

УДК 336.71

***БАНК БУДУЩЕГО: КАК БУДЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ БАНКОВСКАЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В БУДУЩЕМ***

***Зиниша О.С.,****к. э. н, доцент,**Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина,  
Краснодар, Россия****Козырев Р.Р.****студент**Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина,  
Краснодар, Россия****Тлепцерише А.Х.****студент**Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина,  
Краснодар, Россия*

**Аннотация:** в данной статье авторами были проанализированы основные тенденции, оказывающие непосредственное влияние на преобразование банковской системы России. Наиболее значительные перемены банковского сектора происходят сегодня благодаря внедрению цифровых технологий, в число которых входит повсеместное внедрение интернет-банкинга, мобильных банковских приложений и искусственного интеллекта. Данная тенденция обозначила начало развития дистанционного банковского обслуживания и глубокого понимания потребностей клиентов. Результаты исследования показали, что в ближайшее время банковский сектор ждут кардинальные

изменения. Перед банками открыты широкие возможности для трансформации своих ключевых принципов, разработке новых продуктов и использованию более совершенных методов анализа данных.

**Ключевые слова:** банковский сектор, финансовые технологии, банковские услуги, клиент банка, технический прогресс, искусственный интеллект.

***BANK OF THE FUTURE: HOW WILL THE BANK LOOK LIKE  
ACTIVITIES IN THE FUTURE***

***Zinisha O.S.***

*PhD, Associate Professor,*

*Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin*

*Krasnodar, Russia*

***Kozyrev R.R.***

*Student,*

*Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin*

*Krasnodar, Russia*

***Tleptershe A.Kh.***

*Student,*

*Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin*

*Krasnodar, Russia*

**Annotation:** in this article, the authors analyzed the main trends that have a direct impact on the transformation of the Russian banking system. The most significant changes in the banking sector today are due to the introduction of digital technologies, which include the widespread introduction of Internet banking, mobile banking applications and artificial intelligence. This trend marked the beginning of

the development of remote banking services and a deep understanding of customer needs. The results of the study showed that in the near future the banking sector is waiting for drastic changes. Before banks opened opportunities for transformation of key principles, the development of new products and use more sophisticated methods of data analysis.

**Keywords:** banks, financial technologies, banking services, Bank client, technological progress, artificial intelligence.

В современных условиях, когда наблюдается рост неопределенности в сфере экономики, можно наблюдать существенное увеличение требований к безопасности и надежности российской банковской деятельности. Развитие банковской системы становится возможным, благодаря влиянию множества глобальных тенденций, в числе которых можно выделить рост конкуренции с небанковскими кредитными учреждениями, дерегулирование, технологическая и технологическая революция, интернационализация и глобализация.

Банк — это кредитная организация, за которой закреплена возможность осуществлять множество банковских операций. В их число можно отнести привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц [1].

Основным назначением банка является посредничество в перемещении денежных средств от кредиторов к заемщикам и в платежах. Результатом этих действий является превращение свободных денежных средств в ссудный капитал, приносящий процент.

В «эпоху диджитализации» еще не существует единого и универсального подхода к трансформации бизнес-моделей коммерческих банков. Не разработана стратегия для посткризисного периода, детально описывающая

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

необходимые шаги и действия, которые банки должны предпринять, чтобы стать лидерами рынка. Именно поэтому данные вопросы являются весьма актуальными и интересуют не только специалистов банковской сферы, но и частных инвесторов, представителей органов государственного регулирования деятельности финансовых организаций, и международные консалтинговые компании.

Банковская система России в настоящее время является зрелым рыночным институтом, который за более чем двадцатилетний период продвижения российской экономики на пути к рынку приобрел значительный потенциал для самостоятельного развития. Однако этот период был отмечен повторяющимися кризисными явлениями, каждое из которых может характеризоваться собственным и в определенной степени уникальным синтезом внутренних и внешних экономических рисков, определявшим глубину и продолжительность финансовых кризисов [3].

