

Кудинова О. В.

Инновационные банковские услуги для физических лиц: тренды, проблемы и перспективы*

В статье представлены современные особенности инновационных банковских услуг для физических лиц. Рассмотрены наиболее популярные инновационные банковские услуги для физических лиц на примере ПАО «Сбербанк». Обозначены проблемы внедрения инновационных банковских услуг. Выявлены тренды и перспективные направления в банковской сфере. Сделан вывод об основных характеристиках современного эффективного банка как многофункционального центра.

Ключевые слова: инновация, инновационные банковские услуги, банковские сервисы, интернет-банкинг.

ГРНТИ: Экономика / Экономические науки: 06.73.55 Банки.

ВАК: 08.00.10

Kudinova O. V.

Innovative banking services for individuals: trends, problems and prospects

The article presents the modern features of innovative banking services for individuals. The most popular innovative banking services for individuals are considered on the example of Sberbank PJSC. The problems of introducing innovative banking services are identified. The trends and promising directions in the banking sector are identified. The main characteristics of a modern, efficient bank as a multifunctional centre are concluded.

Key words: innovation, innovative banking services, banking services, Internet banking.

JEL classifications: G 21

В современных реалиях в банковском секторе существует высокая конкуренция по поводу привлечения наибольшего числа клиентов [4].

© Кудинова О. В., 2021

* Статья подготовлена на основе пленарного доклада X-й всерос. науч.-практ. конф. студентов и аспирантов с международным участием «Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир» (10 июня 2021 г., СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина). Научный руководитель д-р экон. наук, проф. Космачева Н.М.

Это связано главным образом с относительно идентичным спектром предоставляемых банковских услуг. Зачастую больший объем клиентов получает тот банк, который предлагает инновационные услуги, удовлетворяющие потребности клиентов наилучшим образом.

Для начала стоит отметить, что понимается под инновационной банковской услугой. Инновационная банковская услуга – это новая, введенная банком услуга, сопровождающая и оптимизирующая проведение банковских операций, направленная на удовлетворение потребностей клиентов.

В связи с цифровизацией банковских услуг и сложившейся эпидемиологической обстановкой – пандемией Covid-19, наибольший акцент инновационной банковской деятельности направлен на дистанционное предоставление услуг. Этот процесс реализуется через «Home Banking». Он подразумевает использование банковских услуг в удобном для клиента месте или же, если исходить из названия, «на дому» с помощью компьютерных или мобильных устройств [2].

Сбербанк является одним из главных новаторов в отечественном банковском секторе, что повышает его привлекательность для клиентов. В связи с этим рассмотрим наиболее популярные инновационные банковские услуги, введенные с 2018 г. по настоящий момент в ПАО «Сбербанк».

Сбербанк, как и любой банк, старается большую часть инновационной деятельности направлять в развитие дистанционного обслуживания. В 2020 г. число активных клиентов банка среди физических лиц возросло до 98,9 млн человек. Из них 74% взаимодействуют с банком через цифровые каналы. То есть большая часть активных пользователей банка использует цифровые каналы, что в свою очередь подтверждает целесообразность действий банка (рис. 1, составлено автором по официальным данным Сбербанка [7]).

