

УДК 336.7

doi: 10.20310/1819-8813-2017-12-1-107-113

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

ЧЕРКАШНЕВ РОМАН ЮРЬЕВИЧ

Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина,
г. Тамбов, Российская Федерация, e-mail: zakat05@mail.ru

В данной статье автор рассматривает банковские инновации. Обосновывает значение инноваций в развитии банка. В работе выделены некоторые инновационные продукты и услуги, которые нуждаются в совершенствовании. Самыми популярными инновационными продуктами в ПАО Сбербанк являются «Сбербанк-Онлайн» и «Мобильный Банк». Выявлен ряд общих проблем таких, как: сложная система подключения, постоянно происходящие сбои из-за модернизации системы, ненадлежащая конфиденциальность информации. Как и многие инновационные банковские продукты, дебетовые и кредитные карты имеют ряд существенных недостатков. К ним можно отнести: ограниченный размер снятия денежных средств, риск совершения мошеннических действий и др. Проблемами, требующими решения в области универсальных электронных карт, являются малая сфера применения из-за недостатка интереса у граждан, недоступность или утрата электронных архивов всех документов организаций из-за проблем с техникой. Выявлены проблемы электронной очереди, ОМС и других инновационных продуктов. По всем выявленным проблемам предложены направления совершенствования, такие как: упростить регистрацию на сайте, сделать информацию наиболее понятной и доступной для широкого числа клиентов; проводить дополнительные инструктажи с операционистами и консультантами для наименьшей вероятности ошибки со стороны персонала; разработать систему персональной защиты данных, отвечающей современным требованиям; разместить больше специализированного оборудования на популярных точках обслуживания клиентов; включить ОМС в систему страхования вкладов; создать и внедрить уникальные технологии, позволяющие соединить в единую информационную сеть все регионы и обеспечить более надежный архив данных в электронном виде и др. Все предложенные меры направлены на повышение эффективности использования банковских инноваций.

Ключевые слова: банковские инновации, интернет-банк, мобильный банк, электронная очередь, обезличенный металлический счет

Внедрение инноваций во все сферы деятельности экономических субъектов, переход экономики на инновационный путь развития стали одними из приоритетов государственной политики. В современных условиях актуальной проблемой является обеспечение конкурентоспособности банковской системы. Одним из основных факторов успешной банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений.

Поэтому основным содержанием нового этапа в развитии банковского сектора должно стать повышение качества банковской деятельности, включающее расширение состава банковских продуктов и услуг, рост их качества и совершенствование способов предоставления, повышение долгосрочной устойчивости бизнеса [1]. Но для того, чтобы банки наиболее эффективно использовали возможности своего инновационного развития, нужно провести тщательный анализ деятельности и выделить конкретные действия по решению возникающих проблем.

Таким образом, рассмотрим разработку и внедрение финансовых инноваций в банковский сектор на примере ПАО Сбербанк, предложим варианты решения проблем и совершенствования тех или иных банковских продуктов и сформируем их в виде матриц действий по каждому блоку.

Самыми популярными и востребованными продуктами дистанционного обслуживания в ПАО Сбербанк являются «Сбербанк-Онлайн» и «Мобильный Банк» [2]. Для них существует ряд общих проблем, таких как: непростая система подключения, постоянно происходящие сбои из-за модернизации системы, ненадежность и плохая защищенность информации, которая влечет возможность мошеннических действий.

Для решения такой проблемы, как непростая система подключения можно принять следующие меры:

– упростить регистрацию на сайте, сделать информацию наиболее понятной и доступной для широкого числа клиентов;

– создать бесплатную горячую линию для клиентов по вопросам подключения и пользования услугами.

Второй обозначенной проблемой являются периодические сбои в системе и для ее решения предлагаются следующие действия:

– проводить плановые модернизации системы и поддерживать IT-оборудование в надлежащем состоянии;

– проводить дополнительные инструктажи с операционистами и консультантами для наименьшей вероятности ошибки со стороны персонала.

