

УДК 004:336.71

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И РАЗВИТИЕ
ЦИФРОВИЗАЦИИ ФИНАНСОВО-БАНКОВСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Забродская Кристина Адамовна, к.э.н., доцент

Голенда Лидия Константиновна, к.э.н., доцент

Говядинова Наталия Николаевна, доцент

Белорусский государственный экономический университет

Zabrodskaya K.A., PhD, z_k@tut.b

Golenda Lidiya, PhD, l.golenda@mail.ru

Govyadinova Natalia, dinova_n@mail.ru

Belarus State Economic University

Аннотация. Определены направления цифровизации финансово-банковской деятельности в условиях становления цифровой экономики, рассмотрены и проанализированы особенности и возможности цифрового банка, цифровизация финансово-банковской деятельности как ответ на потребности современного клиента

Ключевые слова: возможности и особенности цифрового банка, модели цифровизации финансово-банковской деятельности

На современном этапе становления цифровой экономики наиболее востребованными финансово-банковским сектором являются технологии:

– *цифровой банкинг* – реализация финансовых услуг посредством мобильных и онлайн-платформ, которые улучшают качество работы банка с клиентом, экономят время и издержки, повышают безопасность личных данных и увеличивают скорость и качество работы сервисов;

– *электронные платежные системы* (наиболее известные в мире PayPal, Alipay, Klarna и др.);

– *моментальное онлайн-кредитование* – предоставление клиентам ссуд на период до получения зарплаты, которые не практикуются традиционными банками из-за высокого риска;

– *пиринговое кредитование или P2P-кредитование* – альтернатива банковскому розничному кредитованию, предоставляющая возможность производить заимствования населением у других физических лиц;

– *краудсорсинг* – мобилизация ресурсов людей посредством информационно-коммуникационных технологий с целью инвестирования финансовых средств в решение задач, стоящих перед бизнесом, государством и обществом в целом;

– *удаленная идентификация клиентов* по биометрическим данным (отпечаткам пальцев, голосу, сетчатке или радужке глаза, распознаванию лица, ДНК и др.);

– *обработка естественной речи человека* – распознавание, понимание и генерация речи;

– *технологии искусственного интеллекта* для анализа кредитоспособности, привлечения новых клиентов, для оценки и управления лик-

видностью банка, выявления случаев мошенничества с кредитными картами, оценки рисков финансово-кредитной деятельности, прогнозирования волатильности, наступления кризисной ситуации, ее развития и др.;

– *робоэдвайзинг* – подбор инвестиционных активов и управление ими с использованием роботов-советников.

По мнению экспертов [1-2] важнейшим итогом становления цифровой экономики является построение цифрового банка. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь [3] определяет цифровой банкинг как «комплекс современных технологий, позволяющих осуществлять взаимодействие банков, и клиентов, республиканских органов государственного управления и коммерческих организаций посредством электронных каналов коммуникаций (например, системы дистанционного банковского обслуживания, мобильные устройства, веб-сайты, блоги, социальные сети, сообщества, форумы)». Сегодня по данным исследования, проведенного в рамках Digital Bank Report [4], более 70% финансовых учреждений во всем мире рассматривают развитие цифрового банка как один из важнейших стратегических приоритетов в условиях развития цифровой экономики.

Становление цифрового банкинга является ответом на изменение потребностей клиентов: новый клиент требует к себе персонализированного подхода, желает получать от банка интересные предложения не только, когда придет в его отделение, но и в процессе своей повседневной жизни. Персонализированное взаимодействие с клиентами обеспечивает банку неограниченные возможности по их привлечению независимо от демографической ситуации или уровня использования информационно-коммуникационных технологий в государстве. Банкам необходимо научиться реагировать ожидания клиентов разных поколений, поэтому ему необходимо соответствовать нынешним цифровым ожиданиям клиентов и развивать банковские и финансовые услуги с учетом их предпочтений (табл.).

Таблица – Предпочтения респондентов на использование онлайн или мобильных услуг

Поколение	Доля, % онлайн услуги	Доля, % мобильные услуги
Y и Z	87,8	66,8
X	91,0	59,5
бейби-бумеров	92,3	45,8
молчаливое поколение	90,6	39,9
GI	85,4	26,3

Примечание – Источник: собственная разработка на основании [2]

Построение цифрового банка может осуществляться на основе использования различных моделей цифровизации [5].

Модель А – цифровой банковский бренд. Классические банки с большим количеством унаследованных систем и бизнес процессов постоянно пытаются соответствовать требованиям потребителя, желающему, чтобы бренд был более цифровым. Подобные банки формируют новые бренды уникальных предложений и продуктов, созданными специально для молодого поколения – и, как правило, эти бренды используют сложившуюся банковскую инфраструктуру. Для оценки востребованности созданных брендов банку необходимо наличие веб-представительства в сети Интернет, осуществление сбора и анализа веб-аналитики, обеспечение обратной связи с посетителями сайта, хранение данных в базе данных и управление взаимоотношениями с клиентами с использованием CRM-систем.

