

*Калиакпарова Г.Ш.**PhD, доцент,**Гриднева Е.Е.**к.э.н., профессор**Академия «Кайнар», Алматы, Казахстан*

РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

*Kaliakparova G.Sh.**PhD, associative professor**Gridneva Y.E.**c.e.sc., professor**Academy "Kainar", Almaty, Kazakhstan*

DEVELOPMENT OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF COMMERCIAL BANKS

Аннотация. Инновационные технологии все шире внедряются в деятельность коммерческих банков. Привычные методы и технологии уже не интересны потребителям банковских услуг.

Авторами статьи показано влияние инновационных технологий в банковской сфере в развитие общества. На практических примерах приведены процессы внедрения инновационных технологий. Изучены положительные и отрицательные моменты от внедрения инноваций в банковский сектор.

Abstract. Innovative technologies are increasingly being implemented into the activities of commercial banks. The usual methods and technologies are no longer interest the consumers of banking services.

The article's authors show the influence of innovative technologies in the banking sector in the development of the society. Practical examples are given on the processes of implementing of innovative technologies. The positive and negative aspects of the introduction of innovations in the banking sector are studied.

Ключевые слова: Инновации, инновационные технологии, банки, банковские продукты, конкуренция, классификация инноваций.

Keywords: Innovation, innovative technologies, banks, banking products, competition, classification of innovation.

Постановка проблемы. Развитие банковской сферы на современном этапе складывается таким образом, что с каждым днем увеличивается объем, предоставляемых банковских услуг, появляются новые сегменты рынка обслуживания населения, повышается роль инновационных технологий. Инновационные технологии в банковском секторе включают новые банковские программы, связанные с интернет - технологиями, с новейшими средствами связи, различными компьютерными продуктами, которые помогают обрабатывать информацию, проводить платежи и т.д. Все технологии, которыми мы пользуемся ежедневно, стали неотъемлемой частью, хотя пользуемся мы ими не давно. Взять к примеру, банковские карточки. Тем не менее, использование этих технологий требует создавать конкуренцию между банками, все больше ориентироваться на международный опыт, все больше совершенствовать эффективность оказываемых банковских услуг. Традиционные услуги уже менее пользуются спросом у населения.

Таким образом, вопросы совершенствования инновационных технологий позволят современным банкам занять лидирующие позиции.

Анализ последних исследований и публикаций. Основам теории исследования инновационных процессов посвящены труды П.Ф.

Друкер, Й. Шумпетер, Г. Мэйсон, Ф. Котлер, К. Скиннер, О.И. Лаврушина и других.

В Казахстане проблемами инновационных технологий занимается большой круг ученых. Авторами Днишевым Ф.М. и Альжановой Ф.Г. выпущены труды, посвященные развитию инноваций и технологий в условиях глобализации. Сейсенбаева Ж.М., Токкулиева Б.Б. изучали вопросы совершенствования банковских услуг в банках Казахстана. Сыздыкова К.Ш. в своих работах показала роль цифровизации в банковском секторе Казахстана. Также вопросам развития инновационных технологий в банковской сфере посвящены труды и других казахстанских ученых: Баймуратова У.Б., Кантарбаевой К., Кубаева К.Е., Мусиной А.А., Гридневой Е.Е. и других.

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Государственная поддержка

банковского сектора в области повышения инновационных технологий все больше уступает место частной инициативе, так как банки второго уровня все частные. При этом, для совершенствования финансового сектора Казахстана важно строить партнерские отношения между банками, предоставляя широкий спектр услуг. Здесь большую роль могла бы сыграть законодательно-нормативная база государства.

Банковская политика нацелена на конкурентоспособность, которая призвана все

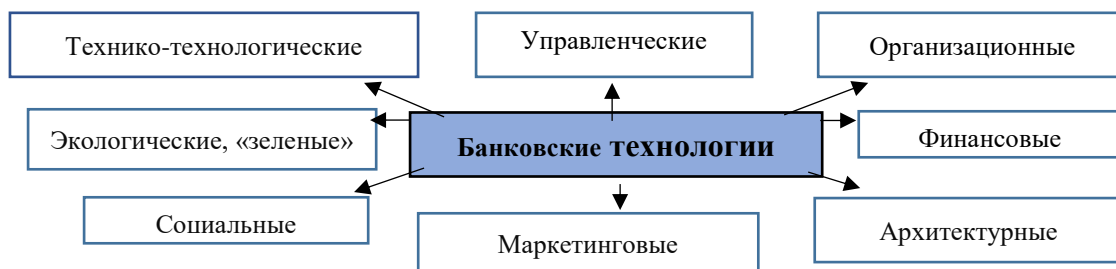
больше завоевывать клиентов, что невозможно без создания и развития инновационных продуктов и технологий.

