

УДК 336.719

***ИННОВАЦИОННЫЕ ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ОСНОВНОЙ
ФАКТОР ТРАНСФОРМАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ***

Трифонова Е.В.

студент,

Российская таможенная академия,

г. Люберцы, Российская Федерация

Аннотация

В статье рассматриваются основные результаты развития отрасли финансовых технологий и определяется их место в сфере финансовых и страховых услуг. Описывается тенденция изменения потребительских предпочтений в результате цифровизации общества. Проводится анализ влияния робототехники и систем искусственного интеллекта на формирование новых бизнес-моделей. Выявляются новые факторы конкурентоспособности поставщиков финансовых и страховых услуг в ближайшей перспективе.

Ключевые слова: финансовые услуги, страховые услуги, финансовые технологии, потребительские предпочтения, цифровизация общества.

***INNOVATIVE DIGITAL TECHNOLOGIES AS MAIN FACTOR OF
TRANSFORMATION OF FINANCIAL SERVICES***

Trifonova E.V.

student,

Russian Customs Academy,

Lubertcy, the Russian Federation

Annotation

The article discusses the main results of the development of the financial technology industry and determines their place in the field of financial and insurance services. The

tendency of changes in consumer preferences as a result of digitalization of society is described. The influence of robotics and artificial intelligence systems on the formation of new business models is analyzed. New factors of competitiveness of suppliers of financial and insurance services in the near future are revealed.

Keywords: financial services, insurance services, financial technology, consumer preferences, digitalization of society.

Сегодня компании, предоставляющие финансовые услуги, сталкиваются с растущей конкуренцией со стороны не только традиционных финансовых институтов, но и со стороны финтех-стартапов, а также нетрадиционных игроков, которые стремятся расширить спектр своих услуг и выйти на новые рынки. Несмотря на регуляторные и прочие возможные барьеры для выхода на рынок, спрос на услуги финтех в таких областях, как обслуживание физических лиц и управление частным капиталом стремительно растет. Это открывает новые возможности как перед традиционными игроками рынка, так и перед компаниями-инноваторами.

Финтех-услуги становятся востребованы во всем мире, превращаются в массовый тренд на рынках многих стран (рис.1).

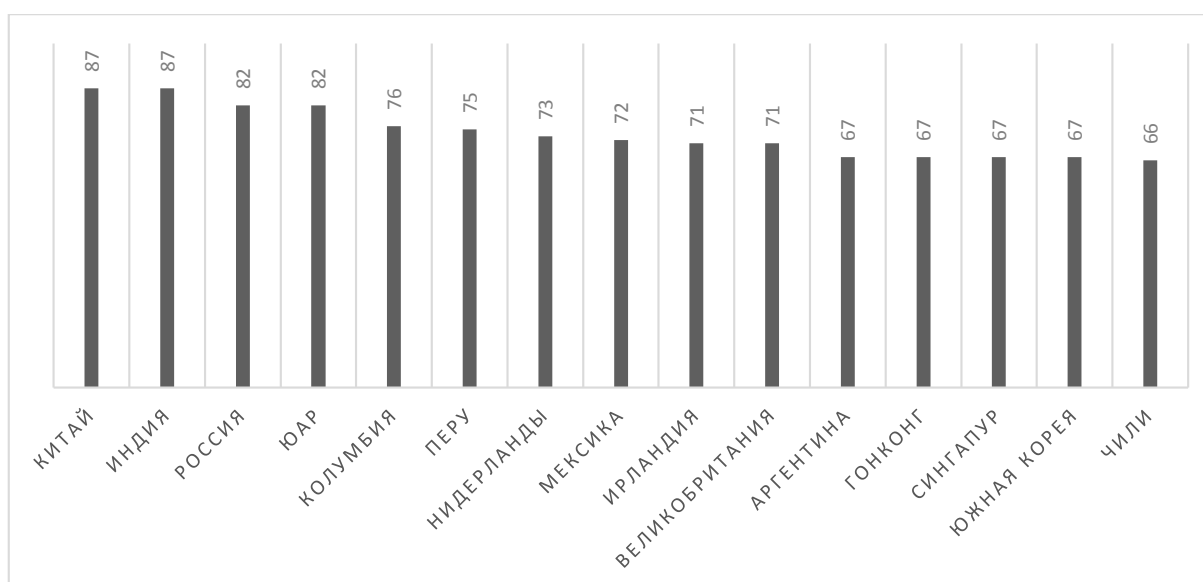


Рис.1 Уровень проникновения финтех в разных странах (%)

