

АКТИВНОСТЬ БАНКОВ В СФЕРЕ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

А. Д. Кашникова, А. Ю. Мишук

ГУО «Институт бизнеса Белорусского государственного университета», г. Минск;

kashnastia@gmail.com; mibuk3105@mail.ru;

науч. рук. – Н. В. Мальцевич, канд. экон. наук, доц.

В современных условиях инновационная деятельность становится неотъемлемой частью работы любого коммерческого банка, задача которого заключается в том, чтобы активно развиваться, привлекать новых клиентов, инвесторов, квалифицированный персонал. Именно поэтому стал актуален вопрос изучения инноваций. Объекты исследования: ЗАО «МТБанк» и ЗАО «Цептер Банк». Цель работы заключается в разработке предложения по совершенствованию инновационной деятельности для повышения конкурентоспособности в ЗАО «Цептер Банк». В результате разработана комплексная методика изучения технологического влияния на процесс формирования лояльности и доверия клиентов банка, которая базируется на сочетании количественных и качественных методов сбора, разработаны научно-практические рекомендации, направленные на повышение эффективности работы банка ЗАО «Цептер Банк».

Ключевые слова: инновации; банковские инновации; банковская сфера; показатели доверия.

Банковские инновации – это доведенные до клиентов и принятые ими новые или кардинально видоизмененные услуги или продукты, внедренные в банковский процесс современные технологии, в том числе и инфокоммуникационные, позволяющие изучить экономический или социальный эффект [2].

На апрель 2020 года банковскую деятельность в Республике Беларусь осуществляют 24 банка и 3 небанковских кредитно-финансовых организации.

По данным портала infobank.by в народном рейтинге белорусских банков, составленном по отзывам посетителей портала, банки, занимающие первые три позиции (ЗАО «РРБ-Банк», ОАО «Франсабанк», ОАО «Технобанк»), имеют так называемые показатели доверия в диапазоне 54,0-52,9; банки, замыкающие список (ЗАО «Цептер Банк», ОАО «Банк Дабрабыт», ЗАО «ТК Банк»), имеют показатели доверия в диапазоне от 26,0 до 0,0.

Достаточно высокие показатели доверия обусловлены способностью банков к инновациям, функциональностью и удобством в практическом применении каналов дистанционного банковского обслуживания, запуском на рынок новых банковских продуктов и сервисов.

Изучив общую характеристику деятельности банков, остановимся на результатах оценки деятельности и технологического развития ЗАО «МТБанк» и ЗАО «Цептер Банк».

Закрытое акционерное общество «Минский Транзитный Банк» – член Ассоциации белорусских банков, Сообщества всемирных межбанковских финансовых коммуникаций. С начала своей деятельности Банк имеет на белорусском рынке репутацию надежного банка [3].

В свою очередь, закрытое акционерное общество «Цептер Банк» является членом Группы Zepster. Сегодня ЗАО «Цептер Банк» – многопрофильное финансовое учреждение, ориентированное на обеспечение качественного сервиса для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и частных клиентов [1].

Проведем технологический анализ ЗАО «МТБанк» и ЗАО «Цептер Банк»:

ЗАО «МТБанк» и ЗАО «Цептер Банк» используют одно банковское программное обеспечение SC-BANK NT, которое автоматизирует операции, учет, управление, аналитику универсального многофилиального банка, разные программы валютно-обменных операций, а также разные программные продукты класса CRM, ERP и BI.

ЗАО «МТБанк» в качестве программного продукта класса ERP и BI использует Bitrix24, который представляет собой набор из пяти важных и полезных инструментов, которые помогают бизнесу работать: CRM, Задачи и проекты, Контакт-центр, Сайты и магазины, Онлайн-офис.

Также в ЗАО «МТБанк» была внедрена линейка аналитических продуктов SAP BusinessObjects BI, которая позволила упростить ежедневную работу пользователей системы, открыв новые возможности для доступа и анализа информации.

В свою очередь, ЗАО «Цептер Банк» в качестве программного продукта класса ERP использует бесплатный сервис Outlook Customer Manager, которые сканирует все задачи, звонки и автоматически привязывает всю эту информацию к соответствующим контактам. Следует отметить, что ЗАО «Цептер Банк» не использует программные продукты класса CRM и BI.

Таким образом, ЗАО «МТБанк» имеет существенно более обширную базу программного обеспечения, чем ЗАО «Цептер Банк». Так, ЗАО «МТБанк» постоянно мониторит рынок банковских услуг, разрабатывает модели оказания новых банковских услуг, внедряет инновационные технологии и расширяет спектр оказываемых банковских услуг для клиентов.

