



УДК 004:336.71(045)

От банков к банкингу – новая эра ориентированных на клиента инноваций

КОНЕВЦЕВА ТАТЬЯНА ДМИТРИЕВНА,

*магистрант по направлению «Бизнес-информатика», факультет прикладной математики
и информационных технологий Финансового университета при Правительстве Российской Федерации*
E-mail: tkonevtseva@gmail.com

Аннотация. Электронный банкинг сегодня можно назвать одним из самых перспективных способов предоставления финансовых розничных продуктов. Инновационные решения, предлагаемые вновь создаваемыми финансовыми компаниями, оказывают существенное воздействие на смещение приоритетов и ожиданий потребителей и держат традиционные банки под давлением.

В статье автором раскрыта проблематика текущего положения банков. Существует множество рисков и стоп-факторов, ставящих финансовые организации в определенные рамки и не позволяющих снизить операционные издержки за счет влияния географических, временных и человеческих факторов. Технологическая направленность от банков в сторону банкинга посредством удаленных систем обслуживания – это смещение фокуса на ключевые тенденции развития банковского сектора, такие как: ориентация на определенные ниши, развитие финансового посредничества, автоматизация трудоемких и дорогостоящих процессов, модернизация инфраструктуры сервисов и систем, усиление стратегической роли данных и аналитики. Понимание ключевых направлений развития банковского сектора способствует повышению эффективности деятельности банков и лояльности клиентов.

Ключевые слова: безбумажный фронт-портал, мобильная технология, платежный инструмент, терминальная технология, удаленный канал обслуживания, электронный банкинг.

From banks to banking – a new era of customer focused innovation

TATYANA DMITRIEVNA KONEVTSEVA,

*Master in Business Informatics, 1 Faculty of Applied Mathematics and Computer Science
The Financial University under the Government of the Russian Federation*
E-mail: tkonevtseva@gmail.com

Abstract. Today internet banking can be called one of the most perspective ways of granting financial retail products. The innovative solutions proposed by nowadays created financial companies make essential impact on shift of customer priorities and expectations and keep traditional banks under pressure.

In article the author opened a perspective of the current position of banks. There is a set of the risks and stop factors which have put the financial organizations in a certain framework and have not allowed to lower operational expenses due to influence of geographical, temporary and human factors.

The technological orientation from banks towards banking by means of remote systems of service is shift of focus on key tendencies of development of the banking sector, such as: orientation to certain segments, development of financial brokering, automation of labor-intensive and expensive processes, modernization of infrastructure of services and systems, strengthening of a strategic role of data and analytics.



The understanding of the key directions of development of the banking sector promotes increase of efficiency of activity of banks and loyalty of clients.

Keywords: internet banking, mobile technology, paperless front-portal, remote channel of service, payment tool, terminal technology.

На сегодняшний день потенциал развития сетей и технологий позволяет рассматривать электронный банкинг как один из самых перспективных способов предоставления финансовых розничных продуктов. Тяжело изменяемая архитектура старых финансовых институтов препятствует созданию конкурентного преимущества перед вновь создаваемыми банками, предлагающими инновационные решения. Новый подход к организации процессов, гибкая структура организации и сервисов, изменения в ожиданиях клиентов и значительное расширение спектра традиционных услуг оказывают существенное воздействие на смещение приоритетов потребителей и держат традиционные банки под давлением. Понимание ключевых направлений развития банковского сектора может способствовать повышению эффективности деятельности банков, качества обслуживания и уровня удовлетворенности частных клиентов за счет внедрения инновационных финансовых продуктов и услуг в условиях становления нового этапа информатизации общества.

Билл Гейтс однажды сказал, что банковские услуги всегда будут востребованы, но банки как реально существующие объекты, в которых обслуживаются клиенты, высоковероятно полностью или частично могут исчезнуть [1]. Насколько проактивно данное высказывание — станет известно в ближайшие десятилетия, так как потребители розничного сектора банковских услуг хотят и ждут прорыва на данном рынке, а новые и усовершенствованные продукты необходимы в настоящее время.

Старые финансовые институты с тяжело изменяемой архитектурой уже не в силах конкурировать с инновационными решениями вновь создаваемых банков. Новые участники рынка, новые бизнес-модели, изменения в ожиданиях клиентов и фрагментация традиционных услуг оказывают существенное воздействие на смещение приоритетов потребителей и держат традиционные банки под давлением.

