

УДК 330.341:338.46:336.71

З. Ф. Гараев

СОДЕРЖАНИЕ ПОНЯТИЯ ИННОВАЦИИ В СИСТЕМЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОКАЗАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Ключевые слова: электронные банковские услуги, интернет-банкинг, мобильный банкинг, дистанционное банковское обслуживание, экстерриториальность, безопасность, интерактивность.

Автор анализирует специфические свойства категории инновации в системе технологий оказания электронных банковских услуг и приходит к выводу, что инновационными можно с полной уверенностью назвать электронные банковские услуги, как впервые возникшие услуги, обладающие признаками экстерриториальности, интерактивности и круглосуточной доступностью, что принципиально их отличает от традиционных банковских услуг, осуществляемых посредством офисных служащих.

Keywords: electronic banking, Internet banking, mobile banking, remote banking service, extraterritoriality, security, interactivity.

The author analyzes the specific properties of the category system innovation of technologies for e-banking services and comes to the conclusion that innovation can be confidently described as electronic bank services, as had occurred with service characteristics, interactivity and extraterritoriality of uptime that fundamentally distinguishes them from traditional banking services, carried out by Office employees.

Категория банковских инноваций достаточно специфична и требует, прежде всего, понятийного определения в рамках исследуемой проблематики.

Так, некоторые авторы [1] достаточно аморфно определяют инновационную банковскую услугу, предполагая, что инновационность может проявляться исключительно в содействии клиенту в получении прибыли, а банку – дополнительных комиссионных. Подобные определения, как нам представляется, дискредитируют понятие инновационного развития банковских услуг и не несут ничего нового в эту сферу, что далеко не так. Ведь нельзя предположить, что старые банковские услуги не преследовали эти же цели. При этом понятие «прибыль для клиента» уже на столько устарело, что давно не является целью банковских, например, электронных услуг, где главная цель в доступности и оперативности.

В свою очередь, Шубин К.А. определяет инновационную банковскую услугу как комбинированную, нетрадиционную форму банковского обслуживания, создаваемую на основе маркетинговых исследований потребностей рынка [2]. Однако в данном определении не просматривается цель этой инновационной услуги, так как инновационность носит ярко выраженный целевой характер в отношении формирования нового спроса на новые услуги. Никому не нужная новая банковская услуга теряет весь свой функциональный смысл.

Далее автор отмечает, что изменение ряда параметров банковских услуг не может считаться инновационной деятельностью, так как подобные изменения не приводят к появлению нового продукта банка и не являются новой оригинальной идеей. Подобная точка зрения противоречит концепции улучшающих инноваций, которые занимают практически львиную долю во всех отраслях современной экономики.

Более кардинальной точки зрения придерживаются Рубинштейн Т. Б. и Мирошкина О. В. [3], которые считают, что инновационная деятельность отечественных коммерческих банков проявляется в создании и внедрении принципиально новых услуг, либо изменении таких параметров уже существующих услуг, которые приводят к изменениям в технологии обработки данных. Однако трудно согласиться с мнением указанных специалистов, так как принципиально новые банковские услуги, в том числе электронные банковские услуги были созданы за рубежом задолго до того, как впервые стали появляться в отечественной кредитно-финансовой сфере.

Поэтому инновационными можно с полной уверенностью назвать электронные банковские услуги, как впервые возникшие услуги, обладающие признаками экстерриториальности, интерактивности и круглосуточной доступностью, что принципиально их отличает от традиционных банковских услуг, осуществляемых посредством офисных служащих.

Так, Шубин К.А. [2], основываясь на исследованиях Кочергина Д.А. [4] приводит следующую классификацию инновационных электронных банковских услуг, основанных на удаленном доступе:

- телефонный банкинг (phone-banking), как банковский сервис по управлению счетом посредством использования возможностей телефонов с тональным набором номера;

- ПС-банкинг (PC-banking), как банковский сервис по управлению своим счётом посредством прямого модемного соединения (dial-up) персонального компьютера с банковской сетью (без использования Интернет);

- видео-банкинг (video-banking), как банковский сервис по предоставлению удалённого доступа к банковским операциям посредством интерактивного общения клиента с персоналом в банке (видеоконференции);

- интернет-банкинг (Internet-banking), как банковский сервис по предоставлению удалённого доступа к банковским операциям посредством персонального компьютера и модема через Интернет;

- мобильный банкинг (mobile-banking), как банковский сервис по предоставлению удалённого доступа к банковским операциям посредством мобильного телефона;

- цифровой телевизионный банкинг (DTV-banking), как банковский сервис по предоставлению удалённого доступа к банковским операциям с использованием телевизора, превращённого с помощью специальной компьютерной приставки и цифровых каналов связи в мультимедийный телекоммуникационный центр.