Финансовый сектор, который всегда стоял на передовой технологических изменений, на сегодняшний день переживает один из самых масштабных этапов эволюции. В основном это касается банков и финтех-стартапов, которые становятся проводником значительно большей части необходимых клиентам финансовых услуг.

Одной из основных тенденций трансформации деятельности банков является нарастающая ненужность в банковских отделениях и офисах. В пользу этого тренда можно привести статистику сокращения числа банковских отделений в России — за период с 2014 по 2016 г. их количество уменьшилось на 7 тыс. ед. Несомненно, часть банков была закрыта по финансовым причинам. Однако в среднесрочной перспективе можно получить более актуальные данные. В Центробанке, например, уверены, что к середине следующего десятилетия банковских офисов в стране будет на 40-50% меньше, чем сейчас. Такая ситуация происходит не только в нашей стране. Отделения

сокращают такие гиганты, как Bank of America, City, HSBS. За последние 8 лет, общее число закрытых офисов в США составило 6 тыс. ед. [5].

В 20-м веке основной функцией розничных отделений банков являлись вклады и их изъятие. Сейчас же можно наблюдать тенденцию перехода в онлайн сервисы, вследствие чего потребность в банковских отделениях начинает отпадать. В будущем отделения будут играть функцию шоу-румов, где будут презентоваться новые продукты и будет проводиться обучение клиентов по пользованию мобильным банкингом [2].

Такие компании существуют уже сегодня. В 2012 году mBank в Польше разработал новую архитектуру цифрового социального банка. Его клиенты могут совершать платежи через Facebook, пользоваться видеослужбами и другим множеством разнообразных функций. Банком были закрыты практически все отделения, а расходы на поддержание старой инфраструктуры были направлены на рекламу новой. В итоге 75% старых клиентов банка сами переключились на новую платформу [4].

Такого рода банки существуют и в России. У «Тинькофф Банка» нет ни одного банкомата или отделения, обслуживание клиента проводится дистанционно. В то же время его интернет-банкинг считается лучшим в России на протяжении уже нескольких лет.

Также нельзя не отметить тенденцию в виде уменьшения числа сотрудников. При этом уменьшение числа функционирующих банковских отделений является лишь одной из причин. Банки и предприятия финтеха стали передовой площадкой для обкатки всевозможных инновационных технологий. В конечном счете они упираются в повышение самостоятельности клиентов (самообслуживание), пользование чат-ботами и различными интеллектуальными помощниками, а также в повышение роли CRM и бизнес-аналитики больших данных (конечно, с помощью машинного обучения) [6].

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

Перечень банковских продуктов и услуг за последние двадцать лет существенно не изменился, однако в разные периоды времени спрос на отдельные продукты смещался в зависимости от состояния экономики, социально-экономических показателей, потребностей и предпочтений клиентов.

На данный момент востребованы современные банковские услуги с использованием электронных платежных и информационных технологий, платежные карты и различные онлайн-сервисы, брокерские услуги с использованием интернет-технологий, интернет-эквайринг, потребительское кредитование и т.д.

В современных условиях существует тенденция неизбежного следования за техническим прогрессом. Поскольку он способен значительно облегчать работу и всячески способствует повышению уровня безопасности клиентов. Именно поэтому возникает потребность к внедрению новых технологий в банковскую систему. Примером может послужить использование дополнительной системы биометрической безопасности: идентификации по рисунку капилляров, отпечаткам пальцев, лицу или голосу. Развитие этих технологий позволит обезопасить клиентов при доступе к финансовым услугам [3].

В ближайшие периоды именно рынок финансовых технологий задаст тренд банковской отрасли и окажет влияние на предложения банков для юридических и физических лиц.

Если посмотреть глазами потребителя, то банки начинают оказывать настолько комфортные и качественные услуги для клиентов, что в повседневной жизни взаимодействие с самой организацией становится практически незаметным и перестает требовать значительных затрат времени. Как считают сами банкиры и эксперты, в конечном счете, мир перейдет к банкам без сотрудников и функционирующих офисов.

