

## **ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА**

**Н.Н. Пантелеева**

Черкасский институт банковского дела УБД НБУ (г. Киев), nnp-k@mail.ru

Эффективное использование технологий определяет инновационный эффект роста и развития. В институциональной структуре финансовой системы Украины банковская система показывает наиболее высокую инновационную активность, которая во многом обеспечивается инновационностью рынка информационных технологий (ИТ). Информационные и коммуникационные функции технологии фундаментальны к успеху и стабильности банков, т.к. значительно повышают уровень деятельности, эффективность системы управления и принятия решений, расширяют продуктовую линейку, снижая ее стоимость, обеспечивают новые каналы продаж, расширяют клиентскую базу.

Высокая норма технологического обновления определяет инновационный ИТ–потенциал, который имеет два вектора приложения, первый – корпоративная структура и бизнес–процессы, второй – банковские инновации.

В рамках корпоративного управления ИТ–потенциал можно представить как синергию информационного управления, управления данными и информационной безопасностью в соответствии с корпоративной стратегией и бизнес–процессами. Это в свою очередь определяет актуальность задачи управления ИТ для обеспечения эффективного мониторинга, контроля и совершенствования сложной и разветвленной банковской инфраструктуры, определяя тем самым точки приложения его инновационного потенциала. Управление технологическими ресурсами создает конкурентное преимущество, поэтому очень важно правильно идентифицировать появляющиеся новые технологии на предмет их необходимости для достижения требуемой цели, учитывая при этом, что их ценность должна быть адекватна вложенному капиталу.

Автоматизированная банковская система является ядром информационной корпоративной структуры, которая может расширяться. Постоянно возрастает уровень сложности и интеллектуальности систем. Так, финансовый кризис сместил приоритеты банков в сторону качества кредитных портфелей и устойчивых источников фондирования. Внедрение скоринговых систем позволяет банку формировать собственную базу кредитных историй с дальнейшей интеграцией с другими подобными в единую информационную структуру – банк кредитных историй на основе технологии хранилищ данных. Данные системы успешно применяются для оценки задекларированного финансового состояния, репутации, соответствия операций клиента его финансовому состоянию, сути и направлениям деятельности не только с целью выявления возможности дефолта заемщика, а также при оценке риска использования клиентом услуг банков для отмывания денег в контексте соблюдения законодательных и регулятивных требований [1]. Скоринговые системы уже активно работают во многих украинских банках, но они используют только аппликационный скоринг (при ограниченности поведенческого и коллекторского), в моделях не учитываются региональные особенности заемщиков. Сейчас на украинском рынке работает шесть бюро кредитных историй с локальными базами данных заемщиков, в ближайшей перспективе необходима их интеграция с единой точкой входа и принципами управления. Однако, внутренние экономические проблемы страны значительно превышают потенциал кредитного скоринга, что не позволяет сегодня говорить о нем как значимом факторе снижения уровня проблемных кредитов.

Позитивный эффект инновационного потенциала ИТ наиболее заметен в разработке новых банковских продуктов и каналов их дистрибуции. Ярким примером служит бизнес банковских карт. Банковские продукты и услуги начинают приобретать модульную структуру. Обладая внутренним потенциалом роста доходности при ограниченном риске, структурированные продукты удачно дополняют линейку традиционных банковских предложений. Стандарты и модульная структура делают возможными непрерывные инновации, а именно изменять структурные компоненты продукта, варьировать параметры, добиваясь нового качества ориентированного на индивидуальность потребителя. Таким образом, со стороны банка возникает необходимость взаимодействия с клиентом не просто на уровне контактной информации, а на уровне деловой модели взаимодействия с учетом каждой новой транзакции. В то же время клиент становится все более технологически и финансово грамотным, ищет множество продуктовых альтернатив наиболее адекватных его персональным предпочтениям и требованиям, а также простоту, оперативность и безопасность средств предоставления услуг. Первую часть задачи решают CRM–системы, базовые функции которых могут быть расширены за счет модулей финансового калькулятора, моделирования, визуализации. К формированию структурированных продуктов привлекаются и другие посредники – профессиональные участники финансового рынка. Инновационной формой дистрибуции банковских продуктов является финансовый супермаркет (за формой отделения банка или независимого консультанта), где в зависимости от степени интеграции объединяются банки, инвестиционные, страховые и брокерские компании (например, Лига–финансы, <http://finance.liga.net>). Сегодня финансовые супермаркеты функционируют на базе крупных украинских банков, например Приватбанка, УкрСоцбанка, УкрСиббанка, РайффайзенБанкАваль и др. с представительством в интернет.