Кроме того, авторы предлагают включать в эту классификацию системы обслуживания банковских карт и специализированных терминалов (банкоматов). Однако, как нам представляется, эти виды банковских услуг уже достаточно широко используются отечественными банками и не являются для них инновационными.

В связи с чем, мы предполагаем исследовать инновационные виды именно электронных банковских услуг, которые обладают такими инновационными признаками, как экстерриториальность, интерактивность и круглосуточная доступность, включая интернет-банкинг и мобильный банкинг.

Поэтому важно классифицировать инновации в сфере электронных банковских услуг. Наша точка зрения по этому поводу вполне однозначна в утверждении, что все инновации в сфере электронных банковских услуг носят развивающий, дополняющий, комбинаторный характер по своему функциональному содержанию [12,13]. По критерию организационной формы инновации на рынке электронных банковских услуг можно подразделить на заимствованные у зарубежных банков и разработанные отечественными специалистами. Более того, современные информационные технологии, развивающиеся по своим законам инноватики, открывают обширные поля инновационных возможностей для развития электронных систем платежей, интернет-банкинга, мобильного банкинга и других перспективных форм дистанционного банковского обслуживания.

Наиболее системно классификация банковских инноваций представлена в монографии В.С.Викулова «Типология банковских инноваций» (2004), где автор подразделяет их по степени и характеру воздействия на процесс оказания банковской услуги, выделяя точечные и системные инновации [5]. При этом точечные инновации автор идентифицирует как улучшающие и развивающие отдельные стадии технологического процесса банковского обслуживания, которые не оказывают влияния на технологический процесс в целом. В свою очередь, под системными инновациями автор подразумевает радикальные инновации, меняющие архитектуру всего технологического процесса оказания банковских услуг. Именно к таким системным, в понимании В.С.Викулова, мы относим

электронные банковские услуги и такие их виды, как интернет-банкинг и мобильный банкинг.

В экономической литературе уже давно ведется спор относительно первенства технологических или продуктовых инноваций. Так, ряд специалистов [1,6,7,8] выделяют технологические и продуктовые инновации в банковской сфере. Под технологическими инновациями они понимают, например, электронные денежные переводы, приобретение ценных бумаг, вложение денежных средств на депозитные счета, а под продуктовыми – новые банковские продукты.

Как нам представляется, исходя из подобной классификации в исследуемом нами феномене электронных банковских услуг, технологическая инновация породила инновационный банковский продукт. Иначе говоря, электронные банковские услуги (электронные платежные системы – как технологии) породили электронные денежные средства (как инновационный банковский продукт). Эта логика построения теоретических суждений является, по нашему мнению, единственно верной и доказуемой практикой.

Поэтому, касательно электронных банковских услуг, трудно согласиться с утверждением А.И. Полищук, что внедрение продуктовой инновации требует изменений в технологии обслуживания клиента [1]. Скорее всего, наоборот. Потому что, именно возникновение электронных платежных систем и, прежде всего, при помощи интернета, позволило предложить клиентам банков электронные денежные средства, мобильный банкинг и многое другое.

Все это позволяет идентифицировать электронные банковские услуги как базовые инновации в сфере банковского обслуживания.

Процесс становления и развития системы электронных банковских услуг, например, Науменко А.И. [9] рассматривает как процесс инновационной деятельности в области платежных технологий, что, по нашему мнению, вполне оправданно. Так, процесс эволюции информационных платежных систем он разбивает на шесть этапов.

В результате проведенного автором анализа он приходит к выводу, что в качестве основного классифицирующего признака выступают технологические свойства автоматизированной банковской системы, используемой в процессе управления базами данных. Иначе говоря, инновационную нагрузку несет в себе именно уровень развития технологии автоматизации банковской системы.

Как известно, банковская услуга строится на принципах документооборота, что позволяет в процессе ее оказания отслеживать движение денежных средств, с одной стороны, и информации, с другой. Именно на основе этой технологии строится вся банковская система управленческого учета, где тот или иной технологический уровень автоматизации банковской системы позволяет с той или иной скоростью и полнотой реализовывать

алгоритм «договор-клиент», «банковское подразделение - банковский продукт», «система бухгалтерского учета – банковская проводка» и т.д.

