

6. Станиславский А.Р. Термины-транскрипции в отечественном экономическом дискурсе: инжиниринг [Текст] / А.Р. Станиславский // Экономика и менеджмент инновационных технологий. – 2014. – № 3 (30). – С. 46.

7. Степанова М.Н. Финансовый инжиниринг как перспективное направление подготовки специалистов в российских ВУЗах [Текст] / М.Н. Степанова // Вестник экономики, права и социологии. – 2015. – № 1. – С. 55-59.

8. Фиговский О.Л. Инновационный инжиниринг – путь к реализации оригинальных идей и прорывных технологий [Текст] / О.Л. Фиговский // Инженерный вестник Дона. – 2014. – Т. 28. – № 1. – С. 1.

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ИННОВАЦИЙ

*Гончаренко Татьяна Владимировна,
доцент кафедры финансы, инвестиции и инновации, НИУ «БелГУ»,
кандидат экономических наук,
г. Белгород, Россия*

*Колпакова Кристина Игоревна,
магистр Института экономики НИУ «БелГУ»,
г. Белгород, Россия*

*Смаранди Анастасия Афанасьевна
магистр Института экономики НИУ «БелГУ»,
г. Белгород, Россия*

В условиях повышенной конкуренции в финансовом секторе клиентоориентированность становится одной из главных составляющих современной стратегии компании. Делая акцент на качестве, особенно в период нестабильной экономической ситуации финансовые компании вынуждены бороться за каждого клиента. Успешная финансовая компания уже не может построить эффективную бизнес - систему основываясь только на классическую модель обслуживания клиентов. Как показывает практика, финансовые организации не только могут, но и обязаны менять механизмы обслуживания потребителей, основанные на современных финансовых технологиях и продуктах. Клиентоориентированность, индивидуальный подход, повышение внимания к изучению потребительской ценности, удовлетворение потребительских ожиданий и внедрение информационных технологий в маркетинговую деятельность – вот основные ключевые тренды развития финансовых услуг (рис. 1).

Индивидуальный подход основан на том, что клиент получает поддержку и реализацию требований по специальному алгоритму взаимодействия между клиентом и компанией. Клиентоориентированность подразумевает создание и развитие системы качественного обслуживания на основе тесного взаимодействия менеджеров с клиентами.

Все большее место в современном обслуживании занимает дистанционная форма продаж, то есть обслуживание клиентов на расстоянии. Интернет-банкинг – это общее название технологий дистанционного обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям предоставляется в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет. [1, с.45]. Информационно-сетевая инфраструктура, мобильные технологии и новые банковские продукты выступают в настоящее время факторами, снижающими затраты и обеспечивающими конкурентоспособность кредитных организаций. Все активнее в эту систему вплетены социальные сети.

