

ВЕТКИНА А. В., ЗАЙЦЕВА И. Г., МОЗУЛЬ Л. Н.
VETKINA A. V., ZAICEVA I. G., MOZUL L. N.

**ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ**

**INNOVATIVE TECHNOLOGIES OF BANKING SERVICE
AS A FACTOR OF ENSURING CUSTOMER LOYALTY
IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION OF ECONOMY**

***Аннотация.** Статья раскрывает сущность базовых проблем в сфере реализации инновационных подходов к преобразованию структуры, форм и способов банковской деятельности. Дается характеристика процессов, обеспечивающих реализацию новых возможностей финансового сектора за счет изменения мобильных параметров и качества производимых банковских продуктов и финансовых услуг. Рассматривается влияние основных технологических факторов, ускоряющих развитие и совершенствование банкин-процессов, внедрение новых продуктов и сервисов, изменение организационной структуры и системы управления современными кредитно-финансовыми учреждениями.*

***Ключевые слова:** цифровая экономика, информационные технологии, трансформационные процессы, инновационное развитие, банковские услуги, интернет-банкинг.*

***Summary.** The article reveals the essence of the basic problems in the implementation of innovative approaches to the transformation of the structure, forms and methods of banking. The characteristics of the processes ensuring the realization of new opportunities of the financial sector due to changes in mobile parameters and the quality of banking products and financial services produced are given. The influence of the main technological factors that accelerate the development and improvement of banking processes, the introduction of new products and services, changes in the organizational structure and management system of modern credit and financial institutions is considered.*

***Keywords:** digital economy, information technology, transformation processes, innovative development, banking services, online banking.*

Современный постиндустриальный мир демонстрирует инновационное ускорение технологических изменений каждое десятилетие. Эти условия будут определять в ближайшие годы мировые тенденции развития всех сфер производственной и общественной жизни. Устойчивое развитие экономических систем в стремительно меняющемся мире напрямую зависит от эффективного решения задачи ускоренной адаптации к требованиям динамической технологической среды, к сложным процессам циф-

ровой трансформации экономики [8].

Цифровая экономика – термин, используемый для изложения перспектив развития любого современного государства. Это абсолютно новая модель роста, объединяющая физический и цифровой миры. Цифровизация и изменение требований большей части населения к оперативности финансового обслуживания формируют серьезные вызовы существующим банковским бизнес-моделям. Банковская сфера – одна из тех областей бизнеса, которая явля-

ется наиболее чувствительной к новым потребностям дигитального социума, где информационно-коммуникационные технологии могут стать сверхэффективными.

Совершенствование деятельности банков в условиях цифровой среды делает актуальной проблему качественного изменения модели взаимодействия банков с клиентами, повышения их конкурентоспособности, модификации инструментов обслуживания клиентов и расширения спектра предоставляемых банковских продуктов и услуг. Функционирование и развитие бизнеса требует от инновационного банка организации удобной, комфортной и результативно-действенной системы обслуживания, а также эффективной оценки проведения банковских операций. Важной задачей является необходимость освоения и применения банками новейших цифровых технологий, внедрения электронных банковских услуг.

Экономические условия в России и мире постоянно изменяются, рынок банковских продуктов и услуг развивается динамично и глобализируется. Указанные изменения определяют не просто использование передовых информационных технологий, но и способствуют формированию особой цифровой среды функционирования всех экономических агентов, которая существенно влияет на современное банковское дело. Со стороны клиентской базы значительно вырос уровень требований к предоставляемым банковским услугам, следовательно, на финансовом рынке обозначились новые тенденции цифровизации бизнеса [1].

