

УДК 336.71

ТЕНДЕНЦИИ И РЕАЛИИ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА

Альберт В.А.

*ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет»,
Ставрополь, e-mail: vladislav.albert@yandex.ru*

Основной проблемой, затрагиваемой в статье, является инновационная деятельность банков. Она выступает векторным направлением их развития на современном этапе, позволяя сохранять устойчивую или занять лидирующую позицию на рынке. Целью исследования стало определение перспектив и тенденций инновационной динамики банковского сектора. Объектом исследования выступила инновационная деятельность кредитных организаций. Структурированы этапы инновационных процессов в отечественных коммерческих банках, охарактеризованы их особенности, проблемы и факторы риска. Выявлены основные конкуренты кредитных учреждений в иностранных государствах. Рассмотрены приоритетные направления и перспективы банковских инноваций в различных странах с учетом исторических особенностей развития данного направления и отношения населения к новшествам. Проанализировано инновационное развитие отечественных и иностранных кредитных учреждений. Выявлены основные причины отставания инноваций банковского сектора в России.

Ключевые слова: банковские инновации, инновационная деятельность, инновационное развитие

TENDENCIES AND REALITIES OF INNOVATIVE DEVELOPMENT OF THE BANKING SECTOR

Albert V.A.

FGAOU VPO «North Caucasus Federal University», Stavropol, e-mail: vladislav.albert@yandex.ru

The main problem touched in article are innovative activities of banks. It acts as the vector direction of their development at the present stage, allowing to keep steady or to take a leading position in the market. Determination of prospects and tendencies of innovative dynamics of the banking sector became a research purpose. Object of research is innovative activities of the credit organizations. Stages of innovative processes in domestic commercial banks are structured, their features, problems and risk factors are characterized. Main competitors of credit institutes in foreign states are revealed. The priority directions and prospects of bank innovations in different countries taking into account historical features of development of this direction and the relation of the population to innovations are considered. Innovative development of domestic and foreign credit institutes is analysed. Basic reasons of lagging of innovations of the banking sector in Russia are established.

Keywords: bank innovations, innovative activities, innovative development

Высокая степень развития финансовых рынков явилась следствием произошедших изменений в сфере банковских услуг в течение последних 25 лет. Рыночные доли были перераспределены за короткий промежуток времени, появилось большое количество новых участников, а государство постоянно вносило коррективы в сферу регулирования рыночных взаимоотношений. Все это стало причиной стимулирования внедрения инновационного и изменения имеющегося спектра банковских продуктов.

Являясь полноценным участником рынка, каждый банк вынужден меняться сам и инициировать внутриорганизационные инновационные процессы. Естественно, что течение данных процессов не должно быть стихийным – регулировать их необходимо в рамках стратегии инновационного развития банка [1].

Целью исследования является определение основных перспектив и проблем раз-

вития инновационной деятельности кредитных организаций. Объектом исследования является сама инновационная банковская деятельность.

Под инновациями следует понимать:

1. Модернизацию продукта или услуги с целью улучшения потребительских свойств.
2. Создание качественно нового продукта, способного удовлетворить ранее не охваченные потребности потенциальных клиентов.
3. Использование более совершенной технологии при реализации уже имеющихся продуктов.

Развитие отечественных банковских инноваций имеет свои особенности. Оно началось в 1992–1993 гг., и из-за существенного отставания России от западных стран инновационная деятельность банков носила «заимствующий» характер. Можно выделить 4 этапа инновационного развития российских банков.

Для 1-го этапа были характерными изменчивость внешней среды, гиперинфляция, неразвитость инфраструктуры. Определяющее значение имели макроэкономические факторы риска банковских инноваций. Из-за недостаточного количества квалифицированных сотрудников нововведения некорректно внедрялись и неадекватно использовались. Низкий технологический уровень развития кредитных учреждений и несовершенство их организационной структуры не позволяли получить максимально полную отдачу от инноваций. Таким образом, основой первого этапа стали технологические факторы [3].

