

ВЛИЯНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ НА ПОВЫШЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ РФ

Киселевич Ю.В., *НОУ ВПО Тульский институт управления и бизнеса*

Выявлены особенности зарубежного опыта применения технологических инноваций в коммерческих банках. Исследованы возможности использования технологических инноваций в деятельности банка; выявлены проблемы внедрения технологических инноваций в коммерческих банках Российской Федерации и предложены возможные пути их решения;

Процессы глобализации мировой экономики приводят к изменениям мировой финансовой системы. Одним из важнейших элементов этих изменений можно считать технологические инновации. Глобализация в банковской сфере вызвана не только приходом на российский рынок иностранных банков, но и открытием филиалов московских банков в регионах, становлением крупных региональных банков, процессами укрупнения, слияния, поглощения. В последние годы финансовая сфера становится более комплексной и универсальной за счет появления новых форм обслуживания и новых функций. Технологические инновации создают неограниченные возможности для широкого спектра предоставления банковских услуг корпоративным и частным клиентам.

Сфера технологических инноваций является предметом исследований и разработок, проводимых различными специалистами – в основном по телекоммуникациям, банковским информационным системам и информационным технологиям различного характера. Потребность в таких разработках ощущается практически в любом коммерческом банке и затрагивает профессиональную деятельность многих банковских специалистов.

Банковская инновация – это система различных нововведений в любой сфере функционирования банка, приводящих к увеличению конкурентных преимуществ, которые могут проявляться в расширении клиентской базы, увеличении доли рынка, сокращении издержек, а также обеспечении устойчивости банка. В настоящее время коммерческие банки, на наш взгляд, могут добиться конкурентных преимуществ на рынке, в том числе посредством инноваций. Постоянные улучшения и нововведения дают возможность банкам добиться высокого уровня сервиса и повышать его с течением времени.

Коммерческий банк, достигнув конкурентных преимуществ, может сохранить их только с помощью постоянных улучшений. Прочные взаимосвязи с клиентами и надежность каналов предоставления услуг дадут возможность банкам удерживать позиции на рынке достаточно длительное время. Однако по прошествии определенного периода времени конкуренты найдут пути обхода этих преимуществ на основе использования своих инноваций; либо создадут лучшие или более дешевые способы оказания услуг.

Основная роль инноваций при наличии конкуренции на рынке заключается в том, чтобы обеспечить коммерческим банкам, осуществляющим иннова-

ционную деятельность, технологическое доминирование на рынке. Успех в условиях конкуренции зависит, в первую очередь, от видения и понимания руководством банка выбранной и реализуемой стратегии на основе сформированных конкурентных преимуществ. Из этого следует вывод, что банкам необходимо повышать свою конкурентоспособность на рынке путем использования инноваций.

Процесс внедрения инноваций должен быть направлен на обеспечение быстрого развития и обновления услуг, освоение новых способов повышения качества сервиса, организации и планирования внутрибанковских процессов. Подобное обновление в дальнейшем обеспечит повышение лояльности клиентов, снижение затрат труда и повышение эффективности деятельности банка в целом. Европейские банки лидируют по показателю расходов на технологические инновации и планируют увеличить их в перспективе до 2010 года. Наиболее активно они будут инвестировать в увеличение эффективности операционной деятельности, оптимизацию взаимодействия с клиентами и повышение уровня интеграции приложений.

Под технологической инновацией в банковской сфере понимают создание новых банковских продуктов, а также совершенствование уже существующих банковских продуктов с использованием современных информационных технологий, использование в банках современного технологического оборудования в целях повышения эффективности и конкурентоспособности оказываемых услуг, изменение технологии обслуживания клиентов банка.