С одной стороны, клиенты банков, активно применяющие цифровые технологии в своей повседневной деятельности, ожидают, что банки также не останутся в стороне от этого процесса, а предложат им услуги и технологии обслуживания, основанные на возможностях цифровой среды и необходимые для обслуживания тех финансовых потребностей, которые возникли под влиянием ее появления. С другой стороны, сами банки заинтересованы в развитии современных технологий, т.к. это позволяет им сократить издержки на обслуживание клиентов и проведение банковских опера-

ций, повысить качество услуг и удовлетворенность ими клиентов. Банковская и более широко – финансовая сфера, в последние десятилетия стали в значительной степени локомотивом внедрения технических и маркетинговых новинок и технологий и использования их для привлечения и обслуживания клиентов. Таким образом, обоюдный интерес банков и их клиентов к тем возможностям, которые предоставляются современными технологиями, сформировал хорошую основу для их распространения в финансовой сфере [2].

На современное развитие коммерческих банков не может не оказывать влияние появление и распространение информационных технологий, при этом оперативное реагирование на изменение цифровой среды может стать одним из значимых конкурентных преимуществ. Это позволит банкам осуществлять работу с клиентами в зависимости от их индивидуальных предпочтений, сделает доступной банковскую услугу в любое время, усовершенствует обслуживание, минимизирует затраты, повысит качество предоставляемых банковских услуг и, как следствие, усилит конкурентоспособность банков. Поэтому проведение системного анализа банковской сферы может служить расширению понимания процессов ее трансформации, позволяет прогнозировать изменения в указанной сфере, осуществлять идентификацию и ориентацию тренда развития [4].

Банковские услуги в процессе становления и развития прошли долгий путь от простейших операций до современного комплекса необходимых рыночных услуг, удовлетворяющих многообразные дополнительные потребности клиентов разных категорий. Научно-технический прогресс способен обеспечить растущие потребности клиентов в интерактивном общении с банками в постиндустриальном обществе [3]. К числу важнейших факторов, обусловивших трансформацию традиционных банковских услуг, относятся: ускорение процесса глобализации мировых хозяйственных связей, новаторский скачок в области информационных и телекоммуникационных технологий, про-

никновение зарубежных банков на финансовые рынки многих стран, усилившаяся конкуренция между банками, комплексные инновационные решения в обслуживании клиентов и др. [5].

Развивая инновационные технологии, банк преследует следующие важнейшие цели, определяющие его стратегию. Триада стратегических целей банка представлена на рисунке 1.

Среди значимых преимуществ банковских электронных услуг по сравнению с устоявшимися традиционными услугами можно выделить следующие:

- привлечение большего числа потребителей на рынке через различные сети телекоммуникаций;
- возможность быстрой диверсификации предоставляемых услуг в условиях изменяющейся рыночной среды;
- удобство для клиентов;
- возможность в режиме реального времени выбрать оптимальный вид услуги из предполагаемого спектра банковских продуктов;
- возможность круглосуточного предоставления услуг; др.

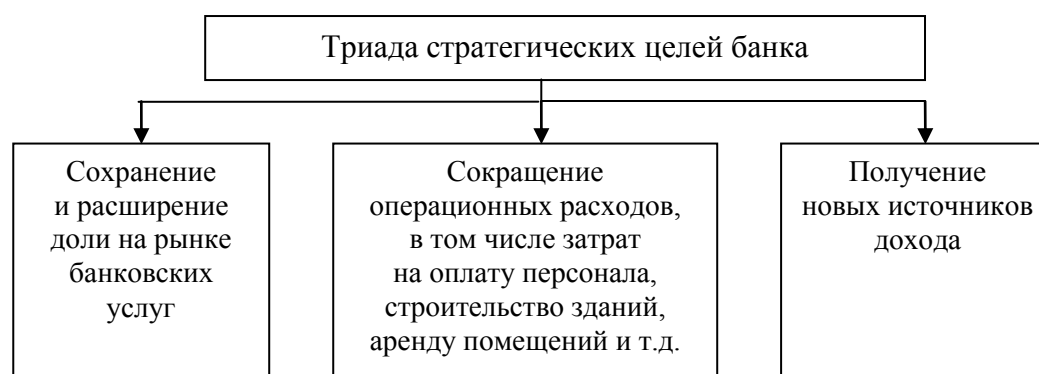


Рис. 1. Триада стратегических целей банка

Для эффективной реализации инновационной стратегии по повышению лояльности клиентской базы современные банки трансформируются из классического финансового института в цифровые организации.