Формулирование целей статьи. Основная цель статьи попытаться раскрыть специфическое содержание инноваций в банковской сфере, показать опыт развития инновационных технологий и проблемы, с которыми сталкиваются банки и их клиенты от внедрения новых инновационных технологий.

Изложение основного материала. Инновационные технологии все больше входят в нашу жизнь, они присутствуют везде. Сегодня мы

хотели бы рассмотреть процесс внедрения инновационных технологий в банковскую сферу. Так, если инновации, внедряемые в виде банковских продуктов, определяют отношения между банком и клиентом, то, с помощью технологических инноваций можно определить качество таких отношений. Здесь важны скорость образования банковских продуктов и их доставки, возможная экономия, возникающая у потребителя банковских услуг или банковских продуктов.

Авторы статьи предлагают разбить содержание инноваций в банковскую сферу следующим образом (рисунок 1).



Примечание: составлено авторами на основе собственных исследований.

Рисунок 1- Классификация банковских технологий

Технико-технологические. Новые технологии в большинстве своем появляются за счет запросов корпоративных клиентов банков. Примером такой инновации стало дистанционное банковское обслуживание: Банк-Клиент, on-line banking, Интернет-Банкинг, Электронный банк, SMS-banking и другие виды банковских услуг и продуктов.

В поиске новых клиентов или с целью удержания старых клиентов банк старается разработать новые продукты, внедрить новые идеи. Банк проводит обучение сотрудников клиента, старается оказать техническую поддержку при внедрении новых программ, постоянно вносит обновления в новый программный продукт, осуществляет дальнейшее сопровождение.

Так, к примеру, при внедрении системы «Клиент-Банк» в целях безопасности применяются системы криптографической защиты информации (СКЗИ), это шифрует, контролирует и сохраняет данные клиента отправляемые в Банк. С помощью данной системы бухгалтерией осуществляется, не выходя из офиса передача в банк и получение из него платежных документов, выписок со счетов клиентов, справочной информации, возможность обмениваться с банком электронными текстовыми сообщениями и т.д.

Внедрение дистанционного обслуживания оценило практически все взрослое население планеты. Так посредством телефонов, интернета, можно не выходя из дома, не отлучаясь с работы производить различного рода платежи: коммунальные, оплатить за проезд, за учебу, ребенку в детский сад, произвести банковские

операции у себя на счетах, обменять валюту, пополнить депозит, оплатить кредит и т.д.

На современном этапе более безопасным и усовершенствованным продуктом является система на основе биометрических идентификационных карт, это дистанционное банковское обслуживание с использованием банкоматов (АТМ-banking), платежных терминалов и информационных киосков.

В свою очередь, дистанционное банковское обслуживание позволяет самим банкам расширять клиентскую базу, сокращая расходы на обслуживание филиальной сети и прочие административные расходы.

Организационные инновации выступают в виде новых форм и методов организации процессов воспроизводства [1, с. 7]. Примером такой технологии может быть систем hub and spokes, когда вокруг одного отделения расположены 4-5 различных точек предоставления банковских услуг в виде банкоматов, мини отделений в торговых центрах, небольших магазинах, вдоль дорог. Получается, что в радиусе 5-10 километров в местах массового передвижения населения. Суть таких инноваций - обслуживание посредством многоканальных действующих филиалов, при этом банк увеличивает свою долю присутствия на рынке, таким образом увеличивая объемы продаж, снижая банковские риски, повышая эффективность от затрат, произведенных на совершенствование инновационных технологий.

Для банков важно совершенствовать свои технологии для укрепления контактов с клиентами.

Управленческие. Суть данных инноваций в проявлении изменений, связанных с организационными структурами, новыми технологиями и совершенствованием методов управления персоналом с целью ускорения и облегчения решения поставленных задач.

Ведущий специалист в области банковского дела К. Скиннер отмечает: «На сегодняшний день происходит зарождение банка нового типа - банка, который «всегда готов»: ...работает в режиме 24x7x365, хорошо понимает потребности своих клиентов, активно разрабатывает и внедряет технологии бесконтактного инициативного локально ориентированного сервиса и имеет безупречную организацию службы бэк-офиса, предлагая своим клиентам обслуживание через филиалы и через видеointернет» [2].