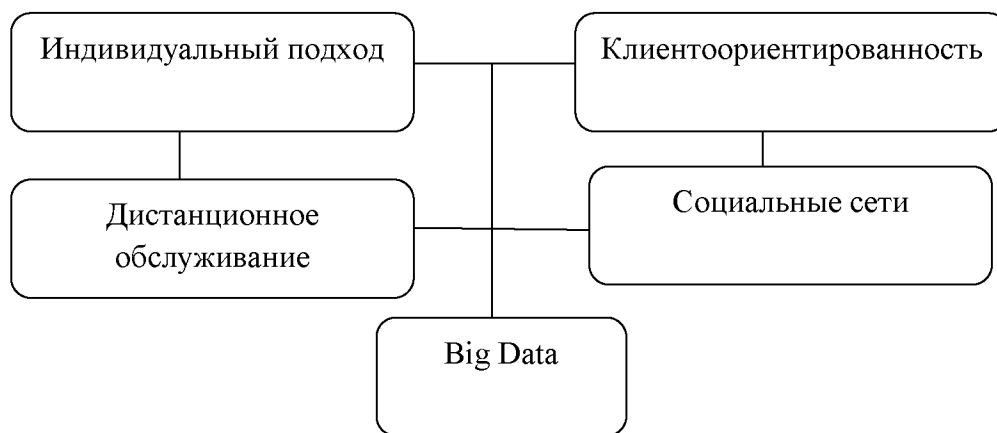


Рисунок 1- Ключевые тренды развития финансовых услуг

Термин Big Data (англ. большие данные) появился сравнительно недавно и характеризует совокупность подходов, инструментов и методов обработки структурированных и неструктурированных данных огромных объемов и значительного многообразия для получения воспринимаемых человеком результатов, эффективных в условиях непрерывного прироста, распределения по многочисленным узлам вычислительной сети, альтернативных традиционным системам управления базами данных и решениям класса Business Intelligence. В качестве определяющих характеристик для больших данных отмечают «три V»: объем (англ. volume, в смысле величины физического объема), скорость (англ. velocity в смыслах как скорости прироста, так и необходимости высокоскоростной обработки и получения результатов), многообразие (англ. variety, в смысле возможности одновременной обработки различных типов структурированных и полуструктурированных данных). Исходя из определения Big Data, можно сформулировать основные принципы работы с такими данными:

1. Горизонтальная масштабируемость.
2. Отказоустойчивость.
3. Локальность данных.

В связи с этим хочется вспомнить слова Билла Гейтса: "Banks - no, banking – yes". Современные финансовые технологии и продукты неизменно приводят к совершенствованию самих банковских технологий. Развитие технологий идентификации, как электронно-цифровых, так и биометрических порождают применение таких технологий идентификации как: NFC и RFID. Простой банкинг Moven и Simple. Ключевыми аспектами совершенствования инструментария банковского маркетинга являются инновации. Инновация – это новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях (рис. 2).

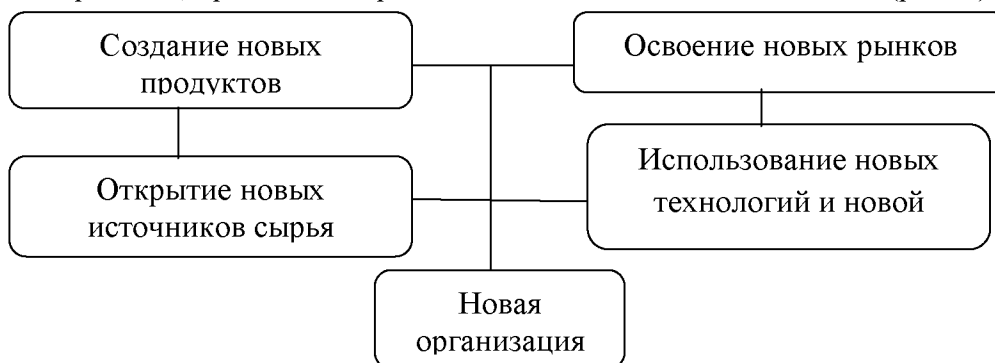


Рисунок 2 - Типы нововведений и инноваций

Динамические процессы, происходящие в финансовых и информационных системах порождают развитие новых технологий, способствующих росту конкуренции между участниками на рынке [2, с. 116]. Существующие ограничения инновационного процесса делают малоподвижными многие существующие финансово-кредитные организации. Отсутствие гибкости в современных условиях приводит к тому, что многие услуги, предоставляемые банками, не удовлетворяют потребности клиентов в полной мере. Это заставляет банки под воздействием процесса глобализации мировой экономики использовать инновационный вектор в своем развитии. Однако параллельно возникают новые технологии, системы и технологии.

В настоящее время активно развиваются такие структуры как: Peer2peer, Zora, Kickstarter и другие. Zora основана в 2005 и включает менее ста сотрудников в London Office. При этом Zora выдано £826 млн. английским клиентам. За последний год £280 млн., более £50 млн. процентов заработали инвесторы Zora с момента основания. Обслуживает более 59 000 кредиторов, включая 51 000 активных и более 107 000 заемщиков. Среднее вложение - £7,500, средний заем - £6,200, средняя ставка 5.0%

Активно развивается крауд-фандинг, как система общественного финансирования, обусловленная социальной востребованностью, возможностью получения благ и товаров, не предполагающая возврат средств.

Kickstarter предполагает соблюдение семи основных правил: финансирование творческих проектов; независимость проектов; солидарность инвесторов и создателей; права на идею принадлежат создателям; традиционная схема финансирования; не только участие в финансировании, но и помощь в реализации. Суть пирингового взаимодействия заключается в прямых заимствованиях между участниками: получение дохода от заемщика, но при этом сделки не подлежат страхованию, хотя и подлежат налогообложению.

