

# НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## DIRECTIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION OF BANKING ACTIVITY

Юлия БАШКИРОВА

Email: [17fk.bashkirava.y@pdu.by](mailto:17fk.bashkirava.y@pdu.by),

Научный координатор: Ирина СТРОГАНОВА

[i.stroganova@psu.by](mailto:i.stroganova@psu.by)

Учреждение образования «Полоцкий государственный университет»  
Новополоцк, Республика Беларусь

**Abstract.** *This article describes the essence of the concept of digitalization, discloses its relevance for credit and financial institutions, identifies trends in the development of commercial banks, taking into account the preferences of customers and considers the directions of the bank's activities for its digital transformation.*

**Keywords:** digitalization, digital banking, digital transformation.

**JEL classification:** 0330

### Введение

Развитие информационных технологий оказывает большое влияние на экономику, поведение людей и общество в целом. Именно мировой банковский сектор за несколько лет претерпел существенные изменения, в большинстве своем за счет цифровизации как среды, так и бизнеса.

Разнообразие доступных технологий позволяет людям переходить на новые способы взаимодействия друг с другом и с бизнесом. Клиенты используют все больше каналов получения банковских услуг, пользуясь новыми платформами для взаимодействия с банками. Параллельно происходит адаптация технологий к изменениям в поведении людей, в результате чего появляются все более эффективные и низкокзатратные решения для развития бизнеса. В результате цифровизации банковских процессов расширяется клиентский опыт.

### Методы исследования

Статистические методы исследования, общенаучные методы исследования, а также методы функционального анализа.

### Основное содержание

Цифровая революция меняет нашу жизнь и общество с беспрецедентной быстротой и небывалым размахом, создавая при этом как огромные возможности, так и колоссальные трудности. Новые технологии могут внести значительный вклад в достижение целей в области устойчивого развития, однако получение положительных результатов отнюдь не гарантировано [1].

Цифровизация – процесс перехода предприятия или целой экономической отрасли на новые модели бизнес-процессов, менеджмента и способов производства, основанных на информационных технологиях [2].

Иными словами, можно сказать, что цифровизация – это процесс внедрения компьютерных и информационных технологий в различные сферы жизни человека.

Внедрение цифровых технологий требует кардинального изменения бизнес-стратегий всех отраслей экономики. Высокая эффективность применения инновационных решений заставляет финансовый сектор трансформироваться как для усиления своих позиций на рынке, так и для повышения уровня взаимодействия с клиентами и участниками рынка.

Традиционно с момента зарождения банковского дела обслуживание клиентов осуществлялось посредством физического контакта в отделениях банка. В период зарождения и активного развития дистанционного банковского обслуживания появились такие каналы обслуживания, как телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг, ТВ-банкинг, мобильный банкинг, включающий платежи и переводы с помощью смартфона одного физического лица другому.

Банкам необходимо научиться реагировать на ожидания клиентов разных поколений, поэтому ему необходимо соответствовать нынешним цифровым ожиданиям клиентов и развивать банковские и финансовые услуги с учетом их предпочтений.

