

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ КАК ГЛОБАЛЬНЫЙ ТРЕНД

М.Н. ПОДДУБНАЯ, кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики и менеджмента, Кубанский государственный университет
e-mail: 45f54@mail.ru

Аннотация

Данная статья посвящена обзору трансформации банковского сектора, направленной на цифровизацию ИТ-инфраструктуры. Проведен обзор трендов развития международного банкинга и факторов, необходимых для реализации стратегий банка в современных условиях. Предложены практические мероприятия, которые смогут повысить уровень автоматизации банковского сектора.

Ключевые слова: экономика, банки, банковская система, цифровизация, международные корпорации, блокчейн.

DOI: 10.31429/2224042X_2022_66_55

Сегодня нельзя представить банк, не имеющий отдельного подразделения, которое бы занималось разработкой цифровизации и автоматизации банковских расчетов. С развитием технологий место привычных терминов, связанных с совершенствованием банковской и расчетных систем, занимает новый термин — «банкинг». Термины «банковская система» и «банкинг» при анализе не стоит воспринимать как эквивалентные категории: банкинг — это в первую очередь общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям (по ним), предоставляющийся в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в Интернет. А банковская система является совокупностью различных видов национальных банков и кредитных организаций, действующих в рамках общего денежно-кредитного механизма. Банковская система включает Центральный Банк, сеть коммерческих банков и других кредитно-расчетных центров. Иными словами, банкинг есть не что иное, как возможность банка оказывать свои услуги дистанционно посредством использо-

вания цифровых продуктов, в том время как банковская система в целом рассматривается как механизм, состоящий из множества элементов, одним из которых можно вполне справедливо считать банкинг. Для выполнения операций используется браузер, т. е. отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы. Чтобы банк мог поддерживать миллионы транзакций, проходящих через него ежеминутно, ему требуется оцифровать все свои бизнес-процессы, в противном случае такой финансовый институт останется отрезанным от международной платежной системы. Поэтому цифровизация на текущий момент для банков является не средством, повышающим производительность, а ключевым фактором возможности его существования. Без цифровизации своей деятельности банк не сможет выйти на арену международных игроков, участвовать в сделках с движением капитала.

По мнению представителей крупнейших компаний, в цифровизации банковской отрасли можно выделить основные параметры, которые способны создать цифровые возможности в деятельности и большие перемены в банковской среде [1].

В первую очередь меняется само мышление и восприятие цифрового банкинга. Если раньше на ИТ-архитектуру банка смотрели как на большую изолированную систему, то теперь стала доминировать продуктовая логика: банк рассматривает, создает и развивает каждый отдельный продукт. Каждый клиентский продукт для физических и юридических лиц рассматривается как отдельный бизнес, а не как просто ИТ-система. Вокруг продуктов формируются команды из ИТ-специали-

стов и бизнеса, которые делают все возможное для одновременного развития бизнеса, продуктов и технологий. Это позволяет достичь максимально короткого времени выведения продукта на рынок. Частота обновлений банковских продуктов может варьироваться от одного дня до месяца, например.

Существуют и мировые тенденции, которые оказывают влияние на вектор развития банковского сектора.

Первый тренд — развитие открытого банкинга. Open-banking — это направление, которое отчетливо прослеживается на европейском рынке. Оно оформляется на уровне центральных банков и законодательства стран. Иными словами, это означает фактически потерю банками монопольного положения в отношении клиентов, когда клиент получает возможность пользоваться банковскими услугами не только в банке, но и в других каналах, где ему это удобно. Это может быть единое приложение («Сбер», «Тинькофф-онлайн»), где будут доступны счета, кредитные карты, кредиты. Альтернативой может выступать даже социальная сеть, мессенджер («Apple.Pay», «Google.Pay»).

Вторым трендом является мощная волна выхода небанковских технологических гигантов в банковский сектор. Это в целом подкрепляет тенденцию open-banking. За последние годы «Google», «Apple» вышли на рынок с прорывными финансовыми продуктами. Следует отметить, что изначально на этапе инвестиций корпораций в эту отрасль, они носили экспериментальный характер. Успех их продуктов в сфере расчетов позволил корпорациям заявить о себе на международном уровне. Какое значение это имеет для банковского сектора? Это означает, во-первых, усиление конкурентной борьбы. Во-вторых, все банковские игроки вынуждены будут следовать за этими гигантами в области технологий, а также клиентских сервисов — клиентского опыта («user experience») [4].

