Коклюхина П.С.\*

Белобородова Е.А.\*\*

* Коклюхина Полина Сергеевна, студент группы БЭБУ20, Поволжский государственный университет сервиса, Тольятти; тел.: 89297101141, e-mail: [lankeri@mail.ru](mailto:lankeri@mail.ru)

\*\* Белобородова Екатерина Алексеевна, студент группы БЭБУ20, Поволжский государственный университет сервиса, Тольятти; тел.: 89024251583, e-mail: katyusha.beloborodova@bk.ru

Научный руководитель: к.э.н., доцент Марченко Т.И..

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ:

СОВРЕМЕННЫЙ ОПЫТ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

*Ключевые слова: цифровизация, цифровая трансформация, искусственный интеллект (AI), роботизация (RPA), Big Data, оптическое распознавание (OCR).*

*Среди лидеров предприятий многих индустрий существует мнение, что цифровые технологии стремительно переходят из способа повышения эффективности в средство, формирующее фундаментальные инновации и революционные изменения. Цифровые технологии – важнейший источник развития банковского дела. В большинстве банков руководство понимает, какую выгоду может принести использование последних технологических инноваций и как они кардинально изменяют бизнес, выводя его на принципиально иной уровень. Предприятия банковской сферы, которые лучше овладеют современными методами управления банковскими процессами, в условиях усиливающейся межбанковской конкуренции, более вероятно добьются успеха в предпринимательской деятельности.*

В период развития цифровых технологий особую значимость приобретают интеллектуально-виртуальные технологические решения, позволяющие существенно повышать операционную эффективность деятельности финансовых институтов. Они позволяют наращивать прочные конкурентные преимущества кредитным организациям, внедряющим информационные технологии нового поколения. Однако, чтобы получить выгоды от цифровизации, компании должны придерживаться четкой стратегии оптимизации издержек и бизнес-процессов.

Актуальность данной темы объясняется повышением значимости современных технологий цифровой трансформации в обеспечении конкурентоспособности и улучшения потребительского опыта коммерческих банков.

Банковская сфера - одна из показательных примеров стремительного цифрового развития. Это обусловлено развитием финансовой системы в соответствии с современными требованиями цифровой экономики для устойчивого и долгосрочного роста эффективности деятельности банков.

За последний год в банковской сфере произошли значительные изменения:

* Согласно оценкам Boston Consulting Group (BCG), в 2019 году Россия расположилась на первом месте в мире по уровню проникновения бесконтактных платежей с помощью Apple Pay, Samsung Pay и т.п., а также заняла третью позицию по уровню проникновения финтех-сервисов;
* 18 марта 2020 года стало известно о том, что за два предыдущих года российские [банки](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8) закрыли почти 3200 филиалов, отделений, дополнительных офисов и других подразделений или примерно 10% от общего количества. Основные факторы, влияющие на сокращение сети, — цифровизация, развитие сервисов для дистанционного банкинга и оптимизация расходов.
* По данным «Коммерсанта», к концу 2019 года у банков в РФ осталось 30,4 тыс. структурных подразделений против 31,2 тыс. годом ранее. К 1 марта 2020 года это число было снижено до 30,3 тыс.
* АО «Альфа-Банк» в 2020 году также занимается преобразованием сети отделений и планирует в течение двух лет привязать обслуживание в офисах к мобильному приложению.
* В Тинькофф-банке считают, что нет такой задачи, которую нельзя было бы реализовать дистанционно или через представителей банка. Отсутствие отделений позволяет оптимизировать эффективность бизнес-модели за счет отсутствия расходов на них и дополнительный персонал, рассказали изданию в банке.

Там, в современных условиях цифровая трансформация банковской сферы является неотъемлемой частью процесса становления цифровой экономики. В целях уточнения сущности термина цифровой трансформации (цифровизации) в банковской сфере, обратимся к (таблице 1).