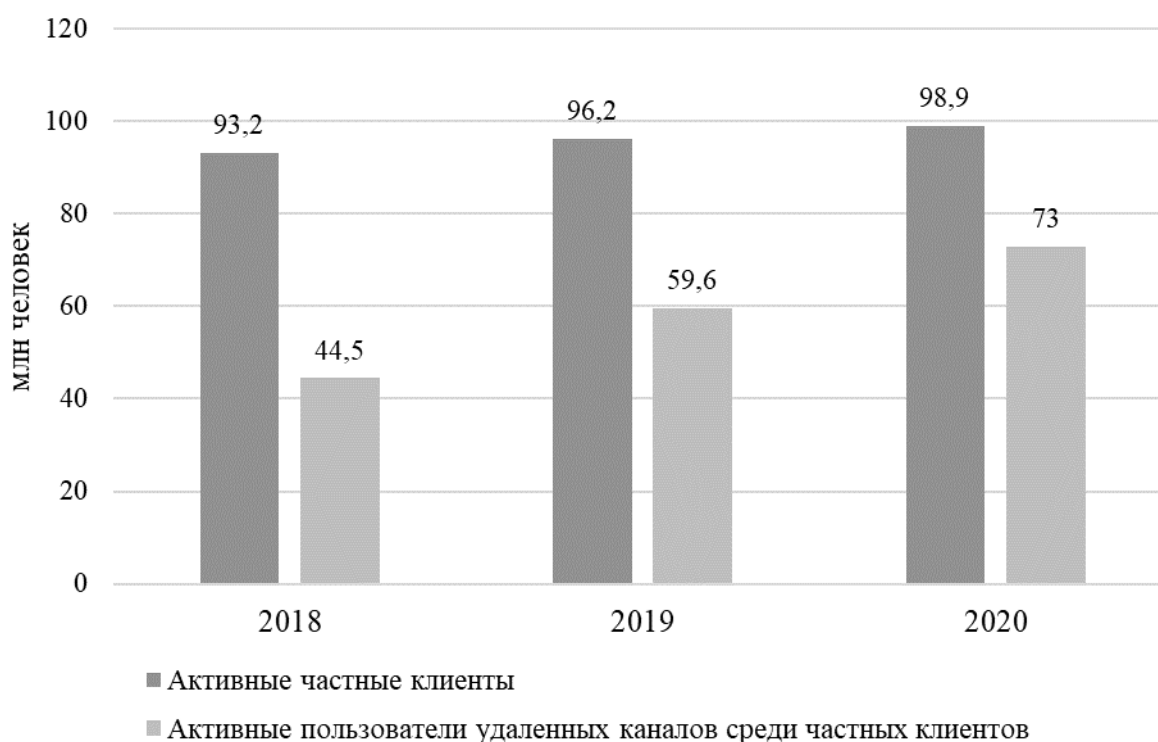


Рис. 1. Активные частные клиенты Сбербанка и пользователи удаленных каналов

Можно выделить несколько основных направлений инновационной деятельности Сбербанка:

- оптимизация существующих услуг и сервисов;
- увеличение доступности имеющихся продуктов;
- работа с обращениями клиентов;
- разработка новых сервисов.

Рассмотрим конкретные инновационные банковские услуги [5; 8], введенные Сбербанком:

1) Работа с обращениями: «Мои обращения» – сервис, направленный на работу с жалобами. Он позволяет клиенту видеть список своих жалоб, их статус и срок решения, а также имеет возможность задать дополнительные вопросы по представленным жалобам в чате;

2) AI-технологии¹:

— Чат-бот, который позволяет автоматически решить вопросы клиента в 65% случаев. Чат-бот доступен клиентам в трех каналах: мобильное приложение, интернет-банк и сайт банка;

— «Салют» – голосовой ассистент. В целом он направлен на то же, что и чат-бот. Данная услуга в настоящее время еще не показала конкретных результатов, так как была введена не так давно, но уже можно сказать, что самыми популярными запросами являются: запрос баланса по счету или карте, оплата мобильного телефона и перевод денежных средств.

3) Сбербанк Онлайн: сервис интернет-банка. В 2019 г. Сбербанк выпустил масштабное обновление сервиса. Оно позволяет приложению подстраиваться под задачи и нужды каждого клиента, предлагая индивидуальные варианты наиболее популярных действий. Также в приложении появились истории, каталог, профили и анимации. В 2020 г. Сбербанк Онлайн также пополнился большим количеством новых продуктов и услуг, при этом произошла оптимизация введенных ранее предложений.

Также нельзя не отметить, что банк начал адаптировать мобильное приложение для молодых клиентов. Новые пользователи видят приветственные stories, подростки получают push-уведомления с пошаговой инструкцией по использованию продуктов банка. В диалогах запущен специальный канал для молодых клиентов СберКот.

4) Сбербанк ID: Сбербанк ID стал единой системой идентификации для удобного и безопасного входа в онлайн-сервисы Сбербанка и партнеров. К Сбербанк ID присоединились Delivery Club, Окко, Ситимобил, Рамблер, Беру и др. Общее количество сервисов, на которые клиенты могут войти по Сбербанк ID, превысило 40.

