

УДК 336.71:004

О ПЕРСПЕКТИВНЫХ НАПРАВЛЕНИЯХ ИНФОРМАТИЗАЦИИ РОССИЙСКОЙ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ

Абдусаламова М.М.*Дагестанский государственный университет, Махачкала, e-mail: ara78.78@mail.ru*

В статье рассмотрены перспективы развития банковского бизнеса, которые в значительной степени связаны с применением прорывных достижений в сфере информатизации деятельности кредитных учреждений. Освещены практические аспекты внедрения инноваций, создающие конкурентные преимущества и позволяющие им формировать рынок новых сервисов для клиентов банков. Кроме того, проведен анализ направлений развития информатизации бизнеса и их влияния на банковскую систему. Изучены темпы технологического развития банковского сектора в сфере обслуживания клиентов через дистанционные каналы. В результате исследования предложены возможные пути развития информатизации российской банковской системы на современном этапе, которые позволят банкам повысить качество обслуживания своих клиентов через дистанционные каналы, такие как интернет-клиент, мобильный банк, терминалы, банкоматы, сотовый телефон.

Ключевые слова: информатизация, информационные технологии, бизнес, банковская система

ABOUT THE PROMISING DIRECTIONS OF INFORMATIZATION OF THE RUSSIAN BANKING SYSTEM

Abdusalamova M.M.*Dagestan State University, Makhachkala, e-mail: ara78.78@mail.ru*

The article considers the prospects of development of the banking business, which are largely associated with the use of breakthrough achievements in the field of information activities of credit institutions. Consecrated on practical aspects of innovation that create competitive advantages and allow them to shape the market new services to Bank customers. In addition, the analysis of development directions of Informatization of business and their impact on the banking system. Studied the technological pace in the banking sector in the field of customer service via remote channels. The study proposed possible ways of development of Informatization of the Russian banking system at the present stage, which will allow banks to improve the quality of service to its customers through remote channels such as Internet client, mobile banking, kiosks, ATMs, cellular phone.

Keywords: informatization, information technology, business, banking system

В Российской Федерации устойчиво повышается значение нынешних информационных технологий в банковской системе, вместе с тем этот аспект весьма серьезно рассматривается на всех уровнях.

Информационные технологии все больше проникают в бизнес. Во многом этому способствует тот факт, что ИТ-специалисты банков переходят в операционные подразделения и приносят свою экспертизу и видение, выступая «проводниками инноваций». Это позволяет бизнесу формулировать все более адекватные запросы к ИТ, а ИТ – понимать потребности бизнеса. ИТ-компании, в свою очередь, также наращивают свое понимание нужд бизнеса и предлагают новые возможности.

Информационные технологии, рационально используя современные достижения в области компьютерной техники и иных высоких технологий, новейших средств коммуникации, программного обеспечения и практического опыта, призваны решать задачи по эффективной организации информационного процесса для снижения затрат времени, труда и материальных ресурсов во всех сферах современного общества [1].

Перспективы развития банковского бизнеса в значительной степени связаны с применением прорывных достижений в сфере информатизации деятельности кредитных учреждений, что позволяет совершенствовать функционирование банка [2].

Банки, которые активно внедряют инновации, создают конкурентное преимущество, которое позволяет им формировать рынок, предлагая новые сервисы своим клиентам.

По нашему мнению, рынок ИТ для банков развивался в последние годы под влиянием двух противоположных тенденций. С одной стороны, сильное давление оказывала общая экономическая ситуация и сокращение количества банков, с другой, – уровень ожиданий от технологических решений вырос. То, что несколько лет назад виделось как удел немногих банков-инноваторов, сегодня становится обязательным требованием для современного банка.

Очевидно, что пока еще в сфере ИТ для финансового сектора сохраняются кризисные тенденции. В компании не видят значительного сокращения ИТ-проектов, однако банки практически не вкладывают средств

в обновление ИТ, ориентируясь на решения, дающие сокращение капитальных расходов. В этой связи есть спрос на облачные технологии и аутсорсинг, причем поставщикам услуг приходится прилагать много усилий, чтобы доказать рациональность сотрудничества.

