

ФАКТОРЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РФ

И.Е. Швейкин

*Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.,
доцент, к.э.н., г. Саратов, Россия*

mtt91@rambler.ru

М.Ю. Швейкина

*Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.,
студент, г. Саратов, Россия*

В последние годы финансовая индустрия претерпела значительные преобразования, в которых лидируют цифровые технологии. В результате цифровая трансформация стала ключевым приоритетом для коммерческих банков, а также Центрального Банка, и многие из них вкладывают значительные средства в новые технологии и процессы для улучшения своих операций и качества обслуживания клиентов. Факторов, стимулирующих цифровую трансформацию банковского дела, множество, включая изменение ожиданий клиентов, усиление конкуренции со стороны новых участников финтех-сектора, нормативные требования и необходимость повышения эффективности и экономии средств.

Цифровая трансформация банковского сектора зависит от нескольких факторов, которые влияют на изменение бизнес-модели банков и увеличение их конкурентоспособности:

1) Изменение поведения потребителей: в результате развития цифровых технологий, пользователи стали ожидать более быстрых и удобных способов проведения финансовых операций. Банки, которые не могут предоставить своим клиентам простые и удобные способы взаимодействия, в том числе в рамках индивидуального банковского обслуживания, рискуют потерять клиентов [2,5].

2) Большие данные: банки собирают огромные объемы данных о своих клиентах. Использование этих данных для анализа потребностей клиентов и персонализации продуктов и услуг помогает банкам лучше понимать потребности своих клиентов и повышать удовлетворенность клиентов [3, с. 98].

3) Использование искусственного интеллекта: Технологии искусственного интеллекта могут помочь банкам автоматизировать процессы и улучшить качество обслуживания клиентов. Алгоритмы машинного обучения могут использоваться для автоматического определения мошеннических операций и для предоставления клиентам персонализированных рекомендаций.

4) Регуляторные изменения: регулирование рынка банковских услуг может повлиять на цифровую трансформацию банков. Некоторые страны устанавливают новые требования к технологической безопасности, качеству обслуживания клиентов и другие нормативы.

5) Бизнес-стратегия: в конечном итоге, цифровая трансформация банка зависит от его бизнес-стратегии и готовности к инвестициям в технологические решения и инновации. Банки, которые сосредотачиваются на цифровых технологиях, могут получить значительные преимущества перед конкурентами.

Далее раскроем эти факторы более подробно [4].

1) Изменение поведения потребителей является одним из наиболее значимых факторов, влияющих на цифровую трансформацию банковского сектора. С развитием цифровых технологий и расширением доступа к Интернету, потребители стали ожидать от банков новых, более удобных и быстрых способов взаимодействия.

Они хотят иметь возможность общаться с банком и управлять своими финансами в любое удобное для них время и место, используя мобильные приложения, онлайн-банкинг и другие цифровые каналы. Кроме того, потребители ожидают от банков персонализированных услуг и продуктов, которые соответствуют их индивидуальным потребностям и предпочтениям.

Для того чтобы удовлетворить эти потребности, банки должны адаптироваться к изменению поведения потребителей и перейти на цифровую модель обслуживания. Это означает, что банки должны создавать инновационные продукты и услуги, основанные на технологиях, а также улучшать пользовательский опыт и удобство использования цифровых каналов.

Банки также должны анализировать данные о поведении своих клиентов, чтобы понимать их потребности и предлагать наиболее подходящие продукты и услуги [1, с. 941]. Это может включать в себя использование аналитики больших данных, машинного обучения и искусственного интеллекта (ИИ).

В целом, изменение поведения потребителей стимулирует банковский сектор к цифровой трансформации, чтобы оставаться конкурентоспособным и соответствовать требованиям рынка.

2. Большие данные (Big Data) являются одним из ключевых факторов, влияющих на цифровую трансформацию банковского сектора. Банковские организации сегодня генерируют и собирают большое количество данных, которые могут быть использованы для оптимизации бизнес-процессов и улучшения клиентского опыта.

С помощью анализа больших данных банки могут определить паттерны потребительского поведения, прогнозировать спрос на продукты и услуги, а также оценивать риски. Это позволяет банкам более точно адаптировать свои предложения под потребности клиентов, предлагать персонализированные продукты и услуги и улучшать качество обслуживания.

Кроме того, большие данные могут быть использованы для оптимизации банковских процессов, таких как управление рисками и соблюдение регуляторных требований. Например, банки могут использовать аналитику данных для обнаружения мошеннических действий и снижения рисков, связанных с кредитным портфелем.

Для использования больших данных банки могут применять различные технологии, включая хранение и обработку данных в облачных системах, анализ больших данных, искусственный интеллект и машинное обучение. Эти технологии позволяют банкам анализировать данные в режиме реального времени и получать более точные и полезные выводы.

Таким образом, большие данные играют важную роль в цифровой трансформации банковского сектора, помогая организациям улучшать качество обслуживания клиентов, оптимизировать бизнес-процессы и принимать более осознанные решения.

3. Искусственный интеллект (AI). Банковские организации сегодня все больше и больше используют AI для оптимизации бизнес-процессов, повышения качества обслуживания и улучшения клиентского опыта.

