

**Харакоз Юлия Константиновна**

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Дипломатическая академия

Министерства иностранных дел Российской Федерации»

г. Москва

## **ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ**

***Аннотация:** цифровая трансформация является неотъемлемой составляющей современного банковского сектора. Финансовые учреждения активно применяют цифровые технологии для повышения эффективности деятельности, конкурентоспособности и удовлетворения постоянно растущих потребностей клиентов, переходя от традиционной модели предоставления услуг к модели, ориентированной на цифрового потребителя. В настоящее время данный тренд открывает новые перспективы для банков и их клиентов.*

***Ключевые слова:** банковский сектор, цифровизация, цифровая трансформация, цифровые технологии.*

В современной финансовой системе Банк России играет одну из ключевых ролей в развитии инновационных технологий на российском финансовом рынке. Центральный банк Российской Федерации активно занимается законотворческой деятельностью в данном направлении, – разработкой нормативно-правовой базы о цифровых платформах, биометрической идентификации, цифровом рубле, а также формирует основополагающие правила, стандарты для участников финансового рынка и определяет направления развития и концепции внедрения цифровых продуктов.

В 2016 году Банком России была учреждена Ассоциация развития финансовых технологий «ФинТех», в которую вошли крупнейшие банки, финансовые и IT-организации. Целью её создания является экспертная оценка инновационных технологий с учетом международного опыта, разработка концепций финансовых технологий и подходов к их внедрению.

Эволюционный переход от традиционной к цифровой модели банковского обслуживания проходил в несколько этапов.

Традиционная модель банковского обслуживания, предполагающая взаимодействие сотрудников банка и клиента непосредственно в офисе банка, сформировалась к 1920 году. С 1920 по 2006 год развивалась транзитная модель, способствовавшая формированию дистанционных каналов банковского обслуживания. С 2006 года произошел переход к цифровой модели, ориентированной на совершенствование существующих каналов связи. В этот период происходила оцифровка банковской учетно-аналитической информации, цифровизация банковских процессов, становление интернет-банкинга [1].

Изучением вопросов адаптации банковской системы к цифровым технологиям занимались многие ученые-экономисты. Так, Ю.С. Твердохлеб полагает, что применение банками цифровых технологий способствует формированию более тесных и доверительных взаимоотношений с клиентами, поскольку последним важна не только надежность банка, но и то, насколько удобно им пользоваться предоставляемыми банковскими услугами [2].

Цифровая трансформация банковской системы направлена на ускорение и качественное улучшение существующих бизнес-процессов, снижение издержек, повышение уровня экономической и информационной безопасности и тем самым получение конкурентных преимуществ более технологически развитых и клиентоориентированных участников рынка.

Механизм цифровой трансформации субъектов банковского сектора формируется на основе следующих этапов внедрения инновационных технологий [3]:

- разработка цифровой стратегии на основе миссии бизнеса;
- создание архитектуры ИТ-систем или ИТ-ландшафта;
- разработка ИТ-решений и их внедрение в бизнес-процессы банка.

Цифровая стратегия банков включает в себя создание цифровых продуктов, построение модели сквозного взаимодействия с клиентами, создание экосистемы партнеров банка, настойку дистанционного взаимодействия с

регулятором, а также построение эффективной системы информационной и IT-безопасности банка, защиты персональных данных контрагентов.

Банк России на период 2022–2024 годов разработал основные направления цифровизации финансового рынка, а также сформировал план мероприятий «дорожную карту» по их реализации.

В соответствии с данными документами ключевыми задачами цифровизации являются: развитие правового обеспечения цифрового профиля, цифрового рубля, экспериментальных правовых режимов, развитие регулирования системы «Маркетплейс», регулирование открытых API, правовое обеспечение создания сервиса «Знай своего клиента», дальнейшая реализация таких инфраструктурных проектов как: «Единая биометрическая система», «Цифровой рубль», «Система быстрый платежей», «Национальная система платежных карт», другие инфраструктурные проекты, а также целый блок задач, посвященных информационной безопасности финансового сектора.

На эволюцию процессов цифровизации в банковском секторе значительное влияние оказывают такие глобальные факторы как изменение потребительских привычек и предпочтений клиентов, стремительное развитие и внедрение более совершенных цифровых технологий, возрастающая конкуренция с финтех-компаниями, которые во многом готовы заменить банки и имеют ряд преимуществ перед ними в виде меньшей затратности, но при этом обладают большей гибкостью осуществления бизнес-процессов в сфере оказания финансовых услуг.

