



Инновации в настоящее время - не просто одно из явлений, определяющих экономический рост, развитие, структурные сдвиги и т.п. Инновации стали сутью современного развития во всех сферах экономики, в том числе и в банковском деле. Инновации представляют собой внедренные в производство или в сферу услуг новшества в форме объектов, технологий, продуктов, являющихся результатом научных исследований, изобретений и открытий и качественно отличающихся от своих аналогов, или не имеющих аналогов.

ЦЕЛЬ ИСЛЕДОВАНИЯ

Целью исследования является разработка и обоснование методических положений по анализу и формированию инновационных банковских технологий, обеспечивающих повышение эффективности банковского бизнеса в секторе розничного обслуживания физических лиц.

Содержание поставленной цели предопределило следующие **задачи исследования** :

- исследовать теоретические основы инновационной деятельности коммерческих банков и установить взаимосвязи между базовыми проблемами их инновационного развития, выявить особенности разработки и реализации инновационных банковских технологий, оценить их влияние на инновационный потенциал и эффективность работы отечественных коммерческих банков;
- определить современные направления совершенствования банковских операций с учетом зарубежного опыта по внедрению инновационных банковских технологий;
- проанализировать существующие классификации банковских инновационных технологий и на их основе разработать научно-обоснованную классификацию инновационных банковских технологий;
- определить приоритетные направления развития банковских инновационных технологий на примере обслуживания физических лиц в белорусских коммерческих банках, наилучшим образом удовлетворяющих потребности клиентов банка и способствующих расширению на этой основе клиентской базы и повышению конкурентоспособности банка;

- обосновать необходимость внутрибанковского планирования и внедрения инновационных банковских технологий, а также реализации продуктовых инноваций как основного объекта инновационных банковских технологий, обеспечивающего эффективное развитие коммерческого банка;

- разработать и обосновать возможность внедрения в деятельность коммерческого банка инновационных технологий обслуживания населения, в частности в области депозитных услуг, предоставляемых физическим лицам.

- **Объектом исследования** являются белорусские коммерческие банки, реализующие инновационные технологии банковского обслуживания физических лиц на современном этапе развития отечественной рыночной экономики.
- **Предмет исследования** составляют организационно-экономические аспекты инновационной деятельности белорусских коммерческих банков и используемые ими инновационные банковские технологии по обслуживанию физических лиц.

Теоретической и методологической базой исследования являются фундаментальные труды и результаты научных исследований отечественных и зарубежных ученых в области теории и практики инновационной деятельности и банковского дела, а также локальные нормативные правовые акты коммерческих банков по исследуемой проблеме, публикации в периодических и отраслевых изданиях, материалы научно-практических конференций и семинаров.

В процессе исследования были использованы следующие методы научного познания: системного и сравнительного анализа, классификаций, статистических наблюдений и группировок, экспертных оценок, научного абстрагирования.

Источниками информационно-статистической базы явились данные Министерства статистики, обзоры рейтинговых агентств в области банковской деятельности, аналитические обзоры состояния коммерческих банков, содержащиеся в научных публикациях и периодической печати.

1. Инновационный банковский менеджмент

В инновационном банковском менеджменте следует выделить два аспекта:

во-первых, процесс управления внедрением технических и технологических новшеств;

во-вторых, процесс постоянных изменений в сфере банковской деятельности в соответствии с изменениями среды.

В мировой банковской практике происходят следующие инновационные изменения.

- Изменение структуры и облика банка в целом:

а) «многоканальная деятельность» при сочетании новых и традиционных технологий и инструментов,

б) самообслуживание;

в) дистанционное обслуживание;

г) использование Интернета;

д) высококвалифицированные индивидуальные консультации;

е) телефонные центры.

Виртуальные банковские и финансовые технологии: управление банковским счетом, наличные расчеты, электронная подпись, заключение договоров, финансовые организации (биржи, банки).

Распределение и организационное разделение банка на три элемента: распространение услуг, производственная часть и портфельный банк.