Проблема ненадежности и плохой защищенности является очень важной как для клиентов, так и для самого банка. Поэтому она требует незамедлительного решения в виде:

– предупреждения клиентов о правилах безопасности пользования услугами «Сбербанк-Онлайн» и «Мобильный Банк»;

– разработка системы личной защиты, отвечающей современным требованиям.

Построим схему действий по решению данных проблем и проиллюстрируем ее на рисунке 1.



Рис. 1. Схемы мероприятий по решению проблем систем услуг «Сбербанк-Онлайн» и «Мобильный Банк».

Как и многие инновационные банковские продукты, дебетовые и кредитные карты, а также популярная среди клиентов банка услуга «Овердрафт» имеют ряд недостатков [3]. К ним относятся: ограниченный размер снятия денежных средств (лимиты зависят от среднемесячного оборота и т. д.), низкая безопасность и риск совершения мошеннических действий. Для исправления этих недостатков можно предпринять следующие меры:

– возможность увеличения максимальной суммы кредита путем проведения тех или иных акций или в качестве бонуса за регулярное пользование и оплату;

– возможность использования интернет-банка для немедленной подачи заявления об увеличении кредитного лимита;

– изготовление чипованных дебетовых и кредитных карт, что позволяет обеспечить наиболее надежную защиту;

– защита любой банковской карты дополнительной системой страхования. В случае утери или кражи карты страховая компания выплатит возмещение.

Представим предложенные меры в схеме действий и отобразим ее наглядно на рисунке 2.

Среди предоставляемых услуг «Сбербанка» набирает популярность такой продукт, как универсальная электронная карта (УЭК). Это ключ доступа к широкому спектру электронных государственных, муниципальных и коммерческих услуг и сервисов. Также в апреле 2015 г. «Сбербанк России» запустил применение электронно-цифровой подписи (ЭЦП). Она предназначена для защиты электронного документа, передаваемого посредством различных сред или хранящегося в цифровом виде, от подделки и является атрибутом электронного документа. Но и эти услуги не остаются без недостатков. Проблемы, требующие решения в этих областях, являются малая сфера применения из-за недостатка интереса у граждан, не все специализированные учреждения оснащены необходимым устройством для считывания информации с карт и недоступность или утрата электронных архивов всех документов организаций из-за проблем с техникой [4].



Рис. 2. Схема предложенных мер по устранению недостатков дебетовой и кредитной карты, овердрафта

Первую обозначенную нами проблему можно решить следующими способами:

- снизить стоимость выдачи и обслуживания ЭЦП и практически приравнять к стоимости носителя;
- регулярное проведение рекламных программ.

Так как в России далеко не все учреждения оснащены необходимым оборудованием для считывания информации с карт, и это считается весомой проблемой, предлагаем ввести следующие меры для ее решения:

- обеспечить такие возможности для электронной подписи и электронной карты, чтобы они были работоспособны в любых организациях, где требуется подписывать серьезные документы с обязательствами;

- расширить в обществе сферу использования безналичных расчетов и опытную эксплуатацию.

И, наконец, для решения третьей проблемы можно предложить следующие способы решения:

- подготовить нормативную базу, создать и внедрить уникальные технологии, позволяющие соединить в единую информационную сеть все регионы и обеспечить более надежный архив данных в электронном виде;

- возможность клиентам по копии восстановить документ, но перед этим обеспечить проверку подлинности карты или подписи.

Как и в выше решенных проблемах, составим схемы действий и изобразим их на рисунке 3.

Электронная очередь стала нововведением «Сбербанка» и неожиданностью для клиентов, системы управления делают посещение офиса максимально комфортным и удобным [5]. Поэтому проблем у такой технологии мало, но все же некоторые недоработки существует, например, очередь между специалистами распределяется неравномерно, достаточно часто бывают ситуации, когда

клиент, пришедший позднее, обслуживается раньше тех, кто пришел до него; сложности, возникающие у пожилого населения при использовании терминала для выдачи порядкового номера в очереди.