2-й этап явился переходным (1998–2001 гг.), так как совпал с масштабным внутренним экономическим кризисом и периодом восстановления после него. Крах финансовых рынков, резкое снижение доходности, в первую очередь ГКО, стало причиной выбора банками других направлений деятельности, в частности работы с населением и кредитования реального сектора. Одновременно с этим происходило развитие банковских технологий и процессов. В 1998 году Автобанк первым в России запустил систему Интернет-банкинга «Интернет-сервис». Начали внедряться первые системы управления отношениями с клиентами, призванные вывести на новый уровень работу с клиентской базой. В 2000 году кредитные организации стали использовать инновационные процессы оценки кредитов и рыночных рисков по методологии Базель-2. Подобные изменения потребовали и организационных преобразований, например создания отдельных подразделений по управлению рисками. В ходе второго этапа развития инновационной деятельности банковский сектор России испытал сильные потрясения, откатившись на несколько лет назад. У многих кредитных организаций возникли существенные проблемы с финансированием их деятельности, в том числе и инновационной. В контексте этой ситуации на первое место выдвинулись финансовые риск-факторы, стала возрастать значимость конкурентных риск-факторов, поскольку по мере восстановления экономики РФ в нее начали интегрироваться западные банки с уже отработанными технологиями и процессами. Сохранявшийся дефицит квалифицированных специалистов также выступал сдерживающей причиной развития инноваций в России [3].

3 этап развития (2002–2007 гг.) характеризуется ростом российской экономики, повышением благосостояния населения, стабильностью международных рынков. Многие банки для повышения доходности

и диверсификации деятельности развивали розничное направление. Внедрялись инновационные кредитные продукты, ориентированные на частных клиентов: экспресс-кредиты, автокредиты с опциями buy-back и trade-in. В 2007 году было проведено первое публичное размещение акций банков в России (Сбербанк и ВТБ), благодаря которому количество частных российских инвесторов достигло полумиллиона. Одновременно происходило внедрение новых процессов и технологий, таких как управление личным счетом с помощью сотового телефона, размещение банкоматов с функцией приема денег cash-in. В то же время эти нововведения производились отдельными банками и не носили массового характера среди кредитных организаций. Низкая технологическая оснащенность и пропускная способность каналов связи сдерживали развитие инновационной деятельности [3].

4 этап развития начался в 2008 г. и продолжается в настоящее время. Это период преодоления последствий мирового экономического кризиса. Российский банковский рынок уже имел определенный опыт и был достаточно развит, в том числе и в инновационном плане. Увеличение конкуренции и финансовой грамотности населения позволило инновационному процессу стать ключевым элементом конкурентной борьбы среди банков. В 2008 году Альфа-банк, Банк Открытие и РосЕвроБанк связали свои банковские карты с платежной системой Яндекс. Деньги. На рынок вышел новый продукт для расчетов в Интернете – виртуальная кредитная карта. Ключевой технологической тенденцией последних лет стала модель непрерывного банкинга. В 2011 году Банк Москвы представил полностью автоматизированный Digital Office, в состав которого входят информационные киоски, банкоматы с touch screen, POS-терминал, депозитор для ночной инкассации по карте, автоматизированные кассиры, видеостена. На этом этапе усилилось конкурентное давление на рынке. Банки использовали нововведения, предлагаемые другими кредитными организациями для сохранения своих позиций на рынке. Например, обязательным условием стало наличие Интернет-банка или услуги систем моментальных платежей. Развитие электронных платежей и средств связи опережало создание инструментов, обеспечивающих безопасность. Это увеличивало число мошенников.

Стремительное развитие новых технологий привело к дефициту квалифицированных кадров для управления ими, а также вызвало проблемы совместимости улучшенных процессов с базовой информационной инфраструктурой.

Следовательно, ключевыми причинами, сдерживающими развитие банковских инноваций в России, явились:

- недостаточный технологический уровень, обусловивший сложности при интеграции существующих и новых бизнес-решений, и приводит к дополнительным издержкам;

- дефицит квалифицированных сотрудников в области поддержки, продажи нововведений и оценки их эффективности, а также в сфере принятия управленческих решений, касающихся инновационной деятельности;

- высокий уровень конкурентной борьбы на рынке, выражающийся в однотипности предлагаемых продуктов и видов обслуживания, а также более низкий уровень развития российских кредитных организаций по сравнению с зарубежными [3].

Разработанные в России банковские инновации опирались и опираются на мировую практику и банковское законодательство России [5].

Современные тенденции инновационных нововведений в зарубежных и отечественных банках в последнее время сводятся к нескольким основным направлениям. Во-первых, это внедрение дистанционного обслуживания клиентов в различных вариантах. Изначально это были инфокиоски и другие автоматизированные средства оказания услуг, что лишило банковских сотрудников возможности личного контакта с клиентами, что необходимо для выработки доверия.

