

СУЩНОСТЬ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Миртурсунова Динара Анваровна

ТФИ, научный исследователь

Аннотация. В данной статье рассмотрены определения цифровой трансформации банковской сферы, современные понятия и направления цифровизации используемые в цифровых банках и их направления.

Ключевые слова: банк, цифровая трансформация, блокчейн, искусственный интеллект, Интернет вещей (IoT).

Введение

За последние несколько лет банковское дело резко изменилось. Одним из примеров является появление нового поколения банков, известных как «банки-претенденты» — финансовые учреждения, ориентированные на предоставление исключительно цифровых услуг и минимизацию взаимодействия клиентов с банком.

Феномен банков-челленджеров, впервые представленный в Великобритании, значительно расширился. Сегодня во всем мире действует около двухсот банков-претендентов, и их число растет. И это стало возможным с появлением в банковском секторе таких инновационных технологий, как блокчейн, искусственный интеллект (ИИ) и других. Происходит цифровая трансформация в банковской сфере.

Конкуренция в банковской сфере также стала слишком жесткой и были приложены все усилия для повышения комфорта клиентов путем добавления новых каналов и варианты цифровых банковских услуг.

Основная цель исследования состояла в том, чтобы выявить сущность трансформации цифрового банкинга и возможности цифровых банковских услуг.

Литературный обзор

Трансформация цифрового банкинга — это необходимый шаг для улучшения того, как банки и другие финансовые учреждения узнают, общаются и удовлетворяют потребности своих клиентов. Чтобы быть более конкретным, знание поведения, выбора и требований цифровых клиентов — это первый шаг к успешной цифровой трансформации.

Есть много причин, по которым цифровые трансформации происходят, например, капитальный ремонт удаленных регионов без физических филиалов,

отделение от конкурентов или снижение операционных расходов (Китсиос, Гиацидис и Камариоту, 2021 г.).

Коронавирус полностью изменил образ жизни по многим направлениям.

Исходя из этого, многие сферы были вынуждены перейти на цифровые технологии, в том числе и банки. Снятие наличных в банкоматах и посещаемость в реальных офисах банка не работало, а онлайн-бизнес и бесконтактная рассрочка намного расширилась. Информация показывает значительное расширение заблаговременного приема в течение часа COVID-19, денежные фонды должны постоянно проверять потребности розничных клиентов и облегчить своим клиентам внедрение компьютеризированных инноваций (Шарма, Б. и Гупта 2017).

Банки могут взглянуть на компьютеризированную приемную через фрагменты, а гаджет — значит нарастить скорость приема. Основные банковские потребности, такие как опросные записи и обмены, рассрочка, получение аванса и кредиты, остаются сопоставимыми по разным разделам, несмотря на пандемию. Пандемия существенно повлияла на изменение потребностей, появились онлайн-учебные упражнения для помощи клиентам в использовании веб-финансовых устройств (Шарма 2021).

Волна технического прогресса изменила несколько секторов экономики, потому что банки являются опорой экономики с увеличением объема сделок на мировом и локальном рынках, так как клиенты также стали отдавать предпочтение нетрадиционным методам предоставления услуг банковского обслуживания (А. Алмагтоме, Хагани и Онсе, 2020 г.).

По словам М. Ковалева и Г. Головенчикова, цифровой банк это —финансовые услуги с использованием мобильной и онлайн-платформы для повышения качество работы банка с клиентом, экономии времени и расходов, безопасность личных данных, а также повышение качество и скорость обслуживания.

Методология

В данном исследовании были использованы методы аналитического сравнения, логическим и сравнительным анализом, методы группировки и экспертной оценки. Также широко изучены исследовательские работы и представлены аналитические выводы зарубежными и отечественными учеными по теме.

Анализ и результаты

Новые технологии, такие как искусственный интеллект (ИИ), блокчейн, облачные вычисления, Интернет вещей (IoT), роботизированная автоматизация процессов (RPA) и виртуальная реальность (VR), быстро улучшают текущий финансовый ландшафт и расширяют свое влияние на ранее нетронутые домены:

- Анализ банковских операций и управление рисками. Система обнаружения мошенничества и многоуровневая проверка транзакций предотвращают возможные ошибки клиентов и сотрудников банка.

- Время транзакций сокращается за счет быстрых операций. Архитектура на основе микросервисов в системах обработки больших данных обеспечивает быструю и безопасную обработку транзакций.

- Управление данными с повышенной безопасностью. Банки защищены системами шифрования данных от мошеннических случаев утечки внешних и внутренних данных хакерам. Кроме того, транзакции осуществляются безопасным образом.