На рисунке 1 схематично приведена экономическая сущность технологических инноваций в банковской сфере:

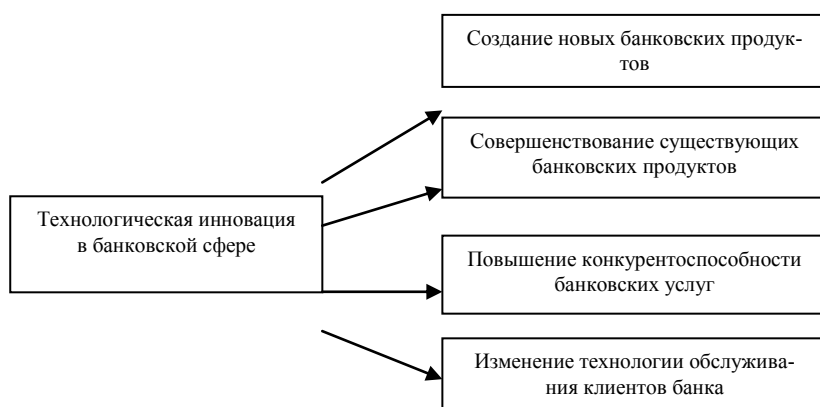


Рис.1. Экономическая сущность технологических инноваций в банковской сфере

Генезис банковских инноваций свидетельствует о том, что технологические инновации открывают доступ к конкурентным преимуществам коммерческих банков и способствуют развитию современной банковской системы. Коммерческие банки в отличие от других организаций являются достаточно консервативными. Технологические инновации не всегда приводят к увеличению их прибыли, соответственно в банковской сфере имеется определенная специфика.

Во-первых, технологические банковские инновации являются в большинстве случаев внешними для банка, поскольку возникают преимущественно в других отраслях экономики, таких как электроника или телекоммуникации.

Во-вторых, технологические инновации, которые разрабатываются банком самостоятельно, как правило, связаны с изменением внутрибанковской структуры и внедрением новых банковских продуктов.

В-третьих, если при внедрении технологических инноваций в деятельность организаций прежде всего учитывается величина затрат на НИОКР, то в случае с банками в основном имеет место оценка затрат на покупку уже имеющихся на рынке технологий.

Таким образом, следует уточнить, что коммерческие банки вынуждены обеспечивать своим клиентам существующий на рынке уровень информационных технологий и продуктов. Одновременно с этим конкуренция развивается и в сфере создания принципиально новых кредитных организаций, таких как полностью виртуальные банки, которые зачастую предлагают своим клиентам более интересные продукты и услуги, чем традиционные банки.

Кроме того, активно развивается процесс появления на банковском рынке новых продуктов и технологий, что в первую очередь связано с необходимостью поиска банками новых клиентов.

На рынке банковских услуг существует жесткая конкуренция между российскими и иностранными коммерческими банками за крупных и выгодных клиентов. Для привлечения перспективных клиентов банки готовы инвестировать ресурсы в новые технологии, которые позволят в дальнейшем предложить корпоративным и частным клиентам более качественные и удобные банковские услуги. В настоящее время европейские банки считаются примером успешной реализации инновационных проектов, например, в области развития инфраструктуры. Таким образом, опыт европейских банков в сфере внедрения технологических инноваций может быть использован в процессе дальнейшего развития банковской системы Российской Федерации.

По данным CNews Analytics доля Российской Федерации в мировом потреблении технологических инноваций в 2007-2008 годах практически не менялась и составляла около 1,7%.

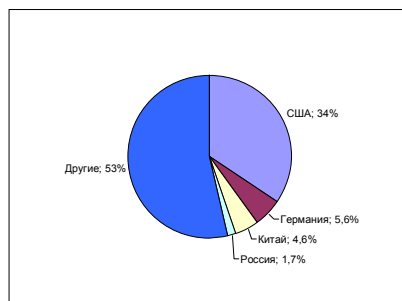


Рис.2. Доля стран в потреблении технологических инноваций, 2008
Источник: Исследования CNews Analytics, 2009 [1]

Из данных рисунка 2 видно, что доля Китая возросла в 2008 году с 3,6% до 4,6%, доля Германии существенно не изменилась и составила 5,6%, доля США сократилась с 36,16% до 34%.

По оценкам исследовательской компании Pierre Audoin Consultants (PAC) в 2008 году общий объем затрат на технологические инновации в странах Центральной и Восточной Европе достиг примерно 19,7 миллиарда долларов США.