Во-вторых, новая волна модернизации кредитных организаций имеет в своей основе дистанционную визуальную связь с каждым клиентом. В будущем, с большой вероятностью, это будет воплощено в видеотерминалах, заменяющих обычные банкоматы.

Третьим направлением, подвергшимся инновационному преобразованию, стал документооборот. В современных российских банках он постепенно упрощается, что значительно ускоряет обслуживание клиентов [2].

Четвертым и достаточно новым направлением выступило создание «базы клиентских впечатлений». Это направление является началом следующего этапа развития инновационной банковской деятельности, так как охватывает абсолютно новую область инноваций – непосредственное взаимодействие человека и техники, без необходимости обращения к сотрудникам банка. Однако это не просто работа с мобильными сервисами или банкоматом, это автоматический сбор сведений без непосредственных действий клиента. Банки и телекоммуникационные компании обладают развернутой информацией о своих клиентах и местах,

где они тратят деньги: телефонные звонки, покупки и т.д., и ставят перед собой цель использовать и управлять этими данными и с их помощью предугадывать желания и потребности клиента, создавать новые уникальные услуги. На данный момент к такой технологии относится браслет, измеряющий частоту сердцебиения человека и способный идентифицировать человека при совершении бесконтактных платежей. В настоящее время он тестируется MasterCard для идентификации клиентов Royal Bank of Canada. Банк Westpac из Новой Зеландии ввел идентификацию при входе на мобильное приложение по отпечаткам пальцев. Такая функция есть и в российских банках. Например, мобильное приложение Сбербанка также позволяет использовать эту функцию. Клиентов ТКС-банка проверяют в ходе телефонного звонка за несколько секунд по голосу. БКИ Equifax разработало биометрический сервис, который поможет выявлять мошенников, пытающихся получить кредит, по фотографиям. В других кредитных организациях некоторые операции можно совершать без карт, снимать деньги с помощью мобильного телефона и оплачивать покупки с помощью QR-кодов.

Одно из направлений инновационного развития – это «безлюдные офисы», существующие в Японии. В России роботы никогда полностью не заменят человеческое общение, но многие продукты они действительно смогут продавать не хуже людей. Банк будущего – это финансовая компания, которая обладает развитыми технологическими сервисами, позволяющими создать дополнительную ценность для пользователя, объединяющими повседневные потребности, желания, интересы клиентов [4].

Для банков будущего необходим поиск способа однозначной идентификации клиента не только с помощью пароля и физического наличия карты. Это позволяет прогнозировать, что бесконтактные платежи будут развиваться, что потребует сканирования отпечатка пальца, распознавания лица – идентификация биопараметров.

Однако прежде чем перенимать технологические и технические новинки, необходимо перейти на качественно новый уровень банковского обслуживания. Нужно трансформировать культуру, менталитет, процессы и технологии внутри кредитной организации.

К сожалению, в России не у всех кредитных организаций есть долгосрочные планы и желание вкладывать инвестиции в инновационную инфраструктуру, которая могла бы принести плоды через несколько лет. Они гораздо больше стремятся к увеличению процентных ставок, чем к инновациям.

Развитием высокотехнологичных продуктов занимаются пока только отдельные банки, остальные лишь «копируют» эти нововведения.

В противовес банкам появилось довольно много компаний, предлагающих финансовые услуги и вполне заменяющих собой кредитные организации. Крупнейшей платформой взаимного кредитования в мире является Lending Club, основанный в 2006 г. Среди известных игроков рынка можно упомянуть также проекты Zora и Prosper. На российском рынке успешно работают такие P2P-компании, как «Вдолг.Ру», «Город денег», Billloan, Credberry, Loanberry. Появилась платформа для взаимного кредитования в социальных сетях Facebook, Twitter, Google+, Vkontakte, «Одноклассники» и «Мой мир», ее запустила компания «Вебтрансфер Финанс».

Кредитные организации ищут для себя новые ниши. На данном этапе клиентами ценится комфорт. Биобраслеты, доставка денег курьером, идентификация по пульсу – ко всему этому люди в мире и, возможно, в России уже готовы, но важно, что все это должно предоставить человеку ощущение комфорта. Поэтому отечественному рынку, прежде всего, необходимо научиться быстро адаптироваться к потребностям клиента в части повышения удобства и простоты [4].