Для устранения существующих недоработок следует:

- увеличить количество персонала;
- разместить больше специализированного оборудования;
- повысить пропускную способность Интернет-канала, влияющего на скорость решения задач, поставленных клиентом;
- оказывать помощь пожилым людям, консультируя их непосредственно у терминала.

Далее объединим решения вышеизложенных проблем в схему и представим ее на рисунке 4.

Обезличенные металлические счета (ОМС) в настоящее время доступны любому, для его открытия не требуется большое количество денег, достаточно иметь сумму равную стоимости одного грамма выбранного металла. Но, практически, как и любой банковский продукт или технология обезличенные металлические счета имеют свои недостатки, которые заключаются в следующем:

- на ОМС не распространяется закон о страховании вкладов, поэтому следует очень внимательно относиться к этому объекту инвестирования, выбирая самые надежные банки;
- наличие разницы в стоимости при покупке и продаже металла (банковский спрэд). Разница никак не регулируется законодательством и устанавливается финансовым учреждением по своему усмотрению, конечно, в пользу банка.

Чтобы исправить недостаток того, что ОМС не подлежат страхованию вкладов, приведем примеры пути решения:



Рис. 3. Схема способов решений проблем, связанных с применением ЭЦП и УЭК



Рис. 4. Схема устранения недостатков электронной очереди

– застрахованная сумма должна быть приближена к сумме обычных депозитов;

– страхованию подвергаются только личные ОМС физ. лиц.

Для устранения проблемы большой разницы между стоимостью при покупке и продажи металла:

– компенсация должна рассчитываться по курсу ЦБ, установленному на момент сделки;

– разница курса покрывается за счет клиента банка.

Представим предложенные меры в схеме действий и отобразим ее наглядно на рисунке 5.

Целесообразно классифицировать и обобщить все направления совершенствования банковских услуг, таких, как: «Сбербанк-Онлайн», мобильный банк, овердрафт, кредитные и дебетовые карты, УЭК, ЭЦП, электронная очередь и ОМС. Далее построим дерево решений основных проблем и изобразим его на рисунке 6.