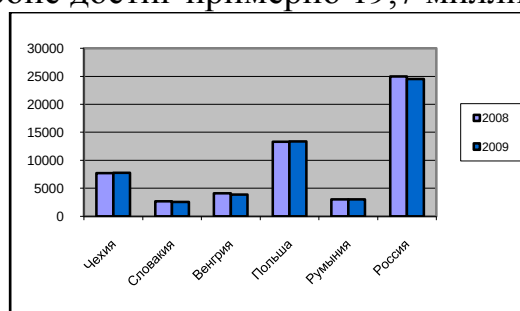


Рис. 3. Объем затрат на технологические инновации в странах Центральной и Восточной Европы (2008 - 2009 гг.), млн. долл. США

Источник: Исследования Gartner Group, 2009[2]

Из данных рисунка 3 видно, что первое место среди стран Центральной и Восточной Европы по объему затрат на технологические инновации занимает Российская Федерация, на втором месте Польша, на третьем Чехия. Однако, необходимо подчеркнуть тот факт, что при сравнении с банками Западной Европы коммерческие банки Российской Федерации имеют существенное отставание.

Статистические данные показывают четкую динамику роста использования и внедрения технологических инноваций в европейских коммерческих банках. Указанная тенденция свидетельствует о том, что при выходе на российский рынок западноевропейские банки будут иметь значительное конкурентное преимущество перед российскими, если те вовремя не поймут всю значимость технологических инноваций для сохранения завоеванной доли рынка.

В настоящее время степень использования в деятельности технологических инноваций свидетельствует о надежности и финансовой стабильности коммерческого банка, является определенным имиджевым фактором. Коммерческим банкам необходимо понимать стратегическую важность технологических инноваций в контексте долгосрочной перспективы развития своей деятельности. Технологические инновации позволяют решать поставленные задачи, повышая одновременно объем и эффективность оказываемых услуг, а также стоимость акций самого банка.

Эффективно действующим банкам для поддержания своей конкурентоспособности и в целях предложения клиентам полного спектра услуг необходимо провести реинжиниринг банковской деятельности. Помимо этого, предлагать клиентам следующие каналы предоставления услуг, составляющих в совокупности сбалансированную систему распространения: традиционные каналы - филиалы (отделения) банков и персонал банка; почта - предложение услуг через "бумажную" почту (direct mail); технические каналы (терминалы самообслуживания: банкоматы, торговые терминалы, мультимедийные терминалы); телекоммуникации - телефон, телекс, факс; электронные каналы - частные компьютерные сети, Интернет.

Все каналы дистанционного банковского обслуживания являются следствием реинжиниринга банковской деятельности и внедрения технологических

инноваций. Наибольший интерес представляют электронные каналы, поскольку их влияние на банковскую деятельность еще не до конца изучено, и значительная часть современных перемен обусловлена именно использованием Интернета.

По данным исследования CNews Analytics в России в 2008 году систему Банк-Клиент использовало 94% коммерческих банков, входящих в ТОП-50 по размеру активов, систему Интернет-банкинга – 72%, систему Телефон-банкинга – 26%. По данным опроса CNews Analytics, системы дистанционного банковского обслуживания в настоящее время имеют около 90% всех российских коммерческих банков.

Важным моментом в области технологических инноваций является возможность удаленного управления банковским счетом, что значительно снижает важность широкой сети банковских отделений. Для обслуживания клиентов требуются меньшие затраты и меньший объем инвестиций. Системы дистанционного обслуживания, разработанные специализированной компанией, экономичнее и удобнее, чем традиционные методы обслуживания. Помимо ряда преимуществ, важных для клиентов банка (экономия времени, удобство проведения расчетов, точность и контроль операций), они улучшают экономическую эффективность работы банка, обеспечивая ему финансовую выгоду.