¹ AI-технологии – технологии распознавания тематики клиентского вопроса для запуска нужного сценария обслуживания.

5) Кредитование:

— Жилищное кредитование. Для этих целей Сбербанк предлагает своим клиентам воспользоваться сервисом «ДомКлик». Он позволяет снизить процентную ставку по ипотечному кредитованию и получать персональные предложения. Кроме того, банк запустил личный кабинет по обслуживанию полученной ипотеки.

— Потребительское кредитование – «Покупай со Сбербанком» – сервис онлайн-кредитов Сбербанка, который объединяет клиентов, партнеров и финансовые организации при оформлении покупки в кредит. Данный сервис был запущен в конце 2018 г. и позволяет клиентам использовать его для покупки товаров на сайтах партнеров банка.

— «Кредитный потенциал» – сервис Сбербанка, позволяющий клиенту до подачи заявки на кредит рассчитать доступные лимиты по различным кредитным предложениям. Он включает не только расчет лимитов по потребительским кредитам, но и лимитов по ипотечному кредитованию, покупкам через сервис «Покупай со Сбербанком», кредитным картам, автокредитам и рефинансированию.

6) Платежи: «Мои операции» – сервис персонализации платежей, запущенный в 2019 г. На основе истории платежей клиента в Сбербанк Онлайн формируется лента с иконками поставщиков услуг, которые клиент оплачивает регулярно. По клику клиент попадает в «карточку» поставщика, где уже предзаполнены реквизиты оплаты, отображается информация о выставленных счетах и подключенных Автоплатежах.

7) Дебетовые карты: банк запустил сервис, который позволяет заказать любую карту в Сбербанк Онлайн и начать ей пользоваться до момента получения пластиковой карты в офисе банка, а также в 2020 г. стала доступна услуга доставки карты курьером в 19 городах России. Также у клиентов появилась возможность подать заявку на закрытие дебетовой карты через чат-бот.

8) Инвестиции: «Сбер Инвестиции» – сервис, в котором собраны готовые инвестиционные решения от профессионалов Сбербанка, а также инструменты, позволяющие инвестировать самостоятельно. Умный поиск позволяет отображать все возможные вариации доступные для инвестирования при заданных параметрах.

Все приведенные выше банковские услуги направлены главным образом на удобство для пользования клиентам и оптимизацию взаимодействия банка и клиента, позволяющие экономить время как клиента, так и банковского работника. Акцент на дистанционном обслуживании не мог не сказаться на деятельности банка – это приводит к сокращению физических отделов банка, но также Сбербанк отмечает ежегодный прирост новых клиентов, основной частью которых являются представители молодежи.

Отдельного внимания заслуживает переход Сбербанка к формату экосистемы, которая предполагает большое количество онлайн-сервисов, охватывающих все сферы жизни общества. Сбербанк создал такие сервисы, как: «СберМаркет» (доставка продуктов из супермаркетов), «СБЕР ЕАПТЕКА» (доставка лекарств), «СберМегаМаркет» (покупка и доставка различных товаров), и др. Тем самым он расширил сферу своей деятельности, предлагая большое количество небанковских услуг.

Информация о клиентах, пользующихся сервисами экосистемы, объединяется в едином хранилище данных – SberProfile. На основе этих данных создаются персональные предложения, наиболее подходящие клиентам. Это позволяет увеличить удовлетворенность банковскими услугами, так как предложения создаются на основе интересов и индивидуальных особенностей клиентов. Как итог, небанковские услуги оказывают положительное влияние на банковские продукты и услу-

ги, позволяя продавать их в большем объеме. В 2020 г. это позволило совершить дополнительный объем продаж в размере 75 млрд р.

При введении инновационных услуг любой банк по мнению специалистов [6] сталкивается с рядом проблем:

1) За счет пробелов знаний в финансовой грамотности со стороны физических лиц появляется недоверие к чему-то новому и еще неопробованному.

2) Возможно неправильное донесение информации до клиента за счет коммуникаций (письменных и устных).

3) Значительная стоимость инновационных услуг. Данная проблема не актуальна для Сбербанка, так как он располагает достаточной финансовой базой для реализации новых проектов, но для небольших кредитных организаций это может оказаться решающим фактором.