На данном этапе развития лидерами по уровню цифровизации являются развивающиеся страны: в Китае и Индии уровень проникновения составляет 87% [2]. Незначительно отстают Россия и ЮАР с показателем в 82%. Среди развитых стран наиболее высокий уровень проникновения отмечается в Нидерландах (73%), Великобритании (71%) и Ирландии (71%), что частично обусловлено развитием в Европе банковского обслуживания в открытом формате. Средний уровень проникновения по миру является 64%.

Параллельно с процессами стремительной цифровизации и капитализации общества, также происходят и изменения в отношении потребителей к поставщикам услуг. С появлением большого разнообразия предложений на рынке финансовых услуг лояльных клиентов становится все меньше, удержать потребителя без постоянного обновления продукта становится все сложнее. Социальные сети повышают уровень взаимосвязи между клиентами, и они становятся более требовательными и менее лояльными. Клиентам проще проводить сравнения, они быстрее переходят к конкурентам, а это значит, что отношения с клиентом могут оказаться непродолжительными и преимущественно возникающими для проведения конкретной операции. Уже сейчас при очень незначительных усилиях со стороны клиента осуществляется перевод в один клик всех средств, даются указания по безакцептному списанию и проводится переход на обслуживание к новому провайдеру.

Миллениалы становятся зрелыми людьми, что оказывает серьёзное влияние на формирование предложений на рынке финансовых и страховых услуг. По сравнению с другими возрастными группами, молодое поколение более открыто и готово к переменам. Интересной тенденцией является также то, что миллениалы более склонны к смене поставщика из-за лучшего мобильного сервиса, в то время как цена менее всего оказывает влияние на их решение, чем на остальные возрастные группы. Демографические тенденции могут иметь серьёзные последствия для традиционных организаций сектора финансовых услуг, так как самые молодые пользователи являются наименее лояльными

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

клиентами. Последние исследования показали, что один из трех миллениалов в США готов поменять банк в течение ближайших 90 дней, и такая же доля представителей этого поколения полагает, что в будущем им вообще не нужен будет банк [3].

Таким образом, чтобы соответствовать цифровым ожиданиям клиентов в будущем, финансовым компаниям необходимо будет инвестировать средства в соответствующие платформы взаимодействия с клиентами. Эффективное использование аналитики данных для получения ценной информации о потребителях и их предпочтениях будет иметь решающее значение для построения индивидуального подхода к клиенту.

Аналитика данных о клиентах становится основным инструментом прогнозирования роста выручки и рентабельности. Благодаря технологическому прогрессу, компании получили доступ к постоянно растущему объему данных о том, что пользователи делают и чего они хотят. Конкурентоспособность как банка, так и небанковской компании занимающейся предоставлением финансовых услуг, в будущем напрямую зависит от способности компаний изучать поведенческие особенности своих потребителей и возможности предлагать им персонализированный продукт.

Аналитика больших данных, сенсорная технология и коммуникационные сети, которые в совокупности составляют Интернет вещей, позволят страховым компаниям прогнозировать риски и требования клиентов гораздо точнее, чем когда-либо ранее. Гиперподключенность пользователей позволит финансовым институтам использовать данные, обрабатывать их и индивидуализировать финансовые услуги. Раньше персонализированные услуги и индивидуальные решения предлагались только клиентам с крупным капиталом. Сейчас технологии позволяют предоставить такие же возможности сегменту массовых потребителей, обладающих накоплениями, и более широкому кругу клиентов.

В сфере страхования, благодаря расширению возможностей обработки, сбора клиентской информации и аналитики рисков, сейчас открывается путь к

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

новому поколению «умных» полисов. Они доступны и просты для понимания и сравнения, как и нынешние стандартные продукты, но при этом их можно привести в полное соответствие с требованиями конкретного человека и адаптировать их по мере изменения таких потребностей. Важно иметь в виду, что развитие технологий, которое делает возможным создание этого нового поколения полисов, также облегчит выход на рынок новых игроков при относительно небольших затратах. Таким образом, персональные данные потребителей являются большой ценностью для поставщиков услуг, и в будущем могут принять форму некоего товара, в обмен на который банки будут предлагать выгодные условия.