- Предсказательные возможности. Знание того, какие проблемы могут возникнуть в будущем, имеет решающее значение для вашего финансового успеха. Достоверная информация о нескольких сценариях глобальной экономической катастрофы поможет вам спланировать заранее. В результате вы сможете принимать обоснованные бизнес-решения и внедрять успешные финтех - решения, прежде чем перевести свою компанию в более перспективную и финансово выгодную отрасль.

Необходимо определить основные направления цифровой трансформации в банковской сфере.

Путь клиента. Традиционные пути клиентов или воронки продаж часто начинаются с маркетинга, генерирующего потенциальных клиентов, затем переводят в продажи и, наконец, в службу поддержки клиентов. Прежде чем получить продукт или услугу, человек должен пройти через несколько отделов, что приводит к разрозненным, или часто безличным результатам.

Цифровая трансформация позволяет сделать путь клиента более плавным и персонализированным. Создание цифрового пути клиента влечет за собой интеграцию всего в единую онлайн-платформу, чтобы клиент работал с использованием одних и тех же инструментов, одними и теми же людьми и с одной и той же информацией на протяжении всего процесса. Изменение организации команд, интеграция технического персонала в отделы продаж и, возможно, объединение отдела маркетинга и розничной торговли в одну команду — все это может очень помочь в этой ситуации.

Понимание потребительского спроса и требований и инвестирование в него являются частью цифровой трансформации банковского дела. Однако в долгосрочной перспективе это сэкономит вам деньги, поскольку повышает удовлетворенность клиентов, высвобождает сотрудников для дополнительных действий, таких как построение отношений, и автоматизирует операции.

Цифровизация и большие данные. В современных банках данных больше, чем когда-либо. Чем больше цифровых услуг вы предоставляете, тем больше данных вы получаете автоматически. Эта информация позволит вам добиться значительного прогресса в обновлении и управлении вашей операционной моделью, обслуживанием клиентов и даже корпоративной стратегией. Данные

позволяют вам лучше понять своих клиентов, выявлять возможности, улучшать продукты и услуги и автоматизировать процессы.

В банковском деле интеллектуальный анализ данных и большие данные используются повсеместно, но продажи и маркетинг являются двумя наиболее важными областями, которые получают прибыль от информации, предоставляемой стратегией цифровой трансформации банка. Большие данные помогают вам проводить индивидуальные маркетинговые кампании или программы финансового образования на основе информации о потребителях. Аналитика может предсказать, когда клиенты хотят или нуждаются в кредитах, когда невозврат кредитов, когда клиенты собираются уйти, или даже когда перекрестные продажи или дополнительные продажи могут быть выгодны. Благодаря этой информации банки могут предоставлять индивидуальные предложения и решения, будь то через представителя или в виде автоматизированного решения через приложение или веб-портал.

Сосредоточьтесь на переменах. Несмотря на то, что в банковской сфере существует множество аспектов цифровой трансформации, одним из наиболее важных является способность адаптироваться к изменениям. Безопасность, законодательство и жесткие процедуры, разработанные для защиты данных и конфиденциальности клиентов, иногда сдерживают банки. С точки зрения роста и привлечения пользователей новые цифровые банковские продукты и приложения превосходят традиционные банковские услуги. Цифровая трансформация в банковской сфере требует адаптации политики в соответствии с изменяющимся потребительским спросом, быстрой адаптации к новым технологиям и реагирования на изменения на рынке.

Цифровая трансформация в банковской сфере требует преобразования компании изнутри, сосредоточив внимание на том, как бизнес реагирует на изменения, а не на внешних услугах, таких как веб-порталы и чат-боты. Чтобы развивать и поддерживать действительно цифровую организацию, вам понадобится и то, и другое.

Сегодня многим банкам не удастся достичь собственных целей цифровой трансформации, что доказывает, что о цифровой трансформации легче сказать, чем сделать. Банки могут добиться этого, изменив свой подход, заменив устаревшие структуры и активно развивая цифровую культуру внутри компании. Цифровые платформы и услуги, особенно когда они поддерживаются технологиями автоматизации, искусственного интеллекта, больших данных и блокчейна, могут принести значительную пользу потребителям.

Каждая из современных технологий, выделенных ниже, уже повлияла на банковский сектор, продолжает это делать, а также может рассматриваться как

одна из будущих тенденций цифрового банкинга, поскольку их влияние на отрасль будет расти.