4) Проблема защиты и конфиденциальности информации. Постоянное развитие технологий обязует банки учитывать все моменты в защите данных своих клиентов при внедрении новых услуг и сервисов во избежание утечки личных данных пользователей банковскими услугами.

Над решением представленных проблем Сбербанк регулярно работает. Так, например, как говорилось выше, Сбербанк использует пошаговую инструкцию для новых пользователей в формате stories и push-уведомлений.

В связи с этим следует отметить, что Сбербанк является безусловным лидером в инновациях банковской деятельности. Однако как наиболее яркие тенденции и перспективные направления в банковском секторе на данный момент специалисты [1; 3] выделяют следующие:

– еще более усовершенствованные мобильные приложения, включающие максимальный спектр банковских услуг, характеризующихся удобством и простотой использования. Банк старается персо-

нализировать свои приложения, подбирая наиболее подходящие конкретному клиенту услуги для повышения заинтересованности клиентов своими сервисами;

– расширение каналов продвижения банковских услуг и освоение новых площадок. Нельзя было не заметить резкий скачок популярности таких приложений как Likee и TikTok. В 2020 г. эти площадки для продвижения рекламных компаний и новых услуг использовали только 2 банка: Сбербанк и Тинькофф банк, но ожидается, что в 2021 данные приложения будут осваивать и другие банки;

– роль офиса банка продолжает снижаться, переводя все в дистанционные формы взаимодействия банка и клиентов. Здесь стоит отметить, что несмотря на данную тенденцию Альфа-Банк и Сбербанк, наоборот, открыли офисы с новым форматом. Функция таких офисов получилась скорее имиджевая и развлекательная. Так, например, Сбербанк открыл одно из отделений банка в г. Москва совместно с McDonalds. Из этого вышла достаточно необычная коллаборация для банковского сектора;

– демократизация банковского взаимодействия с клиентами в офисах банка. Так, например, в некоторых офисах Сбербанка, банка «ФК Открытие» и ряда других отказались от привычных стоек и касс, а общение с клиентами теперь за круглыми столиками. Кстати, этот тренд может негативно восприниматься клиентами, желающими приватности при обсуждении своих финансовых планов.

Из данных тенденций и перспективных направлений кредитные организации могут создать десятки новых банковских услуг, так как современные реалии таковы, что без постоянного развития и инноваций банк может быстро потерять свои позиции, и, как следствие, клиентов.

Также необходимо отметить, что в целом многие тенденции развития являются актуальными не только для отечественного банковского сектора, но и мирового. Так, например, цифровизация услуг уже

давно развивается в зарубежных странах. Аналогичная ситуация с индивидуальным подходом к клиенту. Одним из наиболее значимых отличий можно выделить воздействие социальных проблем на выбор сотрудников.

Так, например, из-за ряда социальных проблем, возникших в США, организации, в том числе и банковские, практически обязаны соблюдать определенные требования при найме сотрудников. Один из крупнейших банков США – JPMorgan Chase & Co – отмечает как один из основных принципов своей деятельности следующий: инвестиции в сотрудников и культивирование разнообразной и инклюзивной рабочей среды [9], в то время как в нашей стране «эффективные менеджеры» [7] стремятся к явно ненужной стандартизации в отношении сотрудников.

Таким образом, следует признать, что качественный современный банк представляет из себя динамичную и быстро изменяющуюся структуру, постоянно предлагая инновационные продукты и услуги, в том числе и услуги небанковского характера, объединяя в себе множество сервисов, становясь по сути многофункциональным центром, но, оставаясь для своих клиентов наилучшим вариантом классического банка, привлекает тем самым все больший поток новых клиентов, особенно молодых.

Список литературы

1. Айвазова М.А. Инновационное развитие сферы банковских услуг // Скиф. – 2020. – № 7(47). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnoe-razvitie-sfery-bankovskih-uslug> (дата обращения: 04.06.2021).
2. Баско О.В. Инновационные продукты и технологии российских коммерческих банков в условиях формирования цифровой экономики // Вестник евразийской науки. – 2019. – № 5. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-produkty-i-tehnologii-rossiyskih-kommercheskih-bankov-v-usloviyah-formirovaniya-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 02.06.2021).
3. Каблучко Ю.В. Направления развития инновационных технологий в сфере оказания банковских услуг // Вопросы науки и образования. – 2018. – № 16 (28). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-razvitiya-innovatsionnyh-tehnologiy-v-sfere-okazaniya-bankovskih-uslug> (дата обращения: 30.05.2021).