Многие финансовые компании на сегодняшний день характеризуются крайне низкой инновационной активностью, что требует развития методов оценки, анализа инновационной среды, которая была бы благоприятна для осуществления эффективных инноваций. Среди приоритетных задач можно назвать такие как внедрение инноваций в банковский сектор, формирование самой инновационной среды, разработка методов оценки инновационного развития банков в современных условиях [4, с.34]. Критериями оценки банковской инновации могут выступать:

- количество новых рынков, на которых банк предоставляет свои услуги;
- применяемые в своей деятельности технологии, влияющие на производительность работы кредитной организации;
- осуществление банком мониторинга кредитного риска и качества обслуживания;
- линейка банковских услуг, предлагаемых кредитной организацией своим клиентам, динамика её изменения за определенный период;
- наличие у банка методики оценки экономической эффективности своей деятельности с точки зрения финансовых результатов, в том числе за счет рационального расширения деятельности банковских.

Оценит эффективность от внедрения в банковскую практику можно по следующим показателям:

- повышение конкурентоспособности банка на рынке;
- рост количества клиентов;
- увеличение объема продаж банковских продуктов;
- доля рынка, охваченная банком;
- сокращение расходов на проведение операций.

Но новые технологии порождают и новые проблемы. Проблема, сопровождающая бесконтактные платежи - это распределение дохода от бесконтактных мобильных платежей между банками, операторами мобильной связи, поставщиками услуг и остальными организациями, задействованными в совершении транзакций. Относительно безопасности проведения транзакций на основе технологии NFC, то банковское сообщество склоняется к

использованию биометрии для осуществления процедуры идентификации клиента. Наиболее вероятными технологиями станут биометрический "отпечаток" голоса и подпись. Поэтому определенные прогнозы развития инновационных технологий в банковском секторе включают активизацию платежей через мобильные телефоны, а биометрия исключит возможность мошенничества.

Проблема финансовых корпораций заключается не столько в получении инноваций, сколько во внедрении её в деятельность банка с наименьшими затратами времени и средств, другими словами, с требуемым уровнем эффективности. В современных условиях инновации позволяют, оказывая услуги клиентам, получать дополнительный доход на протяжении длительного периода времени. Но эффективность внедрения инновационных технологий не всегда можно оценить финансовыми показателями. Качественные изменения функционирования банка способствуют повышению его эффективности, что выражается через лояльность клиентов.

Таким образом, инновационные технологии сформировали концепцию банка будущего, который в своей деятельности применяет технологии, дающие стратегический эффект, состоящий в приросте количества клиентов, сокращения расходов на проведение банковских операций при оптимальном уровне риска и позволит реализовать свои конкурентные преимущества не только в краткосрочной перспективе, но и занять лидирующие позиции в мировом финансовом сообществе [6, с.121].

В условиях глобализации внедрение инновационных технологий, продуктов банками в свою деятельность является насущной необходимостью, так как позволит им выстоять в конкурентной борьбе. Опираясь на опыт зарубежных банков, отечественным кредитным организациям целесообразно при разработке инновационной стратегии, в целях эффективного функционирования и управления инновационным процессом, осуществлять мониторинг среды деятельности банка с целью определения потребностей перемен в его деятельности; разрабатывать стратегии и формировать программы перемен в деятельности банка как системы коллективных действий по достижению общей цели; поддерживать инновационные идеи и начинания персонала [3, с.339]. Полагаем, что активность персонала в жизни банка позволит сформировать особую атмосферу, в которой не нужно будет проводить социологический мониторинг. А создание инновационной инфраструктуры банка решит вопрос со справедливой оценкой интеллектуальной собственности в инновационном процессе; с мотивацией к участию в инновационной деятельности.

Финансовый результат деятельности банка при формировании стратегической карты развития, ориентированной на обеспечение конкурентоустойчивости на основе создания информационно-сервисных технологий, основывается на следующих факторах: сокращении расходов на обслуживание клиентов в отделении банка; снижении временного лага при получении клиентом различных видов финансовых услуг; повышении лояльности клиентов к банку и расширении каналов Интернет-коммуникаций с потребителями услуг (рис. 3).