Современная модель банковского обслуживания включает в себя: цифровую экосистему в виде бесшовной цифровой среды, платформы для цифрового взаимодействия с клиентами, скоростные технологии дистанционной покупки/продажи банковских продуктов и услуг, развитые сервисы маркетинговых коммуникаций и сервисы оценки лояльности клиентов и управления ею, надежные технологии защиты данных [1].

Банки («цифровой банк», «банк-челленджер» или «необанк»), которые достигли передового уровня внедрения инновационных цифровых технологий в осуществляемые бизнес-процессы, а также которые изначально были созданы на

базе инновационной технологической платформы, что позволило им отказаться от физических отделений (филиальной сети), в которых клиентам традиционно оказывались банковские услуги (например, Тинькофф банк), сформировали отдельную нишу в банковском секторе.

Толчком к появлению таких банков послужил мировой финансовый кризис 2008 года, вызвавший череду сделок слияния и поглощения в банковском секторе, в результате которых сильно усложнилась ИТ-инфраструктура кредитных организаций. В итоге появились банки на совершенно новых технологических платформах. Первый небанк в США под названием Simple был основан в 2009 году, а затем банк Moven в 2011-м. В Европе небанки стали открываться с 2014 года (первый из них Atom Bank в Великобритании, а следующий уже в 2015 году – Monzo1).

При этом самый первый банк с полностью дистанционным обслуживанием появился в 2006 году в России – «Тинькофф Кредитные Системы» (с 2015 года – «Тинькофф банк»), который вначале занимался продажей кредитных карт. Сейчас это крупнейший небанк с широким спектром финансовых услуг и нефинансовых сервисов и клиентской базой более 35.3 млн. человек (согласно отчету за 2 квартал 2023 года).

Необходимо отметить, что ещё одним важным трендом банковского сектора, обусловленным стремительным развитием цифровых технологий, стало возникновение внутри финансовых продуктов так называемых «life-style-направлений», что в итоге привело к появлению банковских экосистем. Две крупнейшие банковские экосистемы в России были созданы Сбербанком и Тинькофф банком.

Основной целью формирования банковских экосистем является применение омниканальности (комплексный подход), то есть «объединение на одной технологической платформе всей доступной информации о своих клиентах с разными каналами коммуникации с ними, а также создание бесшовного клиентского пути» [1].

К основным характеристикам банковских экосистем относятся:

- клиентоориентированность (использование функции – «единого окна» для клиента);
- устойчивость (полная автоматизация внутренних процессов);
- удовлетворение как финансовых, так и нефинансовых потребностей клиентов (объединение разных направлений услуг), что способствует экономии времени клиентов;
- надежность, что вызывает доверие и лояльность клиентов;
- удобство и доступность за счет высокотехнологичности внутренних бизнес-процессов [5].

Современная банковская система направлена на персонализацию и мобильность, которая характеризуется значительным расширением возможностей предоставления цифровых услуг. При этом далеко не каждый российский коммерческий банк на сегодняшний день может выдержать столь жесткую конкуренцию в сфере использования цифровых технологий, поскольку их разработка и внедрение требует значительных финансовых затрат.

### ***Список литературы***

1. Панова Г.С. Эволюция традиционных банков в новых реалиях финансовых экосистем / Г.С. Панова // Банковские услуги. – 2021. – №5. – С. 2–8. – DOI 10.36992/2075-1915\_2021\_5\_2. – EDN XFSXJG
2. Твердохлеб Ю.С. Предпосылки трансформации традиционных кредитно-финансовых учреждений в цифровые банки: прикладные зарубежные исследования / Ю.С. Твердохлеб, С.Г. Тер-Петросян // Банковские услуги. – 2021. – №5. – С. 33–39. – DOI 10.36992/2075-1915\_2021\_5\_33. – EDN IFWBFS
3. Зверев А.В. Цифровая трансформация экономики и финансовой системы России / А.В. Зверев, М.Ю. Мишина, А.В. Новиков // Экономика и управление: проблемы и решения. – 2021. – №6 (114). – С. 82–95. – DOI 10.36871/ek.ur.p.r.2021.06.01.013. – EDN UQGGCZ
4. Попкова А.А. Опыт российских коммерческих банков в формировании цифровой экосистемы / А.А. Попкова // Современные методы и инновации в науке: сб. ст. Междунар. науч. конф. – 2021. – С. 64.