4. Космачева Н.М. Современное состояние и перспективы развития банковских розничных услуг в России // Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир: сборник статей III Международной научно-практической конференции / под общ. ред. В.Н. Скворцова, отв. ред. Н.М. Космачева, 2013. – С. 106–114.

5. Нороян Р.М. Инновационная деятельность ПАО Сбербанк // Инновационная наука. – 2018. – № 3. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnaya-deyatelnost-pao-sberbank> (дата обращения: 30.05.2021).

6. Руденко О.Н., Свинолупова В.А. Проблемы внедрения инновационных продуктов и услуг в банковском секторе // Научный журнал. 2019. № 9 (43). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-vnedreniya-innovatsionnyh-produktov-i-uslug-v-bankovskom-sektore> (дата обращения: 03.06.2021).

7. Черкасская Г.В. «Эффективный» менеджмент как угроза безопасности: социальный и организационный аспекты // Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир: сборник статей XI всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – СПб., 2020. – С. 113–127.

8. Официальный сайт «Сбербанк». – URL: <https://www.sberbank.ru/ru/person> (дата обращения: 01.06.2021).

9. Официальный сайт «JPMorgan Chase & Co». – URL: <https://www.jpmorganchase.com/about/governance/esg> (дата обращения: 04.06.2021).

References

1. Ajvazova M.A. *Innovacionnoe razvitie sfery bankovskih uslug*. Skif. 2020. №7 (47). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnoe-razvitie-sfery-bankovskih-uslug>

2. Basko O.V. *Innovacionnye produkty i tekhnologii rossijskih kommercheskih bankov v usloviyah formirovaniya cifrovoj ekonomiki*. Vestnik evrazijskoj nauki. 2019. № 5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-produkty-i-tehnologii-rossijskih-kommercheskih-bankov-v-usloviyah-formirovaniya-tsifrovoy-ekonomiki>

3. Kabluchko Yu.V. *Napravleniya razvitiya innovatsionnyh tekhnologij v sfere okazaniya bankovskih uslug*. Voprosy nauki i obrazovaniya. 2018. № 16 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-razvitiya-innovatsionnyh-tehnologiy-v-sfere-okazaniya-bankovskih-uslug>

4. Kosmacheva N.M. *Sovremennoe sostoyanie i perspektivy razvitiya bankovskih roznichnyh uslug v Rossii*. V sbornike: Problemy i puti social'no-ekonomicheskogo razvitiya: gorod, region, strana, mir. III Mezhdunarodnaya nauchno-prakticheskaya konferenciya: Sbornik statej. 2013. P. 106–114.

5. Noroyan R.M. *Innovatsionnaya deyatel'nost' PAO Sberbank*. Innovatsionnaya nauka. 2018. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnaya-deyatelnost-pao-sberbank>

6. Rudenko O.N., Svinolupova V.A. *Problemy vnedreniya innovatsionnyh produktov i uslug v bankovskom sektore*. Nauchnyj zhurnal. 2019. №9 (43). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-vnedreniya-innovatsionnyh-produktov-i-uslug-v-bankovskom-sektore>

7. Cherkasskaya G.V. *«Effektivnyj» menedzhment kak ugroza bezopasnosti: social'nyj i organizacionnyj aspekty*. Problemy i puti social'no-ekonomicheskogo razvitiya: gorod, region, strana, mir. Sbornik statej III vserossijskoj nauchno-prakticheskoy konferencii s mezhdunarodnym uchastiem. Sankt-Peterburg, 2020. P. 113–127.

8. Oficial'nyj sajt «Sberbank». URL: <https://www.sberbank.ru/ru/person>

9. Oficial'nyj sajt «JPMorgan Chase & Co». URL: <https://www.jpmorganchase.com/about/governance/esg>