

МОДЕЛИ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ

В последние годы развитие цифрового банкинга оказало значительное влияние на конкуренцию в сфере розничных банковских услуг. Цифровой банкинг является важным средством локализации клиентской базы и способом достижения конкурентного преимущества на рынке банковских услуг. В статье рассматриваются модели цифрового банкинга, а также особенности влияния банковских инноваций на трансформацию банковской деятельности в цифровую банковскую систему.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: интернет-банкинг, мобильный банкинг, цифровой банкинг, банковская деятельность, инновации

Современная специфика развития рынка банковских продуктов заключается в том, что происходит расширение использования инновационных технологий в различных системах интернет-банкинга. В настоящее время можно говорить о полном переходе существующих систем онлайн-банкинга на новый уровень взаимоотношений со своими клиентами, который базируется на инновационных решениях и новых программных продуктах, что в конечном итоге приводит к формированию новой цифровой банковской системы. В то же время ключевой особенностью является интеграция новейших цифровых технологий с банком как субъектом рынка финансовых услуг. Такая интеграция взаимозависима, поскольку банки больше не могут работать на динамичных финансовых рынках используя старые технологии, а их клиенты нуждаются в услугах, адаптированных к возможностям, которые открываются перед ними благодаря инновационным решениям в цифровой экономике.

Цифровой банкинг предполагает трансформацию традиционного онлайн-банкинга и общих финансовых операций, которые осуществляются



Кучендаева Лариса Евгеньевна — DBA, действительный член Британской академии бизнеса (BBA UK), эксперт МНИИПУ, директор филиала АО «Азиатско-Тихоокеанский банк» (г. Якутск)

виртуально, без прямого контакта между клиентом и сотрудником банка, т.е. электронными средствами. Такими операциями могут быть любые банковские операции и услуги, и их особенность заключается в том, что они могут осуществляться в любое время и из любого места. Основным требованием к банковской операции является наличие мобильного телефона или компьютера.

На сегодняшний день инновационными для банковского сектора являются банковские услуги нового поколения, охватываемые термином «онлайн-банкинг»:

- интернет-банкинг;
- мобильный банкинг;
- телефонный банкинг.

Услуги онлайн-банкинга предоставляются клиентам банковских учреждений в режиме реального времени, т.е. мгновенно, и являются чрезвычайно выгодными, поскольку обеспечивают достаточно высокую скорость выполнения большого количества банковских операций в течение 24 часов в сутки из любой точки мира.

Интернет-банкинг нового поколения — это качественно новый интернет-банкинг, который гарантирует полную конфиденциальность и предлагает самые современные услуги в удобном интерфейсе. В настоящее время он широко используется в банковской системе.

Мобильный банкинг позволяет управлять банковским счетом с помощью мобильного телефона или портативной компьютерной системы (Personal Digital Assistant (PDA) — «личный цифровой секретарь») с использованием технологии беспроводного доступа. Основными преимуществами мобильного банкинга являются как осуществление соответствующих банковских операций, так и контроль.

Телефонный банкинг — это разновидность дистанционного банковского обслуживания с использованием телефонной связи, которая работает в тональном режиме. Данная система управления банковскими счетами позволяет клиентам конкретного банковского учреждения получать по телефону актуальную информацию о состоянии

своего счета, движении средств на указанном счете, переводить средства со счета на счет, а также производить коммунальные платежи в любое время. Следует отметить, что в этом случае для доступа к Сети не требуется мобильный телефон, компьютер или другие средства, которые обеспечивали бы доступ к текущему счету. Клиент банковского учреждения с помощью телефонного банкинга имеет возможность управлять своим счетом либо через оператора и голосом, либо автоматически, набрав соответствующий номер телефона.

На сегодняшний день не существует четкого и однозначного определения понятия «цифровой банкинг». По своей сути цифровой банкинг — это новая парадигма взаимодействия между банком и его клиентами, это направление, охватывающее инновации в финансовых услугах для потребителей и коммерческих заказчиков в области цифровых, информационных и технологических стратегий.

