

**Зарубежный опыт инновационной деятельности в сфере дистанционных  
банковских услуг**

**Автушенко О.М.**, аспирант факультета социального страхования, экономики и социологии труда, Российский государственный социальный университет

**Аннотация.** Обзор и оценка результатов инновационной деятельности зарубежных банков в сфере дистанционного обслуживания дает импульс для анализа эффективности работы отечественных банков в этой сфере. Догоняющая позиция российских систем дистанционного банковского обслуживания может быть использована с выгодой для всех участников этой деятельности, если правильно истолковать опыт зарубежных коллег по бизнесу.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, инновационная деятельность банка, Интернет-банк, мобильный банк.

**Foreign experience of innovative activity in the field of remote banking services**

**Avtushenko O.M.**, postgraduate student of the Faculty of social insurance, Economics and sociology of lab our, Russian State Social University

**Annotation.** Analysis of foreign loan organizations innovation activity results urges us to discover native banking actions in this area. Major factors influencing satisfaction of modern remote banking services clients are: set of features, high speed, usability and mobility. Follower position of Russian remote banking systems can become an advantage if one thoughtfully consider and take into account experience of foreign business colleagues.

**Keywords:** online banking, innovation bank, Internet bank, mobile banking.

Теоретические вопросы инновационной деятельности в сфере дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО) изучали такие иностранные ученые, как Д. Ханс-Ульрих, Й. Шумпетер, П. Роуз, Дж. Синки, К. Фабри, Д. Джентле, М. Портер, Дж. Кей, С. Дейвис. Российские ученые, разрабатывающие данную научную проблематику: В.С. Викулов, Т.М. Костерина, О.И. Лаврушин, Л.В. Лямин, П.В. Мосин А., Г.П. Николаева, С.В. Сорвин, А.И. Пригожин, П.В. Ревенков, А.А. Тедеев, Ю.Н. Юденков и др. Анализ работ, опубликованных по данной тематике, показывает, что они раскрывают суть, выделяют виды и определяют роль инноваций в развитии банковского обслуживания. Наиболее поздние исследования проводили такие молодые ученые, как А.В. Агибалов, А.А. Парфенова, Н.В. Самочетова, И.А. Букреев, Н.Н. Азиева, М.Е. Горчакова и др.

Автором статьи использовались такие методы, как:

- 1) анализ инновационной деятельности зарубежных коммерческих банков, основанный на экспертной оценке специалистов в сфере разработки сложного программного обеспечения для электронной коммерции;
- 2) мониторинг данных аналитических агентств и консалтинговых компаний Cnews Analytics, Celent Communications, портала Banki.ru, проводивших анализ статистической информации в области ДБО;
- 3) вторичный анализ эмпирических данных в сфере ДБО.

Исследование позволило автору прийти к следующим выводам.

Инновационные цифровые разработки зарубежных банков помогают минимизировать риски растущей угрозы со стороны небанковских конкурентов, которые знают, как разрабатывать данный продукт быстро и эффективно. Поэтому банки, большие и маленькие, создают свои собственные виртуальные продукты и предлагают услуги в очень сжатые сроки.

Широкие возможности, высокая скорость, удобство пользования и мобильность – это главные факторы, влияющие на степень удовлетворенности клиентов качеством современного дистанционного банкинга.

Наивысшие оценки за результативность инноваций в сфере ДБО

получили следующие коммерческие банки<sup>1</sup>:

1. Словацкий Tatra banka, за следующие инновационные решения<sup>2</sup>:

– уникальное приложение для Apple Watch (наручных часов), позволяющее помимо возможности проверки состояния счета, перевода средств с карты и истории движений по счету получать моментальные push-уведомления от банка, информирующие, например, об изменениях на счете;

– приложение для Google Glass («умные очки») было разработано этим банком еще до официального выхода данного устройства в продажу;

– дополнительные возможности для мобильного банка: отслеживание состояния пенсионных накоплений, разделение движений по счету, экспорт выбранной информации с отправкой ее на указанный электронный адрес;

– мобильное банковское приложение, позволяющее получить наличные деньги из банкомата без использования банковской карты. Сумма указывается в приложении, которое генерирует запрос в выбранный клиентом банкомат;

– полезные возможности для анализа доходов и расходов клиентов. Все движения по счету распределяются по различным категориям. Можно установить верхний предел на сумму расходов в категориях, и при превышении этого порога система сформирует соответствующее уведомление;

– новаторский метод идентификации клиента с помощью голоса – пройдя которую, клиент может совершать множество финансовых операций с картами, депозитами и пр. без привычной аутентификации личности.