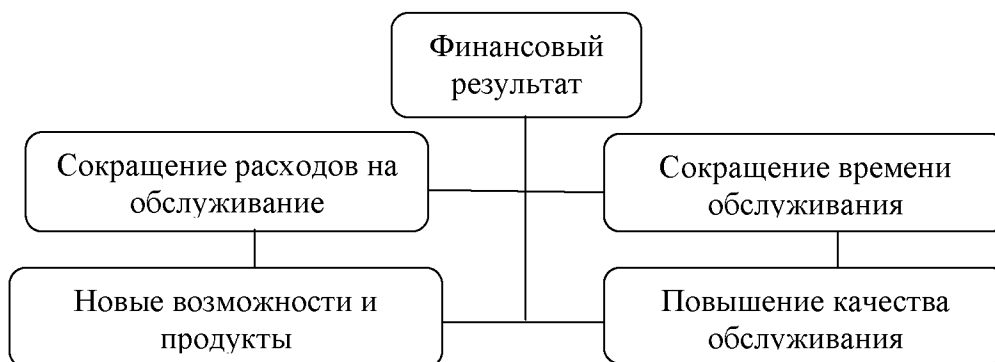


Рисунок 3 - Критерии оценки финансового результата от внедрения инноваций

Для расширения и повышения эффективности применения систем ДБО необходимо: повышение их безопасности; расширение информативности и доступности клиентов к системам и сокращение расходов банков на внедрение и использование инновационных систем обслуживания. Решение этих проблем связано с необходимостью модификации используемых в российских банках инновационных систем [5, с.26]. Современные коммерческие банки расширяют не только линейку предлагаемых продуктов и услуг, но и внедряют новые банковские инновации, основанные на практическом применении различных устройств. Пользователи iPhone и iPad могут входить в мобильное приложение онлайн и совершать приходные и расходные операции. Подключение push-кодов позволяет получать подтверждения автоматически. Если мобильное устройство оснащено сканером отпечатков пальцев, клиенты могут использовать его вместо ввода логина и пароля при входе в приложение.

Становление партнерских отношений в результате проведения клиентоориентированной политики значительно повышают качество банковского обслуживания. А качество банковского обслуживания нередко становится решающим фактором при выборе банка. При низкой оценке банковского обслуживания для сохранения прежних позиций процентные ставки и дополнительные сервисы банка должны радикально отличаться от конкурентов, а это практически невозможно в современной банковской системе. Поэтому проведение качественной клиентоориентированной политики является необходимым фактором для успешного развития банка.

Для того, чтоб привлечь этот сегмент рынка коммерческие банки должны внедрять инновационно-ориентированную систему менеджмента. Вместе с тем, информационно-сетевые коммуникации не должны становиться единственным способом коммуникации с клиентом. В банковском бизнесе осталась значительная часть потребителей финансовых услуг, которым новые финансовые продукты сложны для понимания. Обслуживать таких клиентов необходимо с учетом уровня их информационно-финансовой грамотности, сложившихся стереотипов и традиций. Следует подчеркнуть, что внедряя инновационные банковские продукты и системы обслуживания, необходимо ориентироваться на самый главный фактор – потребности клиента.

Литература

1. Быстрова, Е.Н. Интернет-банкинг в России: тенденции и перспективы развития [Текст] / Е.Н. Быстрова, А.А. Сараев // Новый университет. Серия: Экономика и право. – 2013. – №1 (23). – С.44-46.
2. Ваганова, О.В. Специфические детерминанты структуризации экономики с учетом фактора интеграции/О.В. Ваганова, С.Н. Глаголев//Вестник Белгородского государственного технологического университета им. Шухова. – 2013. – №5. – С.118-124.
3. Гончаренко Т.В., Колпакова К., Смаранди А. Основные направления развития практики управления корпоративными финансами Актуальные проблемы экономики в условиях реформирования современного общества: материалы IV междунар. науч.-практ. конф., посвященной 140-летию со дня основания НИУ БелГУ – Белгород: Эпицентр, 2016. – С. 338-340.
4. Жалилов, Р.Р. Совершенствование методики оценки текущей стоимости банковских инноваций на этапе зрелости [Текст] / Р.Р.Жалилов // Финансы и кредит. – 2013. – № 43. – С.35-39.
5. Кешенкова Н.В. Эволюция формирования современных концепций развития розничных банковских услуг // Электронный научный журнал "Экономика и финансы организаций и государства". 2012. Май. Выпуск 4. Том 2. С. 25-40. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.economy-n-finance-of-organization-n-state.ingnpublishing.com/archive/2012_release_4/volume_2_may.