Таким образом, большинство возможных будущих инноваций в банковской сфере так или иначе разрабатываются на основе современных научных достижений, связанных с возможностью использования биопараметров человека, автоматизированного обслуживания и создания различных устройств для упрощения выполнения операций. Но все эти новшества лишь адаптируются и модифицируются под банковские услуги и не являются собственными разработками банка. Но во многих странах уже существуют организации, как реальные, так и виртуальные, предлагающие аналогичные с банками услуги, имеющие перспективу занять нишу коммерческих банков на рынке.

Во многих странах технологический прогресс избавил людей от необходимости посещения кредитных организаций. Все операции могут выполняться через компьютер или мобильный телефон. Такие преобразования происходят и в России, но гораздо медленнее. Причиной является недоверие и неготовность людей взаимодействовать с подобными технологиями. Несмотря на все удобства, многие клиенты предпочитают лично посещать банк и общаться с сотрудниками. Поэтому относительно российских кредитных организаций нет уверенных прогнозов. Возможно, эти

инновации будут внедрены, но позже, чем в других странах.

Список литературы

1. Дедегкаев В.Е. Особенности инноваций в банковском бизнесе // Научный журнал «Креативная экономика». – 2008. – № 9 (21). – С. 75–78 [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://www.creativeeconomy.ru/articles/2473/> (дата обращения: 02.03.2015).
2. Значимые инновации в банковской сфере 21-го века // АИР – агентство по инновациям и развитию [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.innoros.ru/publications/interesting/11/znachimye-innovatsii-v-bankovskoi-sfere-21-go-veka> (дата обращения: 23.01.2015).
3. Кондрашов В.А. Причины, сдерживающие развитие банковских инноваций в современной России // Научный журнал «Вектор науки ТГУ». – 2012. – № 3 (21). – С. 170–173. Образовательный портал ТГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media72609/37Kondrashov.pdf (дата обращения: 04.03.2015).
4. Филина Ф. Банк будущего: без очередей, без людей, без сотрудников // РБК Инновации [Электронный ресурс]. – Режим доступа http://i.rbc.ru/publication/analytic/bank_budushchego_bez_ocheredejbez_lyudejbez (дата обращения: 17.02.2015).
5. Шмигирилов С.Ш. Инновации в банках // Информационный портал «Бизнесстрой» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://biznestroy.ru/banks/denezhnye-perevody/21-innovatsii-v-bankakh.html> (дата обращения: 08.02.2015).

References

1. Dedegkaev V.E. Osobennosti innovacij v bankovskom biznese // Nauchnyj zhurnal «Kreativnaja jekonomika». 2008. no. 9 (21). pp. 75–78 [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa <http://www.creativeeconomy.ru/articles/2473/> (data obrashhenija: 02.03.2015).
2. Znachimye innovacii v bankovskoj sfere 21-go veka // AIR agentstvo po innovacijam i razvitiju [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa <http://www.innoros.ru/publications/interesting/11/znachimye-innovatsii-v-bankovskoi-sfere-21-go-veka> (data obrashhenija: 23.01.2015).
3. Kondrashov V.A. Prichiny, sderzhivajushhie razvitiye bankovskih innovacij v sovremennoj Rossii // Nauchnyj zhurnal «Vektor nauki TGU». 2012. no. 3 (21). pp. 170–173. Obrazovatelnyj portal TGU [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa http://edu.tltsu.ru/sites/sites_content/site1238/html/media72609/37Kondrashov.pdf (data obrashhenija: 04.03.2015).
4. Filina F. Bank budushchego: bez ocheredej, bez ljudej, bez sotrudnikov // RBK Innovacii [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa http://i.rbc.ru/publication/analytic/bank_budushchego_bez_ocheredejbez_lyudejbez (data obrashhenija: 17.02.2015).
5. Shmigirilov S.Sh. Innovacii v bankah // Informacionnyj portal «Biznesstroj» [Jelektronnyj resurs]. Rezhim dostupa <http://biznestroy.ru/banks/denezhnye-perevody/21-innovatsii-v-bankakh.html> (data obrashhenija: 08.02.2015).

Рецензенты:

Куницына Н.Н., д.э.н., профессор, зав. кафедрой денежного обращения и кредита, ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», г. Ставрополь;

Зенченко С.В., д.э.н., профессор кафедры денежного обращения и кредита ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», г. Ставрополь.