

# АКТУАЛЬНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

---

## СОВРЕМЕННЫЕ БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ОБЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

### **ЗАЙКОВСКИЙ БОРИС БОРИСОВИЧ**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» Новороссийского филиала ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Новороссийск, Россия*

*Email: zbb\_80@mail.ru*

### **КОРНИЕНКО МАКСИМ ВИКТОРОВИЧ**

*кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономика, финансы и менеджмент» Новороссийского филиала ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Новороссийск, Россия*

*Email: kornienko-maks@yandex.ru*

### **АННОТАЦИЯ**

В условиях рыночной экономики обеспечение эффективного функционирования финансовых институтов требует экономически грамотного управления их деятельностью, которое во многом определяется своевременным внедрением современных банковских технологий и развития электронного обслуживания клиентов. В статье описаны современные банковские технологии и перспективы развития электронного обслуживания клиентов.

**Ключевые слова:** коммерческий банк, банковские продукты и технологии, электронный банк

## **MODERN BANKING TECHNOLOGIES AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF ELECTRONIC SERVICE OF CLIENTS**

### **BORIS ZAIKOVSKY**

*PhD, Associate Professor of the Department of Economics, Finance and Management of the Novorossiysk branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Novorossiysk, Russia*

*Email: zbb\_80@mail.ru*

### **MAXIM KORNIENKO**

*PhD, Associate Professor of the Department of Economics, Finance and Management of the Novorossiysk branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Novorossiysk, Russia*

*Email: kornienko-maks@yandex.ru*

## ABSTRACT

In a market economy, ensuring the effective functioning of financial institutions requires an economically sound management of their activities, which is largely determined by the timely introduction of modern banking technologies and the development of electronic customer service. The article describes modern banking technologies and prospects for the development of electronic customer service.

**Keywords:** commercial bank, banking products and technologies, electronic bank

Актуальность темы исследования обуславливается тем, что в современных условиях развитие банковского бизнеса неразрывно связано с автоматизацией, внедрением новейших технических средств и передовых банковских технологий по продвижению на рынок банковских продуктов и услуг, а также с поиском инструментов, которые повышают привлекательность банковских услуг, чему способствуют инновации. На данном этапе развития России становится очень актуальным и выгодным использование всех возможностей современного развития технологий, во всех сферах экономики, хозяйства и т.п.

Для того чтобы усовершенствовать банковские продукты, руководству любого банка необходимо улучшить уровень работы своего сайта, информационных ресурсов, самого личного кабинета в интернет-банкинге, и увеличить расходы на размеры хостингов и программных обеспечений по написанию страниц. Ключевая проблема этого продукта – его сбои по техническим причинам. Для успешной банковской структуры – это недопустимо. Удаленный банкинг

важный шаг к будущему развитию банковской системы России. В некоторых странах ЕС существуют отдельные коммерческие банки, которые имеют лишь пару офисов и ни одного отделения, по сколько все операции осуществляются через интернет-банкинг.

Стратегическая цель российского коммерческого банка – подняться на качественно высокий уровень работы с клиентами, сохранить статус современного первоклассного конкурентного крупного банка Восточной Европы. Для этого необходимо создать систему, устойчивую к вероятным экономическим изменениям в России и за рубежом, методом оптимального распределения пропорций среди трех основных направлений деятельности - работой с государством, физическими и юридическими лицами.

Для того чтобы осуществить эту цель следует решить некоторые задачи:

- ввести новые принципы общения с клиентом, основанные на совмещении стандартных методов с индивидуальным подходом ко всем клиентам;
- гарантировать введение эффективных подходов работы с клиентами и улучшение качества их сервиса;

- сохранить лидирующее место на розничном рынке России. Повысить долю на рынке кредитования граждан до 30%, в то же время количество кредитования физических лиц должно подняться не меньше чем вдвое;
- усилить работу с корпоративными клиентами;
- привлечь наибольшее количество VIP-клиентов и закрепить их на продолжительную перспективу в банке;
- увеличить удельный вес средств корпоративных клиентов в привлеченных средствах до 25%, количество кредитов и долговых обязательств корпоративных клиентов в активах нетто до 45%;
- основываясь на большую клиентскую базу, гарантировать сбалансированное положение структуры активов и пассивов, ввести современные способы управления ими;
- расширить ресурсную базу банка, включая, использование внешнего фондирования;
- увеличить удельный вес непроцентных доходов в структуре общих доходов банка за счет развития услуг, предоставляемых клиентам. Обеспечить долю комиссионных доходов в чистом операционном доходе не менее 15%;
- добиться увеличения капитала, допускающего увеличить вклады банка в экономику страны;
- гарантировать отношение прибыли к капиталу не меньше 20%;
- улучшить филиальную сеть банка

с учетом экономических и социальных факторов.

Проблема грамотного расширения и повышения качества активов всегда будет актуальной в банковском секторе. Существенные убытки могут произойти в связи с невозвратом вложенных средств, от чего зависит качество активов. Если качество активов низкое, то они не только являются рискованными, но влекут за собой создание резервов на возможные потери. Чем ниже будет качество активов, тем существеннее будет сформированный резерв.

Из этого следует, что банкам необходимо образовать портфель ценных бумаг с условием, что параметры его финансовых инструментов уравнивают совокупный спрос и повысят совокупную доходность. Банкам также необходимо будет постоянно вести прогноз на рынке ссудного капитала. В ходе мониторинга ранжируются потенциальные заемщики и диагностируются финансовое положение организаций и состояние физических лиц, получившие ссуды в других банках для определения их платежеспособности и качества выданных кредитов. А в период кризиса эти условия выполнить не просто.