Третий тренд — это скачок в следующие поколение технологий. На данном этапе развития банковского сектора мы можем проследить, что на рынке накопилась критическая

масса инноваций, усилий, технологий, которая в ближайшем будущем должна переродиться в следующий технологический скачок. Таким стимулятором можно назвать продукты-хиты в виде блокчейна (выстроенная по определённым правилам непрерывная последовательная цепочка блоков (связный список), содержащих информацию). Впервые термин появился как название полностью реплицированной распределённой базы данных, реализованной в системе «Биткойн», из-за чего блокчейн часто отождествляют с реестром транзакций в различных криптовалютах. Однако технология цепочек блоков может быть распространена на любые взаимосвязанные информационные блоки. Появившаяся в октябре 2008 г. система «Биткойн» стала первым применением технологии блокчейн.

Сейчас же блокчейн находит применение в таких областях, как финансовые операции, идентификация пользователей или создание технологий кибербезопасности. Блокчейн-технологии актуальны в первую очередь для банковских учреждений и государственных организаций, потому что исключают посредников, что снижает затраты и увеличивает эффективность деятельности. Также при использовании технологий на основе блокчейна появляются новые бизнес-модели, которые могут приносить банкам дополнительные источники доходов.

Кроме того, нельзя обойтись без упоминания искусственного интеллекта в банковской сфере. Приложения искусственного интеллекта для малого и среднего бизнеса предлагают наибольшую возможность экономии средств в цифровом банковском деле. Банки используют алгоритмы на интерфейсе, чтобы упростить идентификацию и аутентификацию клиентов, имитировать живых сотрудников с помощью чат-ботов и голосовых помощников, углублять отношения с клиентами и предоставлять персонализированную информацию и рекомендации [2]. Искусственный интеллект также внедряется банками в рамках функций мидл-офиса для оценки рисков, выявления и предотвращения мошенничества с платежами, совершенствования

процессов борьбы с отмыванием денег и проведения нормативных проверок «знай своего клиента». Выигрышные стратегии, используемые банками, которые трансформируются с использованием искусственного интеллекта, показывают, как наилучшим образом использовать эту возможность. Данные стратегии подчеркивают необходимость целостной стратегии искусственного интеллекта, которая охватывает все направления деятельности банков, полезные данные, отношения с внешними партнерами и квалифицированных сотрудников.

Еще одним прорывом является технология облака. Облачные вычисления изменили способ взаимодействия потребителей с банками, а использование подходящей модели облачных вычислений дает ряд преимуществ, например, снижение стоимости владения ИТ-инфраструктурой, сокращение операционных расходов, уменьшение времени вывода банковского продукта на рынок. Первым шагом банковских фирм к внедрению облачных вычислений стал выбор в пользу частного облака, поскольку оно дает банкам больший контроль, повышенную гибкость и меньшую сложность. Банки также смогли изменить конфигурацию своих ресурсов в соответствии с изменениями спроса на их услуги. Риск нарушения безопасности в частном облакеведен к минимуму, поскольку оно развернуто внутри организации [3]. Используя VPN (виртуальную частную сеть), ИТ-инфраструктуру компаний стало возможным легко и быстро перемещать по единой частной сети. Используя частные облака, банки стали работать с большими объемами транзакций, не замедляя процессы и не перегружая сеть. Также на примере облачных технологий можно проследить сдвиг в парадигме мышления и восприятия банковской системы, а именно: исторически банк воспринимался как очень сложный механизм со сверхдорогой и крупной ИТ-инфраструктурой. Раньше для разработки архитектуры банка требовались большие data-центры. Сейчас создать ИТ-инфраструктуру банка может небольшая команда обученных программистов, что будет способствовать вы-

сокой скорости настройки транзакционных процессов, а также сокращению издержек на содержание персонала и объема инвестиций. В качестве примера можно привести платформу Райффайзенбанка, разработанную облачным провайдером «Active Cloud by Softline». Этот облачный сервис предоставляет компаниям вычислительные мощности для решения различных бизнес-задач. В нем используются такие приложения, как «Ассистент», «Мой склад», «Мегаплан», «SiteBuilder»

Банковская индустрия продолжает стремиться к «клиентоориентированности» и «улучшению клиентского опыта», но большинство организаций испытывают трудности с разделением продуктов или использованием внутренних данных для предоставления контекстуального цифрового опыта. Долгосрочный устойчивый рост в банковской отрасли представляется возможным только при радикальном переходе от мышления, ориентированного на продажи и продукты, к подлинной ориентации на клиента и дальнейшей рационализации стратегий, нацеленных на правильные рынки, клиентские сегменты и решения.

