

Цифровая трансформация в банковской сфере

Ваганова Оксана Валерьевна,
зав. кафедрой инновационной экономики
и финансов, профессор, доктор экономических наук,
профессор кафедры инновационной
экономики и финансов НИУ «БелГУ»,
Белгород, Россия

Гончаренко Татьяна Владимировна,
доцент, кандидат экономических наук,
доцент кафедры инновационной экономики и финансов,
института экономики и управления НИУ «БелГУ»,
Белгород, Россия

Эзакель Маниракиза,
аспирант института экономики и управления,
НИУ «БелГУ»,
Белгород, Россия

Аннотация

Цифровая трансформация не является тенденцией, специфичной для финансового сектора: это движение затрагивает все отрасли. Чтобы лучше понять эти новые технологии и ожидания клиентов от них, банки развивают маркетинговые исследования, комбинируя опросы удовлетворенности, фокус-группы, проводя интервью с потенциальными клиентами. Поэтому очень актуальным является вопрос о тенденция развития цифрового аспекта в банковском секторе. В данной работе рассмотрено как клиенты выражают потребность в персонализации запрашиваемых услугах и как клиенты хотят иметь возможность самостоятельно управлять своей финансовой составляющей самостоятельно.

Ключевые слова: клиент, банковский продукт, цифровизация

Digital transformation in banking

Oksana V. Vaganova,
Head of the Department of Innovative Economics
and Finance, Professor, Doctor of Economics,
Professor of the Department of Innovative
Economics and Finance of the National Research University "BelSU",
Belgorod, Russia

Tatiana V. Goncharenko,
Associate Professor, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor of the Department of Innovative Economics and Finance,
Institute of Economics and Management of the National Research University "BelSU",
Belgorod, Russia

Ezechiel Manirakiza,
Postgraduate student of the Institute
of Economics and Management, NRU "BelSU",
Belgorod, Russia

Abstract

Digital transformation is not a trend specific to the financial sector: this movement affects all industries. To better understand these new technologies and customer expectations, banks are

developing market research by combining satisfaction surveys, focus groups, interviews with potential customers. Therefore, the question of the development trend of the digital aspect in the banking sector is very relevant. This paper examines how clients express the need for personalization of the requested services and how clients want to be able to independently manage their financial component on their own.

Keyword: client, banking product, digitalization

Цифровая трансформация не является тенденцией, специфичной для финансового сектора: это движение затрагивает все отрасли. Некоторые секторы, такие как развлечения, коммуникация и др. кажутся более продвинутыми в этой трансформации и в целом способствуют повышению стандартов с точки зрения качества обслуживания клиентов и продуктов.

Чтобы лучше понять эти новые ожидания, банки постепенно проводят комбинированные опросы удовлетворенности с потенциальными клиентами и проводят исследования в области отношений с каждым клиентом. Исследования проводятся банком по всей сети филиалов.

Сегодня клиентам необходимы новые отношения с банком. Это проецируется на потребности использования легкодоступных, многоканальных цифровых инструментах и прямых маршрутах, которые безопасны и позволяют выполнять все действия по управлению своими финансовыми ресурсами. Это требует со стороны клиента персонализации данных в запрашиваемых услугах и в банковских отношениях.

Все это возможно благодаря внедрению новых цифровых технологий, которые стали внедряться в повседневную жизнь. Цифровая трансформация, начатая несколько лет назад, которая предполагает собой разработку цифровых услуг и обеспечение непрерывности процесса, позволили банкам быстро адаптироваться к ситуации. Этот процесс способствовал ускорению внутренней оцифровки данных клиентов, развивая при этом дистанционную форму общения. Очень явно процесс цифровизации проявил себя во время пандемии в 2019-2020гг, когда наблюдалось резкое ускорение использования цифровых каналов всеми клиентами финансово-кредитных учреждений, независимо от их возраста.

Цифровая трансформация порождает явление конкуренции, что заставляет банки переосмысливать и дорабатывать, а в иных случаях, полностью перестраивать свою бизнес-модель. Так, например, не только банковские учреждения стали использовать модель с платёжными услугами. Эти услуги стали предоставлять и другие цифровые платформы полностью в формате онлайн, создавая «Нео-банки». Различные крупные технологические компании, такие как операторы связи стали заполнять ниши финансового рынка. Основными их преимуществами являются:

- их большая способность к инновациям;
- их большая гибкость или способность предоставлять специализированные услуги;
- лучшее общение с точки зрения маркетинга в СМИ, а также в социальных сетях. В связи с этим социальные сети контролируются крупными

технологическими компаниями, в то время как новые коммуникационные коды, которые они создают, часто лучше используются небольшими инновационными игроками (финтехами);

- более доступные предложения по ценам.