После появления виртуальных банков развитие электронного обслуживания клиентов расширилось, с этим многие эксперты связывают начало революции в банковском деле. Это сказалось на банковской конкуренции и стерлись границы между Россией и Рубежом. Электронный банк обслуживает клиентов в любые точки мира. В

виртуальном пространстве практически исчезают специфические черты, отличающие банковские услуги от физических товаров. Обеспечивая конкурентоспособность на рынке банковских услуг, последние меняют свой характер. Также меняется и спрос на банковские услуги: в социально-демографическом составе потребителей, их покупательском поведении, интенсивности потребления банковских продуктов и предъявляемых к ним требованиях.

Подобные технические системы позволяют клиенту с использованием персонального компьютера круглосуточно из дома, конторы, фирмы, машины и любого другого места, где есть сеть интернет совершать операции. В начале входной сессии в банк онлайн, клиент вводит свой ключ безопасности, которым является идентификатор пользователя и постоянный пароль, без которых невозможно войти в систему.

Система «Банк онлайн» в развернутом варианте разрешает покупателю:

- знакомиться с банковскими правилами;
- получать справочную информацию (перечень производимых банком операций, курсы денежных единиц и т.д.);
- получать сведения о состоянии собственного счета в форме надлежащих выписок;
- транслировать в банк платежные поручения;
- получать электронные копии

платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;

- перекидываться с банком электронными текстовыми сообщениями и экономической информацией;
- зачислять денежные средства на счет (если это допускается) и перечислять их со счета (оплата продуктов и предложений, выполнение налоговых и других неотъемлемых платежей);
- перечислять средства с 1-го счета на другой счет;
- заказать информацию о перемещении средств на счете за конкретный этап времени;
- приобретать и реализовывать ценные бумаги.

Для того чтобы определить направления для повышения финансовой устойчивости была рассчитана процентная маржа. Для ее поддержания и повышения устойчивости были предложены следующие рекомендации: создание новой системы оценки надежности, качества и результативности процессов, которые обеспечивают клиентский сервис, мультиканальность, расширение продуктовой линейки, строго индивидуальный поход к клиентам и продажа клиентам нескольких банковских продуктов.

Также можно предложить услуги для малого и микробизнеса:

- упрощенное открытие расчетного счета;
- кредит на запуск бизнеса, помощь в регистрации и постановке на учет в ФНС;

– доступ к обучающим программам и участие в деловой социальной сети банка;

– реализация бизнес-карты, дополнительное создание пакетов продуктов и услуг, учитывающих отраслевые особенности, обеспечение индивидуального обслуживания.

В сегменте крупного и среднего бизнеса коммерческому банку необходимо:

– за счет повышения скорости процесса кредитования оптимизировать продуктовую линейку;

– за счет повышения квалификации персонала повысить

эффективность обслуживания и системы продаж;

– продажа клиентам нескольких банковских продуктов и доступ к электронному документообороту и финансовому консультированию.

Для корпоративно-инвестиционного блока (СІВ) предложены следующие мероприятия:

– занять лидирующие места по оказываемым услугам;

– создать эффективную модель работы с клиентами СІВ за пределами РФ и увеличить клиентскую базу;

– улучшить продуктовое предложение, внутренние технологии и процессы.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Федотова М.А. Сравнительный анализ методик оценки кредитоспособности заемщика // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2014. – № 1(63). – С. 101-106.
2. Прохно, Ю.П. Проблемы оценки кредитоспособности корпоративных заемщиков коммерческих банковских учреждений // Финансы и кредит. – 2015. - № 5. - С. 47-51.
3. Зайковский Б.Б. Методы обеспечения финансовой устойчивости организации // Социальные науки: social-economic sciences: электронный научный журнал. – 2016. Т. 1. № 3-1 (13). С. 104-113. Режим доступа: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy6.pdf>
4. Зайковский Б.Б. Методы оценки результатов деятельности фирмы/ Б.Б. Зайковский // Социальные науки: social-economic sciences: электронный научный журнал. – 2016. Т. 1. № 3-1 (13). С. 46-55. Режим доступа: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy1.pdf>
5. Зайковский Б.Б. Методы прогнозирования и оценки вероятности банкротства организации/ Б.Б. Зайковский // Социальные науки: social-economic sciences: электронный научный журнал. – 2016. Т. 1. № 3-1 (13). С. 56-68. Режим доступа: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy2.pdf>

### REFERENCES

1. Fedotova M.A. Comparative analysis of methods for assessing the borrower's creditworthiness // Bulletin of the Samara State Economic University. - 2014. - No. 1 (63). - P. 101-106.
2. Prohno, Yu.P. Problems of assessing the creditworthiness of corporate borrowers

- of commercial banking institutions // Finance and credit. - 2015. - No. 5. - P. 47-51.
3. Zaikovsky B.B. Methods for ensuring the financial sustainability of the organization. B. Zaikovsky // Social Sciences: social-economicsciences: an electronic scientific journal. - 2016. T. 1. No. 3-1 (13). Pp. 104-113. Access mode: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy6.pdf>
  4. Zaikovsky B.B. Methods for evaluating the performance of the firm / B.B. Zaikovsky // Social Sciences: social-economicsciences: an electronic scientific journal. - 2016. T. 1. No. 3-1 (13). Pp. 46-55. Access Mode: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy1.pdf>
  5. Zaikovsky B.B. Methods for forecasting and assessing the probability of bankruptcy of an organization / BB. Zaikovsky // Social Sciences: social-economicsciences: an electronic scientific journal. - 2016. T. 1. No. 3-1 (13). Pp. 56-68. Access mode: <http://academymanag.ru/journal/Zaykovskiy2.pdf>