

Аннотация. В статье рассмотрены подходы, используемые для оценки уровня цифровизации банков, выделены группы показателей, применяемых для отражения изучаемого явления. Автором определены неточности, ограничивающие использование методик для объективной оценки цифровизации банковских институтов.

Ключевые слова: цифровизация, банки, финтех-компании, бигтех-компании, цифровые технологии

Банковские институты были одними из первых организаций, которые начали внедрять в свои бизнес-процессы информационные технологии. Однако мировой финансовый кризис 2008-2009 гг. заставил их сфокусироваться на сохранении устойчивости и платёжеспособности, а после него – на соответствии новым требованиям по регулированию их деятельности.

В этот период у банков появились новые конкуренты в виде финтех-организаций и бигтех-компаний. Они в партнёрстве с традиционными финансовыми институтами или самостоятельно начали активно предоставлять дистанционные финансовые услуги, используя в своей деятельности цифровые технологии.

В результате появилось множество книг и научных публикаций, авторы которых прогнозировали снижение роли банковских учреждений на рынке финансовых операций, дезинтермедиацию финансовых услуг, а также финтех-дизрупцию, т.е. использование (в основном) физическими лицами продуктов, предлагаемых финтех- и бигтех-компаниями. Ими также разрабатывались сценарии развития национальных и мировых финансовых систем, в числе которых – захват доли рынка финансовых услуг конкурентами, пришедшими из нефинансовых отраслей экономики, а также его дробление в результате развития цифровых финансовых инструментов, таких как цифровые валюты центральных банков.

Предоставление услуг банками в партнёрстве с нефинансовыми сервисами (кредитная карта Apple, страхование компанией Alphabet) также несёт риски для банков в виде снижения уровня вовлечённости пользователей, уменьшения объёма данных о совершаемых операциях, а также потери ценности бренда банков для клиентов.

Угроза снижения доходности ведения бизнеса, а также риск захвата рынка финансовых услуг финтех- и бигтех-компаниями привели к тому, что основными направлениями развития банков на ближайшие годы стали внедрение в бизнес-процессы цифровых технологий, способствующих более эффективному дистанционному взаимодействию с клиентами, а также использование интерактивных рекомендательных систем и систем принятия решений. Под влиянием мировых трендов и аналитических докладов консалтинговых компаний банковское руководство начало трансформацию традиционных бизнес-моделей, внедряя модели экосистем и онлайн-платформ для предоставления клиентам нефинансовых услуг на официальных сайтах, в специализированных или универсальных мобильных приложениях банков. Всё чаще в пресс-релизах стали появляться новости о реализации подходов лайфстайл-банкинга, перехода к модели цифрового банкинга, введении в эксплуатацию *phygital*-офисов – гибридных решений взаимодействия с клиентом в офисе банка с использованием цифровых технологий для повышения качества предоставляемых услуг. Нередки примеры заключения партнёрских соглашений, сделок о слиянии финтех-организаций с традиционными финансовыми институтами. Центральные банки, в свою очередь, также заинтересованы во внедрении цифровых технологий в свою деятельность для повышения эффективности взаимо-

действия организаций на межбанковском рынке, с финансовыми институтами, увеличения скорости мониторинга за их деятельностью и проверки отчётности. Они часто становятся инициаторами проведения исследований о влиянии цифровых решений на устойчивость финансовой системы, изменении соотношений сил на рынке финансовых услуг, а также подходов к регулированию новых финансовых инструментов. Многие инновационные финансовые продукты были внедрены или находятся в стадии тестирования благодаря инициативам специалистов центральных банков различных стран.

Использование цифровых технологий организациями различных отраслей экономики позволило говорить об их цифровизации. Для измерения степени их внедрения различными организациями исследовательского типа были разработаны ряд показателей и агрегированных индексов (Индекс развития информационно-коммуникационных технологий, Индекс цифровой экономики и общества стран-членов ЕС, Индекс цифровизации экономики, Индекс цифровой эволюции и т.п.), позволяющих осуществить рейтинговое сравнение различных стран по полученным значениям, в том числе в динамике. Банковская сфера не является исключением. Для изучения подходов к оценке уровня цифровизации банков нами были рассмотрены методики, принятые Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» (далее – НИУ ВШЭ), Фондом «Сколково» совместно с компанией VR_Bank.

Несмотря на то, что данными организациями используется расчёт интегрального показателя, используемые приёмы его определения и частные показатели различны. Так, НИУ ВШЭ расчёт индекса цифровизации финансового сектора строит исходя из расчёта удельного веса финансовых организаций, использующих в своей деятельности широкополосный интернет, облачные сервисы, RFID-технологии, ERP-системы [1]. Однако перечень цифровых технологий, которые финансовые институты внедряют в бизнес-процессы, более широк и включает биометрические, когнитивные технологии, технологии Open API. К тому же исследователями не устанавливается глубина проникновения изучаемых технологий в бизнес-процессы банков, а оценивается только наличие их использования в деятельности финансовых институтов.