Одним из наиболее популярных применений AI в банковской сфере является автоматизация процессов обработки данных и анализа информации. Банки используют AI для автоматического анализа данных и выявления скрытых закономерностей, что позволяет им оптимизировать свою деятельность и повышать эффективность процессов.

Кроме того, AI используется для автоматизации клиентских сервисов и обслуживания клиентов. Банки могут использовать AI-чатботы и голосовых помощников для ответа на вопросы клиентов, а также для предоставления персонализированных рекомендаций по продуктам и услугам.

Еще одним применением AI в банковской сфере является управление рисками. Банки могут использовать AI для автоматического анализа больших объемов данных и выявления скрытых рисков, что помогает им принимать более осознанные решения и снижать риски.

Таким образом, использование искусственного интеллекта является важным фактором трансформации банковского сектора, который позволяет организациям повышать эффективность бизнес-процессов, улучшать качество обслуживания клиентов и принимать более осознанные решения на основе данных.

4. Новые нормативные требования и изменения законодательства могут повлиять на банковский сектор и стать катализатором изменений, которые направлены на улучшение качества обслуживания банковских клиентов, снижение затрат, повышение эффективности и рост прибыльности коммерческих банков.

Одним из примеров регуляторных изменений в России является введение Федерального закона "О персональных данных" в 2018 году. Этот закон обязывает банки соблюдать высокие стандарты защиты персональных данных своих клиентов, что способствует улучшению кибербезопасности в банковском секторе и защите конфиденциальности клиентов.

Другим примером является введение Базового стандарта участника платежной системы в 2018 году. Этот стандарт обязывает банки использовать уникальные идентификаторы клиентов при проведении платежей, что способствует более безопасным и эффективным платежным операциям.

Также стоит отметить введение в России системы быстрых платежей (СБП) в 2019 году, что позволяет клиентам осуществлять мгновенные платежи между банками и финтех-компаниями. Это способствует повышению удобства и доступности платежных операций для клиентов и стимулирует развитие новых технологий в банковском секторе.

Таким образом, регуляторные изменения в России могут стать фактором трансформации банковского сектора, стимулируя банки к внедрению новых технологий, улучшению качества обслуживания клиентов и снижению затрат. Однако банки также должны учитывать эти регуляторные изменения и приспосабливаться к ним, чтобы соблюдать требования законодательства и оставаться конкурентоспособными в современном банковском секторе России.

5. Бизнес-стратегия также является фактором трансформации банковского сектора в России. Стратегические решения, принятые банками, могут влиять на их конкурентоспособность, эффективность и прибыльность, а также на общую картину развития банковского сектора в целом.

Например, одна из основных бизнес-стратегий, применяемых многими банками в России, это активное развитие цифровых каналов обслуживания клиентов. Банки инвестируют в новые технологии, такие как мобильные приложения, интернет-банкинг, онлайн-кредитование, что позволяет им улучшить качество обслуживания клиентов и снизить затраты на обслуживание.

Другой стратегией может быть активное участие банков в развитии рынка финтех-услуг. Банки могут сотрудничать с молодыми компаниями, чтобы интегрировать их технологии в свои процессы или приобретать их для ускорения цифровой трансформации. Это может привести к созданию новых услуг и продуктов, которые могут повысить конкурентоспособность банков на рынке.

Также, бизнес-стратегия может включать в себя укрепление позиций на рынке через расширение географического присутствия, приобретение других банков или компаний в смежных отраслях, развитие новых бизнес-направлений и диверсификацию портфеля продуктов.

В целом, бизнес-стратегия банков в России может стать фактором трансформации банковского сектора, поскольку она направлена на улучшение эффективности, конкурентоспособности и роста прибыльности. Однако, при принятии стратегических решений, банки должны учитывать рыночную ситуацию,

ограничения ресурсов и требования клиентов, чтобы обеспечить устойчивый рост в долгосрочной перспективе.

Список использованных источников

1. Березанский, А.Ю. Методы конкуренции на рынке банковских инвестиционных услуг / А.Ю. Березанский, В.В. Чистяков, И.Е. Швейкин // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 10-1(63). – С. 941-944.
2. Швейкин, И. Е. Банки индивидуального обслуживания и перспективы их развития в России / И.Е. Швейкин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2014. – № 1(50). – С. 95-97.
3. Швейкин, И. Е. Пути развития конкуренции на рынке банковских инвестиционных услуг / И.Е. Швейкин // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2014. – № 4(53). – С. 98-101.
4. Швейкин, И.Е. Развитие конкуренции на рынке банковских инвестиционных услуг: специальность 08.00.10 "Финансы, денежное обращение и кредит" : диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Швейкин Игорь Евгеньевич. – Самара, 2015. – 150 с.
5. Швейкин, И.Е. Цифровые инвестиционные инструменты на финансовом рынке (обзор) / И.Е. Швейкин, Ю.И. Коробов // Экономика. Бизнес. Банки. 2023. – № 1(67). - С. 49-57. - 0,7 п.л.