Согласно отчету о цифровом банковском обслуживании, цель предоставления положительного клиентского опыта стала второстепенной по сравнению с другими приоритетами, что привело к транзакционным банковским отношениям с потребителем. Для изменения финансовыми организациями этой динамики и удовлетворения меняющихся потребностей современных потребителей есть несколько приоритетных областей: фокус цифрового взаимодействия на снижении затрат на улучшение опыта, машинное обучение и контекстное взаимодействие, чтобы обеспечить максимально персонализированный опыт.

Банковская экосистема находится в состоянии трансформации. Новые участники финтех регулярно выходят на рынок, в то время как традиционные поставщики пытаются приспособиться к реалиям цифровизации, передовых технологий и растущим потребительским запросам. Традиционные финансовые институты и финтех-фирмы теперь понимают

ют, что сотрудничество может быть лучшим путем к долгосрочному росту.

Понимание возможности сотрудничества с финтех-фирмами и способность принять меры в связи с этой возможностью — это не то же самое, что попытки традиционных банков и кредитных союзов запустить инновации. С учетом различных культур, совершенно разных инфраструктур и постоянно меняющихся условий соблюдения требований сотрудничество между банками и финтехом далеко не простое, на нет сводятся многие предлагаемые партнерские отношения.

Для большинства финтех-организаций основными отличительными чертами являются инновационное мышление, гибкость (скорость адаптации), ориентированная на потребителя перспектива и инфраструктура, созданная для цифровых технологий. Очевидно, что это преимущества, которыми не обладают большинство устаревших организаций.

В то же время большинству финтех-организаций не хватает способности адекватно масштабироваться из-за узнаваемости бренда и доверия. Кроме того, им обычно не хватает капитала, знаний о соблюдении требований и нормативных актах, а также налаженной дистрибуторской сети. Это неотъемлемые сильные стороны традиционных банковских организаций. Реальная цель банков и кредитных союзов — найти правильное сочетание финтех-решений и традиционного банковского дела.

Сейчас банковская индустрия начинает внедрять черты и методы, которые когда-то были областью финтех-стартапов. Банки и кредитные союзы стали положительно относиться к быстрым темпам инноваций, при этом широко используя данные и аналитику и оцифровывая процессы, а не просто превращая бумагу в PDF-файлы.

В современных условиях четко можно выявить тенденцию перехода от инноваций к экономии средств за счет улучшения потребительского опыта. Банки предоставляют доступ к клиентам, отраслевому опыту и готовой инфраструктуре, финтех-фирмы предлагают инновационные решения, новые способы при-

менения технологий и гибкость. Объединение возможностей традиционных банков с динамичным потенциалом финтех-фирм изменило правила игры в банковской сфере. Инновации в современном цифровом мире требуют культурных изменений. Финансовые учреждения должны привыкнуть к новым способам предоставления своих услуг и организации бизнеса. Чтобы двигаться вперед и соответствовать скорости изменений, нужно удвоить усилия по созданию культуры инноваций во всех организациях в сочетании с готовностью принимать изменения, идти на соответствующие риски и нарушать то, что было нормой в прошлом. Это требует поиска способа обслуживать потребителей так, как их обслуживают крупные технологические фирмы.

Можно сделать вывод, что три проанализированных тренда являются тесно взаимосвязанными, поскольку их возникновение обусловлено НТР, интеграцией бизнеса на международном уровне, а также изменением монопольной позиции банка как единственного финансового института, способного обеспечивать транзакционную деятельность не только для транснациональных корпораций. Данные тенденции являются общемировыми.

Для лидерства компаний в цифровом секторе банкинга важными являются следующие факторы:

- потенциально талантливый кадровый резерв: банк должен иметь высококвалифицированную команду ИТ-специалистов, которые будут обладать компетенцией отстроить архитектуру банка с нуля; наиболее крупный рынок программистов и девелоперов существует в таких странах, как Индия, Китай, США и Россия;

- общая ориентированность государства, в котором расположен и функционирует банк, на цифровизацию; это проявляется в форме проникновения в данную среду Интернета, мобильной связи, цифровых сервисов, которые исторически сопровождали развитие телеком-индустрии.

На базе проведенного выше анализа можно предложить следующие 4 мероприятия для повышения скорости автоматизации банковского сектора.

1. Активное партнерство с технологическими компаниями.

В нецифровой среде банкам будет достаточно подождать, пока технологии созреют, прежде чем обращаться за помощью к технологическим компаниям для внедрения новых технологий для бизнеса. Кроме того, время от времени тактически устранились болевые точки в операциях с помощью реактивных мер, основанных на технологиях. В цифровой среде это не сработало бы, поскольку конкуренция касается ценной доли рынка, которую будет очень трудно вернуть на более позднем этапе. Вместо того чтобы ждать, пока проявится множество болевых точек, прежде чем решиться на цифровизацию, банки могли бы принять важное решение о партнерстве с технологическими компаниями, работающими в банковской сфере. Технологические компании могут периодически обучать руководство и персонал банка цифровым продуктам и готовить их к предстоящим изменениям.