2. Польский mBank, обеспечивающий самый высокий на рынке Польши уровень удаленного сервиса для клиентов<sup>3</sup>. Этот банк, по мнению экспертов, в 2014 г. и в 2015 г. лучший в категории «Цифровая Модель Банка»<sup>4</sup>.

3. Турецкие Akbank и Garanti Bank, имеющие следующие достижения:

---

<sup>1</sup> The Digital Bank Transformers. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.gfmag.com/magazine/september-2015/digital-bank-transformers>. (Дата обращения 15.03.2016).

<sup>2</sup> Balík služieb Tatra Personal TB. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.inovacietb.sk/inovacie/balik-sluzieb/>. (Дата обращения 15.03.2016).

<sup>3</sup> mBank. Значок мобильности. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.mbank.pl/o-nas/o-mbanku/>. (Дата обращения 05.02.2016).

<sup>4</sup> Celent модель 2015 Банк, Часть 3: тематические исследования инноваций и новые технологии в банковском деле. Режим доступа: <http://www.celent.com/reports/celent-model-bank-2015-part-3-case-studies-innovation-and-emerging-technology-banking>. (Дата обращения 15.02.2016).

- call-центр Akbank в 2014 году завоевал Gold Stevie awards в категории «Контакт-центр года», а также в категории «Служба по работе с претензиями. Команда года»<sup>5</sup>;

- Akbank Direkt Mobile (приложение для iOS, Android и Windows 8) было названо «Лучшим в мире приложением для смартфона» (World's Best Smartphone App) GSMA – Global Mobile Awards<sup>6</sup>, самой престижной награды конкурсам обильной индустрии. Приложение имело успех благодаря исключительной дружелюбности к пользователю и легкому входу в систему.

- Garanti Bank в 2015 г. получил награду за победу в номинации «Лучший корпоративный Интернет-банк» (The world's best digital Bank)<sup>7</sup>.

4. В сфере ДБО корпоративных клиентов наиболее инновационным назван Citi. Этот банк в 2014 году запустил в рамках своего мобильного банка сервис «Citi Mobile Snapshot» (мобильный снимок), позволяющий клиентам проверить баланс и последние транзакции без ввода PIN-кода или пароля. В 2015 году Сити запустил этот сервис для Apple Watch<sup>8</sup>. Специалисты Сити первыми занялись решением вопроса упрощения аутентификации клиентов.

Назовем инновации, внедренные в сферу ДБО другими учреждениями.

1. Banco Industrial (Республика Гватемала) в качестве инновационного продукта внедрил сервис «Transferencias Moviles»<sup>9</sup>, позволяющий своим клиентам отправлять деньги любому человеку, владеющему сотовым телефоном в Гватемале, даже если он не является клиентом какого-либо банка. Средства можно обналичить в банкомате. Эта инновация формирует положительный опыт общения людей с банковскими технологиями.

---

<sup>5</sup> Akbank Call Center. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://stevieawards.com/sales/akbank-call-center>. (Дата обращения 25.12.2015).

<sup>6</sup> Глобальные Мобильные Приложения Награды. 2014. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.globalmobileawards.com/awards-history/awards-history-1996-2015/>. (Дата обращения 25.12.2015).

<sup>7</sup> Website Awards Winners / Stevie Awards. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://stevieawards.com/search-all?query=Garanti+Bank+The+world%27s+best+digital+Bank>. (Дата обращения 15.03.2016).

<sup>8</sup> Citi pioneers access to money [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.citigroup.com/citi/about/history/105.htm> (Дата обращения 05.02.2016).

<sup>9</sup> The Most Innovative Solutions For Consumers / Financial Institutions. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.gfmag.com/magazine/june-2015/most-innovative-consumerfinancial-institutions?page=8>. (Дата обращения 15.03.2016).

2. Группа «Эмираты НБД»<sup>10</sup> внедрила сервис «DirectRemit», позволяющий осуществлять бесплатные трансграничные мгновенные денежные переводы на счета банков-партнеров в отдельных странах (Индии, Филиппин и Пакистана). Сервис доступен в мобильном банке и Интернет-банке.

3. Fidor Bank (Германия) – первым предложил клиентам использовать возможности платежной системы «Ripple», позволяющей безопасно, мгновенно и бесплатно осуществить глобальные финансовые операции любого размера в любой государственной валюте, виртуальной валюте или в других единицах измерения (милях, мобильных минутах и т. д.).

4. Возможности инновационной социальной финансовой сети «Lendstar» позволяют лицам совершать банковские переводы другим пользователям быстро и надежно через приложение, служащее в качестве коммуникационного интерфейса с банком-Отправителем и одновременно позволяющее клиентам общаться через встроенный чат<sup>11</sup>.