Цифровой мобильный банкинг. В современном мире качественное обслуживание клиентов в банковской сфере уже не ассоциируется с отдельно стоящими зданиями, переполненными людьми. Вместо этого он больше ориентирован на предоставление удаленных услуг в режиме 24/7 с меньшим количеством человеческих взаимодействий — и то, и другое достижимо с появлением банковских мобильных приложений. Другими словами, конкуренция заключается в самых простых в использовании приложениях, в которых проверки депозитов, денежные переводы и подача заявок на кредит возможны в любое время и из любого места, где есть доступ в Интернет. Более того, есть несколько требований, которым должны отвечать лучшие приложения для цифрового банкинга. Эти являются:

- Простой пока что безопасный вход
- Управление учётном записем банка
- Умный чат-бот поддержка покупателя
- Локатор банкоматов
- QR- код платежи
- Оповещения, а также уведомления
- Отслеживание расходов и поведенческие привычки
- Кэшбэки
- Специальные предложения
- Программные носимые устройства
- Общие финансы, особенности

Есть еще одна технология, которую невозможно затмить – мобильные платежи. Количество магазинов, настроенных для приема мобильных платежей, растет вместе с удовлетворенностью клиентов, что не оставляет места для вопросов о том, как инновации в цифровом банкинге улучшают качество обслуживания клиентов. Вот основные преимущества, которые вытекают из внедрения цифрового мобильного банкинга.

Когда речь идет о будущем цифрового банкинга, его лучше всего описать словом «омниканальность». Омникальность — приложение, которое предлагает доступ к банковским операциям через разные каналы, такие как веб-сайт, мобильное приложение, колл-центр или любой другой. Таким образом, лучшее омниканальное программное обеспечение — это то, которое обеспечивает доступ ко всем возможным каналам.

Блокчейн. Цифровые инновации в банковской сфере невозможны без технологии блокчейн. Прогнозируется, что это окажет заметное влияние на цифровые платежи, услуги условного депонирования, обработку кредитов, а также

на многие другие области, требующие максимальной безопасности. Сегодня технологии в банковской сфере используются для:

- Платежи (трансграничные, одноранговые, корпоративные и межбанковские);
- Частный беспристрастность актив трансферы;
- Отслеживание производная товары;
- Управление торговыми операциями, расходами, ипотечными и кредитными записями и т. д.

Будущее цифрового банкинга также станет свидетелем использования блокчейна для автоматизации процессов, которые перед выполнением должны соответствовать определенным правилам.

Искусственный интеллект. Будучи одной из самых модных технологий, искусственный интеллект используется практически во всех отраслях, и банковское дело не является исключением. Среди его многочисленных вариантов использования наиболее перспективным являются автоматизированные управляющие капиталом.

Использование ИИ позволяет осуществлять цифровую трансформацию инвестиционного банкинга. Боты, управляемые искусственным интеллектом, открывают пространство для определения лучших инвестиционных возможностей, лучших процентных ставок и лучших поставщиков кредитов. Технология считается решением для тех, кто планирует оставаться на вершине инвестиционных перспектив.

Очевидно, что банковская отрасль переживает цифровую революцию. Хотя на его будущее определенно повлияют новые передовые технологии, изменения в банковской отрасли уже начались, и сейчас самое лучшее время для внедрения модных технологий, чтобы идти в ногу с современностью и отвечать растущим ожиданиям клиентов.

Заключение

В последние несколько лет наблюдается неудержимый рост числа банков-претендентов и небанков — тех банков, которые работают только в цифровом формате и не имеют ни одного физического отделения и предлагают свои услуги исключительно через мобильные приложения. Неизменно предлагая более выгодные ставки и более низкие комиссии по сравнению с их традиционными банковскими аналогами, легко понять, почему они в последнее время приобрели такую большую популярность. С меньшими накладными расходами, которые приходится учитывать, такие банки, работающие только в цифровом формате, занимают особую нишу среди потребителей банковских услуг, желающих сохранить свои комиссии на как можно более низком уровне, а также среди тех, кто может реально выполнить большую часть своих банковских требований через Интернет или через свои смартфоны.

И, конечно же, растущая миграция банковских клиентов в онлайн-сферу, вызванная пандемией, только помогла таким банкам, работающим только в цифровом формате, процветать. Более того, поскольку пандемия во многих странах мира далека от завершения, банки, работающие только в цифровом формате, намерены продолжать захватывать долю рынка у своих традиционных конкурентов.

Список использованной литературы

1. Kitsios, F., Giatsidis, I., & Kamariotou, M. (2021). Digital Transformation and Strategy in the Banking Sector:. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 1-2.
2. Sharma, B. (2021). Reasons of Using Paytm: An Empirical Study, MDIM Business Review, 2 (1),78-88
3. Sharma, B. & Gupta, A. (2017). Digital India: Transforming India into a Knowledge Economy, Conference Proceeding of Indirapuram Institute of Higher Studies, Ghaziabad
4. Almagtome, A., Khaghaany, M., & Önce, S. (2020). Corporate Governance Quality, Stakeholders' Pressure, and Sustainable Development: An Integrated Approach. International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences, 5(6), 1077-1090.
5. Ковалев М., Головенчик Г. (2018). Цифровая трансформация банков // Банковский вестник. №11 (664), 50-60 с.