Рассмотрим сравнительную характеристику банковских продуктов ЗАО «Цептер Банк» и ЗАО «МТБанк», которая представлена в таблице.

**Сравнительная характеристика банковских продуктов
ЗАО «Цептер Банк» и ЗАО «МТБанк»**

<i>Банковские продукты</i>	<i>ЗАО «Цептер Банк»</i>	<i>ЗАО «МТБанк»</i>
Дебетовые карты	БЕЛКАРТ Стандарт, Visa Electron (BYN), Visa Classic (BYN), Цептер Эспрессо (BYN), Visa Gold (BYN), Детская Цептер Юниор	Халва (рассрочка), PayOka – карта, Автокарта, ИКС Карта, Бонусная Халва плюс (BYN), Hello, world!, МТБанк-Корона, Visa Classic (BYN), Visa Gold (BYN), Visa Infinite (BYN), Visa Platinum (BYN), Имклива.
Кредитные карты	Зарплатная карта с овердрафтом	Халва (карта-рассрочки), Проще простого
Мобильные приложения	Цептер Онлайн	Мобильный банкинг «Мой банк», Denegram, МТБанк НСЕ
Другие продукты	Онлайн-платформа обмена валют Zepster FX, Visa, Цептер Онлайн	МТБанкFX, сервис для перевода денег, USSD-банкинг, 3D Secure,
Инновации	Отсутствуют	Халва (рассрочка), ИКС Карта, платежное кольцо Visa

Таким образом, ЗАО «МТБанк» активно развивается и является одним из главных новаторов на белорусском финансовом рынке, что в свою очередь обеспечивает ему получение дополнительной прибыли от конкурентного преимущества. В свою очередь, ЗАО «Цептер Банк» необходимо развиваться в сфере инновационных банковских продуктов.

В качестве такой инновации авторами работы предлагается выпустить платежную карту, которая будет вмещать в себя все карты лояльности клиента. На данной карте будет размещен чип, при считывании которого будет производиться оплата.

Рассчитаем экономическое обоснование внедрения предлагаемой платежной карты:

1. Для реализации проекта, с поддержкой Банковского Процессингового Центра стоимость программного обеспечения составит 20 тыс. долларов США, что составляет 41,1 тыс. рублей.

2. Ориентировочная стоимость аренды помещения в 10 кв. м. равняется 70 долларов США, что составляет 143,5 рублей в месяц.

3. Для поддержания работоспособности внедряемой услуги необходимо ввести в штат трех сотрудников IT-отдела, ориентировочный размер заработной платы которых составит 3900 рублей в месяц. Начисления на фонд заработной платы составят: 1365 рублей в месяц – отчисления в Фонд социальной занятости населения, 39 рублей в месяц – отчисления в Белгосстрах.

4. Стоимость расходного материала / пластиковых карт равняется 3000 рублей на шесть месяцев.

5. Для привлечения клиентов необходимо воспользоваться маркетинговыми услугами. Стоимость оформления платежных карт составит 1500 рублей. Стоимость продвижения внедряемой услуги: билборд – 840 рублей в месяц; реклама на странице сайта – 1344 рублей в месяц.

Средний приток клиентов за год планируется в размере 6000 человек. Предлагаемый годовой тариф услуги для клиента составляет 20 рублей. Реализовав проект, ЗАО «Цептер Банк» получит 120 тыс. рублей годового дополнительного комиссионного дохода, что значительно улучшит финансовое состояние Банка и расширит клиентскую базу.

Согласно расчету, Банк начнет получать чистую прибыль с 14 месяца реализации проекта, то есть окупаемость проекта составляет 14 месяцев.

Таким образом, реализация данных направлений развития позволит удержать существующую клиентскую базу, привлечь новых клиентов, сформировать стабильный доход от оказания услуг клиентам, нарастить прибыль, повысить показатели рентабельности банковского бизнеса, что позволит обеспечить устойчивость банка, укрепить позиции на рынке банковских услуг и в конечном итоге повысить инвестиционную привлекательность.

Библиографические ссылки

1. Zepsterbank.by – Банк [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.zepsterbank.by>. – Дата доступа: 05.04.2020.
2. Друкер, Питер Ф. Бизнес и инновации : пер. с англ. / Питер Ф. Друкер. – М.: ИД «Вильямс», 2009.
3. МТБанк – Банк свежих решений [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.mtbank.by>. – Дата доступа: 05.04.2020.