В упрощенном виде эволюция цифрового банкинга с точки зрения проникновения в систему финансовой активности клиентов выглядит следующим образом. Изначально существовали цифровые каналы управления банковскими счетами: интернет-банкинг и мобильный банкинг. Развитие цифровых технологий позволило перейти к следующему этапу — цифровому продукту: например, когда банку не нужна дополнительная информация на бумажном носителе от клиента для выдачи ему кредита и банк получает необходимые сведения онлайн из систематизированного хранилища финансовой информации. Высшей точкой развития является система взаимодействия клиента и банка онлайн, когда вся финансовая информация о доходах, расходах, предпочтениях, нереализованных финансовых желаниях клиента систематизируется соответствующим программным обеспечением, которое не только создает модели финансового взаимодействия «клиент — банк», но и подталкивает клиента к определенным финансовым решениям, управляет его финансовым поведением с целью обеспечения реализации всех его финансовых потребностей [1].

Цифровой банкинг является важным средством локализации клиентской базы, недооцененным источником дохода (в первую очередь комиссионных платежей) и способом достижения конкурентного преимущества на рынке банковских услуг. По всей видимости, качество цифровых банковских услуг и простота использования банковских сервисов постепенно вытеснят в сознании клиентов такой важный на сегодняшний день критерий, как цена.

Существуют две основные причины столь радикальных изменений в банковском секторе, связанных с интеграцией банков в цифровое пространство [2].

1. Сильное обострение конкуренции во время мирового финансового кризиса 2007–2008 гг. В этот период банковскому сектору приходилось испытывать сильнейшее конкурентное давление, которое сказывалось как на объемах кредитования, так и на банковских прибылях и издержках.

2. Необходимость радикально трансформировать отношения с клиентом в ситуации, когда клиенты стали очень требовательными: банки вынуждены соответствовать их новым ожиданиям и потребностям.

Цифровой банкинг основан на банковских инновациях, и инновационные модели цифрового банковского бизнеса включают в себя следующие [3].

■ *Интеллектуальный многоканальный банк*, который работает с использованием многоканальной интеграции цифровых каналов и интегрированной архитектуры. Банк фокусируется на аналитике, основанной на эффективном сборе информации о клиентах, микросегментации и прогнозном моделировании для определения сбалансированного портфеля банковских продуктов.

■ *Социально вовлеченный банк*, который специализируется на привлечении потребителей с особым акцентом на социальные сети для укрепления тесных связей с клиентами. Ключевыми компонентами этой банковской бизнес-модели являются мониторинг социальных сетей для привлечения потребителей и быстрого реагирования на запросы и тенденции. Социальный цифровой

маркетинг, основанный на кластеризации, а также социальная CRM, которая обогащает данные клиентов информацией из социальных сетей, помогают создавать более эффективные клиентские предложения.

■ *Банк в форме финансовой цифровой экосистемы*, использующий возможности мобильных технологий для предоставления услуг, выходящих за рамки традиционных банковских продуктов. Основными элементами этой модели являются:

1) мобильные платежи на основе технологии NFC (Near Field Communication), которая укрепляет конкурентоспособность банка в сфере платежей и помогает удерживать клиентов;

2) партнерские отношения с небанковскими учреждениями, способствующие созданию совместного финансового контента.

Ключевые требования к цифровым банкам необходимо рассматривать с точки зрения потребителя, инвестора и самого банка, его IT-архитектуры. С точки зрения клиента к цифровому банку будут предъявляться такие основные требования, как, например, интерактивный и интуитивно понятный обзор движения финансовых потоков и использование биометрии в качестве средства доступа и автоматизации всех платежей [4] (см. таблицу).

