

Кузьмина Юлия Игоревна

бакалавр экон. наук, магистрант

Семенов Николай Андреевич

бакалавр экон. наук, магистрант

Северо-Западный институт управления

ФГБОУ ВО «Российская академия народного

хозяйства и государственной службы при Президенте РФ»

г. Санкт-Петербург

DOI 10.31483/r-86072

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ТРАНСФОРМАЦИЮ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ РОССИИ

***Аннотация:** статья посвящена рассмотрению цифровой трансформации банковского сектора, которая является неотъемлемой частью развития цифровой экономики. Авторы подчеркивают, что основой цифровой трансформации кредитных организаций является финансовая стратегия, учитывающая специфику деятельности и возможности конкретных организаций. В статье рассмотрены современные подходы к цифровой трансформации банковского сектора, выделены основные цифровые технологии, развитие которых является в настоящее время приоритетным для российских банков. Авторы выяснили, какие технологии сегодня находятся в приоритете у кредитных организаций, и выделили текущие проблемы, этим обусловленные, дав некоторые рекомендации для их решения. Статья будет интересна исследователям процессов цифровизации в финансах и банковской деятельности.*

***Ключевые слова:** цифровая трансформация, кредитные организации, банк, банковская система, цифровая экономика, искусственный интеллект.*

Роль коммуникационных технологий в банковском деле многократно отмечалась разными авторами. Еще в самом начале текущего десятилетия подчеркивалось, что они повышают прозрачность деятельности кредитных организаций, ускоряют процессы передачи данных и получения отчетов [2, с. 72].

Развитие финансовой системы сегодня проходит в соответствии с требованиями цифровой экономики. Цифровизация экономики способствует внедрению новых элементов и трансформации существующих бизнес моделей всех участников рынка банковских услуг, начиная от внедрения интернет банкинга до полной перестройки традиционных денежных операций. В ближайшее время произойдет ускорение процесса внедрения цифровых инновационных технологий. «Рациональное управление этим процессом будет являться неотъемлемым преимуществом в условиях ужесточающийся конкурентной борьбы. Цифровизация в первую очередь направлена на понимание и реагирование на ключевые потребности клиента» [3, с. 41], а именно желание осуществлять свое взаимодействие с банками наиболее дешевым и быстрым способом. Поэтому в условиях развития цифровой экономики, «банковский сектор должен быть готов предложить своим клиентам наиболее современные услуги» [6].

Цифровизация оказывает влияние на трансформацию банковской системы путем внедрения банками современных цифровых технологий с целью улучшения существующих бизнес моделей, повышения качества и скорости оказываемых услуг, снижения издержек банковской деятельности, сохранения конкурентоспособности предлагаемых банком продуктов, поддержания лояльности действующих и привлечения новых клиентов.

Трансформация в банковской сфере под влиянием цифровизации заключается в использовании «современных способов оказания банковских услуг. Количество открытых филиалов банков из года в год снижается. Многие услуги переводятся в сферу онлайн сервисов» [3, с. 42]. При этом подобные изменения имеют и ряд недостатков: старшее поколение не успевает адаптироваться к данным изменениям, что на текущий момент делает невозможным полный отказ от традиционных форм ведения банковской деятельности несмотря на то, что перевод деятельности в режим онлайн несомненно выгоден банкам. При этом уже сейчас существуют банки бизнес модель которых построена на полном отказе от использования офисов обслуживания в своей деятельности и осуществлении взаимодействия с клиентом в основном с использованием онлайн платформ.

Примером такой модели ведения бизнеса может служить AtomBank [10], ведущий свою деятельность в Великобритании, который не имеет отделений и всё взаимодействие с клиентом осуществляет через мобильное приложение, в котором клиент может как открыть простой текущий счет, так и получить кредит или оформить кредитную карту.

Примеры применения такой модели также можно найти и в России. Так инновационные предложения по предоставлению банковских услуг онлайн без походов в офис предлагают банк «Точка» [9], АО «Тинькофф Банк» [8]. Цифровизация способствует увеличению клиентской базы, поскольку использование современных банковских сервисов, таких как интернет банк, позволяют оказывать банковские услуги круглосуточно и повсеместно.

Совершенствование внутренних процессов в результате использования цифровых технологий также является необходимым условием функционирования любого банка. При этом препятствием на пути к цифровой трансформации может стать недостаток у персонала навыков работы в цифровой экономике. Поэтому важнейшей задачей для банков в этих условиях становится работа по обучению персонала новым методам и способам организации и ведения банковской деятельности.

Внедрение цифровых технологий требует комплексного подхода. Прогресс в области цифровых технологий позволяет банкам работать все более эффективно. Согласно срезу данных по ответам, полученных от банков и финансовых институтов в 2019 году на рис. 1 отразим топ-5 ключевых технологий цифровой трансформации банков в России, которые они планируют развивать (%) [7].