Модель В – банк с цифровыми каналами. Банки модели В используют бэк-офис и банковскую лицензию существующих банков и перепродают их продукты через более удобный пользовательский интерфейс. Для этих целей банки реализуют коммуникации потребителей с брендами с использованием множества цифровых каналов, оплату счетов онлайн, сервис Click-to-Chat&Call (умный сервис обратного звонка для повышения лояльности и сокращения времени обслуживания посетителя сайта), хранилище данных с целью накопления исторических данных и повышение качества принятия управленческих решений.

Модель С – цифровой филиал банка. Модель объединяет два подхода: цифровой пользовательский опыт и новые бизнес процессы: банки организуют отдельное подразделение для разработки гибкой и модульной программно-аппаратной инфраструктуры, позволяющей реализовать лучший клиентский сервис, используют полнофункциональные приложения для смартфонов, облачные хранилища данных, сервис Click-to-Play Vidio (запуск активируемых пользователем рекламных видео роликов), Big Data.

Модель D – полностью цифровой банк. Банки строят все свое продуктовое предложение на цифровых технологиях: мультиканальность, обработка структурированных и неструктурированных данных, индивидуализированные рынки и др.

Эксперты выделяют три волны внедрения инноваций в цифровом банкинге:

1. Банки имитировали оцифровку своих технологических процессов, ограничиваясь веб-сайтом, SMS-сообщениями на телефон клиента и личным электронным кабинетом, основные финансовые процессы выполняются традиционно.

2. Банки этой волны используют информационно-коммуникационную инфраструктуру, которая на 60–80% дешевле инфраструктуры традиционного банка при реализации и на 30–50% – при ее поддержании, которая обеспечивает электронный интерфейс, оптимизацию всех технологических процессов на базе централизованного хранилища данных и классический банковский бэкофис.

3. Банки используют современные информационно-коммуникационные технологии и тесно интегрируются с повседневной

жизнью современных людей, постоянно использующих мобильные устройства и сеть Интернет.

Возможности цифрового банка [2]:

- интерактивное отслеживание движения денежных средств клиента;
- использование распределенных хранилищ, обеспечивающих безопасность хранимых данных путем их шифрования;
- использование биометрических данных (отпечатки пальцев, сетчатки глаза и особенности поведения) для контроля доступа к данным;
- использование мобильных устройств для доступа к бизнес процессам банка;
- проведение цифровых платежей;
- использование искусственного интеллекта для автоматизации продаж и создания новых банковских продуктов;
- обеспечение мультиканальности для предоставления услуг;
- применение роботов-советников;
- эффективное управление рисками и повышение доходности;
- применение бизнес-аналитики на базе больших данных с использованием облачных сервисов.

Эксперты предполагают, что цифровые банки к 2025 г. могут полностью вытеснить с рынка традиционные банковские учреждения, что приведет к кардинальным трансформациям в финансовой и банковской системе.

Особенности цифровых банков:

- доступ к банковским услугам в режиме 24/7 из любой точки мира;
- наличие многофункционального контакт-центра;
- функционирование мультязычного и мультиканального интернет-банкинга;
- эмиссия и эквайринг универсальных платежных и кредитных карт;
- использование качественных и безопасных цифровых каналов коммуникаций;
- обеспечение высокой скорости проведения транзакций;
- клиенториентированный подход к набору услуг и решению проблем.

Современные банки, стремящиеся повысить свою конкурентоспособность в условиях становления цифровой экономики, прилагают огромные усилия в поисках новых инновационных цифровых технологий. ф

Список использованных источников

1. Голенда, Л.К. Цифровое продвижение банка как фактор повышения его конкурентоспособности / Л.К. Голенда, Н.Н. Говядинова, К.А. Забродская / Материалы международной науч. конф. «Тенденции экономического развития в XXI веке» – Мн: БГУ, 28 февраля, 2019.

2. Ковалев, М. Цифровая трансформация банков / М. Ковалев // Банкаўскі веснік. – 2018. – № 11 (664). – С. 50–60.

3. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь [Электрон. Ресурс]: постановление Правления Национального банка Республики Беларусь, 02 марта 2016 г., № 108 / Платежная система и цифровые технологии. – Национальный банк Республики Беларусь, 2000–2019. – Режим доступа: www.nbrb.by/Legislation/documents/DigitalBankingStrategy2016.pdf. – Дата доступа: 03.10.2019.

4. Top 10 Strategic Priorities for Banking in 2017 [Electronic resource] – 2017. – Mode of access: <https://thefinancialbrand.com/62711/top-10-strategic-priorities-for-banking-in-2017/> – Date of access: 05.10.2019.

5. Designing a sustainable digital bank [Electronic resource]. – 2015. – Mode of access: <https://www.ibm.com/downloads/cas/XGJGOJWA>. – Date of access: 01.10.2019.