Под влиянием высокой конкуренции и развития, на рынке финансовых технологий родилась новая концепция “необанк”. Это организация, которая предоставляет финансовые услуги не так, как традиционные банки. Лидером по числу таких организаций является Великобритания. В России лидерами по развитию финансовых технологий в банковской системе являются Тинькофф Банк, Сбербанк, Альфа-Банк.

Благодаря современным технологическим решениям, финтех компании способны нарабатывать огромные массивы данных, скоринговые модели, конкурировать с банками. Современные технологии позволяют получить подробную информацию о потребителях, что позволяет делать персональные предложения и обеспечивать минимизацию рисков банков (рисунок 1).

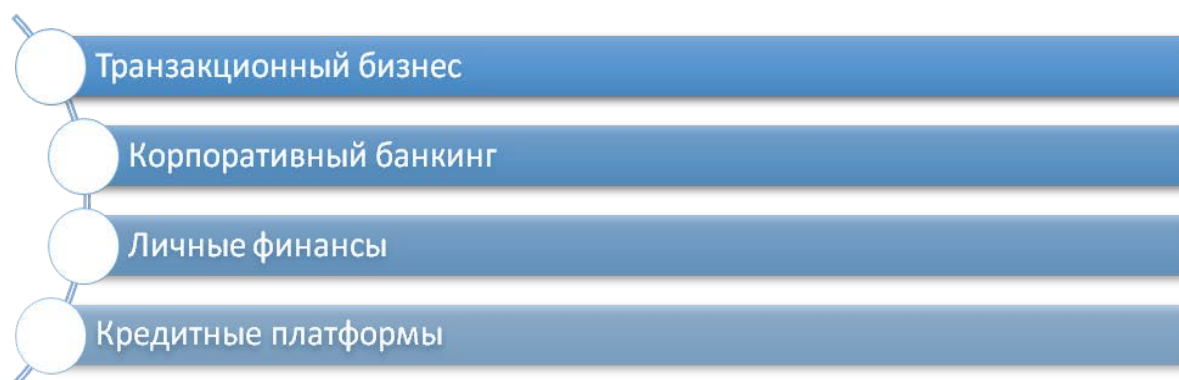


Рис. 1 – Основные направления банковского сектора, на которые направлены финтех компании [3]

Финансовая отрасль проявляет серьезную заинтересованность в развитии технологий искусственного интеллекта (ИИ). В последнее время банки объявляют об их внедрении в своих организациях и об активизации их использования. Эксперты полагают, что в течение ближайших пяти лет произойдет качественный сдвиг сервиса банковского обслуживания в связи с внедрением систем ИИ и, возможно, через некоторое время клиент банка будет готов платить за общение с живым человеком [7].

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

Искусственный интеллект поможет банкам существенно автоматизировать процессы и повысить качество обслуживания клиентов. Конечно, полностью заменить человека не удастся, и в ближайшем будущем не стоит ожидать банковских систем, полностью находящихся под управлением ИИ. Да это, наверное, и не нужно. Тем не менее искусственный интеллект способен автоматизировать однотипные банковские процессы и улучшить обслуживание клиентов при помощи чат-ботов.

О том, что искусственный интеллект относится к одной из наиболее перспективных финансовых технологий, говорится и в программе Банка России «Основные направления развития финансовых технологий на период 2018-2020 годов» [7].

Есть вероятность того, что в ближайшие два или три года банки внедрят ИИ в свои приложения. Например, в Сбербанке считают, что через 5 лет 80% всех решений будут приниматься с помощью искусственного интеллекта. В Альфа-Банке прогнозируют, что отрасль активно будет переходить на безлюдные технологии и через 3 года клиенты в 50% случаев будут общаться с ботами [5].

Искусственный интеллект в финансовой сфере как технология является довольно перспективной как на внешнем, так и на внутреннем рынке, потому что, с одной стороны, позволяет получать дополнительную прибыль и лучше понимать клиентов, с другой стороны, трансформирует информационное пространство и экономит время клиентов.