Российский «Тинькофф банк», работающий без точек обслуживания, или международная платежная онлайн-система *PayPal* демонстрируют, что технические инновации могут завоевать признание и лояльность клиентов, несмотря на устоявшиеся традиции банковского обслуживания. Каждой финансовой организацией создаются стратегические программы развития линейки продуктов и услуг, в том числе поиск и совершенствование форм предоставления уже имеющихся. Стратегией банка должно определяться, на какие продукты и рынки следует обратить особое внимание, какую именно цель преследует банк с помощью новинок: повышения уровня качества обслуживания, доминирующего положения на рынке или завоевания лидирующих позиций в определенных нишах [2].

Наличные денежные средства уже не являются основным способом проведения финансовых операций. Напротив, безналичный расчет выходит на первый план при платежах и переводах, потому что так снижаются риски обеих сторон сделки, а прежние стоп-факторы, такие как расстояние и время, утрачивают свою значимость и степень отрицательного влияния. Банкинг демократизирует классические процессы предоставления услуг. Сотрудники финансовых организаций на данный момент тратят много времени на разбор документов, накопившихся за день работы, а также на исправление большого количества операционных ошибок, связанных с отсутствием в них подписей и неразборчивой информацией о клиенте, написанной вручную [3]. Выполнение практически любой операции в процессе обслуживания клиента сопровождается оформлением бумажных документов. Кроме больших затрат на этапе формирования и хранения документов, возникают значительные трудозатраты по их обработке, верификации и перемещению. Использование безбумажного фронт-портала заметно упрощает этот процесс [4].

Классические процессы предоставления продуктов и услуг должны вытесняться инно-



вационными платежными инструментами на основе мобильных и терминальных технологий для достижения стратегически важных целей финансовых организаций. Реализация качественных сервисов, предоставляемых посредством удаленных каналов обслуживания, — неотъемлемая часть перехода к новому этапу банковского обслуживания. Потенциал развития сетей и технологий позволяет рассматривать удаленные средства обслуживания как один из самых перспективных способов предоставления розничных продуктов. Онлайн-сервисов для поддержки классических функциональных процессов предоставления услуг, как оказалось, недостаточно. Клиенту интересна целостная онлайн-система, которая будет поддерживать все, что можно сделать в банке без каких-либо «белых» пятен автоматизации, требующих посещения отделения банка. Причем чем меньше кликов и больше возможностей, тем лучше персонализированное устройство обслуживания.

Итак, куда движется банковский сектор: к смерти банков как институтов или к эволюции? Технологическая направленность от банков в сторону банкинга посредством удаленных систем обслуживания — это скорее смещение фокуса и абсолютная реорганизация в сторону ориентации на удовлетворенность клиентов, удобство, скорость и безопасность. Электронный банкинг повысит гибкость финансового учреждения в разработке и внедрении новых продуктов и сервисов не только для частных клиентов, но и для взаимодействия с партнерами и корпоративным сектором.

Можно выделить следующие ключевые тенденции развития банковского сектора, подхода к инновациям и расширению линейки услуг, предоставляемых клиентам:

- ориентация на определенные ниши;
- развитие финансового посредничества банков;
- автоматизация трудоемких и дорогостоящих банковских процессов;
- модернизация инфраструктуры сервисов и систем;
- усиление стратегической роли данных и аналитики.

Рассмотрим каждую тенденцию подробнее.

Ориентация банков на определенные ниши путем предложения специализированных

продуктов. В этом случае банками создаются узконаправленные продукты и услуги. Платежи — это теперь не просто сервис, а категория услуг, кредиты и вклады — лишь виды возможных операций клиента. Таким образом, продукт становится «понятным». Так как клиент может ввести стандартизованную входную информацию через устройства самообслуживания, появляется возможность автоматизировать обработку входных данных и предоставить продукт или услугу моментально. Понятная клиенту классификация финансовых автоматизированных продуктов создает конкурентное преимущество и приносит прибыль.

Развитие финансового посредничества банков. Такая тенденция понятна и естественна в условиях развивающейся экономики. Чем больше поставщиков услуг могут взаимодействовать с клиентом через банк, тем лучше клиенту. Потому что, кроме сокращения сроков финансовых операций, исключения необходимости участия клиента в промежуточных этапах взаимодействия с поставщиком услуг, удобства получения множества услуг через один сервис, появляется также гарантия обратной связи и завершения сделки. Причем гарантом выступает непосредственно банк. Системные интерфейсы могут вести автоматизированный диалог с клиентом, предостерегая или избавляя его от возможных проблем.

