

УДК 336.719

ЦИФРОВОЙ БАНК КАК ЭЛЕМЕНТ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Панов В.А.

Магистрант 2 курса,

Финансовый Университет при Правительстве РФ,

Москва, Россия

Погудина А.С.

Магистрант 2 курса,

Финансовый Университет при Правительстве РФ,

Москва, Россия

Аннотация

В статье определяются основные технологии, которые способствуют становлению цифровой экономики в РФ. Изучается понятие цифрового банка, рассматриваются его характерные особенности, а также ключевые отличия цифрового банка от традиционного. Выявлены проблемные моменты на пути перехода банковского сектора к бизнес-модели цифрового банка.

Ключевые слова: банковский сектор, цифровая экономика, цифровой банк, цифровизация, технологии.

DIGITAL BANK AS AN ELEMENT OF DIGITAL ECONOMY

Panov V.A.

Student

Financial University under the Government of the Russian Federation

Moscow, Russia

Pogudina A.S.

Student

Financial University under the Government of the Russian Federation

Moscow, Russia

Annotation

The article defines the main technologies that contribute to the development of the digital economy in the Russian Federation. The concept of a digital bank is studied, its characteristic features are considered, as well as the key differences between a digital bank and a traditional one. Identified problem points in the transition of the banking sector to the business model of a digital bank.

Keywords: banking sector, digital economy, digital bank, digitalization, technology.

Современный мир сложно представить без цифровых технологий, которые до неузнаваемости изменили многие сферы жизни человека, открыв новые возможности. С каждым годом цифровые технологии все плотнее вторгаются в экономическую, социальную, политическую жизнь общества. Они создают принципиально новую форму экономики – цифровую экономику, основными направлениями развития которой на текущем этапе являются облачные технологии, блокчейн, искусственный интеллект, большие данные, кибербезопасность, квантовые технологии, интернет вещей, биометрические данные, дополненная реальность, мобильные технологии, роботизация. По сути, цифровая экономика представляет собой такой вид экономических отношений в обществе, когда основными факторами производства являются представленные в цифровом виде данные. Новые технологические решения выводятся на рынок чуть ли не каждый день, в

результате чего хозяйствующие объекты вынуждены работать в ситуации постоянно меняющейся среды.

Технологические изменения не обошли стороной и сферу финансов, где наблюдается огромное количество инноваций. Разработкой и внедрением технологических новшеств активно занимаются как традиционные финансовые институты, такие как банки, так и многочисленные стартапы, ИТ-компании и компании из других отраслей экономики.

В условиях цифровой трансформации экономики все большее количество экспертов говорит о том, что в недалеком будущем банков, обслуживающих клиентов в собственных отделениях практически не останется. На рынке будут функционировать исключительно цифровые банки, обслуживание клиентов в которых будет осуществляться без посещения отделений на базе обширного перечня цифровых услуг и банковских продуктов. Уже сейчас абсолютное большинство банков, как государственных, так и коммерческих, сосредоточили свои усилия на развитии онлайн-каналов продаж. Многие из них внедрили интернет-банки и разнообразные онлайн-решения. Банки вкладывают серьезные финансовые ресурсы в развитие бизнес-модели цифрового банка. Во всех без исключения крупнейших банках России созданы и ведут активную деятельность особые подразделения по цифровизации. Даже в таких масштабных банковских структурах, как Сбербанк и ВТБ, имеющих разветвленную сеть офисов и отделений во всех регионах страны, технологические инновации внедряются на постоянной основе. Основные инвестиции идут именно в направлении цифрового развития, а не в направлении традиционного банкинга [1, с.54].

Что же представляет собой цифровой банк? Для цифрового банка свойственен целый ряд характерных признаков, позволяющих отличить его от традиционного банка. Самой важной особенностью цифрового банка является диджитализация практически всех бизнес-процессов, включая планирование,

