

А.И. Веремейчик, 2 курс

*Научный руководитель – Е.С. Игнатьева
Полесский государственный университет*

Изменения, происходящие в финансовой сфере в последние десятилетия, последовательно формируют новую финансовую реальность, для которой характерны:

- 1) изменение взгляда на деньги как предмет финансовых отношений;
- 2) появление новых участников и изменение мотивации и поведения традиционных участников финансовых отношений;
- 3) изменение способов осуществления финансовых взаимодействий.

Формирование новой финансовой реальности происходит под сильным влиянием цифровых технологий. Банки, являясь традиционными профессиональными субъектами финансовой сферы, уделяют извлечению выгоды из новых технологий все большее внимание [1].

Именно цифровая трансформация банков поможет сохранить клиентов, расширить банковский бизнес за счет использования современных каналов, позволяющих более тесно сотрудничать с клиентами и четко понимать их предпочтения, уменьшить операционные затраты и повысить конкурентоспособность за счет современных цифровых услуг.

Новые цифровые банки имеют следующие преимущества:

- клиент получает доступ к банковским услугам в режиме 24/7 из любой точки земного шара;
- ликвидация отделений снижает затраты, а сокращение операционных издержек снижает стоимость банковских услуг;
- экономится время клиентов – все операции они выполняют дома и в удобное время, при этом расширяется территориальный доступ клиентов;
- формируется имидж банка как современной организации.

Явным преимуществом новых цифровых банков следует признать также их более низкие тарифы, повышение скорости и безопасности обслуживания, возможность для клиента минимизировать сроки выполнения операций.

Выделим важнейшие направления цифровой трансформации:

– **цифровой банкинг**. Ведущие игроки предлагают новый и улучшенный опыт работы с клиентами и предоставляют более эффективные услуги;

– **электронные платежные системы**. Белорусские платежные агрегаторы, которые можно подключить на свой веб-сайт: WebPay, bePaid, ArtPay, EasyPay, «Хуткі Грош», Assist BELARUS, Expresspay, Яндекс Касса;

– **моментальное онлайн-кредитование**. Пионерами моментального кредитования в Беларуси стали ЗАО "Альфа-Банк", ОАО "Белгазпромбанк", ОАО "Банк БелВЭБ", у которых за 5 минут можно получить не более 3–5 тыс. руб., при этом держателям зарплатных карт кредит может быть увеличен;

– **пиринговое кредитование, или P2P-кредитование**. Популярность P2P-займов в Республике Беларусь пока находится на низком уровне. С учетом того, что данный вид заимствований начинает активно развиваться в странах-соседях, следует более детально изучить особенности такой деятельности, перспективы ее развития и регулирования в Республике Беларусь;

– **краудсорсинг**. Одним из первых примеров использования краудсорсинга в Республике Беларусь является конкурс, который провела компания Velcom в 2010 году;

– **удаленная идентификация**. Межбанковская система идентификации в Республике Беларусь начала функционировать с 1 октября 2016 г. и позволяет клиентам банков, однажды пройдя про-

цедуру идентификации в личном присутствии в одном из банков, получать обслуживание с помощью цифровых каналов в других банках Беларуси в удобное время;

– **обработка естественной речи человека.** Центр клиентской поддержки ОАО "Сбер Банк" стал первым контакт-центром в Беларуси, где реализованы все современные AI-технологии по обработке естественной речи;

– **использование искусственного интеллекта (ИИ) банка.** Банки Республики Беларусь активно внедряют ИИ в свою деятельность. Анализ их информационных ресурсов показал, что наиболее распространенным применением ИИ в банковской сфере нашей страны являются чат-боты;

– **робоэдвайзинг.** В Республике Беларусь первая краудфандинговая платформа была Улей. В 2020 году счета Улей были заблокированы, и платформа прекратила свою деятельность [2].

Успех цифровой трансформации белорусского банковского сектора в ближайшие годы будет зависеть от того, смогут ли банки сократить «цифровое отставание» от лидеров отрасли из рейтинга Global Finance, стать открытыми для сотрудничества с финтех-компаниями и использовать возможности, которые открываются благодаря быстрому переходу клиентов на обслуживание с помощью смартфонов.

Цифровая реальность еще не стала естественной средой для белорусских банков, однако рано или поздно каждый банк, который захочет продолжать свою работу и остаться конкурентоспособным, будет вынужден сделать свой бизнес цифровым, чтобы соответствовать новым потребностям и ожиданиям клиентов.

Сегодня время ставит перед белорусскими банками новые задачи, которые кардинально отличаются от задач в прошлом. Самое главное – отвечать постоянно меняющимся требованиям клиентов. Невозможно продолжить конкурентную борьбу и быть востребованными среди клиентов, если не трансформировать организацию работы и оставить клиентское обслуживание на старом уровне, когда предлагаемые банком услуги, качество и скорость обслуживания остаются прежними.