Автоматизация трудоемких и дорогостоящих банковских процессов [5]. При этом трудозатраты на стандартное «ручное» обслуживание клиентов неоправданно обеспечиваются большой долей материальных ресурсов банка. Современной тенденцией становится автоматизация таких процессов. Например, автоматизация процессов формирования кредитной документации позволяет значительно сократить сроки подготовки пакета документов и повысить их качество, так как исключается человеческий фактор, а обработка входных данных и формирование выходной информации занимает доли секунды.

Модернизация инфраструктуры сервисов и систем. При такой тенденции технологический прогресс обязывает крупные традиционные финансовые институты перестраивать существующую «лоскутную» автоматизацию на развитие единой функционирующей платформы АС [6].



Банкам теперь не нужны гениальные операционисты, банки ищут ИТ-talанты.

При усилении стратегической роли данных и аналитики развивающиеся платформы и технологии предоставляют новые способы обобщения и анализа информации, совершенствования каналов связи и снижения предельной стоимости доступа к этим данным [7]. Качественная аналитика позволяет использовать социальные данные в целях правильного расширения линейки финансовых продуктов в соответствии с реальными потребностями клиентов.

Обобщая вышесказанное, делаем вывод: клиенты будут доверять тому банку, который

предоставляет качественный широкий сервис быстрого управления своими финансами и финансами семьи. Наличные денежные средства, трудоемкие процессы получения кредитов и вкладов и осуществления платежей и переводов должны вытесняться инновационными платежными инструментами на основе мобильных и терминальных технологий. Финансовая и техническая грамотность частных клиентов в больших городах уже довольно высокая, приоритизация безналичного расчета неизбежна [8]. А качественные сервисы удаленных каналов обслуживания — важнейший фактор успешного перехода к новому этапу предоставления банковских услуг.

Литература

1. *Кинг Б.* Банк 3.0. Почему сегодня банк — это не то, куда вы ходите, а то, что вы делаете. М.: Олимп-Бизнес, 2015.
2. *Cantara M.* Business Transformation and Process Management Key Initiative Overview. Gartner, 2013. URL: <https://www.gartner.com/doc/2550015/business-transformation-process-management-key>.
3. *Васильева Е.В.* Концепция рамки квалификации в сфере информационных технологий // Вестник финансового университета. 2014. 3. № 3. С. 63–67.
4. *Исаев Р.А.* Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии. М.: Инфра-М, 2015.
5. *Долгушина А.Я.* Влияние интернет-банкинга на эффективность банковской деятельности. М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2014.
6. *Скиннер Б.* Цифровой банк. Как создать цифровой банк или стать им. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
7. *Duggan P.* Digital Banking Trends in 2014 — Webinar Recap. Backbase blog, 2014. [URL]: <http://blog.backbase.com/3894/digital-banking-trends-2014-webinar-recap>.
8. *Achieving High Performance in Banking The Need for Core Banking Transformation.* Accenture, 2013. URL: http://www.nubank.com/stories/200907_Accenture/Accenture_Banking_HighPerformance.pdf.

References

1. *King B.* Bank 3.0. Why is the bank — it's not something where you go and what you are doing. [Pochemu segodnya bank — eto ne to, kuda vy khodite, a to, chto vy delaete]. Moscow, Olimp-Biznes, 2015.
2. *Cantara M.* Business Transformation and Process Management Key Initiative Overview. Gartner, 2013. URL: <https://www.gartner.com/doc/2550015/business-transformation-process-management-key>.
3. *Vasil'eva E. V.* The concept of the scope of training in information technology. [Kontseptsiya ramki kvalifikatsii v sfere informatsionnykh tekhnologiy // Vestnik finansovogo universiteta]. 2014. 3. № 3. P. 63–67.
4. *Isaev R. A.* Secrets of successful banking business processes and technologies. [Sekrety uspeshnykh bankov: biznes-protsessy i tekhnologii]. Moscow, Infra-M, 2015.
5. *Dolgushina A. Ya.* Impact of Internet Banking on the efficiency of banking operations. [Vliyanie internet-bankinga na effektivnost' bankovskoy deyatel'nosti]. Moscow, LAP Lambert Academic Publishing, 2014.
6. *Skinner B.* Tsifrovoy bank. How to create a digital bank or become them. [Kak sozdat' tsifrovoy bank ili stat' im]. Moscow, Mann, Ivanov i Ferber, 2014.
7. *Duggan P.* Digital Banking Trends in 2014 — Webinar Recap. Backbase blog, 2014. [URL]: <http://blog.backbase.com/3894/digital-banking-trends-2014-webinar-recap>.
8. *Achieving High Performance in Banking The Need for Core Banking Transformation.* Accenture, 2013. URL: http://www.nubank.com/stories/200907_Accenture/Accenture_Banking_HighPerformance.pdf.