С точки зрения инвестора цифровой банк должен иметь возможность создавать новую ценность с помощью инструментов искусственного интеллекта, которые учитывают финансовое состояние клиента и отслеживают его бюджет и обязательные платежи, а также цифровых кошельков, которые очень важны для реализации добавленной стоимости услуги. С точки зрения самого банка, как своего рода технологического посредника между компаниями, занимающимися финансовыми технологиями, и традиционными финансовыми институтами, цифровой банк должен изменить подходы к проектированию и использованию цифровых хранилищ данных, скорость реагирования на новую информационную модель, модель управления и контроля и многое другое. В целом аспекты мотивации участников рынка

Таблица. Основные требования к цифровому интернет-банкингу

С точки зрения клиента	С позиции инвестора	С позиции банка
Всесторонний потребительский опыт	Полностью цифровые платежи	Гибкая IT-инфраструктура
Биометрия	Цифровые кошельки	Новые цифровые хранилища данных
Мобильность	Автоматизация создания и продаж финансовых продуктов	Расширенная аналитика
Полностью цифровые безбумажные процессы	Многоканальность	Искусственный интеллект
Электронные кредитные карты	Финансовое планирование, робот-консультант	Комплексная бизнес-модель
Поддержка р-2-р-переводов и краудфандинга, включая р-2-р-кредитование	Поддержка среднего и малого бизнеса	Безопасность

к цифровой трансформации банков представляются разными, но все они основаны на специфике новых цифровых технологий, которые интегрируют сложные банковские системы с мобильными устройствами и выстраивают новую систему взаимоотношений между банками и их клиентами.

Для цифрового банкинга требуется меньшее количество филиалов и обособленных подразделений банка, а также численность персонала, поскольку большая часть банковских продуктов полностью автоматизирована. Существующие цифровые решения, которые в настоящее время широко используются в банковской сфере, на практике доказывают растущую популярность цифрового банкинга по следующим причинам:

- цифровые банки используют более современные IT-решения, такие как чат-боты, биометрия и т.д.;
- цифровые банки выпускают новые продукты намного быстрее и, таким образом, могут быстрее удовлетворять потребности клиентов;
- из-за отсутствия физических отделений цифровые банки имеют значительно более низкие операционные расходы.

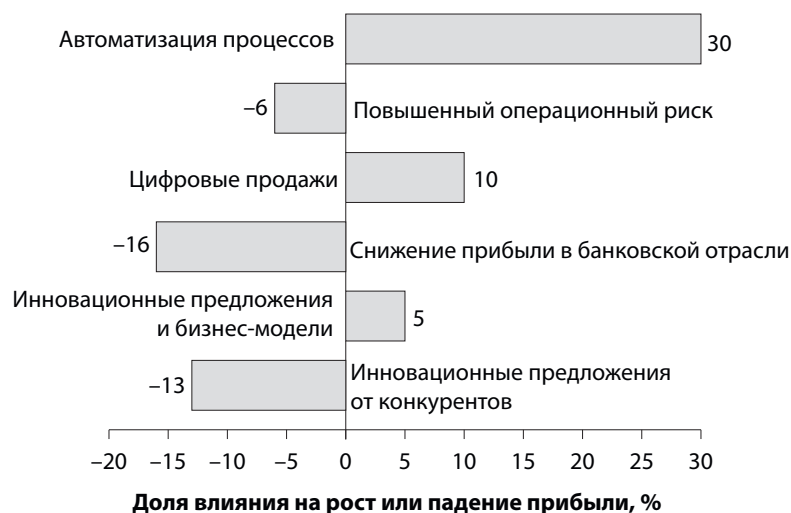
Согласно международному опыту, сегодня уровень доверия к традиционным банкам остается стабильно высоким, но значительная доля клиентов начинает пользоваться услугами цифровых

банков и финтех-решениями. Таким образом, цифровая трансформация традиционных игроков и их сервисов сегодня становится хорошей возможностью укрепить свои позиции в цифровом мире.

Цифровизация банка предполагает формирование системы мер, направленных на углубление сотрудничества с финтех-стартапами с целью долгосрочного развития, связанного с внедрением инновационных методов работы, новых банковских продуктов и услуг для увеличения и расширения клиентской базы и повышения конкурентоспособности банка. Цифровизация банковской системы — это неизбежное будущее, как с точки зрения клиентов, так и с точки зрения самих банков.

Неизбежность подобных тенденций определяется не столько скоростью развития новых технологий, сколько возможностью их интеграции в существующие коммуникационные сети и устройства. В то же время банковские учреждения, которые не проведут цифровую трансформацию в ближайшем будущем, обречены на провал в конкурентной борьбе на рынке. Это подтверждается мировыми тенденциями цифровизации банков [5] (см. рисунок).