Вторым шагом для банка будет инвестирование в пилотные проекты в рамках партнерства с развивающимися продуктами технологических компаний. Это позволило бы технологической компании и банку объединить перспективы развития, а также представить банку доступ к передовым цифровым продуктам и услугам, которые позволят пре- восходить конкурентов.

2. Развитие организации на базе AI-моделей (artificial intelligence).

В эпоху цифровых технологий стоимость, скорость, простота и бесперебойность операций имеют наибольшее значение для банков и их клиентов. Поскольку существует множество предлагаемых продуктов и услуг, банкам необходимо использовать аналитические технологии для сбора полезной информации. Это может включать распознавание мельчайших моделей данных, основанных на демографии клиентов, географии, использовании сети, устройствах, продуктах и типах используемых приложений, удовлетворенности клиентов и многих других важных параметрах. Поскольку аналитика позволяет взглянуть на ситуацию с любой точки зрения, пока данные

доступны, банки должны инвестировать в обучение и переподготовку персонала сверху донизу, чтобы стать организацией, основанной на данных. Очень хороший подход заключается в разработке количественной основы для мониторинга цифровизации. Для постоянно-го мониторинга цифровизации можно было бы использовать четырехэтапный процесс, включающий планирование, развертывание, измерение и совершенствование. Этап планирования включает в себя разработку дорожной карты для краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных цифровых стратегий банка. Следующий этап — развертывание инструмента, который будет измерять коэффициент цифровизации и параметры которого связа-ны с элементами удовлетворенности клиентов и операционными показателями, такими как стоимость, инвестиции и т.д. Измерение — определение и запись параметров в базу дан-ных как ручными, так и автоматизированными средствами. Этап улучшения включает обу-чение путем анализа данных, полученных на предыдущем этапе, а затем внедрения органи-зационных мер на постоянной основе.

3. Внедрение автоматизации.

Цифровые сервисы предоставляют бан-кам беспрецедентные возможности для автома-тизации операций множеством способов. Хотя есть предостережение, что человеческое участие не должно быть утрачено, сама при-рода цифровых технологий поддается автома-тизации. Например, появление электронно-го кошелька, в котором хранятся все данные клиента на стороне клиента или сервера, яв-ляется решительным шагом в направлении улучшения качества обслуживания. Техноло-гия блокчейна, которая призвана революци-онизировать цифровые транзакции, — еще один показательный пример.

Банки должны рассматривать всю цепочку своих операций и выявлять повторяющиеся задачи, чтобы в дальнейшем разделять весь процесс на мелкие части и изучать варианты его автоматизации со своими технологиче-скими партнерами.

Следствием автоматизации банковской деятельности является сокращение рабочей

силы. По сути, это означает, что банк сократит свои затраты на рабочую силу, имея возможность перевести тех, чьи рабочие места были автоматизированы, на более полезные занятия.

4. Перевод инвестиций из сферы технического обслуживания в инновации.

Банки, как правило, следуют реактивной модели внедрения технологий, ожидая, пока технология созреет, прежде чем приступить к работе. Но во времена интенсивной цифровизации это не самая лучшая модель для содействия стратегическим инвестициям. Деньги, сэкономленные банками за счет автоматизации, могут быть реинвестированы в стратегические инвестиции. А инновации могут быть краудсорсинговыми с использованием творческих способностей, знаний и опыта клиентов.

Таким образом, банковская система должна активно внедрять технологии по автоматизации транзакционных процессов в расчетной

среде. Банковские услуги теперь благодаря воздействию AI-моделей могут интегрироваться с другими сервисами и приложениями, вступая в коллаборацию с бизнесами других отраслей. Процесс цифровизации — наиболее эффективный способ повышения не только клиентской выручки, но и выручки банковского института.

Библиографический список

1. Поддубная М.Н. ИТ-технологии в международном бизнесе // Экономическое развитие России в условиях пандемии: анатомия самоизоляции, глобальный локдаун и онлайн-будущее: материалы Междунар. науч.-практ. конф. Краснодар, 2021.

1. URL: <https://www.upgrad.com/blog/artificial-intelligence-in-banking/>

2. URL: <https://academy.binance.com/en/articles/what-is-blockchain-technology-a-comprehensive-guide-for-beginners>

3. URL: <https://www.idexcel.com/blog/cloud-computing-in-banking-environment/>