

Лысенко Никита Вадимович,
Магистрант Высшей школы бизнеса и экономики,
Института цифровой экономики.
ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»
Россия, г. Ханты-Мансийск

ИННОВАЦИИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Аннотация

Информационная экономика в современных условиях диктует условия при которых инновации становятся той движущей силой, которая приводит в развитие общество. За счет внедрения инноваций активная технологическая модернизация происходит и в банковских учреждениях. Особенно актуальными выступают те инновации, которые касаются дистанционного банковского обслуживания, управления рисками, совершенствования информационно-компьютерных технологий. Однако, большинство российских банков под управлением инновационной деятельностью понимают решения текущих задач, отвергая качество управления, что соответствует международному уровню и общенациональным потребностям развития банковского бизнеса – рост эффективности, конкурентоспособности, обеспечения стабильности в деятельности банковских учреждений и усиление их влияния на инновационные процессы в экономике.

Ключевые слова: инновации, банковская сфера, BIG DATA, искусственный интеллект, персонализация банковского обслуживания.

INNOVATION IN THE BANKING SPHERE

Nikita Lysenko,

Graduate student of the Higher School of Business and Economics,

Institute of Digital Economics.

Ugra State University

Russia, Khanty-Mansiysk

Abstract

The information economy in today's conditions dictates the conditions under which innovation becomes the driving force that leads to the development of society. Due to the introduction of innovations, active technological modernization is also taking place in banking institutions. Innovations related to remote banking services, risk management, and improvement of information and computer technologies are particularly relevant. However, the majority of Russian banks under innovation management understand solutions to current problems, rejecting the quality of management, which corresponds to the international level and national needs for the development of banking business – increasing efficiency, competitiveness, ensuring stability in the activities of banking institutions and strengthening their influence on innovation processes in the economy.

Keywords: *innovations, banking sphere, BIG DATA, artificial intelligence, personalization of banking services.*

Банковская индустрия начинает внедрять черты и практики, которые когда-то были областью стартапов. Банки и кредитные союзы стали чувствовать себя более комфортно благодаря более быстрым темпам инноваций, более широкому использованию данных и аналитики и процессам оцифровки, а не просто переход на цифровой документооборот.

Мировой банковский сектор становится более стратегически ориентированным и технологически продвинутым, чтобы реагировать на ожидания потребителей, одновременно пытаясь защитить долю рынка от растущего числа конкурентов. Большое внимание уделяется оцифровке основных бизнес-процессов и переоценке организационных структур и внутренних талантов, чтобы лучше подготовиться к будущему банковского дела. Эта трансформация иллюстрирует растущее желание стать «цифровым банком».¹

Важность инноваций и разработки новых решений, использующих преимущества данных, передовой аналитики, цифровых технологий и новых платформ доставки, никогда не была так важна. Мы видим, как организации внедряют инновации в области таргетинга, расширения услуг, переконфигурирования каналов доставки, предоставления упреждающих консультаций, интеграции платежей и применения технологии блокчейн.

Эти усилия будут только усиливаться в 2020 году, поскольку глобальные финансовые и технические гиганты произвели революцию в сфере финансовых услуг². В рамках этих мегатенденций банки также будут экспериментировать с новыми мобильными приложениями и голосовыми гаджетами, чтобы улучшить как доставку, так и контекстную персонализацию. В конечном счете, потребитель будет в центре внимания. Поскольку технологии продолжают развиваться, банковский сектор продолжит ускорять свои инвестиции в инновации и цифровые усовершенствования.

Персонализация обслуживания

Многие банки уже имеют программы инициативы, нацеленные на демографические кластеры, такие как молодежь, миллениалы или пожилые люди, но некоторые банки сейчас нацелены на клиентов, основываясь на

¹ Антюфьев А. Г., Табачный Е. М. Банковские инновации для частных клиентов // Наука и образование сегодня. 2019. №1 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-innovatsii-dlya-chastnyh-klientov> (дата обращения: 22.06.2020)

² Исследование EMEA Digital Banking Maturity 2018 URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/about-deloitte/deloitte-in-press/2018/rossija-voshla-v-top-5-liderov-cifrovogo-bankinga.html>

образе жизни, ценностях, стремлениях, мышлении и недостаточно удовлетворенных потребностях». В 2020 году многие банковские организации выйдут за рамки персонализации по сегментам, чтобы разработать индивидуальные коммуникации и индивидуальные услуги. Это высочайший уровень инновационной персонализации, обеспечиваемый данными, передовой аналитикой и цифровыми технологиями.