Безусловно, если под рынком понимать объем закупок для внедрения, то общий объем рынка имеет тенденцию к снижению. Причин здесь две. Первая – это уменьшение количества банков, вторая – секвестирование в связи с кризисом бюджетов ведущих банков.

По данным Рубена Оганесяна, директора по продажам Центра финансовых решений РДТЕХ, в среднем ИТ-бюджеты банков на 2016 г. были сокращены примерно на 20–25 %.

В целом же, по мнению эксперта, ввиду экономического кризиса и девальвации рубля многие банки приступили к реализации проектов по оптимизации ИТ-инфраструктуры с целью сокращения расходов. Также явно прослеживается тенденция к реализации краткосрочных проектов, срок окупаемости которых не превышает полугодия.

Результат анализа данных таблицы показал, что выручка компаний от реализации проектов в 2015 г., по сравнению с 2014 г., в целом возросла, за исключением таких

компаний, как «Крок», здесь отмечается снижение стоимости реализованных проектов на 24,0 %; «Ланит» – 7,7 %; «АМТ-Груп», понижение на 1,8 %; «Форс», в этой компании мы наблюдаем уменьшение выручки на 18 %; и в компании «РДТЕХ» стоимость реализованных проектов снизилась в 2015 году на 15,2 %.

В рамках данного анализа необходимо отметить темп прироста выручки от проектов компании «Амтел-Сервис», он составил 1561,5 %. Стоит отметить, что совокупная выручка ИТ-сервисной компании «Амтел-Сервис» в 2016 г. составила 2,98 млрд руб. и возросла на 23 % по отношению к 2015 г.

В 2015 г. отмечена активность банков и наличие бюджетов только по прикладному ПО, что вполне закономерно, так как вложения именно в эту область позволяют кредитным учреждениям осуществлять прорывы в обслуживании клиентов, добиваться максимальных результатов в оптимизации и экономии. Именно поэтому эта категория не претерпела серьезных изменений, несмотря на кризисные явления в экономике.

Как показывают исследования CNewsAnalytics, рост ИТ-расходов российских банков в среднем составил 35 % за последние годы. Однако такие показатели достигнуты благодаря усилиям средних банков. Рост затрат у лидеров значительно скромнее – порядка 5 %.

Выручка некоторых поставщиков ИТ в банках в 2014–2015 гг.

№ п/п	Компания	Выручка от проектов за 2015 г., тыс. руб.	Выручка от проектов за 2014 г., тыс. руб.	Динамика 2014–2015, %
1	Сбербанк-Технологии	14 858 241	10 328 583	43,9
2	ITG	11 727 210	10 976 130	6,8
3	Крок	7 037 300	9 260 300	–24,0
4	Инфосистемы Джет	6 833 742	5 189 796	31,7
5	Ланит	4 619 200	5 005 480	–7,7
6	Компьюлинк	1951978	1555 007	25,5
7	АМТ-Груп	1832 323	1866 381	–1,8
8	АйТи	1 674 000	1 324 000	26,4
9	R-Style Softlab	1528 000	1458 000	4,8
10	Информзащита	1 355 680	996 250	36,1
11	Форс	1129 200	1376400	–18,0
12	РДТЕХ	751163	885 383	–15,2
13	Синимекс	635 225	576 800	10,1
14	Maykor	629 824	585 135	7,6
15	Аладдин Р.Д.	376 700	288 685	30,5
16	Амтел-Сервис	162 830	9 800	1561,5
17	Корпус Консалтинг	108 817	н/д	н/д
18	Digital Design	90 000	60 000	50,0
19	Центр Корпоративных Технологий (M4Bank)	54 000	42 000	28,6

Руководители банков уверены, что в среднесрочной перспективе банки максимально упростят пользование услугами, будут ориентированы на внедрение новых услуг и новых каналов их доставки и, как следствие, развитие онлайн-поддержки и продвижение сервисов в социальных сетях.