Таким образом, коммерческие банки по всему миру выходят за рамки традиционных онлайн- или мобильных возможностей с целью создания сервиса, интегрированного в образ жизни конечного потребителя.

По нашему мнению, необходимо использовать зарубежный опыт в целях разработки мероприятий по совершенствованию отечественной системы ДБО. Прежде всего, сформулируем ключевые факторы, способные повлиять на направление развития ДБО в России:

1. Рост числа клиентов, отдающих предпочтение мобильным банковским приложениям. Темпы прироста пользователей мобильных приложений обгоняют аналогичный показатель Интернет-банкинга.

2. Современный клиент выбирает наиболее удобный сервис, т.к. ему важно удовлетворение потребностей. Если, например, нужно оплатить счета, клиенту все равно, в каком именно банке это сделать, человек просто хочет

---

<sup>10</sup> Сайт Банковской группы ОАЭ Эмираты НБД. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.emiratesnbd.com/en/about-us/> (Дата обращения 05.02.2016).

<sup>11</sup> Сайт социальной финансовой сети Lendstar. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.lendstar.io/>. (Дата обращения 25.02.2016).

сделать это максимально быстро и удобно. Клиент выбирает банк не только по тарифам, но и по интерфейсам. Зарубежные банки уже предлагают своим клиентам удобные способы аутентификации, например, по отпечатку пальца<sup>12</sup> (сканируемого датчиком на смартфоне) или при помощи голосовой биометрии.

3. Банковские карты через 5-7 лет перестанут быть массовым явлением. Клиенту удобно иметь электронный аналог карточки (дебетовой, кредитной, даже дисконтной) и расплачиваться, используя мобильное приложение.

4. Тем не менее, есть очень большое количество консервативных клиентов, и с ним обязательно нужно много работать. Поэтому коммерческим банкам придется не унифицировать систему дистанционного банковского обслуживания, а, наоборот, персонализировать ее элементы. Дистанционный банкинг должен удовлетворять потребности и пожелания всех групп клиентов.

Таким образом, на наш взгляд, персонализация сервисов – обоснованная необходимость функционирования всей системы дистанционного банковского обслуживания в России.

### **Библиографический список**

1. Глобальные Мобильные Приложения Награды. 2014. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL <http://www.globalmobileawards.com/awards-history/awards-history-1996-2015/>. (Дата обращения 25.02.2016).

2. По интерфейсу встречаются: как банки развивают ДБО? Портал Banki.ru. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL [http://banks.cnews.ru/articles/po\\_interfejsu\\_vstrechayut\\_kak\\_banki/2](http://banks.cnews.ru/articles/po_interfejsu_vstrechayut_kak_banki/2) (Дата обращения 23.03.2016).

3. Сайт Банковской группы ОАЭ Эмираты НБД. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.emiratesnbd.com/en/about-us/> (Дата обращения 05.02.2016).

4. Сайт социальной финансовой сети Lendstar. [Электронный ресурс].

---

<sup>12</sup> Узнай меня, если сможешь. Портал Banki.ru. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=6168001>. (Дата обращения 23.03.2016).

Режим доступа: URL: <https://www.lendstar.io/>. (Дата обращения 25.02.2016).

5. Узнай меня, если сможешь. Портал Banki.ru. [Электронный ресурс].  
Режим доступа: URL: <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=6168001>. (Дата обращения 23.03.2016).

6. Akbank Call Center. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL <http://stevieawards.com/sales/akbank-call-center>. (Дата обращения 25.12.2015).

7. Balík služieb Tatra Personal TB. Сайт банка Татра. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.inovacietb.sk/inovacie/balik-sluzieb/>. (Дата обращения 15.03.2016).

8. Celent модель 2015 Банк, Часть 3: тематические исследования инноваций и новые технологии в банковском деле. Режим доступа: <http://www.celent.com/reports/celent-model-bank-2015-part-3-case-studies-innovation-and-emerging-technology-banking>. (Дата обращения 15.02.2016).

9. Citi pioneers access to money [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://www.citigroup.com/citi/about/history/105.htm> (Дата обращения 05.02.2016).

10. mBank. Значок мобильности. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL <https://www.mbank.pl/o-nas/o-mbanku/>. (Дата обращения 05.02.2016).

11. The Digital Bank Transformers. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.gfmag.com/magazine/september-2015/digital-bank-transformers>. (Дата обращения 15.03.2016).

12. The Most Innovative Solutions For Consumers / Financial Institutions. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <https://www.gfmag.com/magazine/june-2015/most-innovative-consumerfinancial-institutions?page=8>. (Дата обращения 15.03.2016).

13. Website Awards Winners / Stevie Awards. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: <http://stevieawards.com/search-all?query=Garanti+Bank/>(Дата обращения 15.03.2016).