Проведение банковских транзакций через телефонные центры обслуживания и Интернет оказываются более выгодными как клиентам, так и самим банкам. Тем не менее, влияние технологических инноваций на банковскую сферу не столь однозначно. По данным The Boston Consulting Group:

- переговоры с клиентами, проведенные в офисе, оказались в пять раз более успешными, чем по телефону (итальянский банк). В Российской банковской практике периодически встречается совмещение Телефон-банкинга и call-центра, что приводит к неудобству для клиентов, поскольку для получения любой справочной информации (в том числе по продуктам банка, а не счетам клиента), необходимо введение большого объема идентификационных данных клиента;

- экономия за счет использования банкоматов вместо кассиров компенсируется за счет более частого их использования: клиенты пользуются банкоматом в 2-2,5 раза чаще (исследования в Испании/Португалии);

- все каналы распространения должны управляться совместно в едином комплексе: крупный банк из США снизил издержки на 20% путем модификации системы филиалов и координации их с банкоматами, телефонными центрами и онлайн-сервисами.

В настоящее время коммерческие банки используют реинжиниринг банковской деятельности с помощью технологических инноваций, как в процессе обслуживания клиентов, так и при осуществлении внутрибанковских операций. В частности, банки применяют технологические инновации при проведении платежей клиентов, электронном предъявлении счетов, депозитных, кредитных операциях, операциях с ценными бумагами и валютой. Применительно к бэк-офису банков основной сферой внедрения технологических инноваций является построение CRM-систем и баз данных.

В будущем прогнозируется конкуренция финансовых институтов на более широком уровне: относительная легкость добавления новых услуг при работе с клиентом через медиа-каналы и необходимость повышения клиентской лояльности как основной способ увеличения объемов продаж будут этому способствовать. Поэтому реинжиниринг банковской деятельности с помощью технологических инноваций является неотъемлемым фактором повышения конкурентоспособности коммерческих банков.

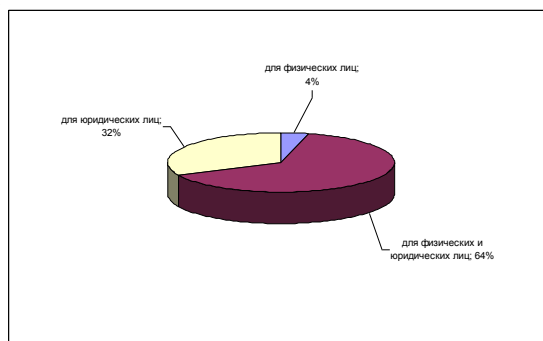


Рис. 4. Клиентская направленность систем дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках, 2009[2]

Из данных рисунка 4 видно, что свои услуги только для юридических лиц предоставляют 32% от их общего числа банков (в 2003 году — 66%); услуги только для физических лиц - 4% (в 2003 году - 11%) и 64% банков предоставляют услуги для обеих категорий клиентов (в 2003 году — 23%).

Расширение функций мобильной связи представляет собой важное направление в области совершенствования обслуживания клиентов. С точки зрения банка основным эффектом от внедрения услуг мобильного банкинга является рост числа клиентов банка и возможность предложения банковских продуктов и повышения лояльности клиентов при помощи SMS-сообщений.

В настоящее время многие российские банки начинают внедрять услуги мобильного банкинга. По прогнозам компании Ruramid, Россия является одной из самых динамично развивающихся стран Европы в области внедрения мобильного банкинга.

По данным MForum Analytics, оборот российского рынка Интернет – банкинга и мобильного банкинга в 2008 году составил 20,4 миллиардов рублей. Прирост оборота рынка относительно 2007 года составил 54%.

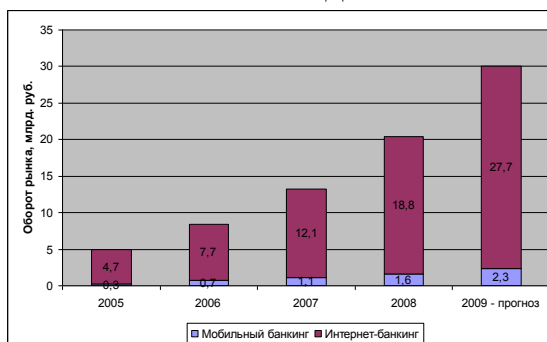


Рис.5. Оборот рынка Интернет-банкинга и Мобильного банкинга в РФ
Источник: Исследование MForum Analytics, 2009[2]

Как видно из рисунка 5, прогнозный рост оборота Интернет-банкинга в 2009 году ожидается на уровне 47%, Мобильного банкинга на уровне 44%.