Этот уровень персонализации включает в себя кластеризацию клиентской базы с использованием передовых критериев, где ориентированные на человека, основополагающие принципы и инструменты CRM помогают банкам и кредитным союзам в реальном времени сопоставлять потребности с решениями. Одним из забытых ключей к успеху в персонализации услуг является оценка готовности потенциальных клиентов платить за эту добавленную стоимость.

Или, может быть, ключом к успеху является желание организации, предоставляющей финансовые услуги, монетизировать новые услуги. Потребители должны быть готовы признать ценность решения для персонализации и быть готовы и способны заплатить за него.

Инновации и обслуживание одного сегмента не ограничиваются отдельными потребителями. Банки и кредитные союзы должны также сосредоточить свои усилия на сегменте малого и среднего бизнеса (МСБ) и потребностях отдельных предприятий. Многие организации, предоставляющие финансовые услуги, используют подход GAFA (Google / Amazon / Facebook / Apple), используя идеи и данные, полученные от служб и отдельных организаций, для развития своего основного бизнеса.

Расширение Open Banking

Все больше и больше регулирующих органов во всем мире требуют, чтобы банковские организации позволяли клиентам безопасно делиться своими данными с третьими сторонами для обеспечения новых финансовых услуг и усиления конкуренции в банковской сфере. Предоставляя учетные данные и данные о платежах через безопасные интерфейсы прикладного

программирования (API), потребители получают большую свободу и контроль над тем, как они взаимодействуют со своими поставщиками финансовых услуг.

Открытые банковские API-интерфейсы ускоряют инновации и сотрудничество, что ведет к расширению банковских экосистем, которые могут включать в себя нечто большее, чем просто финансовые услуги для улучшения образа жизни потребителя. Что интересно в открытом банкинге, так это то, что превращение согласия потребителей в центральную часть стратегии открытого банкинга делает больший акцент на предложениях для потребителей. Другими словами, если повышение стоимости не является частью открытого потребительского предложения, клиент не разрешит делиться своими данными. В качестве альтернативы, те фирмы, которые предлагают лучшее потребительское предложение, станут победителями³.

Понимание и использование инновационного потенциала открытого банкинга позволит традиционным организациям, предоставляющим финансовые услуги, опираться на существующие отношения с клиентами. Предоставляя клиентам выбор и контроль над своими собственными данными, банки и кредитные союзы первопроходцев могут стать лидерами в эпоху все более персонализированных финансовых услуг. Расширение открытого банковского обслуживания также будет стимулировать нетрадиционные финансовые фирмы сотрудничать с традиционными банками или идти в одиночку с тем же намерением ... вводить новшества от имени потребителя.

Удаленный офис

Из-за высокой стоимости традиционной сети филиалов и увеличения числа транзакций, переходящих на цифровые каналы, все больше и больше компаний, предоставляющих традиционные финансовые услуги, внедряют

³ Антюфьев А. Г., Табачный Е. М. Банковские инновации для частных клиентов // Наука и образование сегодня. 2019. №1 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-innovatsii-dlya-chastnyh-klientov> (дата обращения: 22.06.2020)

банковские структуры, предназначенные только для цифровых технологий⁴. Некоторые банки запускают только цифровые банки для сбора депозитов, в то время как другие финансовые фирмы используют цифровые платформы для предоставления кредитов, инвестиций и специализированных услуг. В каждом случае акцент делается на инновационном опыте работы с клиентами и повышении ценности для потребителя, что подтверждается данными о клиентах и расширенной аналитикой, способной персонализировать взаимодействие.

Некоторые из организаций, которые будут двигаться в этом направлении в 2020 году, будут делать это для защиты своей текущей клиентской базы, в то время как другие фирмы будут пытаться расширить (или создать) долю рынка. Во всех случаях желание будет представлять первые на рынке продукты, ориентированные на потребителя. Этот акцент на инновации усиливается через API-интерфейсы Open Banking и облачные технологии⁵.

Необходимость создания альтернативной модели доставки обусловлена стоимостью обслуживания филиалов. Очевидно, что первоначальные затраты на управление филиалом высоки, что значительно увеличивает рентабельность активов для банка без филиалов. В то время как новые участники, как правило, оплачивают повышенные расходы за финансирование с помощью брокерских или онлайн-депозитов, существующие организации, которые создают «суббренд» только для цифровых технологий, выигрывают от уже низкой стоимости депозитного финансирования.

Как и в индустрии розничной торговли, ожидания потребителей и стоимость альтернативных форм доставки переопределяют структуру банковской индустрии и важность новых инновационных моделей доставки.