Цифровизация наиболее важна для банковских учреждений, поскольку долгосрочные глобальные прогнозы предполагают, что прибыльность и рентабельность собственного капитала (ROE)

Рисунок. Влияние тенденций, связанных с цифровой трансформацией, на уровень прибыли банка

банковского бизнеса останутся на прежнем уровне. За последние десять лет средняя общемировая доходность инвестиций банков составляет 8–10%, что едва покрывает стоимость их собственного капитала. А к 2025 г. рентабельность инвестиций банковского сектора будет неуклонно снижаться и, как следствие, составит 5,2–9,3%. Согласно таким прогнозам, стремление банков выйти за рамки сектора финансовых услуг в более прибыльные сегменты, работающие на принципах цифрового банкинга, представляется логичным [6].

Сформулируем системные предпосылки, которые в настоящее время могут повысить эффективность банковской деятельности с точки зрения ее перехода на принципы цифрового банкинга.

■ Интенсивная цифровизация банковских продуктов приводит к увеличению массива данных, которые подлежат постоянному анализу. Привлечение аналитиков является экстенсивным способом, а использование программных решений, основанных на искусственном интеллекте, позволяет быстро и эффективно обрабатывать данные и внедрять их в готовые цифровые продукты банка.

■ Стремительное технологическое развитие позволяет все большему числу клиентов банков пользоваться более сложными банковскими продуктами благодаря постоянному росту цифровых возможностей используемых гаджетов и устройств, которые со временем становятся дешевле и доступнее еще большему числу потребителей.

■ Применение научно-практических исследований для анализа данных о рынке и цифровых поведенческих механизмов клиентов банка позволяет выявить ключевые структурные элементы даже в самых незначительных массивах данных, на основе которых появляются дополнительные возможности для формирования стратегии повышения прибыльности банка.

■ Масштабные исследования в области программных решений позволяют совершенствовать существующие и применять совершенно новые алгоритмы анализа и использования больших массивов данных, обработка которых с использованием искусственного интеллекта становится основой для более эффективных решений в области цифровых банковских продуктов.

Формирование цифрового банкинга в современных условиях — это постоянный динамичный процесс, в ходе которого банки неизбежно адаптируются к текущему технологическому уровню, поскольку к нему подталкивают как небанковские конкуренты, так и клиенты банков.

Чтобы сохранить конкурентные позиции, у коммерческих банков есть только два варианта: либо провести цифровую трансформацию с помощью финтех-компаний, либо самим стать финтех-компаниями и превратиться в цифровые банки.

ЛИТЕРАТУРА

1. Карташова Л.А., Бахмат Н.В., Плиш И.В. Развитие цифровой компетентности педагога в информационно-образовательной среде учреждения общего среднего образования // Информационные технологии и средства обучения. — 2018. — №68(6). — С. 193–205.
2. Klein O. (2012). *Olivier Klein's Preface for «Digital Banking»*. — <https://www.oklein.fr/en/foreword-olivier-klein-digital-banking-2>.
3. Qi Y. (2022). «Digital transformation of business models in the banking sector». *Proceedings of the 2022 International Conference on Social Sciences and Humanities and Arts (SSHA 2022)*.
4. Mielkov Y., Bakhov I., Bilyakovska O., Kostenko L., Nych T. (2021). «Higher education strategies for the 21st century: philosophical foundations and the humanist approach». *Revista Tempos e Espaços em Educação*, Vol. 14(33), p. 15524.
5. Frost J. (2020). «The economic forces driving fintech adoption across countries». In: King M., Nesbitt R. (Eds.). *The Technological Revolution in Financial Services*. Toronto: University of Toronto Press.
6. Kozii O., Ulianova V., Bilostotska O., Kachmar O., Bakhmat N., Prokopchuk V., Komarovska O. (2020). «Experience in developing imaginative and intonational competencies in future music teachers». *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*, Vol. 12(4), pp. 16–37.