Крупные технологические компании имеют финансовые возможности, позволяющие им делать крупные инвестиции и крупные приобретения в наиболее перспективные технологии. К этим конкурентным преимуществам некоторые заведения добавляют «регулятивное давление», которое они считают менее сильным на своих конкурентов и которое, в частности, приведет к большей доступности капитала. И наоборот, банки считают, что основные недостатки технологических компаний заключаются в их размере, сомнениях в их жизнеспособности и недооценке нормативных ограничений.

Розничный банк очень часто упоминается как наиболее подверженный конкуренции, вызванной цифровой трансформацией: клиенты ищут простые услуги, которые легко предоставляются новыми участниками и более эффективны в цифровых аспектах. Это явление особенно сильно повлияло на платежи с внедрением многочисленных инноваций в области удаленных платежей и массовым появлением новых клиентов.

«Нео-банки» конкурируют с банками, предоставляя компаниям вспомогательные услуги и «индивидуальные» услуги, но традиционные банки пока еще остаются необходимы для структурирования любого сложного финансового продукта. Но, конкуренция из-за цифровизации финансового сектора очень сильна и имеет негативные последствия для рентабельности традиционных коммерческих банков. В то же время цифровизация имеет много положительных моментов, т.к. рассматривается как создание новых источников дохода:

- развития электронной коммерции, которая может открыть новые области для потребительского кредита;
- новых опций, таких как мгновенная оплата;
- использования данных клиентов, что позволяет лучше понять потребности клиентов и, таким образом, открывает новые возможности для дополнительного оборудования, перекрестных продаж или возможности монетизации рекомендаций с более высокой добавленной стоимостью;
- новых партнёрских отношений с финтехами.

Новые технологии, такие как искусственный интеллект (ИИ), блокчейн, облачные вычисления, Интернет вещей (IoT), роботизированная автоматизация процессов (RPA) и виртуальная реальность (VR), быстро улучшают текущий финансовый ландшафт и расширяют свое влияние на ранее нетронутые домены:

- Анализ банковских операций и управление рисками. Система обнаружения мошенничества и многоуровневая проверка транзакций предотвращают возможные ошибки клиентов и сотрудников банка.

– Время транзакций сокращается за счет быстрых операций. Основанный на микросервисах дизайн в системах обработки больших данных обеспечивает быструю и безопасную обработку транзакций.

– Управление данными с повышенной безопасностью. Банки защищены системами шифрования данных от мошеннических случаев утечки внешних и внутренних данных хакерам. Кроме того, транзакции осуществляются безопасным образом.

– Предсказательные возможности. Знание того, какие проблемы могут возникнуть в будущем, имеет решающее значение для вашего финансового успеха. Достоверная информация о нескольких сценариях глобальной экономической катастрофы поможет вам спланировать заранее. В результате вы сможете принимать обоснованные бизнес-решения и внедрять успешные финтех-решения, прежде чем перевести свою компанию в более перспективную и финансово выгодную отрасль.

Также можно сказать о том, что активное внедрение цифровых технологий в банковской сфере происходит в Российской Федерации на уровне ведущих стран мира. На рисунке 1 продемонстрирована статистика внедрения IT- технологий в банковской сфере в России и мире.

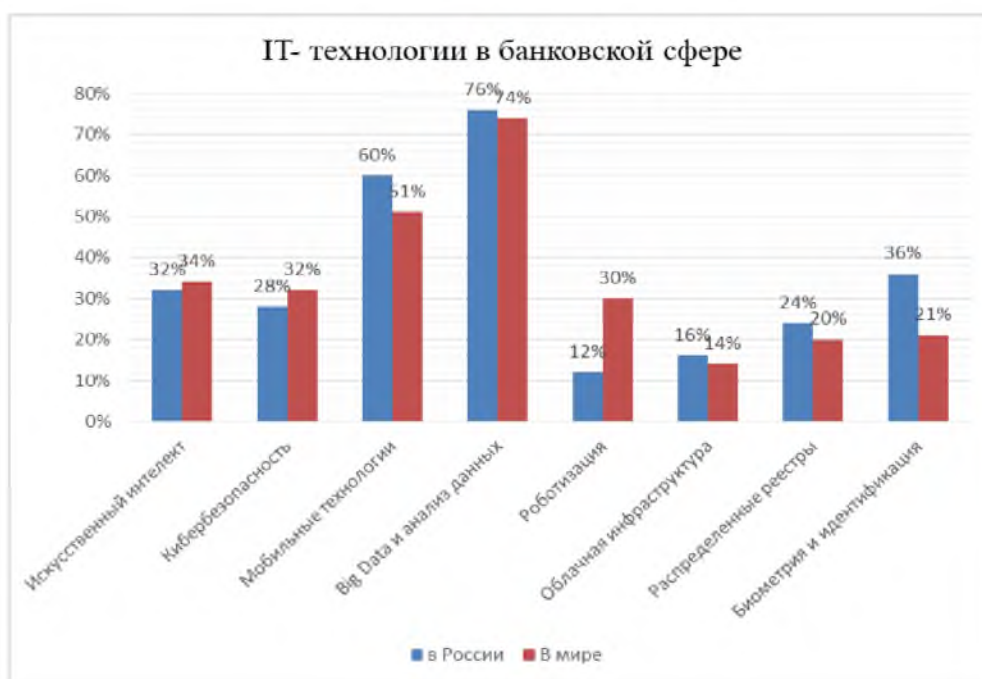


Рис. 1 – Сравнительный анализ внедрения IT- технологий в банковской сфере в России и мире

Как видно из представленного выше рисунка, в России информационные технологии в банковском секторе развиты достаточно высоко даже по сравнению с остальным миром, по многим позициям Россия является лидером. Поэтому можно говорить о высоком уровне развития цифровых технологий в отечественных банках.