К примеру, выгодно размещать банковские отделения в торговых центрах, где наблюдается высокая проходимость, что приводит к небольшим расходам на открытие офиса и высоким доходам из-за высокого количества посетителей. В основе такого обслуживания лежат: полнофункциональный офис; банковский офис по предоставлению банковских продуктов (потребительское кредитование, восстановление или оформление кредитных карточек, обмен валюты, проведение платежных операций и т.д.; мини-офис, где присутствует киоск самостоятельного обслуживания с доступом к Интернет-банкингу, а также банкомат и один-два менеджера для консультирования клиентов.

В перспективе предполагается, что развитие банковских отделений в торговых центрах будет тесно связано с применением инновационных технологий видеобанкинга, когда работа персонала call-центра банка будет вестись с помощью видеосвязи, это предполагает снижение операционных расходов банка. Такая работа банковских офисов должна привести к инновационной бизнес-модели: создаются совместные предприятия с финансовыми институтами или холдинговые компании по предоставлению сервиса в банковском бизнесе через розничные торговые организации [3, с. 43].

Экологические, «зеленые» инновационные технологии, которые предотвращают воздействие НТП на окружающую среду, улучшая ее. Таким примером являются банкоматы АО «Сбербанк России», работающие на солнечных батареях [4].

Социальные инновационные технологии направлены на внедрение новых продуктов, стимулирующих человеческий фактор посредством предоставления выгодного и удобного сервиса клиентам.

Постоянное расширение информационно-коммуникационных технологий в виде изменений функций банкоматов, Интернет-банкинга дает возможность не только продвигать классические банковские продукты и услуги, но и увеличивать их список новыми видами. Таким примером развития на социальном уровне инновационных технологий

стала электронная коммерция посредством электронных денег.

Применение услуг Интернет-банкинга экономит время клиентов, дает возможность круглосуточно контролировать собственные счета, так как любое движение денежных средств отражается в выписке по счету, имеется возможность обслуживаться в интернет-магазинах.

Все вышеперечисленные услуги удобны для людей с ограниченными возможностями.

Интернет услуги, предоставляемые в банковской сфере через социальные сети, расширяют возможности продвижения услуг и товаров на рынке.

Маркетинговые инновационные технологии направлены на расширение услуг потребителей и удовлетворение их нужд, увеличение объемов продаж за счет открытия новых рынков сбыта.

В маркетинговых целях для усиления контактов с потребителями разрабатываются новые технологии в виде биометрического сканирования через камеру 3D, используя фотографию. Разработана программа, когда используются голосовые команды для перемещения файлов внутри личного кабинета или с применением движения рук.

Финансовые технологии позволяют снизить издержки и риски экономических агентов посредством появления инновационных финансовых продуктов, технологий или организационных форм бизнеса главным образом в сфере платежей. Так, к примеру, разработаны интерактивные медиа стены. Это интерактивные проекции, позволяющие оживить стены пространства, отображая на них любую информацию, в том числе и финансовую. Таким же нововведением является применение Touch Screen. Применение тачскринов основано на реагировании при касании пальцев человека на экран. В банковской сфере это помогает защитить финансовую информацию на счетах клиента и (или) быстро войти в систему Банк-Клиент.

Посредством Интернет-банкинга возможно производить международные переводы, а также переводы с одной карточки на другую, а также производить переводы между своими счетами.

Архитектурные инновационные технологии. Таким примером применения архитектурных инновационных технологий стало отмена банковских стоек. Чисто на психологическом уровне отменяется барьер между клиентом и банковским работником. Цель такого внедрения – комфорт для клиента, который может достигаться за счет выбора светлых тонов помещения, выбора различных запахов, способствующих спокойствию и комфорту клиента.

Психологами отмечено, что различные ароматы способствуют снижению уровня напряжения клиента, создавая доброжелательную обстановку, помогая клиенту сконцентрироваться, чувствуя себя надежно и благополучно. Основная цель в том, что банковский офис является не только

центром для продвижения банковских продуктов, но и местом взаимоотношения с населением, являясь центром общественной жизни. Для этого применяются плазменный экран, отражающий список предлагаемых продуктов и услуг, посредством сенсорного показа потокового видео; интерактивный экран, который выполняющий роль публичного информационного центра; Интернет-кафе; Гид по оказанию консультаций по видам банковских услуг клиентам, оборудование для консультирования клиентов банковскими специалистами с помощью видео.