принятие решений, оценку рисков, контроль деятельности персонала, обслуживание клиентов, электронный документооборот, оценку результативности и т.д. Нужно понимать, что в данном случае речь не идет о простой автоматизации. Важно то, что бизнес-модель строится именно на цифровых технологиях, которые внедрены во все основные процессы и тесно интегрированы между собой [5, с.211]. Большинство информационных систем цифрового банка образуют единую платформу. При этом системная архитектура является открытой экосистемой с тем, чтобы партнеры банка могли создавать для нее собственные решения и интегрировать их с сервисами банка. Другой ключевой особенностью цифрового банка является ориентация на дистанционное и самообслуживание клиентов посредством мобильных приложений, интернет-банка и других сервисов. Основными каналами продаж для цифрового банка являются онлайн-каналы, ведь для многих людей уже давно стало привычным постоянно общаться в социальных сетях, совершать покупки через интернет, заказывать такси или бронировать гостиницу. Именно поэтому банкам важно находиться там, где находится их, уже успевший привыкнуть к цифровым технологиям, клиент. На текущий момент по указанным признакам к понятию «цифрового банка» в Российской Федерации можно отнести только АО «Тинькофф Банк» и Рокетбанк. Тем не менее, согласно исследованию Delloite Digital «EMEA Digital Banking Maturity 2018», Россию вошла в пятерку лидеров цифрового банкинга среди стран Европы, Ближнего Востока и Африки.

Бизнес-модель цифрового банка предполагает, как высокую скорость принятия решений, так и оперативное внедрение новых технологических решений, а также обучение персонала. Поэтому немаловажным для такой бизнес-модели является наличие единого центра управления банка, обширная база знаний, доступная различным категориям персонала в зависимости от их служебных потребностей.

Цифровизация банковской деятельности предполагает более высокий уровень квалификации основного персонала. В отличие от сотрудников традиционных банков, персонал банков, где все основные бизнес-процессы реализуются посредством использования информационных технологий, должен обладать более широким перечнем компетенций, быть готовым к постоянным изменениям и обучению.

Методы коммуникации современного банка, претендующего на переход к категории цифрового, тоже претерпевают трансформацию. Уже сегодня многие клиенты не только отказываются от посещения отделений банков, но и стараются избегать телефонных звонков. Многим проще контактировать с обслуживающим банком посредством мессенджеров нежели по телефону. Контакт-центры многих современных банков теперь большее количество вопросов от клиентов решают через специальные онлайн-чаты.

Сегодня многие банковские услуги, включая кредитование, можно получить без посещения отделений банка. Для многих клиентов предпочтителен онлайн в сравнении с визитом в банк. Причиной этому является все более возрастающая ценность времени для людей.

Учредитель Международной академии финансового управления убежден в том, что банк не может считаться цифровым, если к банку нельзя отнести такие характеристики, как:

- высокий уровень квалификации высшего менеджмента банка в сфере информационных технологий. Идеально, если генеральный директор по сути является техническим директором по причине того, что цифровые технологии являются основным видом деятельности банка [2, с.140];
- работа ключевого персонала в режиме реального времени, непрерывно оптимизируя процессы;
- наличие DataScience;

- наличие тесных, партнерских отношений с различными финтех-проектами, включая инвестиции в них, поглощения и т.д.
- банк имеет независимых разработчиков и экспертов из других отраслей с целью привнесения в неповоротливую банковскую среду инновационных подходов;
- не менее 30% сотрудников банка знакомы с основами кодирования;
- контакты с действующими и потенциальными клиентами строятся в онлайн пространстве по множеству различных каналов, включая чаты, социальные сети и т.д.

Эксперты сходятся на том, что несмотря на то, что все банки, которые планируют длительное время присутствовать на рынке, будут вынуждены переходить на бизнес-модель цифрового банка, полностью отделения банков не исчезнут. С течением времени поменяется их роль. Если исторически основной поток клиентов банка проходил именно через отделения, то в условиях цифровой трансформации отделения становятся основным каналом общения банка с клиентами по финансовым и банковским вопросам, в то время как транзакции совершаются онлайн. Наличие канала общения представляется очень важным, потому что в погоне за оптимизацией банки могут потерять преданность тех клиентов, для которых важно чувствовать человека, а не машину.

Массовый переход банков к бизнес-модели цифрового банка в РФ наталкивается на целый ряд проблемных моментов. На основании опроса, проведенного компанией Visa, выявилось, что в России только около 30% граждан используют онлайн-банкинг и мобильные платежи против 91% граждан Турции, 87% граждан Израиля и Норвегии, 86% граждан Швеции. Неготовность большей части населения Российской Федерации перейти к цифровым формам банковского обслуживания является основным

препятствием на пути цифровизации банковской среды. Оптимизм вселяет тот факт, что темпы роста цифровизации банковского обслуживания составляют 7% против 3% в странах Европы. Необходимо отметить также тот факт, что не все приложения, которые предлагают банки своим клиентам являются простыми и удобными[5].