Рис. 5. Схема механизмов устранения недостатков ОМС

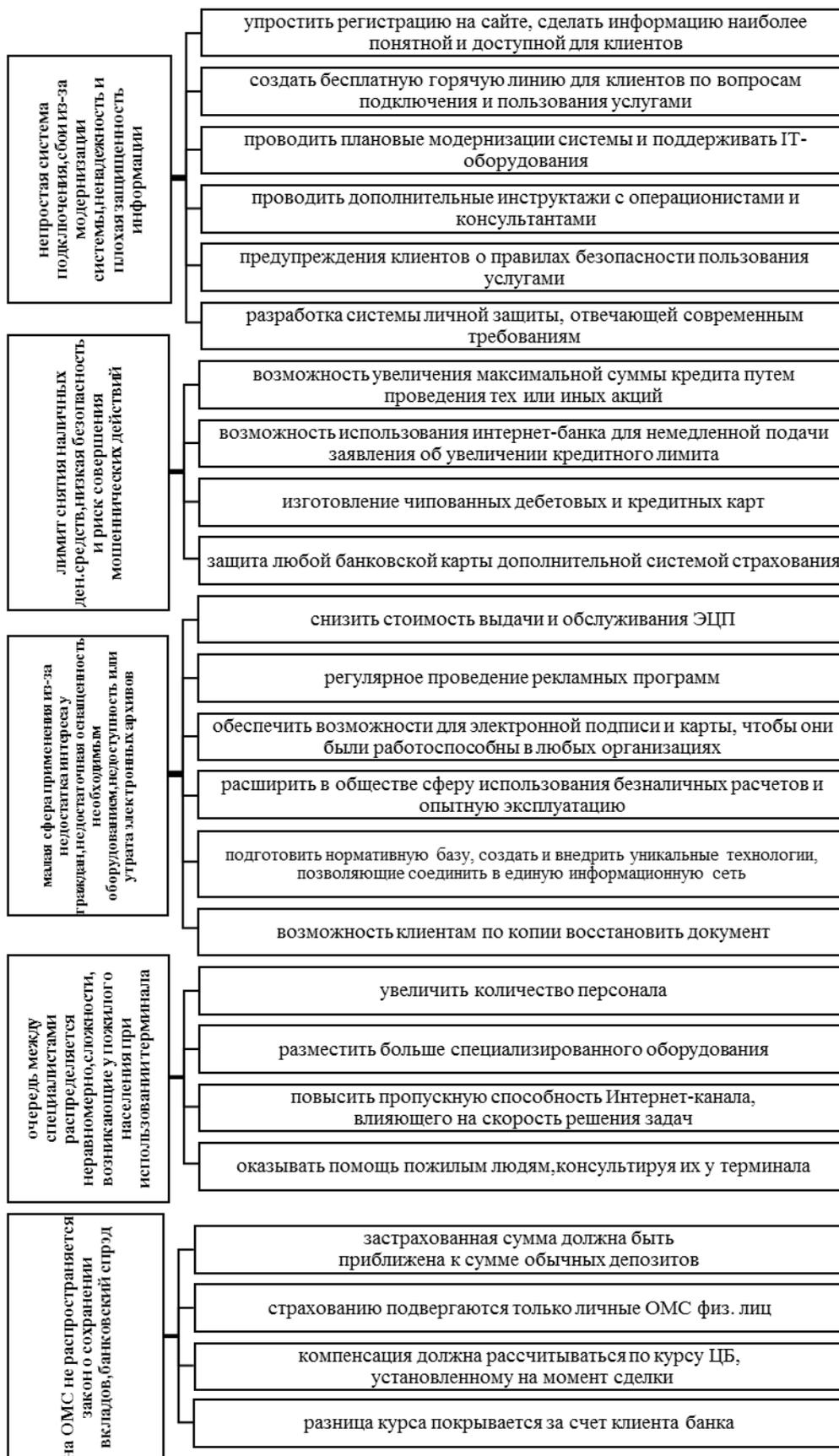


Рис. 6. Дерево решений проблем внедрения банковских инноваций

Подводя итог изложенному, можно сказать, что хотя в настоящее время и существует ряд проблем по использованию новых технологий, их внедрение позволит банкам избавиться от недостатков существующих систем, оптимизировать издержки на проведение различных операций, использовать преимущества за счет тиражирования технологически апробированных решений во всех подразделениях банка, на опыте ошибок и недочетов будут проводиться разработки новых продуктов, более совершенных и эффективных, что будет способствовать укреплению конкурентных позиций на рынке кредитных организаций не только на территории РФ, но и на международной арене.

Литература

1. Балабанов И. Т. Банки и банковское дело. М.: Издательство Института Гайдара, 2016. С. 784.
2. Черкашнев Р. Ю. Временная трансформация инновационных банковских операций / Актуальные проблемы развития финансового сектора: мат-лы междунар. науч.-практ. заоч. конф. 18 ноября 2015 г. Тамбов: Изд-во ТРОО «Бизнес-Наука-Общество», 2015.
3. Жданова О. А. Роль инноваций в современной экономике // Экономика, управление, финансы: мат-лы междунар. науч. конф. (г. Пермь, июнь 2011 г.). Пермь: Меркурий, 2011. С. 38-40.
4. Коротаева Н. В., Радюкова Я. Ю., Пахомов Н. Н., Савинков В. А. Развитие банковской системы России в современных условиях / Наука в современном информационном обществе: мат-лы VII

междунар. науч.-практ. конференции. н.-и. ц. «Академический». 2015. С. 236-241.

