

УДК 338.2

СИСТЕМА БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Клименко М.В.

магистрант,

Кубанский Государственный университет,

Краснодар, Россия

Аннотация

Цифровая трансформация проникла во все сферы нашей жизни, и банковское дело не стало исключением. Банки активно внедряют новейшие финансовые технологии для оптимизации и улучшения системы своего обслуживания. В результате появляется система банковского обслуживания на основе цифровой трансформации, которая предлагает клиентам более удобные и быстрые услуги, а также эффективно управляет операциями внутри банка.

Цель статьи заключается в выявлении важности развития инновационных технологий в банковском секторе, а также определение факторов успешного развития цифровых финансовых технологий. Актуальность выделенной темы доклада подтверждаются многими факторами. Проблемы нового времени, отягощенные влиянием пандемии коронавируса COVID-19 и санкционного режима недружественных западных стран в отношении России, обостряют необходимость полномасштабного вовлечения населения в использование цифровых финансовых технологий банковского обслуживания.

Ключевые слова: банк, цифровая трансформация, блокчейн, финансовые технологии, интернет-банкинг.

***DIGITAL TRANSFORMATION OF FINANCIAL TECHNOLOGIES-BASED
BANKING SERVICE SYSTEM***

Klimenko M.V.

Master's degree student,

Kuban State University,

Krasnodar, Russia

Abstract

Digital transformation has permeated every sphere of our lives, and banking is no exception. Banks are actively adopting the latest financial technologies to optimize and improve their service system. As a result, a banking service system based on digital transformation appears, offering customers more convenient and fast services, as well as efficiently managing operations within the bank.

The purpose of this article is to identify the importance of developing innovative technologies in the banking sector, as well as defining the factors for successful development of digital financial technologies. The relevance of the topic of the report is confirmed by many factors. The problems of the new era, burdened by the influence of the COVID-19 coronavirus pandemic and the sanction regime of unfriendly Western countries towards Russia, exacerbate the need for full-scale involvement of the population in the use of digital financial technologies in banking services.

Keywords: bank, digital transformation, blockchain, financial technologies, internet banking.

На сегодняшний день цифровая трансформация финансовых технологий привела к пересечению инноваций и банковского обслуживания. Цифровые технологии в банковском обслуживании играют ключевую роль в создании

уникальных инноваций для крупных корпоративных клиентов. Это преимущество не только для клиентов, но и для самого банка, улучшая его конкурентоспособность на рынке.

В переходе от второй волны вычислений к третьей волне, где один пользователь подключается ко многим компьютерам, физический и цифровой мир становится все более интегрированным. Пользовательский опыт охватывает различные устройства, строя одну целую историю. Организации создают цифровую культуру, адаптируя свою культуру к новым форматам, чтобы успешно существовать.

Необходимость полного вовлечения населения на цифровые финансовые технологии банковского обслуживания подтверждается особыми условиями нового времени, такими как пандемия COVID-19 и антироссийские санкции западных стран [9].

Одним из ключевых факторов, способствующих переходу клиентов от офлайн-обслуживания к цифровому формату, стал период пандемии 2020 года. В это время цифровые платформы и сервисы банковских учреждений были совершенствованы и модернизированы в высоком темпе, чтобы предоставить клиентам возможность удаленного доступа к финансовым продуктам и услугам из любой точки мира и в любое время суток. По данным на 2020 год, более 1,9 миллиарда человек во всем мире активно пользовались онлайн-банкингом, а к 2024 году это число, по прогнозам, достигнет 2,5 миллиарда человек. Поэтому игнорирование цифровизации и не следование текущим тенденциям является шагом назад для любого банка и приведет к потере большого количества клиентов [8].

Финансовая сфера продолжает активно внедрять цифровые технологии в свою работу, чтобы улучшить услуги для клиентов. Если еще несколько лет назад банковская система существовала в основном в физическом мире с использованием пластиковых карт и банкоматов, то теперь она перешла в

виртуальное пространство. Банки предлагают широкий спектр услуг, включая управление активами, инвестиции, страхование, а также новые цифровые сервисы и продукты. Клиенты все больше предпочитают использовать мобильные приложения и цифровые карты для управления своими финансами.

Популярность финансовых экосистем подтверждается многими исследованиями. В 2017 году цифровыми финансовыми платформами хотя бы раз пользовалось около 33% пользователей, когда в 2020 году этот показатель вырос практически вдвое – до 64%. И сейчас эта цифра стремительно растет. И бум популярности цифровых экосистем не падает [1, 10].

Применение цифровых технологий позволяет [6]:

1 Повысить эффективность использования данных и ускорить процессы принятия решений. Аналитика на основе больших данных помогает банкам лучше понять своих клиентов и настроить индивидуальное взаимодействие с ними. Банки собирают огромное количество данных о своих клиентах, и использование этих данных является необходимостью для современных банков. Это позволяет изучить их действия и далее использовать при выстраивании архитектуры взаимодействия с клиентами.

2 Интернет-банкинг становится все более популярным и важным элементом цифровой трансформации банковской системы. Кредитно-финансовые организации все чаще используют онлайн и мобильные каналы для общения с клиентами. Эксперты отмечают, что внедрение интернет-банкинга влияет на поведение вкладчиков, стимулируя переход от традиционных моделей размещения депозитов к более агрессивным моделям, таким как инвестиции в активы. Пользователи интернет-банкинга проявляют большую готовность к риску и имеют более разнообразные кредитные портфели. Также внедрение интернет-банкинга приводит к увеличению объемов кредитования с использованием кредитных карт и микрозаймов.