Сегодня продолжается работа в области совершенствования архитектурных, дизайнерских и коммуникационных проектов. Основная цель – обеспечение комфортных условий не только для работы банковских специалистов, но и с целью повышения качества сервиса. К примеру, с целью совершенствования сервиса в банковских офисах устанавливаются кофейни, интерактивные экраны, видеофильмы, потоковое видео.

Выводы. Основные задачи, стоящие перед банками - это увеличение доли на рынке, расширение объемов продаж, сокращение банковских рисков. При этом все операционные и инвестиционные затраты должны быть эффективны.

На наш взгляд, современным банкам необходимо взять за основу систему розничного обслуживания, внедрять и развивать все самое лучшее. К примеру, начало и окончание работы банка в удобное для клиентов время. Сейчас уже имеются банки, которые работают с 8 утра до 20 часов вечера, а не с 9 и до 18 часов. Когда клиент может зайти в банк либо до работы или после нее.

Важно соблюдение сотрудниками единого корпоративного стиля, а также повышение уровня доброжелательности и способности банковских сотрудников быть приветливыми с каждым клиентом.

Банки пришли к пониманию, что в условиях конкуренции, важен прежде всего клиент, важно находить с ним компромисс, налаживая оптимальный баланс между потребностями банка и его потребителями. Важно предложить так называемый *channel mix*, то есть совокупность разнообразных выгодных и удобных каналов обслуживания, не забывая, что благодаря развитию информационно-коммуникационных технологий набор этих возможностей постоянно расширяется и изменяется.

Успех внедрения и дальнейшего развития инноваций в банковском бизнесе напрямую зависит от клиента. Банковский клиент является мотиватором совершенствования предлагаемых услуг на банковском рынке.

Выбирая банк, клиент ориентируется на удобство и комфорт, предоставляемые банком при обслуживании клиентов. Здесь также важны оперативность, предоставляемые банковскими работниками и конфиденциальность. Важны для

клиента и развитие автоматизированных услуг, новые технологии, применяемые в банковской сфере. Расширение новых технологий приведет к сокращению числа банковских работников, обеспечивающих консультации клиентов и продажу продуктов и услуг.

Мировой опыт развития инновационных технологий в банковской сфере показывает, что все инновации создаются на действующей технологической платформе, при внедрении инновационных продуктов или услуг необходимо вносить изменения и в связанные с работой данных инновации производства, разработка совершенно новых инновационных технологий считается ресурсоемким процессом, который доступен крупным технологическим организациям.

Ставшие привычным банкоматы, телефоны, домашний Интернет-банкинг постоянно обновляются и расширяются дополнительными функциями, видоизменяются, добавляются и новые каналы реализации банковских услуг.

Недостатком системы Интернет-клиент является недостаточная защита интернета от несанкционированного доступа. Повышение уровня защиты влечет крупные расходы, которые доступны крупным банкам, имеющие стратегию получения значительной прибыли от предоставления такого обслуживания.

Исследовательские центры и лаборатории, созданные по всему миру с целью разработки и внедрения инновационных продуктов и услуг, становятся все более востребованными.

Одной из важнейших тенденций развития современных банковских отделений за рубежом является их тотальное технологическое обновление и архитектурная перестройка с использованием новейших дизайнерских решений. В результате формируется абсолютно новая концепция банковского офиса, в соответствии с которой, опираясь на традиционные ценности и новые технологии, он будет способен обеспечить установление личного контакта с клиентом и предоставить ему персонализированные электронные и другие высокотехнологические банковские услуги.

Список литературы

Гриднева Е.Е. Инновации и инновационная деятельность: Учеб. Пособие. – Алматы: ТОО «Издательство LEM», 2009. - 72 с.

Скиннер К. Будущее банкинга. Мировые тенденции и технологии в отрасли. - Минск: Гревцов Паблшер, 2009. – 400 с.

Егорычева С. Инновационные стратегии развития каналов реализации банковских услуг // Банкаўскі веснік. - 2010. - №13. - с. 40-46.

Югринова Н. 5 самых умных банкоматов мира // Бизнес журнал. [Электронный ресурс]. URL: <http://bankir.ru/publikacii/20130710/5samuykh-umnykh-bankomatov-mira-10003654/> (дата обращения 28.11.2019).