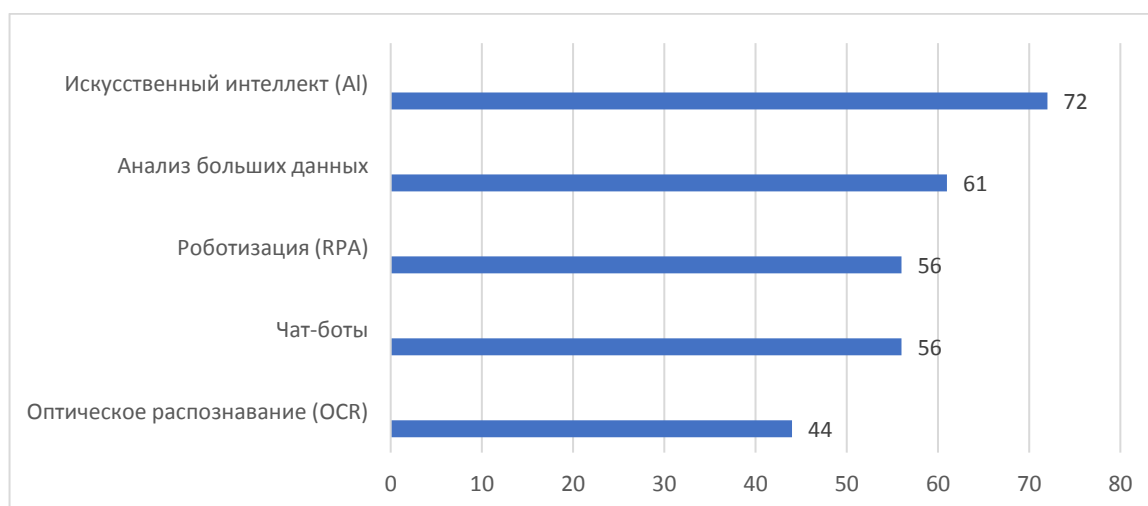


Рис. 1. Топ-5 ключевых технологий цифровой трансформации в 2019 году, которые российские банки планируют развивать (%)

Рассмотрим эти технологии более подробно и узнаем, что они из себя представляют.

1. Анализ больших данных. Под большими данными (Big Data Analysis) подразумеваются массивы структурированных и неструктурированных данных. Анализ больших данных заключается в консолидации и структурировании данных, применении методов предиктивного и статистического анализа, результаты которых используются в дальнейшем при принятии решений. При этом основными направлениями использования данных технологий являются: аналитика, продажи/маркетинг, обслуживание клиентов, продвижение и развитие продуктов. Данные методы уже в том или ином виде используются в большинстве российских банках.

2. Роботизация (RPA) – процесс замены ручного труда машинным – позволяет сократить время выполнения ручных, рутинных операций и повысить операционную эффективность за счет снижения операционных рисков и сокращения фонда оплаты труда [4, с. 143]. К наиболее роботизированным функциям в российских банках можно отнести операционный блок.

3. Чат-боты – которые представляют собой компьютерные программы, имитирующие человеческую речь. Их основная задача состоит в автоматизации однообразных функций и увеличение скорости их выполнения. Основная роль чат-

ботов заключается в автоматизации и сокращении трудозатрат в блоке обслуживания клиентов.

4. Оптическое распознавание (OCR), которая предназначена для цифровизации документа оборота в компаниях, имеет наибольший потенциал в компаниях с большим количеством разнообразных документов. Эти технологии широко используются в следующих функциональных блоках: обслуживания клиентов, операционный блок, продажи, документооборот и делопроизводство.

5. Искусственный интеллект (Artificial Intelligence). Данная технология «предназначена для выполнения комплексных задач компьютерами и оптимизации использования человеческих ресурсов» [7]. Включает машинное обучение, распознавание видео и речи, нейронные сети и т. п. С каждым годом интерес к искусственному интеллекту растет все больше, и как результат, финансовые вложения в данную область также увеличиваются, что отображает рис. 2.

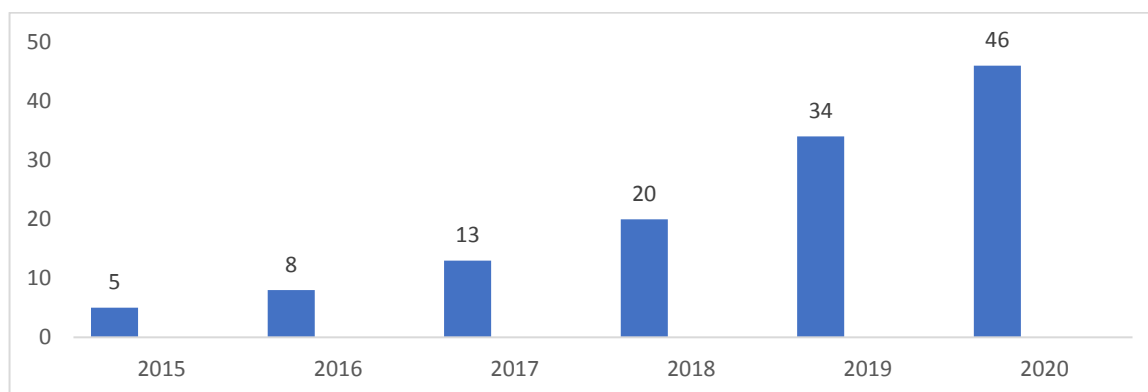


Рис. 2. Расходы на внедрение технологий искусственного интеллекта в банках РФ 2015–2020 гг., млрд. долл. США [11]

Искусственный интеллект позволяет «существенно снизить риски в финансовой сфере как на этапе идентификации клиента, так и в процессе оценки добросовестности его намерений при обращении за получением услуги» [1, с. 93].