Оптимизация банковской сети: сегментация, изменения в филиалах и филиальной сети.

Комплексное использование новых информационных и коммуникационных технологий для электронного и смешанного (традиционного и нового) маркетинга. (Клиент сам выбирает форму обслуживания.)

Структурно-технологическая перестройка мидл- и бэк-офисов. Сбор, хранение и аналитическая обработка внутренней информации. Новые возможности внутреннего контроля и аудита.

Изменения в квалификации работников: продукт-менеджер, консультант, специалист по трансакциям и консультациям.

Новые банковские продукты (услуги) на базе новых технологий.

Новые автоматы самообслуживания (моно- и многофункциональные, информационные).

3. Теоретические основы и практические аспекты инновационных банковских технологий

В научной литературе сложились различные точки зрения на соотношение понятий «банковский продукт» и «банковская услуга». Если согласно первой из них - эти понятия практически не различаются между собой, то согласно второй - понятия принципиально различимы. Переход к четкой градации этих понятий неизбежен, хотя в настоящее время он ещё полностью неосуществим, что прослеживается в современной литературе.

Банковская услуга - это действия, направленные на удовлетворение банком потребности клиента. Банковская услуга реализуется посредством продажи банковского продукта.

Банковский продукт - это полностью завершённый комплекс банковских операций, направленный на удовлетворение потребности клиента и имеющий технологическое описание.

Понятие «инновации» применимо ко всем нововведениям во всех сферах функционирования банка, обладающим определенным положительным экономическим или стратегическим эффектом.

Банковские инновации следует определить как результат действий банка, направленных на любые положительные изменения во всех сферах деятельности банка и повышение эффективности его деятельности. Именно постоянные обновления делают инновационный процесс важным средством сохранения позиций на рынке.

Банковские инновационные технологии следует определить как совокупность новых банковских приемов и методов организации банка, влияющих на развитие банка во всех сферах его деятельности и повышающих эффективность деятельности банка (удовлетворение потребностей клиентов, персонала банка и его акционеров).

Выбор любой стратегии, в том числе инновационной, всегда подразумевает построение индивидуального организационно-хозяйственного механизма, обеспечивающего ее осуществление. Ориентация этого механизма, особенности

функционирования и структура построения во многом зависят от специфики инновационных процессов, определяемой типологией нововведений, преобладающих в процессе инновационной деятельности банка. Для того чтобы конкретизировать цели и результаты инновационной деятельности, а также систематизировать подход к множеству ее возможных проявлений, необходима достаточно полная классификация нововведений.

Новые банковские технологии позволяют:

- клиентам — удовлетворять новые потребности в оперативном, качественном и доступном обслуживании на всех уровнях;
- банкам — минимизировать издержки, привлечь новых и повысить лояльность существующих потребителей;
- финансовой системе — обеспечить динамичное развитие и стабильность

Современные банковские технологии

Понятие банковских технологий объединяет такие подсистемы банка, как “Информационная поддержка”, “Безопасность и риски”, “Оптимизация бизнес-процессов”, “Менеджмент и маркетинг”. Это:

- программное обеспечение, обеспечивающее ежедневную реализацию текущих банковских операций;
- специальные компьютерные программы, призванные управлять коммуникациями с клиентами, другими банками, рыночными партнерами, государственными и фискальными органами;
- элементы внутренней и внешней систем защиты информации, баз данных, банкоматов и терминалов самообслуживания, кассовой дисциплины и работы подразделений в современном банке;
- внутренние процедуры и модели, связанные с управлением рисками;
- системы электронного документооборота, связывающие процессы планирования, организации, контроля деятельности и обеспечивающие непрерывный мониторинг исполнительской дисциплины;
- порядок и положения, структурирующие проведение отдельных операций и продажу продуктов;
- разработка новых каналов обслуживания клиентов и др.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

<https://novainfo.ru/article/6386>

<https://www.bestreferat.ru/referat-403062.html>

<https://viafuture.ru/katalog-idej/novye-bankovskie-tehnologii>