3 Цифровая трансформация системы банковского обслуживания также

сопровождается расширением функционала онлайн-приложений. Клиенты все больше требуют персонализированных услуг и более разнообразных возможностей, поэтому разработчики банковских приложений работают над расширением их функционала. Это включает в себя предоставление страховых услуг, возможности инвестирования и других разнообразных сервисов, таких как лайфстайл банкинг.

4 Биометрические системы безопасности являются важным элементом внедрения финтех-решений в процессы дистанционного банковского обслуживания клиентов. Биометрические технологии играют важную роль в усилении идентификации в цифровых приложениях для обеспечения безопасности. Распознавание клиентов по голосу и изображению лица являются наиболее предпочтительными методами идентификации в финтех-приложениях.

Факторы успешного развития финансовых технологий в банке [5]:

- Конкретная стратегия. Важно иметь не только амбициозные цели, но и необходимые ресурсы для их достижения. Стратегия должна содержать план развития в трех областях инновации: продукт, процессы и бизнес-модели.

- Партнерство. Выстраивание отношений с ЦБ, банками, финтех- и IT-компаниями позволяет расширить знания и умения за счет новых компетенций и получить конкурентное преимущество. Банки должны внимательно мониторить деятельность финтех-стартапов и компаний на рынке, выявлять наиболее перспективные, приобретать их или создавать стратегические партнерства.

- Развитие отсутствующих компетенций. Внедрение инноваций требует новых навыков в области цифровых технологий, управления кадрами и понимания потребностей клиентов.

- Преобразование корпоративной культуры. Для эффективной работы с инновациями необходим конкретный подход сотрудников к работе, поощрение

их сотрудничества. Для привлечения молодых специалистов важны не только материальные, но и нематериальные факторы, такие как свобода действий.

Онлайн-банкинг в России развивается семимильными шагами. Долгое время развитию онлайн-банкинга мешали нормы российских законов в отношении удаленной идентификации: открывать вклады без паспорта и личного присутствия было просто нельзя. Однако в декабре 2017 года внесены изменения в законодательство, позволяющие открывать счета и кредитные линии удаленно при авторизации в системах ЕСИА и ЕБС.

Центробанк совместно с участниками рынка работает над созданием условий для развития инноваций и разрабатывает законодательные нормы. Ассоциация "ФинТех", созданная в 2016 году по инициативе ЦБ, стала площадкой для реализации проекта Системы быстрых платежей, позволяющей переводить средства между банками по номеру телефона мгновенно [2].

Для успеха инноваций в условиях быстро меняющейся технологической среды, необходима гибкость регулятора и эффективное сотрудничество Центробанка с участниками рынка. Адекватное регулирование отрасли обеспечит защиту для отрасли и компаний и создаст стабильную обстановку на рынке, что способствует развитию инноваций [4].

В условиях санкций РФ цифровая трансформация становится важным фактором в развитии банковской системы. Это связано с тем, что технологические инновации позволяют повысить качество и эффективность банковских услуг, управления рисками и расходами, а также повышают уровень надежности и защищенности информации [3].

Одной из важных задач в цифровизации банковской системы является улучшение качества услуг и оптимизация процессов обслуживания клиентов, так как это является главным фактором в конкурентной борьбе на рынке банковских услуг.

Другим важным аспектом цифровой трансформации является защита

персональных данных клиентов. Для этого необходимо использовать передовые технологии, такие как мультифакторная аутентификация, биометрические данные, шифрование данных и др.

Таким образом, цифровая трансформация банковской системы РФ позволит улучшить качество и эффективность банковских услуг, защитить персональные данные клиентов и обеспечить долгосрочное развитие банковского сектора при санкционном давлении от других стран.

Библиографический список:

1. Более половины россиян пользуются цифровым банкингом // НАФИ. – 2023. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafir.ru/analytics/bolee-poloviny-rossiyan-polzuyutsyatsifrovym-bankingom/> (Дата обращения: 29.06.2023).
2. Ешугова С. К., Доргушаова А. К., Чиназирова С. К., Костенко Р. В. Цифровая трансформация банковского сектора // Новые технологии. 2019. №4. С. 228-239.
3. Зарипов, И.А. Цифровой банкинг: смена парадигмы современных финансов / И.А. Зарипов // Мир новой экономики. – 2022. – № 2. – С. 51–63.
4. Мануйленко В.В. Развитие финансовых банковских инноваций в условиях цифровой экономики: монография. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 268 с.
5. Проект основных направлений цифровизации финансового рынка на период 2022–2024 гг. / Банк России. – Москва, 2021. – 39 с. – Режим доступа: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/131360/oncfr_2022-2024.pdf (Дата обращения 29.06.2023).
6. Тропынина Н.Е. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2020. – № 1 (46). – С. 156-161.
7. Хафизова, Р.Х. Основные направления развития цифрового банкинга / Р.Х. Хафизова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – № 5–4. – С. 240–243.

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

8. Хоменко Е.Г. Роль Банка России в цифровизации банковской системы // Предпринимательство и право. Информационно-аналитический портал. – 2022. – 10.01. – Режим доступа: <http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=9839> (Дата обращения 29.06.2023).
9. Цифровая трансформация российских банков. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php/C> (Дата обращения: 29.06.2023)
10. Цифровизация клиентского пути. Как банкам завоевать доверие клиентов и увеличить прибыль? / Регельман Р., Хайес Д., Морбе О., Линджел Д., Решеф М. // BCG В РОССИИ. – Режим доступа: <https://www.bcg.com/ru-ru/about/bcgreview/digitalization-client-way> (Дата обращения 29.06.2023).

Оригинальность 79%