Таблица 1 – Подходы к пониманию термина «цифровая трансформация»

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Определение |
| 1 | 2 |
| В.Р. Месропяном | Цифровая трансформация - это революционные изменения бизнес-моделей на основе использования цифровых платформ, которые приводят к радикальному росту объемов рынка и конкурентоспособности компаний |
| Л.Н. Данилова,  Т.В. Ледовская | Цифровизация – интеграцию цифровых технологий в повседневную жизнь человека |
| Исследование Boston Consulting Group и Сбербанка России | Цифровизация – это использование потенциала online возможностей множеством контрагентов при совершении рыночных трансакций |
| И. Acтaшкинa, В.М. Мишин | Цифровая трансформация - процесс, при котором отдельные предприниматели и топ-менеджеры используют преимущества применения информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности ведения бизнеса |
| Дж. Вестерман, Д. Бонне и Э. Макафи | Цифровая трансформация — использование технологий для радикального повышения эффективности или охвата предприятий |

Под цифровой трансформацией банковской сферы будем понимать интеграцию цифровых технологий в повседневную работу банков для использования потенциала online возможностей, которые приводят к повышению эффективности ведения бизнеса.

Основными причинами, которые подталкивают банковскую сферу к внедрению технологий цифровой трансформации можно отнести следующие:

1. Повышение гибкости организационных структур;
2. Увеличение прибыли за счет цифровых технологий;
3. Повышение эффективности НИОКР и разработки продуктов;
4. Снижение расхода ресурсов и производственных потерь;
5. Повышение производительности оборудования.

Обозначенные причины в большей степени и являются движущей силой к цифровизации банков. Далее сравним и проанализируем опыт отечественных банков по применению технологий цифровой трансформации в своей деятельности (таблица 2).

Как видно из сравнительной таблицы лидером в использовании и развитии технологий цифровой трансформации является ПАО «Сбербанк». В отличии от других отечественных банков ПАО «Сбербанк» используют большинство современных цифровых технологий, таких как: биометрическая идентификация, интеграция с социальными сетями, цифровой кошелёк и многое другое. Однако ПАО «Сбербанк» ещё не используют на практике такие технологии как: идентификация по голосу и торговые платформы, которые уже используют конкуренты. Главные конкуренты ПАО «Сбербанк» - АО «Альфа-банк» и АО «Тинькофф Банк». Эти банки успешно и стремительно внедряют технологии цифровой трансформации, но ещё не имеют такой большой спектр используемых технологий. Так, большая разница в цифровизации и использовании технологий цифровой трансформации заметна между «большой тройкой» банков (ПАО «Сбербанк», АО «Альфа-банк» и АО «Тинькофф Банк») и другими, такими как ПАО «ВТБ24», АО «Банк Русский стандарт» и ПАО «Промсвязьбанк», которые находятся только в начале внедрения технологий цифровой трансформации.

Таблица 2 – Реализация технологий цифровой трансформации отечественными банками

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| БАНКИ | Биометрическая идентификация | Идентификация по голосу | Интергация с соцсетями | Цифровой кошелек | Торговые платформы | Бесконтактные технологии | Инновационные отделения | Управление финансами | Анализ больших данных | Баллы |
| ПАО "Сбербанк" |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 |
| АО "Альфа-банк" |  | - |  | - |  |  |  |  |  | 12 |
| АО "Тинькофф Банк" |  |  |  |  |  |  | - |  |  | 14 |
| ПАО "ВТБ24" |  | - |  | - | - | - |  |  |  | 6 |
| АО "Банк Русский стандарт" |  | - |  |  | - |  | - |  |  | 6 |
| ПАО "Промсвязьбанк" |  | - |  | - |  | - | - |  |  | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| https://yt3.ggpht.com/a/AATXAJyy5DR8HJE4L-7sIEo4oj2Qf9zr6LbUDQZFOxOotg=s900-c-k-c0xffffffff-no-rj-mo   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | - имеют решение, но ещё не используют на практике (1 балл)   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | | https://i-a.d-cd.net/x4AAAgK2E-A-1920.jpg - своё оригинальное решение, которое используют на практике (2 балла) | |  |  |  |  |  |  |  |  | | |  |

 - не имеют решения и не собираются развивать эту технологию (0 баллов)

Также анализируя действия в банковской сфере на пути внедрения технологий цифровой трансформации, можно составить примерные перспективы развития цифровизации банков (рисунок 1):



Рисунок 1 – Топ-5 технологии, которые планируют развивать российские банки в ближайшее время

Можно выделить топ-5 технологий, которые планируются развиваться российскими банками в ближайшее время:

1. Технология искусственного интеллекта нацелена на решение множества задач, главной из которых является адаптация банковских инструментов под желания и нужды клиентов кредитных организаций и персонализация банковских продуктов и сервисов. Применение искусственного интеллекта позволяет упростить систему сбора данных, распознавать и анализировать речь и видео, использовать нейронные сети и биометрическую идентификацию. В мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» в марте 2019 года начали применять технологии искусственного интеллекта, которые анализируют поведение клиента с помощью алгоритмов.
2. Инструменты на основе анализа больших данных (Big Data) позволяют обрабатывать значительные массивы информации, поступающие из разных источников в любых форматах. Технологии Big Data дают возможность хранить, исследовать и получать корректные сведения о «цифровом следе», который оставляют все пользователи Интернета, это, в свою очередь, позволяет банкам формировать персональные предложения для своих клиентов, эффективно распределять ресурсы и формировать цифровую стратегию.
3. Большинство банков в своей деятельности используют оптическое распознавание символов или OCR для цифровизации документооборота при обслуживании клиентов, работы с контрагентами и архивации документов. Технология OCR обрабатывает большие объемы текста и переводит изображение в формат, доступный для редактирования.
4. Для ускорения и облегчения связи между работником кредитной организации и клиентом банки начали задействовать в работу чат-ботов (это программа, которая имитирует диалог с пользователем), тем самым снижая необходимость в использовании таких каналов, как телефон или электронная почта. Например, в Альфа-Банке действует канал связи в Telegram (@AlfaBankBot), который предоставляет информацию о ближайших отделениях и банкоматах, о курсах валют, направляет клиентов на соответствующие страницы официального сайта банка согласно запросу пользователя.
5. Роботизация (RPA – robotic process automation) — это технологии автоматизации бизнес-процессов, заключающиеся в том, что простую работу за компьютером вместо человека выполняет программный комплекс.

Резюмируя вышесказанное, отметим что благодаря удобству использования инновационных продуктов, интерес к которым за последние годы только повышается, цифровые технологии обладают огромным потенциалом развития не только для банков, но и для экономики в целом. Текущее состояние банковской сферы России предоставляет все необходимые предпосылки для дальнейшей её цифровизации и будущего мирового лидерства в данной отрасли. Рациональные цифровые преобразования позволят отдельным банкам, а впоследствии и всей банковской сфере повысить эффективность деятельности и выйти на новый этап развития финансово-кредитных организаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Цифровая трансформация бизнеса: подходы и определение\* Канд. экон. наук Зайченко И.М., Горшечникова П.Д., Канд. экон. наук Лёвина А.И., Дубгорн А.С. Высшая школа управления и бизнеса Санкт-Петербургский политический университет Петра Великого 195251, Россия, Санкт-Петербург, ул. Политехническая, д. 29
2. 2021 Boston Consulting Group
3. Мишин В.М. Исследование систем управления учебное пособие для студентов заочного обучения всех специальностей, Москва, ЗАО «Финстатинформ» 1998
4. Цифровые платформы – новая рыночная власть. Месропян В. Первый заместитель руководителя Проектного офиса по реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации», Москва, 2018 год
5. Научный редактор Уджуху Т., литературный редактор Битехтина Н., иллюстратор Россохина Н., корректор Горлова С., Прохоров А., Коник Л., Россохина Н., иллюстрации, 2020, ISBN 978-5-4493-6647-4, создано в интеллектуальной издательской системе Ridero
6. Миронова Д.Д., Шершова Е.В. «Развитие современных банковских технологий в условиях цифровой трансформации экономики российской федерации», Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ
7. Сенькова А. «Роботизация банковских сервисов», Опубликовано gumarov в 21 июля, 2020
8. Московский экономический журнал №11, Цифровая трансформация бизнеса: тренды и модели. Публикация была подготовлена по проекту № «Анализ готовности российского общества к процессам цифровизации» в рамках договора пожертвования, Панфилова Е.Е. канд. экон. наук
9. Данилова Л.Н., Ледовская Т.В., Солынин Н.Э., Ходырев А.М. Основные подходы к пониманию цифровизации и цифровых ценностей. Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинестетика. Ярославль, Россия. 2020.