Другим проблемным моментом является законодательное ограничение на обслуживание клиента без его однозначной идентификации. Упомянутый выше Тинькофф Банк не смог полностью отказаться от прямого контакта с клиентами именно по этой причине. Несмотря на отсутствие отделений банка, функцию идентификации выполняют менеджеры банка, которые организуют персональные встречи, как правило дома или в офисе клиента.

Среди недостатков цифровых банков в сравнении с традиционными следует выделить низкую пропускную способность при решении нестандартных ситуаций. Учитывая то, что автоматизацию для всех видов нестандартных ситуаций предусмотреть практически невозможно, при их возникновении решать ситуацию приходится вручную, что для цифрового банка требует очень серьезного отвлечения ресурсов. В РФ пока ни одного крупного случая возникновения серьезных проблем с онлайн-обслуживанием зафиксировано не было. Наиболее ярким примером возможности возникновения такого варианта развития событий является ситуация с британским банком LloydsBank, когда в течение трех дней клиенты банка не имели возможности проверить состояние собственного счета и совершать операции [3, с.115].

Ни одному банку в РФ пока не удалось полностью обойтись без собственной сети банкоматов. Тинькофф Банк, изначально планировавший осуществлять выдачу наличных через банкоматы партнеров, столкнулся с ситуацией оттока некоторой части клиентов по причине отсутствия банкоматов. Еще более проблемным моментом для цифровых банков

являются операции внесения наличных денег, потому что большая часть банкоматов имеет ограничения по приему наличных. В итоге клиенты попадают в ситуацию, когда они вынуждены искать отделения банков-партнеров, где внесение наличных предполагает минимальную комиссию. В итоге клиент не только несет денежные потери в виде комиссионных, но и существенные потери времени. Результатом является негативная реакция со стороны клиентов в адрес обслуживающего цифрового банка, что порой приводит к отказу от обслуживания в такой банке.

Проблемный момент цифрового банка состоит в том, что очень многим клиентам важно личное внимание [4, с.71]. И в данном случае речь идет не о периодических предложениях об особых условиях кредитования или т.п. Многим клиентам важно, чтобы его знали также хорошо, как знают в излюбленном отеле или ближайшем к дому ресторане. Получается парадоксальная ситуация, когда клиенты контактирует с банком значительно чаще, чем с другими коммерческими или государственными организациями, но остается для банка просто одним из обезличенной массы клиентов. Современные, достаточно продвинутые системы верификации клиентов, например с использованием нейронных сетей, позволяют частично решить этот вопрос. Можно ожидать, что в дальнейшем банковские системы CRM будут позволять строить общение с клиентом индивидуально, накапливая о нем различные данные и реализуя предпочтительные для клиента формы коммуникаций.

Процесс цифровизации затрагивает абсолютное большинство отраслей экономики Российской Федерации, не исключая финансовую систему и ее важнейший элемент - банковский сектор. В настоящее время стремительно трансформируется банковская система, превращаясь из традиционной, имеющей долгую историю формирования и развития, в новую форму – «цифровой банк». Подобная трансформация требует значительных усилий и

инвестиций. Цифровой банк, чтобы оставаться на передовом крае, должен быть готов к постоянным, непрекращающимся изменениям, обучением персонала и постоянному внедрению инноваций. Формулой успеха цифрового банка на нынешнем этапе развития является готовность к очередному изменению в тот момент, когда это изменение только появляется. В настоящий момент банки, принявшие решение реализовать бизнес-модель цифрового банка, активно осваивают такие технологии, как блокчейн, искусственный интеллект, роботизация, большие данные, интернет вещей, биометрические данные, облачные технологии, автоматизация обнаружения мошенничества и многое другое. Таким образом, цифровой банк становится важным элементом цифровой экономики, где основными фактором успеха являются цифровые данные, в также их своевременный анализ и обработка в соответствии со стоящими задачами и заявленными целями.

Библиографический список

1. Бабкина А.В. Тенденции развития экономики и промышленности в условиях цифровизации / под ред. д-ра экон. наук, проф. А. В. Бабкина. – СПб. : Изд-во Политехн. ун-та, 2017. – 658 с
2. Боровкова В.А. Банковское дело. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / под ред. В. А. Боровковой. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 422 с.
3. Киреев, В.Л. Банковское дело. Краткий курс: Учебное пособие / В.Л. Киреев. - СПб.: Лань, 2019. - 208 с.
4. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке: Учебное пособие / Р.Г. Ольхова. - М.: КноРус, 2018. - 150 с.
5. FutureBanking [Электронный ресурс]. — Режим доступа — URL: <http://futurebanking.ru/post/2880> (дата обращения 15.04.2020)

Оригинальность 94%