5. Тульская Ж. А., Черкашнев Р. Ю. Классификация инновационных банковских технологий по типам и принципам применения / Сб. науч. трудов студентов и магистрантов кафедры «Финансы и банковское дело». Тамбов, 2016. С. 185-196.

References

1. Balabanov I. T. Banki i bankovskoye delo [Banks and banking]. M.: Izdatel'stvo Instituta Gajdara, 2016. S. 784.
2. Cherkashnev R. Yu. Vremennaya transformatsiya innovatsionnykh bankovskikh operatsiy [Temporary transformation of innovative bank operations] / Aktual'nye problemy razvitiya finansovogo sektora: mat-ly mezhdunar. nauch.-prakt. zaoch. konf. 18 noyabrya 2015 g. Tambov: Izd-vo TROO «Biznes-Nauka-Obshchestvo», 2015.
3. Zhdanova O. A. Rol' innovatsiy v sovremennoj ekonomike [Role of innovations in modern economy] // Ekonomika, upravleniye, finansy: mat-ly mezhdunar. nauch. konf. (g. Perm', iyun' 2011 g.). Perm': Merkurij, 2011. S. 38-40.
4. Korotaeva N. V., Radyukova Ya. Yu., Pakhomov N. N., Savinkov V. A. Razvitiye bankovskoy sistemy Rossii v sovremennykh usloviyakh [Development of a banking system of Russia in modern conditions] / Nauka v sovremenном informatsionnom obshchestve: mat-ly VII mezhdunar. nauch.-prakt. konferentsii. n.-i. ts. «Akademicheskij». 2015. S. 236-241.
5. Tul'skaya Zh. A., Cherkashnev R. Yu. Klassifikatsiya innovatsionnykh bankovskikh tekhnologiy po tipam i printsipam primeneniya [Classification of innovative bank technologies for types and principles of application] / Sb. nauch. trudov studentov i magistrantov kafedry «Finansy i bankovskoye delo». Tambov, 2016. S. 185-196.

* * *

THE DIRECTIONS OF DEVELOPMENT OF INNOVATIVE ACTIVITY IN COMMERCIAL BANK

CHERKASHNEV ROMAN YURYEVICH

Tambov State University named after G. R. Derzhavin,
Tambov, the Russian Federation, e-mail: zakat05@mail.ru

In this article the author considered bank innovations, proved value of innovations in development of bank and allocated some innovative products and services which need improvement. The most popular innovative products in PJSC Sberbank are «Sberbank Online» and «Mobile Bank». The author revealed a number of common problems such as: difficult system of connection, constantly happening failures because of modernization of system, inadequate confidentiality of information. As well as many innovative banking products, debit and credit cards have a number of essential shortcomings. They are: limited amount of removal of money, risk of commission of roguish actions, etc. The problems requiring the solution in the field of universal electronic cards are small scope of application because of a lack of interest at citizens, inaccessibility or loss of electronic archives of all documents of the organizations because of problems with the equipment. The author also revealed problems of an electronic queue, compulsory health insurance and other innovative products and on all revealed problems offered the directions of improvement, such as: to simplify registration on the website, to make information of the most clear and available clients to wide number; to carry out additional instructing with operators and consultants for the smallest probability of a mistake from personnel; to develop system of the personal data protection meeting the modern requirements; to place more specialized equipment on popular points of customer service; to include compulsory health insurance in a deposit insurance system; to create and introduce the unique technologies allowing to

connect all regions and to provide more reliable data archive in electronic form, etc. in uniform information network. All proposed measures direct to increase in efficiency of use of bank innovations.

Key words: bank innovations, Internet bank, mobile bank, an electronic queue, depersonalized metal account

Об авторе:

Черкашнев Роман Юрьевич, кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры финансов и банковского дела Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина, г. Тамбов

About the author:

Cherkashnev Roman Yuryevich, Candidate of Economics, Senior Lecturer of the Banking and Finance Department, Tambov State University named after G. R. Derzhavin, Tambov