

УДК 336.71  
ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ  
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ БАНКОВ

Е. О. МАКСИМОВА

Научный руководитель И. А. ЯНКИНА, д-р экон. наук, проф.  
ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»  
Красноярск, Россия

В настоящее время инновационная деятельность в сфере дистанционного банковского обслуживания (ДБО) – залог оптимальной и продуктивной работы кредитных учреждений России. Чтобы проводить анализ эффективности работы отечественного банка в данной области рекомендуется частично опираться на оценку и обзор результатов инновационной деятельности банков за рубежом.

Использование инновационных цифровых разработок, характерных для зарубежных кредитных учреждений, способствует минимизации рисков, растущих со стороны небанковских конкурентоспособных организаций, у которых есть возможность разработки различных продуктов достаточно эффективно и быстро.

Высокая степень удовлетворенности клиентов современным дистанционным банкингом обеспечивается с помощью следующих основных факторов: высокая скорость, широкие возможности, мобильность и удобство использования.

За результативность внедрения инновации в сферу дистанционного банковского обслуживания присвоены наивысшие оценки следующим банкам: ДБО для корпоративных клиентов – Citi, турецкие Akbank и Garanti Bank, из Польши – mBank, словацкий Tatra banka.

За инновации, внедренные в сферу ДБО, отмечены, помимо банковских, небанковские организации: инновационная финансовая сеть – Lendstar, Banco Industrial (Республика Гватемала), группа Эмираты НБД внедрила сервис DirectRemit.

В качестве ключевых моментов, которые могут повлиять на развитие системы ДБО в России можно кратко выделить:

- 1) использование клиентами вместо банковских карт мобильных приложений;
- 2) клиенты всегда останавливают выбор на более удобных сервисах оплаты (зарубежные банки повсеместно предлагают, например, способ аутентификации – отпечаток пальца или голосовая биометрия);
- 3) необходимо не унифицировать систему ДБО, а персонализировать элементы, т. к. банк должен направлять свою деятельность на удовлетворение потребностей различных групп клиентов.

Таким образом, персонализация сервиса является необходимостью функционирования для дистанционного банковского обслуживания России, что обосновано зарубежным опытом.