Сегодня на рынке существует много перспективных ИТ-решений, которые создают компании – поставщики услуг и сами банки. Это клиентоориентированные решения, направленные на упрощение пользования банковскими сервисами, их автоматизацию и диверсификацию каналов доставки этих сервисов до потребителя. Например, для повышения уровня клиентоориентированности финансовых структур компания Херох предлагает решение CCM – Customer Communication Management. Используя технологии персонализации коммуникаций, банки могут предлагать клиентам кастомизированные продукты и получать больший процент отклика на предложение услуг в сравнении со стандартным подходом.

Воздействие информационных технологий наряду с внутриорганизованными новшествами играет роль центральной переменной, которая характеризует состояние системы в целом [3].

Необходимо отметить, что основной тренд в среднесрочной перспективе – это упрощение пользования услугами. Банки будут ориентированы на внедрение новых услуг и новых каналов их доставки и, как следствие, развитие онлайн-поддержки и продвижение в социальных сетях.

Возможно, что спустя некоторое время мы, как клиенты банков, забудем, что такое фронт-офисы. У нас просто не будет необходимости в их посещении, так как все обслуживание и все банковские услуги перейдут в виртуальное пространство и будут управляться дистанционно.

В борьбе за клиента банки все больше значения придают CRM, интернет-банкингу, системам электронного документооборота с обеспечением требований хранения и поиска неструктурированной информации. При слиянии и укрупнении банков встает задача объединения баз данных, становятся необходимы ETL-средства. По мере того, как банки превращаются в крупные структуры, возрастает потребность в автоматизации собственной административно-хозяйственной деятельности. Уже есть примеры внедрения соответствующих модулей SAP для управления кадрами (HR), поставщиками (SRM).

Безусловно, что при сохранении более или менее стабильной экономической ситуации в дальнейшие годы рынок, очевидно, будет расти и генерировать новые бизнес-

идеи, «уходить» в цифровую область, придумывать новые продукты и услуги для своих клиентов. При этом с каждым годом все большее значение будут приобретать такие параметры, как скорость выпуска новых продуктов, возможности и качество дистанционных каналов обслуживания, способность делать действительно адресные предложения клиентам, генерировать «Апсейл» и кросс-продажи.

Сейчас в отрасли наметились первые тенденции к оздоровлению, но траты на ИТ носят кризисный характер: проекты пока точечные, направленные в основном на оптимизацию расходов на инфраструктуру. В этом финансовым организациям помогают облака и аутсорсинг.

Известно, что проект информатизации любой организации весьма затратен, поэтому в условиях современного экономического кризиса организации предпочитают такие ИТ-решения, которые позволяют минимизировать затраты [4].

Банки все более активно пользуются услугами сторонних провайдеров в части поддержки и обслуживания, начиная с аутсорсинга Центров обработки данных, завершая SaaS-решениями (например, колл-центр из облака). Именно этот подход позволит компаниям одновременно избавиться от непрофильных функций, получать сервис с оговоренным уровнем качества и перевести затраты из CAPEX в OPEX.

Банки первой пятерки задумываются о масштабных частных облаках, которые позволят им переводить свои ключевые системы на горизонтально масштабируемые Scale Out платформы. Кроме того, частные облака еще и позволяют контролировать каждый ИТ-сервис, в том числе и оказанный внутренним бизнес-подразделением. Так что эта технология рассматривается еще и как рабочий инструмент для оптимизации затрат и повышения эффективности. Кроме того, банки инвестируют в реинжиниринг и переписывание своего основного софта. Все понимают, что время вертикально масштабируемых систем ушло навсегда. Центробанк РФ, например, планирует реализовать проект по созданию облачного центра обработки данных.