⁴ Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание // Символ науки. 2019. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-2> (дата обращения: 22. 06.2020)

⁵ Исследование EMEA Digital Banking Maturity 2018 URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/about-deloitte/deloitte-in-press/2018/rossija-voshla-v-top-5-liderov-cifrovogo-bankinga.html>

Задача будет заключаться в определении правильного сочетания физического и цифрового в 2020 году и в последующий период.

Прогнозируемое банковское обслуживание на основе искусственного интеллекта (ИИ)

Одной из самых ярких инновационных тенденций в 2020 году станет продолжение движения к прогнозному банковскому делу. Впервые банковская индустрия может консолидировать все внутренние и внешние данные, создавая прогнозные профили клиентов и участников в режиме реального времени. Благодаря обширным, доступным и финансово жизнеспособным данным о потребителях финансовые учреждения всех размеров могут не только знать своих клиентов, но и давать советы на будущее.

Такое расширенное использование данных расширит возможности пользователей, повысив безопасность и эффективность. Переходя от перспективы наблюдения за клиентом к услугам, развертываемым робот-консультантами и чат-роботами, управляемыми ИИ, финансовые учреждения будут предоставлять потребителям ценность посредством «следующих лучших действий» в отличие от слепой продажи продуктов. Настоящее новшество произойдет, когда финансовые учреждения интегрируют эту возможность с расширенными услугами открытого банковского обслуживания и подключенными устройствами.

Сфера охвата банков и кредитных союзов может быть расширена, поскольку виртуальные агенты работают от имени потребителя, чтобы находить наилучшее сочетание решений для каждого человека в режиме реального времени. Это преобразование может также привести к исключению определенных традиционных продуктов (чеки, кредиты, платежи) с появлением универсальных решений по управлению денежными средствами, которые отвечают всем потребностям в интегрированном обслуживании.

В конце концов, больше не нужно собирать полезную информацию и ждать, пока кто-нибудь ее увидит; В настоящее время информация отображается с целью упреждающего изменения повседневного поведения клиентов, а также с помощью предоставленных цифр и идей.

Платежи везде

Платежная индустрия была и будет одной из самых динамичных областей инноваций в банковской сфере. Под влиянием изменяющихся ожиданий потребителей и под влиянием технологических достижений инновации будут по-прежнему поступать от традиционных финансовых институтов, финтех-фирм и крупных технических игроков⁶.

Поскольку инфраструктура платежей продолжает развиваться, инновации позволят индустрии платежей перейти от ряда конкретных продуктов к части всего, что делают потребители. Дифференциация будет зависеть от данных, технологий и доставки, изменяя динамику того, как и где мы платим и получаем платежи. Тенденции инноваций в области платежей будут возникать в сочетании с Интернетом вещей (IoT), точками продаж (POS), мобильными кошельками, криптовалютами и блокчейном.

Результатом этого нововведения в платежах будет снижение способности дифференцироваться по возможностям бэк-офиса, снижение комиссионных за транзакции, а также повышение важности дифференцированного взаимодействия с пользователем и применения огромного массива данных. Информация об оплате обеспечивает основу для поведения потребителей и малого бизнеса, позволяя тем организациям, которые способны обрабатывать огромные объемы платежных данных, наилучшим образом обслуживать потребителей в будущем.

Выводы

Чтобы иметь возможность конкурировать и расти в условиях низкой рентабельности, жесткой конкуренции, изменения правил и растущего

⁶ Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание // Символ науки. 2019. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantcionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-2> (дата обращения: 22. 06.2020)

влияния технологий, финансовые учреждения должны поставить инновации в качестве основного приоритета. Организационные культуры должны быть смещены для поддержки инноваций, которые будут влиять на все более устаревшие бизнес-модели. Банки и кредитные союзы также должны предвидеть потребности потребителей и вводить новшества таким образом, чтобы расставить приоритеты для наиболее эффективного сочетания возможностей, процессов и людей.

Использованные источники

1. Антюфьев А. Г., Табачный Е. М. Банковские инновации для частных клиентов // Наука и образование сегодня. 2019. №1 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-innovatsii-dlya-chastnyh-klientov> (дата обращения: 22.06.2020)
2. Антюфьев А. Г., Табачный Е. М. Банковские инновационные продукты российских коммерческих банков // Наука и образование сегодня. 2019. №1 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-innovatsionnye-produkty-rossiyskih-kommercheskih-bankov> (дата обращения: 22. 06.2020).
3. Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н. Дистанционное банковское обслуживание // Символ науки. 2019. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dstantsionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie-2> (дата обращения: 22. 06.2020).
4. Исследование EMEA *Digital Banking Maturity 2018* URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/about-deloitte/deloitte-inpress/2018/rossija-voshla-v-top-5-liderov-cifrovogo-bankinga.html>