Современные зарубежные автоматизированные банковские системы, построенные на инновационных технологиях, способны поддерживать все виды банковских услуг, так как оперируют не категориями учета (проводками), а категориями банковской услуги или банковского продукта. Поэтому возможности автоматизированных банковских систем ограничены их функциональностью в режиме реального времени или «онлайн», что и приводит банки к объективной необходимости реализации информационных технологий, основанных на использовании ресурсов Интернета. Ведь возможности управленческого учета обусловлены функциональными возможностями система обработки в режиме реального времени, при которой оказание той или иной банковской услуги приводит к незамедлительному изменению базы данных в режиме «онлайн», в результате чего в этом же режиме появляется возможность получения консолидированного баланса банка для принятия адекватного управленческого решения. Иначе говоря, только использование режима реального времени, предоставляющего информацию о динамическом остатке на счете клиента, позволяет предоставлять им банковские услуги в различных отделениях и различных странах и часовых поясах [9].

Таким образом, инновационными можно считать такие разработки в сфере банковского обслуживания, которые ориентированы на клиента, его удобства, уровень доступности банковских услуг для него, степень его информированности, что можно идентифицировать, как переход от функционально ориентированного к процессно-ориентированному управлению банковскими услугами. Реализация последнего практически невозможна без инновационных информационных технологий и, прежде всего, без интернет-банкинга.

Таблица 1 - Источниковедческая классификация определений интернет-банкинга как инновационного вида электронных банковских услуг

Источник	Определения интернет-банкинга
Минина Т.И. Электронные банковские услуги // Банковские услуги. - 2002. - № 7 [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.mirkin.ru, свободный	Оказание услуг банками по дистанционному управлению счетом через Интернет. Интернет-банкинг является логическим продолжением таких разновидностей удаленного банкинга как PC-banking (доступ к счету с помощью персонального компьютера, осуществляемый при этом посредством прямого модемного соединения с банковской сетью), telephone banking (обслуживание счетов по телефону), и video banking (система интерактивного общения клиента с персоналом банка)

Берстенева О.Г., Герасимова Е.Б. Феноменология качества услуг Интернет-банка / под ред. Б.И. Герасимова. - Тамбов: Тамб. гос. техн. ун-та. - 2004. - 116 с.	Управление банковскими счетами через Интернет
Демченко М.О. Методы оценки эффективности интернет-технологий в коммерческих банках: дис. ... канд. эконом. наук. СПб. 2005.	Один из видов дистанционного банковского обслуживания клиентов, использующий среду Интернет в качестве транспорта и стандартные (доступные на данный момент большинству пользователей Интернета) Web-браузеры, такие как Internet Explorer и Netscape Navigator, не требующие установки дополнительного программного обеспечения на стороне клиента
Земсков В.В. «Банковские услуги в Интернет». Электронная публикация, (http://www.e-commerce.ru/biztech/implementation/internet_services/bank_service.html)	Возможность совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с наличными), через Интернет
Берстенева О.Г. Информационные резервы повышения качества услуг интернет-банкинга: дис. ... канд. экон. наук. Москва. 2005.	Система применения того или иного программного обеспечения различных услуг банка (кредитной организации либо оператора интернет-банкинга) по предоставлению доступа к счету клиента через Интернет (с использованием сети Интернет) и осуществлению расчетов в режиме реального времени.
Демченко М.О. Методы оценки эффективности интернет-технологий в коммерческих банках: дис. ... канд. эконом. наук. СПб. 2005.	Вид электронной коммерции, используемый кредитными организациями, для дистанционного предоставления стандартных и специальных банковских услуг физическим и (или) юридическим лицам в любой момент времени, без установки дополнительного программного обеспечения, посредством использования сети Интернет
Указание Банка России «О рекомендациях по информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных организаций в сети интернет» №16-Т от 03.02.04	Дистанционное банковское обслуживание, посредством использования интернет-технологии, через операционный WEB-сайт кредитной организации
Департамента Казначейства США по борьбе с финансовыми преступлениями (FinCEN) «A Survey of Electronic Cash, Electronic Banking and Internet Gaming»	Вспомогательный канал доставки информации, посредством которого клиенты могут совершать электронные транзакции без физического посещения офиса банка

Источник: составлено автором по материалам официальных источников

Как известно, процесс интеграции отдельных информационных сетей, завершившийся к середине 80-х годов, в конечном итоге, объединился в единую сеть «Интернет». Информационные технологии, основанные на использовании сети Интернет, позволяют в наибольшей степени учитывать специфику российского финансового рынка, что проявляется в следующем:

- возможность иметь полную, точную и достоверную информацию о текущем положении банка на финансовом рынке;
- высокая технологичность платежных операций позволяет менеджерам концентрироваться на параметрах доходности, ликвидности и устойчивости банка;
- оперативность и интегрированный характер получаемой информации позволяет незамедлительно принимать корректирующие управленческие решения;
- совокупность всех параметров получаемой информации предоставляет возможность менеджерам планировать и прогнозировать график ликвидности активов банка с зависимости от предполагаемых к проведению тех или иных сделок.