Желание клиента индивидуального обслуживания должно обеспечиваться технологиями, при этом банку целесообразно соблюдать правило развития социально оптимальных, жизнеспособных решений и услуг, удовлетворяющих спрос. Такой инновационной технологией сегодня является дистанционное обслуживание на основе систем телебанкинга или телефонного банкинга, Интернет–банкинга, мобильного банкинга, Е–банкинга, видео банкинга. Особого внимания заслуживает

организация банковской деятельности в форме Интернет-банкинга и виртуальных банков. Из модной дополнительной услуги интернет-банкинг все более превращается в неотъемлемый элемент продуктового ряда любого розничного банка. Система интернет-банкинга базируется на трех составляющих: внешний платежный функционал, внутренние операции и сервисные функции, информационная и финансовая безопасность. Так, в 2011 году в Украине пользователи интернет-банкинга составили 22% (3,5 млн. человек) от пользователей интернета. Прогнозируется, что в 2012 году к сервису подключаться 15 млн. украинцев, что демонстрирует высокий потенциал рынка. Результаты тестирования 25 украинских банков показали, что с большим отрывом первое место по числу клиентов занимает ПриватБанк, который продвигает свою систему «Приват24» уже более десяти лет и его база превышает показатель в миллион человек. Далее следуют Альфа-Банк (Украина), ПУМБ и Укрэксимбанк – услугами каждого из них пользуются от 90 до 150 тыс. человек. Стандартизирован пакет возможностей интернет-банкинга. Самые востребованные услуги – возможность проверить информацию о своих счетах, провести перечисления со своих карт, оплатить коммунальные услуги, услуги мобильной связи и интернет, совершить платежи по кредиту [2]. В качестве сравнения, для российского интернет-банкинга проникновение онлайн-сервиса по депозитам и кредитам существенно выше, чем по функционалу открытия виртуальной карты или пополнения брокерских счетов. Кроме того клиентам доступны около 10 систем электронных денег, внешний платежный функционал расширен (штрафы ГИБДД, налоговые платежи, выбор и оплата авиабилетов, он-лайн конвертация валют, платежи на произвольные реквизиты) [3]. Системы информационной защиты базируются на классическом варианте идентификации (SMS-код, ЕЦП/АСП, список одноразовых паролей). Интерактивные системы доставки одноразового ключа посредством SMS-сообщения и генератора одноразовых паролей пока уступают классическим по распространенности. Дальнейшее развитие интернет-банкинга будет определяться повышением прозрачности формирования стоимости транзакций, использованием интернет-банкинга для индивидуального маркетинга, прозрачным распределением рисков между банком и пользователем.

Достаточно активно развиваются платежные системы. Так, новые возможности предоставляет LiqPay – универсальная платформа моментальных платежей, которая позволяет принимать платежи на сайтах, переводить деньги на карту или пересылать деньги другому пользователю с использованием мобильного телефона и банковской карты Visa и MasterCard.

Масштабное внедрение ИТ в банковской деятельности вызвало появление новых видов рисков и необходимость пересмотра методов оценки существующих с учетом технологических инноваций. Учитывая критику значительных инвестиций и большого штата персонала, ИТ должны быть результативными, гарантировать безопасность и эффективность. Это определяет необходимость принятия соответствующей методологии и системы управления технологиями, механизмов безопасности. Управление данными категориями рисков должно не только минимизировать финансовые потери, но и гарантировать доверие клиентов к системе защиты конфиденциальных персональных данных и банку в целом.

Проведенный краткий обзор некоторых инновационных направлений ИТ в банковской сфере подтверждает, что они являются главным фактором, обуславливающим большинство аспектов банковской деятельности, их рыночную и финансовую эффективность. Это мощный стратегический ресурс развития, реализация которого, однако, является не простой задачей.

ИТ-потенциал банка, как показывает зарубежная практика, сегодня уже меньше направлен на собственные разработки ПО, больше – на тестирование и сопровождение программных комплексов и технических средств, что составляет около 35% от суммы всех расходов на ИТ, остальное – на ИТ-аутсорсинг, который является эффективным методом снижения затрат, особенно в условиях кризиса. Инновационность потенциала проявляется через инновационную активность и инновационную деятельность, при этом его главной целью как стратегического ресурса сегодня становится не столько автоматизация обработки данных, сколько необходимость решения бизнес-задач. Отсутствие четкой стратегии развития, не знание целей или нечеткость их формулировки не позволяет формировать инновационные стратегии и закладывать возможности их реализации в ИТ-проектах. При разработке реальных проектов обязательным является доступ к носителям знаний о целях и проблемах, наличие у специалистов системных навыков анализа и постановки задач на языке бизнеса, компетентности – способности переводить бизнес-задачи в цели проекта, владение технологией и дисциплиной выполнения и внедрения проекта.

Таким образом, приоритеты внедрения и управления банковскими ИТ продиктованы развитием банковского бизнеса. Инновационный потенциал ИТ – стратегический ресурс устойчивого конку-

рентного преимущества, расширения доли рынка посредством инновационных банковских продуктов и услуг, оптимизированного маркетинга и продаж, снижения расходов и повышения качества управления рисками. Он должен реализовываться в реальных проектах, что и пытаются продемонстрировать банки. Однако, по мнению экспертов, сегодня ИТ–потенциал использует большую часть своей энергии на то, чтобы обеспечить функциональную устойчивость и надежность корпоративной информационной системы банка, и только незначительную ее часть – на прогрессивное развитие.

#### Литература:

1. Дмитров, С. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку / Сергій Дмитров, Віталій Черняк, Олексій Кузьменко // Вісник НБУ. – 2011. – № 1. – С. 26–32.
2. Сетевое напряжение // Инвест газета, 13.06.2011. – № 22. – С.32 [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.investgazeta.net](http://www.investgazeta.net)
3. Интернет–банкинг в России: борьба за активного пользователя [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://raexpert.ru/editions/bulletin/22mar\\_internet.pdf](http://raexpert.ru/editions/bulletin/22mar_internet.pdf)