы услуг. – 2018. – №1 (35). – С. 48-52.
4. Сбербанк [Электронный ресурс]. – URL: https://www.sberbank.ru/ru/about/today/strategy_2020 (дата обращения: 1.06.2019).
5. Торгово-промышленная палата РФ. Экспертные мнения [Электронный ресурс]. – URL: <https://tpprf.ru/ru/mobile/interaction/experts/comments/245746/> (дата обращения: 2.06.2019).
6. Internet Banking Rank 2018 [Электронный ресурс]. – URL: <http://markswebb.ru/finance/internet-banking-rank-2018/> (дата обращения: 2.06.2019).
7. NBJ Национальный банковский журнал. Банковская система при переходе к цифровой экономике [Электронный ресурс]. – URL: <http://nbj.ru/publs/banki-i-biznes/2018/05/08/bankovskaja-sistema-pri-perexode-k-tsifrovoi-ekonomike/index.html> (дата обращения: 3.06.2019).