Реинжиниринг банковской деятельности с помощью внедрения таких технологических инноваций как Интернет-банкинг и Телефон-банкинг имеет ряд преимуществ, как для самих банков, так и для клиентов. Соответственно, потенциальные клиенты при выборе обслуживающего банка будут руководствоваться и наличием возможности удаленного доступа к банковским услугам с помощью Интернета и телефона (стационарного или мобильного). Отсутствие в коммерческом банке подобных услуг может привести к потере уже имеющихся клиентов и утрате конкурентных преимуществ на рынке.

Российская финансовая сфера занимает по отношению к таким технологическим инновациям, как call-центры и CRM-системы, консервативную позицию. Аутсорсинг услуг операторских центров в банках носит пока ограниченный характер, но в ближайшие годы эксперты прогнозируют существенное изменение сложившейся ситуации. Проектов по внедрению собственных центров обработки вызовов, объединенных с CRM-системой, в коммерческих банках недостаточно, а те, что существуют, не всегда успешны. Тем не менее, крупные банки, заинтересованные в повышении своей конкурентоспособности, производят реинжиниринг своих внутрибанковских процессов.

Культура взаимодействия с клиентами в российских банках только начинает формироваться и, несмотря на низкую распространенность CRM-систем в российской банковской сфере, интерес к ним уже достаточно высок и будет усиливаться в дальнейшем.

Экономический эффект от реинжиниринга банковской деятельности с помощью внедрения CRM-системы можно оценить как:

- увеличение количества клиентов, обслуживаемых одним менеджером;
- снижение потерь клиентов из-за несвоевременной передачи информации и невозможности дозвониться до банка;
- возможность отсеечения «ненужных» клиентов банка с целью снижения потерь от оказания услуг клиентам, некорректно выполнявшим условия предыдущих договоров и не отвечающим критериям клиентской политики банка;
- увеличение количества повторных продаж и, следовательно, повышение прибыли, извлекаемой из работы с каждым клиентом.

Успешно разработанная и внедренная CRM-система позволяет банку: собрать информацию о каждом клиенте; определить целевых клиентов; разработать персональный пакет продуктов и услуг для каждого клиента; увеличить эффективность работы сотрудников; обеспечить более оперативные действия по ответам на запросы клиентов; своевременно реагировать на изменения конъюнктуры рынка. Необходимо отметить, что система CRM внедряется в первую очередь в целях повышения конкурентоспособности банка на рынке, поскольку содержит полную информацию о взаимоотношениях с клиентами банка и способствует повышению лояльности клиентов.

В настоящее время все больше российских банков внедряет в свою практическую деятельность технологические инновации. Необходимость внедрения инноваций вызвана, прежде всего, возрастающим уровнем конкуренции в сфере банковских услуг. Для поддержания достигнутых позиций на рынке банкам не-

обходимо предлагать уровень услуг, соответствующий современным требованиям как имеющихся, так и потенциальных клиентов.

Банковская сфера представляет собой разновидность деятельности, основной производственный процесс которой заключается в обработке информации. Любая автоматизированная банковская система для банка является основным средством производства. Вложения в средства производства и их постоянная модернизация являются ключевым фактором конкурентоспособности в банковской сфере.

При текущей ситуации на рынке для сохранения конкурентных преимуществ коммерческим банкам необходимо иметь возможность предоставить клиентам полный перечень услуг при помощи различных каналов доступа. Наличие какого-либо одного канала не гарантирует достаточного прироста клиентской базы.

Можно выделить и рассмотреть 8 групп проблем, с которыми коммерческие банки сталкиваются при внедрении в свою практическую деятельность технологических инноваций: финансовые, технические, психологические, стратегические, проблемы конфиденциальности и защиты информации; низкая степень использования аутсорсинга; - усиление банковских рисков; высокий уровень конкуренции.

Мировой финансовый кризис оказал существенное влияние на процесс внедрения технологических инноваций в российских коммерческих банках. В последний год коммерческие банки столкнулись с необходимостью сокращения расходов, как краткосрочного (для обеспечения ликвидности), так и долгосрочного характера. Таким образом, в создавшихся условиях клиентская база становится основным ресурсом банка, соответственно, задача по сохранению клиентской базы является приоритетной.