Принципиальная схема функционирования системы электронных банковских услуг представлена на рисунке 1 [9].

Все эти инновационные преимущества, созданные системой «Интернет» позволили ряду ведущих банков существенно расширить электронные средства платежей с целью сокращения операционных издержек, укрепления соевой конкурентоспособности и получения новых источников дохода. Процесс кооперации в сфере электронных банковских услуг закономерно привел к формированию стратегических банковских альянсов, крупнейшими из которых являются «Integration» (союз 18 банков), «MFSDC» и «First Global Commerce».

Например, в США стратегические банковские альянсы активно развивают домашний и корпоративный банкинг, предполагающий обмен данными между клиентами и банками по телефонным линиям связи и известные как системы «Клиент-банк». Кроме того, эти объединения дали толчок развития в мире торговых терминалов для обслуживания держателей пластиковых карт, а также сетей *банкоматов* [10].

Однако степень распространенности интернет-банкинга в России несравненно более скромная, чем в зарубежных развитых странах. Так, в настоящее время количество пользователей интернет-банкинга в России оценивается на уровне 40-50 тыс. человек. Для сравнения, в «Wells Fargo» (США) через интернет обслуживается свыше 4 млн. человек, в «Swedbank» (Швеция) – 1,5 млн. Можно сравнить уровень проникновения интернет-банкинга в России, который составляет всего 1,5-2%, и в некоторых других странах: в Канаде - 67%, в США - 44%, в Швеции - 54% [11].

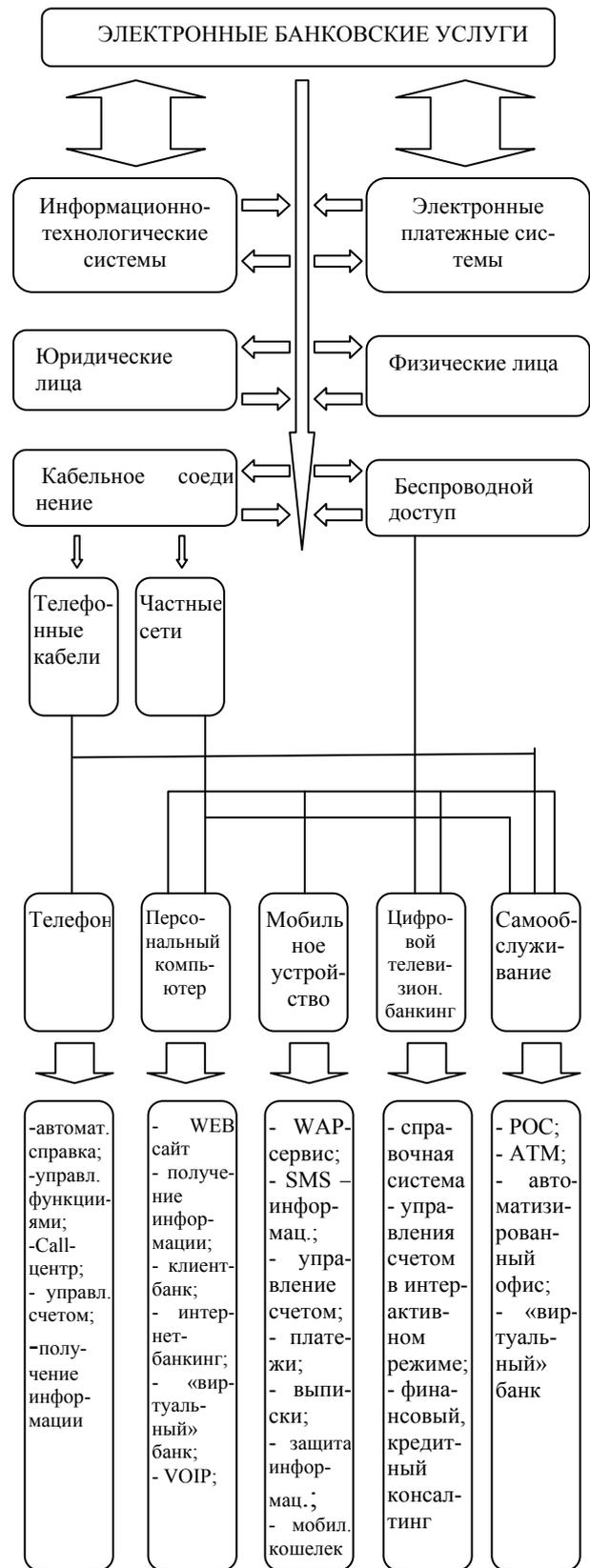


Рис. 1 - Схема функционирования системы электронных банковских услуг

В определенной степени это связано с тем, что интернет не является единственным каналом получения необходимой информации при реализации электронных банковских услуг. Альтернативными каналами получения