Используя облачные технологии, можно проводить анонимные голосования при принятии каких-либо решений или генерации новых идей. Исследования доказали, что генерация идей одним отдельным индивидом гораздо продуктивнее, чем групповое мышление, в котором участвует большое количество человек, где каждый следующий высказывающийся сотрудник может принять позицию предыдущего [5].

Таким образом, облака и аутсорсинг являются трендовыми направлениями в области банковской информатизации. В аутсорсинге сохраняется тренд на комплексность контрактов по сопровождению ИТ- и отраслевой банковской инфраструктуры.

В частности, по модели комплексного аутсорсинга Мауког-ВТЕ уже несколько лет работает с Райффайзенбанком, недавно также заключен аналогичный контракт, объединяющий сервис ИТ и банковской техники, с Альфа-Банком. Помимо этого, намечается спрос на аутсорсинг кадровых и бизнес-процессов. Мауког активно работает над развитием данного направления и планирует его укреплять.

В настоящее время огромными темпами идет технологическое развитие, которое позволяет банкам обслуживать своих клиентов через дистанционные каналы, такие как интернет-клиент, мобильный банк, терминалы, банкоматы, сотовый телефон.

Удаленные сервисы становятся все более востребованными. Кроме того, кредитные организации переходят от многоканального обслуживания к омниканальному, когда каналы взаимодействия с клиентами – офисы, мобильная связь, социальные сети, интернет и другие – по функционалу стремятся к равным возможностям.

Розничные клиенты, а за ними и малый бизнес, отдают все большее предпочтение мобильным банковским приложениям для смартфонов и планшетов. Это стимулирует банки уделять повышенное внимание мобильным каналам, быстро и самостоятельно производить необходимые изменения в ДБО, оперативно управлять ситуацией, а значит, прибылью.

Исторически сложившееся стремление банков развивать собственные ИТ-инструменты привело к тому, что ими было накоплено множество систем, возможно даже с отличным функционалом. Однако они, как правило, хороши каждая в своей части, а в совокупности – при обслуживании клиента – так и остаются отдельными системами с разными идентификаторами тех или иных объектов одного клиента.

В результате может сложиться ситуация, при которой расчетные операции клиента находятся в одной системе, кредитная история – во второй, операции по картам – в третьей, а вся информация о нем – в CRM-системе.

Это все, конечно, должно измениться, и технологии к этому подошли вплотную. Думаем, в ближайшие годы банки сосредоточатся именно на интеграции собственных систем.

Важной тенденцией последнего времени является более широкое внедрение риск-

менеджмента и стандартов достаточности банковского капитала «Базель III». Причём по планам Базельского комитета переход на «Базель III» должен быть осуществлен в мировом масштабе к 2019 г.

Центробанк, по его словам, активно поддерживает эту инициативу, в связи с чем многие крупные российские банки в том или ином виде уже автоматизируют свою деятельность на принципах «Базель III». Как правило, это происходит с использованием собственных наработок, заказного ПО и отдельных модулей западных систем риск-менеджмента.

В таком «лоскутном» виде эта автоматизация и останется. Хотя западные системы риск-менеджмента обладают весьма широкой функциональностью, внедрять их целиком дорого и нецелесообразно, так как они не соответствуют всем требованиям ЦБ, не отвечают специфике российской банковской деятельности и требуют высокой детализации данных по сделкам, которая зачастую отсутствует в базах данных российских банков.

Наш мир меняется, ускоряется, и внешние вендоры не успевают за этими изменениями: слишком много потребностей, слишком высокие темпы. Разумный выход – предоставлять банкам открытые платформы, где есть ядро и базовый функционал. Банк же самостоятельно корректно вносит изменения, подстраивает платформу под свои нужды. BSS давно это поняла и идет по этому пути. Они разрабатывают SDK и API, что позволяет банку, с одной стороны, наращивать функциональные блоки в соответствии со своим планом развития транзакционного бизнеса, а с другой стороны, брендировать интерфейс.