В настоящее время цифровая трансформация является неотъемлемым элементом сохранения конкурентоспособности банков. Внедрение цифровых технологий связано с потребностями общества, которое в полной мере оценило преимущество их использования в банковском секторе.

При этом внедрение цифровых технологий в кредитных организациях сопровождается определенными проблемами. Среди них можно выделить:

1. Недостаток квалифицированного персонала. Для поддержания работоспособности цифровых систем требуются работники, обладающие широкими компетенциями в области информационных технологий, как на уровне разработчика, так и на уровне пользователя. Современные цифровые системы постоянно обновляются, становятся более сложными, что вызывает потребность в высококвалифицированном персонале. При этом на данный момент на рынке наблюдается дефицит таких работников и стоимость их труда достаточно высокая. В тоже время освоение новых информационных технологий также сопровождается необходимостью обучения действующего персонала работе в новых программных средствах. Решением данной проблемы для банков может стать приглашение на работу иностранных компетентных специалистов, организация внутрибанковского обучения работников, сотрудничество с образовательными учреждениями в части подготовки и последующего приема на работу молодых специалистов в сфере информационных технологий.

2. Информационная безопасность. Перенос большей части информации в цифровую среду, сопровождается риском потери данных в результате взлома цифровых систем или ошибок при их использовании, что может привести к существенным потерям как для клиента банка, в результате перехода конфиденциальной информации составляющей коммерческую тайну конкурентам, так и для самого банка в результате потери лояльности клиентов, их ухода из кредитной организации и потери существенной части прибыли. Работа по устранению данной проблемы должна заключаться в своевременном обновлении банковских систем защиты, привлечении компетентных специалистов в области информационной безопасности, а также в обучении персонала современным методам и приемам работы в цифровых системах с учетом рисков нарушения информационной безопасности.

3. Сбои и ошибки в работе банковских цифровых систем. Бурное развитие банковской цифровой среды сопровождается существенным риском

возникновения программных сбоев, которые могут негативно отразиться на деятельности банка, и становятся наиболее опасными в условиях все большей автоматизации и цифровизации внутрибанковских процессов. Данные системы нуждаются в постоянном мониторинге, оценке их эффективности и модернизации, что требует от банков осуществления значительных вложений.

Данный список проблем не является исчерпывающим, при этом он показывает, что помимо очевидных преимуществ в результате внедрения цифровых технологий, присутствуют также и определённые риски, которые нуждаются в своевременном анализе, разработке и реализации мер по их устранению.

Список литературы

1. Багоян Е.Г. Основы цифровой экономики: учебник и практикум для вузов / Е.Г. Багоян, М.В. Демьянец, Д.Ю. Десятниченко [и др.]. – М.: Юрайт, 2020. – 235 с.
2. Конягина М.Н. Банковские корпорации в России: состояние и перспективы / М.Н. Конягина. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2011. – 205 с.
3. Кощеев В.А. Методические аспекты оценки эффективности проектов цифровизации / В.А. Кощеев, Ю.А. Цветков, А.А. Сидоренко // Проблемы эффективного использования научного потенциала общества: сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции. – 2020. – С. 138–141.
4. Сидоренко А.А. Методические аспекты оценки эффективности проектов цифровизации / А.А. Сидоренко // Проблемы эффективного использования научного потенциала общества: сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции. – 2020. – С. 141–148.
5. Цифровая трансформация банковского сектора // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2018. – №4 (38). – С. 40–44.
6. Цифровая трансформация и банковские технологии: статус 2020 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dialogmanag.com/tsifrovaya-transformatsiya-i-bankovskiye-tekhnologii-status-2020> (дата обращения: 15.06.2020).

7. Цифровые технологии в российских банках [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.digenforum.ru/conference/19march/materials/1kpmg.pdf> (дата обращения: 18.05.2020).
8. Тинькофф Банк. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru> (дата обращения: 18.05.2020).
9. Банк «Точка»: Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tochka.com/> (дата обращения: 18.05.2020).
10. AtomBank. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.atombank.co.uk> (дата обращения: 18.05.2020).
11. New IDC Spending Guide Shows Continued Growth for Digital Transformation in 2020, Despite the Challenges Presented by the COVID-19 Pandemic. URL: <https://www.idc.com> (date of access: 18.06.2020).