необходимой информации могут быть коммутируемые телефонные линии, выделенные каналы связи, телекоммуникационные сети операторов мобильной связи, устройства самообслуживания и другие. При этом может использоваться и комбинация каналов, например, доступ через интернет с мобильного телефона.

Инновационные процессы, связанные с развитием электронных банковских услуг, специалисты [Дьяченко, Достов, Банковский саммит] подразделяют на системы межбанковского информационно-финансового обмена (переводов) и, собственно, системы электронных банковских расчетов.

Так, системы межбанковского информационно-финансового обмена, крупнейшей среди которых является ведущая международная организация в сфере финансовых телекоммуникационных переводов «SWIFT», обеспечивает межбанковский обмен информацией только между каждыми двумя участниками. Эти системы обеспечивают оперативную передачу и хранение расчетных документов, а так же обмена юридической информацией и не являются клиринговыми организациями.

В свою очередь системы электронных банковских расчетов, крупнейшими среди которых являются «Sagittaire», «CHIPS» и «CHAPS», регулируют платежные обязательства на многосторонней основе.

В России в качестве технологической основы функционирования межбанковского информационного обмена используется телетайп и его международный аналог - телефакс, а также системы электронной почты и специализированных сетей телекоммуникаций «РОСПАК», «Спринт», выделенные телефонные сети и др.

Можно заключить, что электронные банковские услуги представляют собой инновационную технологию на основе объединения систем межбанковского информационно-финансового обмена и электронных банковских расчетов, предназначенную для оказания банком

своих услуг в режиме реального времени (онлайн) и без необходимости посещения банковского офиса.

Литература

1. Полищук А.И. Банковский менеджмент / под ред. О.И. Лаврушина. — М.: Кнорус. - 2009.- 560с.
2. Шубин К.А. Управление банковскими инновациями на рынке дистанционного обслуживания на основе оценки экономической эффективности: дис. ... канд. эконом. наук.- Пермь, 2007.
3. Рубинштейн Т. Б. Пластиковые карты / Т.Б. Рубинштейн, О.В. Мирошкина. — М.: Гелкос АРВ, 2005.- 416с.
4. Кочергин Д.А. Электронные деньги / Д.А. Кочергин. — Изд. Маркет ДС, ЦИПСИР. — 2011.- 424с.
5. Викулов В.С. Типология банковских инноваций / В.С. Викулов // Финансовый менеджмент. — 2004. - № 6. — С. 75-82.
6. Банковское дело / под ред. проф. О.И. Лаврушина. - М.: Кнорус. -2005. - 768 с.
7. Банки и банковское дело/ под редакцией д.э.н., профессора И.Т. Балабанова. - Спб: Питер. - 2007. - 448 с.
8. Банковская система России. Настольная книга банкира. // ред. кол. А. Грязнова, А. Молчанов, А. Тавасиев и др. - М.: 2005. Книга 1,2,3.
9. Науменко А.И. Оценка эффективности внедрения инновационных информационных технологий в банковской деятельности: дис. ... канд. эконом. наук. — Новосибирск, 2006.
10. Достов В.Л. Организация операций с электронными деньгами: общие и частные проблемы реализации / В.Л. Достов, П.М. Шуст// Расчеты и операционная работа в коммерческом банке.- 2013.- № 1.
11. Дьяченко О.А. Дистанционно-банковское обслуживание должно быть оперативным, эффективным и безопасным /О.А.Дьяченко // Национальный Банковский Журнал. — 2011. - №9 (88).
12. Киселев С.В., Курбиев И.У. Особенности формирования конкурентоспособных стратегий развития на рынке информационно-коммуникационных услуг // Вестник Казанского технологического университета. — 2010. - №2. — С. 378-384.
13. Никифоров Н.А. Основные предпосылки формирования системы государственных электронных услуг в Республике Татарстан // Вестник Казанского технологического университета. - 2011. - № 5.- С. 214-223.