Безусловно, необходимо внедрение Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) для клиентов банков, переход на использование XBRL для отчетности по МСФО, применение биометрических данных (отпечатков пальцев, голоса, радужной оболочки глаз и др.) для многофакторной авторизации, использование технологий блокчейн и прочее.

Одним из направлений развития российского банковского сектора является внедрение технологии блокчейн. Блокчейн – распределенная база данных, которая хранит информацию обо всех транзакциях участников системы в виде «цепочки блоков». Основное преимущество этой технологии перед традиционными банковскими транзакциями – отсутствие посредников, так как блокчейн не имеет центрального органа, а операции проверяются самими участниками.

Блокчейн, безусловно, имеет большое будущее, но использовать эту технологию пока рановато. В первую очередь в России должны быть улажены все вопросы с законодательством. Кроме того, потребуется глубокое переосмысление технологических принципов предоставления банковских услуг.

Анализ развития информатизации бизнеса показал, что ИТ и бизнес взаимно влияют друг на друга. С одной стороны, информационные технологии и построенные на их основе информационные системы должны быть полностью интегрированы в деятельность предприятия. С другой стороны, бизнес должен постоянно чувствовать поддержку со стороны ИТ и не только открывать для себя новые возможности, но и развивать их, чтобы извлечь максимальную выгоду из новых технологий.

Для развития информатизации российской банковской системы на современном этапе необходимо:

- активнее пользоваться услугами сторонних провайдеров в части поддержки и обслуживания, начиная с аутсорсинга Центров обработки данных, завершая SaaS-решениями (например, колл-центр из облака). Именно этот подход позволит компаниям одновременно избавиться от непрофильных функций, получать сервис с оговоренным уровнем качества и перевести затраты из CAPEX в OPEX;

- разрабатывать SDK и API, что позволит банку, с одной стороны, наращивать функциональные блоки в соответствии со своим планом развития транзакционного бизнеса, а с другой стороны, брендировать интерфейс;

- внедрение Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) для клиентов банков, переход на использование

XBRL для отчётности по МСФО, применение биометрических данных (отпечатков пальцев, голоса, радужной оболочки глаз и др.) для многофакторной авторизации, использование технологий блокчейн и прочее. Так, внедрение ЕСИА для клиентов банков открывает широкие возможности для увеличения доли онлайн-операций и снижения расходов на деятельность филиальной сети. Переход на использование XBRL (открытый стандарт обмена деловой информацией) для отчётности по МСФО позволит снизить операционные расходы бэк-офиса;

- интегрирование с соцсетями и мессенджерами, а также расширение средств идентификации. К примеру, запустить своего бота в Telegram, начать выдавать кредиты через WhatsApp и Telegram;

- внедрение системы «Антифрод-терминал» с использованием терминала TrustScreen. Данное устройство используется для безопасной аутентификации и безопасного подтверждения операций/транзакций при работе Клиента Банка по системе удаленного обслуживания расчетного счета.

Список литературы

1. Авдеева Р.В. Компьютеризация и информатизация как инструменты обеспечения прозрачности бизнеса // Современная экономика: проблемы и решения. – 2015. – № 4. – С. 47–54.
2. Воробьев А.Ф. Перспективы и проблемы информатизации банковского бизнеса в России // Apriori. Серия: Естественные и технические науки. – 2014. – № 6. – С. 11–18.
3. Задорожная И.В. Пути информатизации бизнес-процессов кредитно-банковской организации // Интеллектуальный потенциал XXI века: ступени познания. – 2012. – № 9–2. – С. 130–134.
4. Онокой Л.С. Повышение эффективности российского малого бизнеса посредством использования облачных сервисов // Дискуссия. – 2016. – № 11. – С. 29–33.
5. Ричард Дафт. Менеджмент. – 10-е изд. / перевод с англ. – СПб.: Питер, 2015. – 656 с.