В условиях сокращения общего количества персонала перед банками стоит задача по увеличению эффективности, в частности путем автоматизации бизнес-процессов. Основными направлениями повышения эффективности являются расширение использования экономичных каналов взаимодействия с клиентами (SMS-банкинг, call-центры, дистанционное банковское обслуживание и офисы самообслуживания) и передача на аутсорсинг непрофильных внутрибанковских систем.

Перспективы коммерческих банков на российском рынке все больше определяются успешным внедрением и использованием технологических инноваций. Конкуренция иностранных банков на рынке банковских услуг проявляется достаточно явно. Особенно с постепенно продолжающимся приходом банков с иностранным капиталом на российский рынок: Эйч-эс-би-си Банк, Барклайс Банк и другие.

Конкуренция в российской банковской сфере ведется не на уровне самих услуг, поскольку их набор приблизительно одинаков, а на уровне дополнительного сервиса, который банк может предоставить своим клиентам. Технологические инновации дают возможность коммерческим банкам значительно модернизировать характер и пути взаимодействия клиента с банком.

Внедрение технологических инноваций в банковскую сферу является перспективным по целому ряду причин:

1. Повышение эффективности банковской деятельности;
2. Увеличение спроса на решения по максимально быстрому и качественному обслуживанию частных клиентов;
3. Снижение банковских издержек;
4. Расширение географического охвата бизнеса.

Для успешного внедрения технологических инноваций коммерческим банкам необходимо усилить внимание к проблемам, возникающим в связи с повышением уровня определенных видов риска, а регулирующим органам выработать принципы банковского надзора, учитывающие специфику электронных банковских услуг.

Основными тенденциями, возникающими в банковской сфере Российской Федерации под влиянием технологических инноваций, являются: стандартизация предлагаемого клиентам сервиса, формирование новых сфер приложения банковского капитала, расширение доступа к наиболее перспективным клиентам, совершенствование методов систематического анализа данных.

Выделим следующие основные направления повышения конкурентоспособности банковской сферы Российской Федерации под влиянием технологических инноваций:

1. Возможность экономии на издержках вследствие ускорения стандартизации предлагаемого клиентам сервиса;
2. Изменение роли и сути филиальной системы, в том числе снижение абсолютного числа филиалов; дифференциация между филиалами; изменение штата филиалов; совместные банковские филиалы, предлагающие услуги многих конкурирующих банков; появление новых офисов самообслуживания и модернизация существующих банкоматов.
3. Использование различных каналов предоставления информации: Интернет, электронная почта, телефон, а также персонализации услуг на основе анализа истории взаимоотношений с клиентом, учитывающие потребности целевых групп клиентов;
4. Переход банков на интегрированные системы обслуживания, позволяющие получить все услуги в режиме «одного окна»;
5. Появление новых возможностей на основе технологических инноваций в сфере хранения и обработки данных и снижение на этой основе операционных рисков;
6. Продолжение процесса концентрации банковского капитала, вызванного появлением новых видов риска и конкуренцией;
7. Увеличение значимости CRM-систем, которые позволят определить наиболее выгодных и ценных клиентов наряду с увеличением лояльности остальных клиентов через персонализацию работы с ними и общее повышение качества обслуживания.

В ближайшие годы коммерческие банки будут еще активнее инвестировать в повышение эффективности операционной деятельности и оптимизацию взаимодействия с клиентами, будут стремиться увеличивать степень интегра-

ции приложений. Новая, более интегрированная технологическая структура, позволит управлять взаимодействием с клиентами вне зависимости от конкретного канала коммуникаций, обеспечит снижение затрат на содержание систем и повысит конкурентоспособность банка.

Список литературы

1. Обзор Рынок ИТ: итоги 2008 [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/>
2. Российский рынок платежных систем, интернет-банкинга, мобильного банкинга, банковских карт: аналитический отчет MForum Analytics [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.mforum.ru/analit/pubs/091201.htm><http://www.mforum.ru/analit/>