

УДК 004.9

## ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА В РОССИИ

**Воробьев Александр Федорович**

магистрант

Дальневосточный федеральный университет, Владивосток

*author@apriori-journal.ru*

**Аннотация.** В данной статье представлена актуальность и тенденции информатизации банковского бизнеса. Автором раскрываются перспективы информатизации банковских бизнес-процессов, связанные с повышением качества продуктов и услуг для обеспечения потребностей клиентов. Происходящие процессы информатизации являются по своей сути нововведениями, поэтому в качестве ключевой проблемы автором рассматривается сопротивление персонала изменениям. В качестве действенного инструмента, позволяющего учитывать запросы потребителей и готовить персонал банка к изменениям, предлагается использовать организационную культуру.

**Ключевые слова:** информатизация банковского бизнеса; банк; кредитное учреждение; банковские информационные технологии.

# PROSPECTS AND PROBLEMS OF INFORMATIZATION OF BANKING BUSINESS IN RUSSIA

**Vorob'ev Aleksandr Fedorovich**

undergraduate  
Far eastern federal university, Vladivostok

**Abstract.** Relevance and tendencies of informatization of banking business is presented in this article. The author the prospects of informatization of bank business processes connected with improvement of quality of products and services for ensuring needs of clients reveal. The happening processes of informatization are in essence innovations therefore as a key problem the author considers resistance of the personnel to changes. As the effective tool allowing to consider inquiries of consumers and to train the personnel of bank for changes it is offered to use organizational culture.

**Key words:** informatization of banking business; bank; credit institution; bank information technologies.

Актуальность вопросов информатизации банковского бизнеса связана в основном с тем, что меняются требования клиента к банковским услугам. Любой руководитель должен это всегда помнить и учитывать, что соответственно видоизменяются и профили качества банковских услуг (по модели Н. Кано): параметры желаемого качества неизбежно переходят в требуемое, а параметры требуемого качества становятся базовыми [1]. Именно для обеспечения удовлетворенности своих клиентов и сохранения конкурентоспособности на рынке банковских услуг необходима постоянная корректировка банковских технологий, техниче-

ского обеспечения с учетом научных исследований и определения возможностей удовлетворенности клиентов (способов достижения соответствия параметров услуг потребностям потребителей).

Современную банковскую деятельность невозможно представить без использования инновационных технических средств и информационных технологий, позволяющих улучшить качество предоставляемых банком услуг и расширить их ассортимент. Перспективы развития банковского бизнеса в значительной степени связаны с применением прорывных достижений в сфере информатизации деятельности кредитных учреждений, что позволяет совершенствовать функционирование банка.

Как свидетельствует отечественная и зарубежная практика, внедрение банковскими учреждениями новых информационных технологий приводит к существенному повышению эффективности их деятельности [3].

В последнее время наблюдаются процесс интенсивной технико-технологической модернизации банковской системы, связанный с появлением в кредитных организациях и банках автоматизированных систем дистанционного обслуживания, что позволяет не только существенно расширять базу клиентов, но и количество новых банковских услуг. Повышение совместимости платежной системы необходимо для реализации преимуществ информационных технологий (банк-клиентов, процессинговых центров, pos-терминалов, банкоматов) и централизации расчетных услуг на основе единых правил и стандартов.

Внедрение новых банковских услуг на основе современных информационных технологий, позволит банковским организациям повысить скорость и качество проведения операций, упростит расчеты для населения, обеспечит новые возможности работы с наличными и безналичными деньгами, защиту от подделки денежных знаков, предоставит условия для продвижения в удаленных регионах с низким уровнем банковского обслуживания недоступных ранее услуг.

При внедрении и использовании инновационных информационных технологий руководитель должен всегда помнить о том, что невозможно полностью автоматизировать все бизнес-процессы банка, отправляя тем самым на путь «самообслуживания» своих клиентов. Это приведет к потере лояльности и снижению удовлетворенности клиента ввиду отсутствия социальной и психологической привязанности к определенному кредитному учреждению и его сотрудникам. Ведь именно межличностное общение, изучение запросов и потребностей клиента при личном взаимодействии с сотрудником банка является неотъемлемой частью качественной банковского услуги.

Инновационные информационные технологии необходимо рассматривать одним из способов привлечения одних клиентов, удержания и повышения лояльности других клиентов банка наряду с уже привычными способами: процентные ставки по вкладам и кредитам, удобство операционной зоны, клиентоориентированность персонала.

Никакими современными технологиями при обслуживании клиентов нельзя заменить так называемый человеческий фактор. Поэтому следует обратить внимание на то, что наметившаяся тенденция информатизации банковского бизнеса определяет особый подход к персоналу организации, основанный на совершенствовании организационной культуры с учетом требований потребителей к качеству банковских услуг [2].

По мнению автора, основными практическими задачами при работе с персоналом банка становятся следующие:

- 1) совершенствование навыков работы с компьютером;
- 2) получение навыков работы с «мобильным банком» и современными терминалами самообслуживания для обеспечения грамотных консультаций потребителей;
- 3) эффективное использование персоналом современных технических устройств, обеспечивающих работу банков и банковских сотрудников.

Указанные мероприятия сформулированы с учетом ключевых тенденций развития банковских услуг: обеспечение качества (и скорости) банковского обслуживания и переход на самообслуживание некоторой части клиентов (например, использование мобильного банка). Это соответствует как запросам самих потребителей банковских услуг, так и общему направлению развития бизнеса кредитных учреждений.

Основной проблемой, с которой сталкивается руководство всех организаций и банковских учреждений в частности, это неготовность персонала работать в условиях постоянных изменений, неизбежных в ходе информатизации бизнеса. Следовательно, управление изменениями должно стать неотъемлемой частью организационной культуры банков, позволяющей адаптироваться в условиях изменчивой внешней среды и сохранить при этом внутреннюю целостность и согласованность действий.

Таким образом, информатизация банковского бизнеса в России имеет значительные перспективы, связанные с повышением эффективности многих бизнес-процессов и одновременно с ростом удовлетворенности потребителей качеством банковских продуктов и услуг. Однако необходимо уделять серьезное внимание преодолению достаточно серьезной проблемы информатизации деятельности банковского учреждения, основанной на слабости организационной культуры, неспособной противостоять сопротивлению работников изменениям. Развитие организационной культуры позволит кредитному учреждению проводить политику технологических совершенствований и усилить конкурентные позиции на рынке.

## Список использованных источников

1. Customer Satisfaction Model (Модель потребительской удовлетворенности) (Kano) [Электронный ресурс] // HR-Portal: Словарь по управлению персоналом. URL:<http://hr-portal.ru/varticle/customer-satisfaction-model-model-potrebitelskoy-udovletvorennosti-kano?page=0> (дата обращения: 06.12.2014).
2. Воробьев А.Ф., Дроздова Е.М. Методика развития и совершенствования организационной культуры банка в условиях менеджмента качества [Электронный ресурс] // APRIORI. Серия: Гуманитарные науки. 2014. № 3. URL:<http://apriori-journal.ru/seria1/3-2014/Drozdova-Vorobiev.pdf> (дата обращения: 06.12.2014).
3. Тютюн А.В. Банковские информационные технологии [Электронный ресурс] // Банки: деньги, инвестиции, бизнес. URL:<http://www.bankmib.ru/3204> (дата обращения: 06.12.2014).