Цифровая трансформация в банковском секторе проходит поэтапно. Сначала, в 1960-е гг., активно развивались новые цифровые каналы – сети банкоматов. Позднее, в начале 1990-х гг., появились интернет-банк и мобильный банк. Последние несколько лет ведущие банки стали менять свои бизнес-модели развития, закрепляясь в виртуальном пространстве. Пришло новое поколение цифровых технологий: искусственный интеллект, машинное обучение, большие данные, бесконтактные платежи (такие как Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay). Благодаря электронным ноу-хау и быстрому росту проникновения интернета цифровые технологии становятся все более доступными [6]. Цифровой банкинг изменил не толь-

ко продукты и каналы коммуникации, но и само мышление, клиенты активнее стали использовать предлагаемые инновационные решения.

К розничным электронным услугам, включающим все виды обслуживания частных лиц, относят:

- проведение безналичных расчетов на основе платежных карт;
- использование устройств самообслуживания клиентов (в первую очередь, банкоматов для выдачи наличных денег);
- выполнение электронных расчетов в торговых точках, позволяющих существенно сократить денежный оборот наличности;
- обслуживание клиентов на дому, в рабочем офисе, в других точках доступа, т.е. самостоятельное проведение клиентом банковских операций, взаимодействуя с автоматизированной банковской системой;
- цифровая обработка и хранение

денежных документов [7].

Индустрия финансовых услуг ускоренно переходит на интегральную и перспективную технологическую систему, которая при эффективной организации процессов обещает финансовым учреждениям многочисленные преимущества с точки зрения клиентской практики, предопределяет конкурентные результаты деловой активности, а также открывает широкие возможности для дифференциации сервисов. Цифровой банк может развиваться со скоростью

происходящих вокруг изменений, ключевые составляющие концепции цифрового банка представлены на рисунке 2.

Современный Интернет-банкинг должен сделать все, чтобы потенциальному клиенту не требовалась наличность, не понадобилось ходить в отделение банка, была возможность входить в Интерфейс банка через любой электронный носитель – браузер стационарного компьютера, всевозможные программные версии смартфонов и планшетов.



Рис. 2. Ключевые составляющие концепции цифрового банка

К тому же, если клиент решил взять кредит, документы и долгое утомительное ожидание уже не нужны, уходят в прошлое, так как заявка формируется онлайн. Тем не менее, растущие темпы цифровизации финансового сектора в последние годы пока не могут обеспечить переход к полностью цифровым банкам. ИТ-инфраструктуры, сформированные ранее, не отличаются большой гибкостью и высокоскоростной интеграцией с новыми решениями. Все большее число традиционных банков создают в своей структуре целые блоки цифрового бизнеса и все время стремятся быть в тренде, внедряя отдельные цифровые решения, автоматизируя дистанционное банков-

ское обслуживание (мобильный банк).

Возникновение цифровой среды способствует изменению модели деятельности банков и трансформации формата их работы с клиентами. Банки не просто применяют в своей работе дистанционные каналы взаимодействия с клиентами и снижают количество точек физического присутствия. Цифровой формат обеспечивает им возможность сопровождения клиентов на всех этапах взаимодействия – начиная с изучения потенциальных потребностей в финансовых услугах, продолжая разработкой этих услуг и созданием рынка их сбыта, предложением услуг и сопровождающих их сервисов, и заканчивая – получением обратного отклика

от клиента по результатам приобретения услуги. Банковское обслуживание с помощью дистанционных каналов стало лишь необходимым, но не единственным элементом в комплексе мер взаимодействия с клиентом. Оно существует наряду с традиционными банковскими офисами, постепенно наращивая свои масштабы и пронизывая все сферы банковской деятельности. Интеграция различных каналов сбыта услуг с системами и технологиями проведения банковских операций требует серьезных организационных и управленческих изменений.