Хотя уровень развития цифровых технологий в российских банках высокий, цифровая трансформация еще не завершена, она идет полным ходом, влияя на финансовый ландшафт, продукты и инновации банковского сектора. В движении изменений в финансовом секторе, характеризующемся

возрастающей фрагментацией цепочек создания стоимости, банковские учреждения сегодня остаются основными игроками, которые демонстрируют определенную зрелость в цифровой тематике и которые подходят, часто с уверенностью, к изменению своей бизнес-модели.

С точки зрения используемых технологий, последние несколько лет ознаменовали явную зрелость банковских игроков в разработке, а затем в развертывании инструментов искусственного интеллекта: прототипы во многих местах были заменены операционными решениями, которые помогают улучшить отношения с клиентами, чтобы лучше выявлять риски или содействовать борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма.

Список литературы

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы «Цифровая экономика Российской Федерации» // Официальный сайт Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения 15.08.2022).
2. Андреева Н.В., Ермош Е.В., Набатчикова С.Б., Огородникова Е.П. Применение цифровых технологий в банковском секторе экономики // Вестник Академии знаний. – 2020. – № 2(37). – с. 415-419. – doi: 10.24411/2304-6139-2020-10201 .
3. Банковские информационные системы и технологии: учебник / под ред. О. И. Лаврушина, В. И. Соловьева. – М.: Кнорус, 2020. – 528 с.
4. Быканова Н.И., Ваганова О.В., Гордя Д.В., Голубоцких В.Н. Развитие системы Open banking в России // Современная экономика: проблемы и решения. 2022. № 1(145). С. 27–37. EDN: PLBQTN. <https://doi.org/10.17308/meps.2022.1/2752>
5. Быканова Н.И., Гордя Д.В., Евдокимов Д.В. Тенденции и закономерности процесса цифровизации банковского сектора // Научный результат. Экономические исследования. 2020. Т.6. № 2. С. 42-51. DOI: 10.18413/2409-1634-2020-6-2-0-6
6. Ваганова О.В., Коньшина Л.А. Развитие рынка финансовых технологий: зарубежный опыт и отечественная практика // Научный результат. Экономические исследования. 2020. Т. 7. № 1. С. 80-88. DOI: 10.18413/2409-1634-2021-7-1-0-9
7. Мирошниченко М.А., Руссу Е.Г., Руссу К.Г. Современные технологии цифровизации и трансформации банковского бизнеса // Вестник Академии знаний. – 2020. – № 4(39). – с. 429-435. – doi: 10.24411/2304-6139-2020-10507
8. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов. Cbr.ru. [Электронный ресурс]. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/84852/ON_FinTex_2017.pdf.
9. Помулев А.А. Банковский сектор России: проблемы и перспективы в условиях новых вызовов // Теневая экономика. – 2020. – № 3. – с. 127-138. – doi: 10.18334/tek.4.3.110831.
10. Тихонова А.Д. Оценка межфирменных взаимодействий в условиях цифровизации экономики // Вопросы инновационной экономики. – 2020. – № 4. – с. 2283-2298. – doi: 10.18334/vines.10.4.111336.
11. Цифровая трансформация российских банков // TAdviser [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php/> Статья: Цифровая_трансформация_российских_банков (дата обращения: 20.08.2022).
12. Accelerating reinvention with digital banking frameworks // IBM Institute for Business Value [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ibm.com/downloads/cas/YDOWYKYG> (дата обращения: 18.08.2022)

13. Vaganova O., Bykanova N., Gordya D., Evdokimov D. Growth Points of Fintech Industry in the Perception of Financial Market Transformation // European Proceedings of Social and Behavioural Sciences (EpSBS). – 2021. – Vol. 103. – Pp. 435-441.

14. Yousef Ragheed, Vaganova O. V. —Development of Internet banking as an innovative distribution channel in Syrial, Research Result. Economic Research, 7(4), 95-102, DOI: 10.18413/2409-1634-2021-7-4-0-10

15. Vaganova O.V., Bykanova N.I., Mityushina I.L., Mohanad A.-S., Salim R. Introduction of the Latest Digital Technologies in the Banking Sector: Foreign Experience and Russian Practice. Humanities and Social Sciences Reviews, 2019, vol. 7, no. 5, pp. 789-796.