Правила открытого банкинга еще больше снизят барьеры для входа на рынок финансовых услуг. Открытое банковское обслуживание позволит объединить счета и данные между организациями для использования потребителями, финансовыми учреждениями и сторонними поставщиками услуг. Открытый банкинг становится основным источником инноваций, которые могут изменить банковскую индустрию.

На рынке формируется все больше партнерских отношений, коллабораций, которые предлагают более инновационные продукты и услуги. Стратегическое партнерство, вероятно, будет иметь все большее значение. Так называемая экономика совместного потребления началась с автомобилей, такси и гостиничных номеров, однако очень скоро очередь дойдет и до финансовых услуг. В этом случае экономика совместного потребления означает децентрализованное владение активами и использование информационных технологий для оперативного подбора пар поставщиков, и потребителей капитала вместо автоматического обращения в банк-посредник [5]. Открытый банкинг также способствует интеграции между банками и небанками и может привести к появлению новых, инновационных бизнес-моделей и экосистем.

Искусственный интеллект уже играет значительную роль в сегменте рынков капитала, его распространение началось с алгоритмических триггеров в Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

высокоскоростной торговле. Следующее поколение алгоритмических торговых систем уже переходит из фазы описаний и прогнозов на этап предписывающей аналитики, повышая возможности прогнозирования и реагирования на возникающие тенденции. Ранее использование алгоритмических торговых программ было ограничено хедж-фондами и институциональными инвесторами, но сейчас они становятся доступными и частным инвесторам.

Искусственный Интеллект также играет важную роль в инвестиционной деятельности. Технология станет основным компонентом процесса создания фонда, особенно в сфере получения разрешения на торговлю и взаимодействия с инвесторами-людьми. Системы Искусственный Интеллект уже формируют инвестиционные стратегии, которые дополняют активное руководство, управляя решениями для пассивных фондов и принося больший доход активным фондам. Все это в совокупности с расширением исследований, указывающих на относительные преимущества пассивных фондов, может заставить управляющих активами радикально переосмыслить методы управления активными фондами.

Помимо положительных качеств бурная интеграция технологий в сферу финансовых услуг несет в себе ряд минусов. Цифровизация снижает некоторые известные риски, например, риски технических ошибок персонала, но она также приводит к возникновению новых [1, с. 77]. Появляется большое количество рисков, последствия которых могут стать пагубными для компаний. Кибербезопасность – основная проблема на пути распространения технологии «интернета вещей», так как незащищенные интерфейсы повышают риск несанкционированного доступа.

Таким образом, с процессом цифровизации общества происходят изменения в предпочтениях потребителей, растут их ожидания, меняются ценности. На рынок выходит все большее количество стартапов с уникальными предложениями в области финтех. Одной из первостепенных задач традиционного банкинга становится процесс трансформации деятельности в

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

соответствии с современными реалиями. Инновационные цифровые технологии предлагают решения, позволяющие поставщикам финансовых и страховых услуг сокращать издержки, повышать эффективность и оставаться конкурентоспособными не только на отечественном, но и на мировом рынке услуг.

Библиографический список:

1. Марамыгин М.С., Чернова Г.В., Решетникова Л.Г. Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности // Управленец. 2019. Т. 10. №3. С. 70–82.
2. Индекс проникновения услуг финтех 2019 [Электронный ресурс]. — Режим доступа URL: www.ey.com/fintechindex
3. Технологии финансовых услуг в 2020 году и в дальнейшем: революционные перемены 2019 [Электронный ресурс]. — Режим доступа URL: www.pwc.com/fstech
4. Manyika J., Lund S., Singer M., White O., Berry Ch. (2016). Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies. McKinsey Global Institute. September. USA: McKinsey & Company. [Электронный ресурс]. — Режим доступа URL: www.mckinsey.com/~media/21A102FA85A541BCABEA1F6B04F7E136.ashx.
5. Restoring trust in financial services in the digital era [Электронный ресурс]. — Режим доступа URL: www2.deloitte.com

Оригинальность 90%