В свою очередь, цифровизация экономики требует от банков увеличения скорости проведения стандартных банковских операций – в первую очередь, переводов денежных средств, конверсионных и кредитных операций. Другой стороной становится интеграция в пакетных предложениях банков значительного количества взаимосвязанных и смежных услуг – не только полного комплекса услуг, традиционно предлагаемых банками, но и страховых, бухгалтерских, аудиторских, консалтинговых и прочих. Причем такие пакетные предложения услуг легко подстраиваются под конкретные особенности бизнеса и желания клиента – с точки зрения масштаба, территории, контрагентов и т.д. В результате факторы выбора банка клиентом становятся все более сложными и комплексными, что требует от банков постоянного совершенствования технологий обслуживания клиентов.

Можно выделить следующие отличительные особенности современного банковского обслуживания, возникшие под влиянием распространения цифровой среды:

- интегрированная сбытовая сеть, включающая как точки физического присутствия, так и широкий комплекс интегрированных дистанционных каналов;
- развитый функционал дистанционных каналов обслуживания;
- привлекательный и интуитивно понятный интерфейс;
- предоставление дополнительных смежных и связанных услуг на основе цифровых технологий;
- большой выбор пакетных предло-

жений с возможностью их самостоятельного конструирования;

- привлечение партнеров из финансовой и нефинансовой сфер для формирования комплексных предложений;
- постоянное взаимодействие с клиентами в целях определения их отношения к банку и к его услугам, оценки степени удовлетворенности услугами и их продвижения;
- автоматизация консультирования за счет систематизации стандартных вопросов, создания обучающих программ в игровой форме, внедрения роботов и т.д.

Формирующаяся цифровая среда трансформирует облик современного банковского дела, способствуя превращению банков в высокотехнологичные компании, активно использующие маркетинговые инструменты. Меняется и отношение клиентов к банкам. Банк не воспринимается как сложный и непонятный механизм, в котором тяжело разобраться. Модель дистанционного банкинга приходит на смену модели традиционного банкинга. Клиент сам управляет своим обслуживанием и получает от этого массу преимуществ. Таким образом, под влиянием внешних и внутренних факторов банки постоянно совершенствуют бизнес-модели и процессы, внедряют новые продукты и сервисы, меняют организационную структуру и систему управления.

Литература

1. Гобарева Я.Л., Городецкая О.Ю., Еременко И.А. Современные инновационные технологии в банковской сфере // Банковские услуги. – 2018. – № 6. – С. 98–104.
2. Долгушина А.Я. Влияние интернет-банкинга на эффективность банковской деятельности. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. – С. 4–10.
3. Зайцева И.Г. Трансформация модели розничного банкинга в условиях дистанционного обслуживания // Ученые записки Международного банковского института. – 2015. – № 12. – С. 92–97.
4. Иванова С.С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном банке // Деньги и кредит. – 2016. – № 4. – С. 39–46.

5. Толорая Г.Д., Ярыгина И.З. Анализ использования новых технологий в мировой банковской практике (проблемный аспект) // Банковские услуги. – 2017. – № 11. – С. 48–60.

6. Фролов Д.Б., Ревенков П.В. Кибербезопасность в условиях применения систем электронного банкинга // Деньги и кредит. – 2016. – № 6. – С. 9–12.

7. Bettencourt L.A. Customer voluntary performance: Customers as partners in service delivery // Journal of retailing. – 1997. – Vo-

lume 73. – Number 3. – PP. 383–406. DOI: 10.1016/S0022-4359(97)90024-5.

8. Vetkina A., Kudryashova T., Fikhtner O., Trifonov V., Zhukova E. The Innovative Potential of Digital Transformation of the Russian Higher Education System: Trends of the Competence Approach // Advances in Social Science, Education and Humanities Research. – 2018. – Volume 198. – PP. 198–203. DOI: 10.2991/ICTPPFMS-18.2018.35.