В соответствии с ожиданиями клиентов предлагаемые банками продукты, контакты с ними и в целом отношения с банками должны стать беспроблемными и ориентированными на нужды конкретного человека. Банкам следует начать упрощение продуктов и услуг для того, чтобы облегчить их сравнение с предложениями других игроков рынка [3].

Клиенты банков все больше предпочитают осуществлять свои операции через мобильные телефоны, которые всегда при них. Поэтому крупные корпорации как Apple, Samsung, а теперь и Google вместе с банками предлагают новый вид инноваций - превращение своего смартфона в уникальное платежное устройство [4].

Первым банком в Беларуси, запустившим мировой сервис Apple Pay, стал ОАО "Сбер Банк". С 4 декабря 2019 года сразу несколько белорусских банков объявили о запуске сервиса Apple Pay: ЗАО "Альфа-Банк", ЗАО Банк ВТБ (Беларусь), ОАО "АСБ Беларусбанк", ОАО "Белагропромбанк", ОАО "Белгазпромбанк", ЗАО "БСБ Банк", ЗАО "МТБанк", "Приорбанк" ОАО.

Отдельно следует упомянуть о таком общемировом тренде, как создание экосистем. В настоящее время наблюдается активная работа белорусских банков по созданию экосистем. По версии SME Banking Club, в Республике Беларусь лучшая экосистема для бизнес-клиентов создана в ОАО «Белинвестбанк». Его деятельность направлена на создание финансовой экосистемы банковско-клиентского партнерства. Внешняя среда экосистемы основана на технологии lifestyle-банкинга. Ее суть заключается в изменении роли мобильных финансовых сервисов, которые постепенно трансформируются в помощника [5].

СберПрайм представляет собой собственную экосистему сервисов СберБанка с единой подпиской на базе карты Mastercard Gold, которую можно получить бесплатно после оформления и выбора тарифа. Сервисы доступны по всей Беларуси, некоторые действуют и за границей [6].

Кроме того, наиболее активными среди банков в части создания цифровой экосистемы можно выделить ЗАО «Альфа-Банк» и ОАО «Белинвестбанк». Так, ЗАО «Альфа-Банк» выстраивает цифровую экосистему на базе своего приложения InSync [7].

Белорусские банки ведут активную работу по созданию экосистем и им целесообразно более активно вовлекаться в развитие данных процессов.

Одновременно очень важно, чтобы банки создавали свои продукты с учетом пользовательского опыта, а не просто исходили из процессов как основы для их создания. Наконец, банкам надо внимательнее прислушиваться к отзывам клиентов и использовать их для своевременной разработки нужных услуг.

Таким образом, банковская система Республики Беларусь развивается с учетом развития мировых тенденций развития технологий и управления. Несомненно, более широкое использование технологий - это путь вперед для банков. Чтобы быть наиболее эффективными, банки и финансовые учреждения должны переопределить себя как гибкие технологические компании в сфере финансовых услуг, а не наоборот. Это означает, что банки должны отказаться от своей непрофильной деятельности, сохранив только те предприятия, которые обеспечивают истинную дифференциацию для клиентов. Банкам также необходимо будет изучить основные операции населения по мере изменения предпочтений клиентов, демографии и образа жизни. Поскольку банки продолжают справляться с различными событиями, которые уже оказали влияние на экономическую и финансовую систему, их способность быстро и гибко трансформироваться, а также их возможные стратегии, позволяющие пережить следующую революцию, будут определять победителей и проигравших в этом технологически продвинутом будущем.

Список использованных источников

1. Гузикова Л.А. Новая финансовая реальность: цифровая трансформация в банковском секторе. – Режим доступа: <https://rep.polesu.by/handle/>. - Дата доступа: 10.03.2022
2. Обзор платежных чат-ботов в Беларуси [Электронный ресурс] // infobank.by. — Режим доступа: <https://infobank.by/infolineview/1-1-obzor-platezhnyx-chat-botov-v-belarusi/>. – Дата доступа: 10.03.2022
3. Михаил Ковалев, Галина Головенчик, Цифровая трансформация банков // Банкаўскі веснік. – 2018 . – №11. – С. 50-60. Дата доступа: 10.03.2022
4. Сергеюк В. С., Лопух Ю.И., Развитие инновационных банковских продуктов для физических лиц. – Режим доступа: <https://rep.polesu.by/handle/123456789/21135>. – Дата доступа: 10.03.2022
5. Лучшая экосистема для бизнес-клиентов в Беларуси создана в ОАО «Белинвестбанк» – Режим доступа: <https://belinvestbank.by/individual/press-service/news/other-news/luchshaya-ekosistema-dlya-biznes-klientov-v-belarusi-sozdana-v-oao->. Дата доступа: 10.03.2022
6. Экосистема Сбера пришла в Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/new/sberprime>. – Дата доступа: 10.03.2022
7. Альфа-Банк в Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.alfabank.by>. – Дата доступа: 10.03.2022