В ближайшие два десятка лет банковский сектор ожидают кардинальные изменения. Возрастание требований и ожиданий клиентской базы, а также меняющееся поведение являются одной из наиболее значимых движущих сил, которые оказывают влияние на трансформации в банковской отрасли.

Сущность клиентских запросов станет более многогранной и сложной. При выборе банковского провайдера внимание будет обращать на



## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

соотношение цены и качества предоставляемых услуг. Личные желания и предпочтения клиентов будут оказывать все большее влияние на решения клиентов. В отношении стоимости банковской услуги, потребитель будет готов заплатить дополнительную сумму за предоставление кастомизируемой услуги, которая в наибольшей степени сможет удовлетворить их требования и предпочтения.

Вместе с этим, современный клиент в большей степени осведомлен и все чаще готов сменить своего провайдера банковских услуг, основываясь исключительно на личных предпочтениях и требованиях, что еще сильнее осложняет задачу по сохранению или же увеличению доходности и конкурентоспособности банков.

Цифровая революция и экономика больших данных обозначила начало эпохи активного развития дистанционного банковского обслуживания и глубокого понимания потребностей клиентов. Данная тенденция не только бросила вызов розничным банкам, поставив под угрозу их доходность и конкурентоспособность, но и одновременно открыла перед ними широкие возможности для трансформации ключевых принципов, лежащих в основе их бизнеса, и усовершенствования каждого этапа цепочки создания добавленной стоимости.

Описанные выше тенденции, обусловленные динамичным развитием цифровых технологий, которые включают в себя повсеместное распространение и внедрение интернет-банкинга, облачных технологий, мобильных банковских приложений, бесконтактных платежей, виртуальных валют и многих других инновационных решений на рынке банковских услуг, ставит перед банками непростую задачу по трансформации существующих дистрибуционных систем, разработке новых продуктов, использованию более совершенных методов анализа данных, что, несомненно, потребует значительных финансовых вложений, что является весьма непростой задачей в

условиях падения общей доходности и маржинальности банковской деятельности.

Для того чтобы успеть занять свою нишу на рынке, коммерческие банки вынуждены в кратчайшие сроки продемонстрировать стремление и готовность к переменам, разработав индивидуальную программу всесторонней трансформации бизнеса по четырем основным направлениям: продукты и услуги, клиенты, операционные процессы, организационная структура, - с целью успешно справиться со всеми вызовами современной экономики.

### **Библиографический список:**

1. Белоглазова, Г.Н. Деньги, кредит, банки: учебник / Г.Н. Белоглазова. – М.: Юрайт-Издат, 2009. – 624 с.
2. Бурлуцкая, Ю.А. Основные тенденции развития денежно-кредитной системы России / Ю.А. Бурлуцкая, Я.В. Сайбель // Современная наука: теоретический и практический взгляд: сборник статей VII Международной научно-практической конференции. - Уфа: Аэтерна, 2015. - С. 67-72.
3. Изменения и их последствия для банковской системы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://adizes.ru/ichak-adizes-blog/izmeneniya-i-ix-posledstviya-dlya-bankovskoj-sistemy/> – 13.01.2019
4. Как будут выглядеть банки будущего| Apparat [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://apparat.cc/world/banks-of-the-future/> – 15.01.2019
5. Какими будут банки будущего – Snews [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://cuu.su/kgg/> – 15.01.2019
6. Прогноз развития банковского сектора- 2018 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/financial-services/articles/gx-banking-industry-outlook.html> - 14.01.2019

## ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

7. NBJ.ru – Искусственный интеллект в банках [Электронный ресурс]. -  
Режим доступа: <http://nbj.ru/publs/upgrade-modernizatsija-i-razvitiie/2018/06/13/iskusstvennyi-intellekt-v-bankax/index.html> – 15.01.2019

*Оригинальность 75%*