В 2019 – первом полугодии 2021 гг. Фондом «Сколково» и компанией VR_Bank, резидентом ИТ-кластера Фонда, определялся рейтинг цифровизации банков [2]. Для его расчёта были использованы показатели, сгруппированные в блоки:

1) мобильные приложения – в рамках данного блока ранжировалась доля количества отзывов, установок мобильных приложений банков в общем количестве клиентов – физических лиц, а также оценки пользователей, которые были выставлены банковским сервисам клиентами в магазинах приложений AppStore и Google Play;

2) социальные сети – ранжировалась доля количества просмотров на Youtube-канале банка, доля количества подписчиков в общем количестве клиентов – физических лиц, скорость ответов, а также количество постов, опубликованных за месяц в таких социальных сетях, как Facebook, Instagram, VK;

3) цифровые сервисы – оценивалось наличие или отсутствие банковских решений, предлагаемых как всем клиентам (система быстрых платежей, биометрические решения), так и только физическим (сервисы для самозанятых, авторизация на Едином портале государственных услуг Российской Федерации) или юридическим лицам (онлайн-бухгалтерия, открытие счёта онлайн, POS со смартфона, электронные банковские гарантии, онлайн-факторинг);

4) инновационное развитие банка, которое включало оценку наличия либо отсутствия собственного акселератора, количество контрактов, заключённых со стартапами фонда «Сколково», показатель соотношения затрат на НИОКР, лицензии и услуги телекоммуникационных компаний и операционных затрат.

Несмотря на использование большого количества показателей для расчёта данного рейтинга, в нём есть ряд упущений:

1) некорректно соотносить количество отзывов в магазинах приложений, установок в Google Play, количество подписчиков в социальных сетях с количеством клиентов – физических лиц;

2) данные о рейтингах в магазинах приложений взяты по состоянию на определённую дату, а количество опубликованных постов в социальных сетях определено только за один месяц, что не учитывает динамичность данных параметров;

3) для оценки инновационности не учитываются заключённые банками сделки со стартапами, которые не являются резидентами Фонда «Сколково», а также игнорируется существование других форм поддержки инновационных компаний помимо акселераторов;

4) в формулировках показателей используются качественные оценки, которые нельзя количественно измерить: «быстрая авторизация», «активный акселератор»;

5) в первом блоке не раскрыто, по какому финансовому мобильному сервису собирались данные в магазинах приложений, поскольку один банк может быть представлен на платформах не одним мобильным приложением.

С середины 2021 г. рейтинг цифровизации банков был трансформирован в рейтинг оценки их инновационности [3], в составе которого были сохранены блоки «Мобильные приложения» и «Цифровые сервисы». Первый блок был дополнен оценкой банка в магазине приложений AppGallery и средневзвешенной величиной оценок приложений, однако значения всё так же были использованы по состоянию на определённую дату. Во втором блоке дополнительно оценивалось наличие таких сервисов, как приложения для детского банкинга, чат-боты в банковских сервисах, подписки на музыку и кино, роботизация бизнес-процессов, а также OpenAPI. Однако наряду с включением новых цифровых банковских решений были исключены сервисы, предоставляемые юридическим лицам, а сам акцент при оценке данного блока сделан на переходе финансовых институтов к экосистемной модели функционирования.

Следует отметить, что описанный подход нацелен в большей степени на оценку цифровизации бизнес-процессов фронт-офиса банка и в меньшей – бэк-офиса. Несомненно, оценить последний в условиях конфиденциальности информации об используемых цифровых технологиях во внутренних подразделениях банка – непростая задача. Однако такой подход ограничивает использование рейтинга для анализа цифровизации всей деятельности банка.

Список использованных источников

1. Индикаторы цифровой экономики: 2021 : статистический сборник / Г.И. Абдрахманова, К.О. Вишнеvский, Л.М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: НИУ ВШЭ, 2021. – Режим доступа: <https://issek.hse.ru/mirror/pubs/share/484533334.pdf>. – Дата доступа: 30.08.2022 г.

2. Рейтинг банков РФ по уровню цифровизации – 2020 / Фонд «Сколково», VR_Bank. – Режим доступа: https://old.sk.ru/cfs-filesystemfile.ashx/_key/telligent-evolution-components-attachments/01-03-00-00-00-06-71-59/_200435043904420438043D043304_-46043804440440043E043204380437043004460438043804_-310430043D043A043E043204_.xlsx. – Дата доступа: 30.08.2022 г.

3. Рейтинг инновационности банков / Фонд «Сколково», Dsight. – Режим доступа: <https://docsend.com/view/gjast3qvc89azr69>. – Дата доступа: 30.08.2022 г.