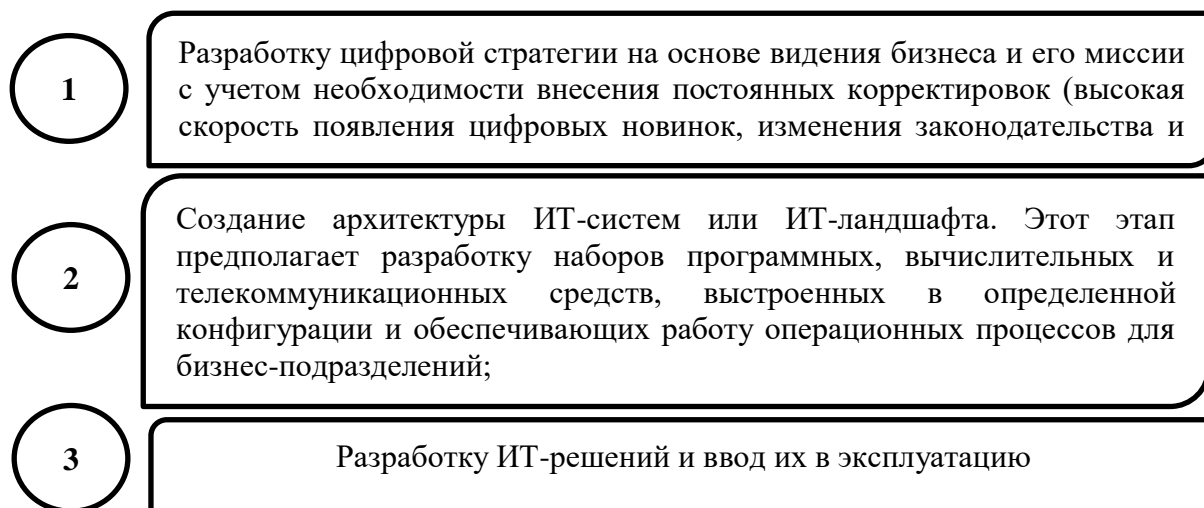
Становление цифрового банкинга является ответом на изменение потребностей клиентов: новый клиент требует к себе персонализированного подхода, желает получать от банка интересные предложения не только, когда придет в его отделение, но и в процессе своей повседневной жизни. Персонализированное взаимодействие с клиентами обеспечивает банку неограниченные возможности по их привлечению независимо от демографической ситуации или уровня использования информационно-коммуникационных технологий в государстве.

Цифровой банкинг представляет собой реализацию финансовых услуг с помощью мобильных и онлайн-платформ, что совершенствует качество работы банка с клиентом, экономит время и издержки, повышает безопасность личных данных, увеличивает скорость и качество работы сервисов [3].

Кредитные организации стремятся трансформироваться в финансовые высокотехнологические корпорации, удовлетворяющие следующим требованиям [4]:

- предоставление клиентам комплексного набора услуг в рамках экосистемы финтеха;
- повышение прозрачности информации, способствующей устранению посредничества на финансовом рынке;
- постоянное совершенствование внедряемых цифровых решений в целях обеспечения функционирования в режиме реального времени и обеспечения безопасности и пр.
- Интернет превращается в единую транспортную систему цифрового контента. Со временем он заменяет различные сети передачи данных (телефонные, кабельные телевизионные сети, радио). Реализуются новые сетевые протоколы и веб-сервисы.

Изменение традиционной бизнес-модели банков реализуется посредством трансформации значительной части информационных технологий, концентрирующих в себе все направления деятельности банка. Данный процесс включает в себя (рис. 1):



**Рисунок 1 – Направления деятельности по цифровой трансформации банка**

Источник: составлено автором на основе [4]

В основе разработки цифровой стратегии банка лежит определение ключевых сегментов устойчивого развития: создание цифрового продукта, в том числе, персонифицированных банковских услуг; обеспечение сквозного взаимодействия с клиентами, регулятором и партнерами; разработка финансовой экосистемы партнеров, создание бизнес – инкубаторов и т.п. (табл. 1):

**Таблица 1 - Основные сегменты цифровой стратегии банка**

Направление	Описание
Создание цифрового продукта	Необходимость соответствия клиентским потребностям и ожиданиям позволит увеличить клиентскую базу и количество продуктов на одного клиента
Осуществление сквозного взаимодействия с клиентом	Применение дистанционного банковского обслуживания, в том числе, предложение персонифицированных продуктов и услуг в режиме реального времени, позволит активизировать клиентскую базу и повысить коэффициент удержания клиентов.
Разработка финансовой экосистемы партнеров	Создание возможностей продаж банковских продуктов через партнерские площадки, что повысит уровень клиентской базы и увеличит показатель количества продуктов на клиента
Дистанционное взаимодействие с регулятором	Обеспечение автоматизации и безбумажности внутренних процессов позволит сократить стоимость транзакций, время и снизит операционные риски.
Применение бизнес-инкубаторов	Разработка экосистемы идей и ресурсов обусловит быстроту принятия решения и их имплементацию, что сократит стоимость процессов и повысит удовлетворенность клиентов.

Источник: составлено автором на основе [4]

Следующий этап - создание дорожной карты реализации цифровой стратегии с помощью ИТ-ландшафта - предусматривает выделение отдельных бизнес-областей: мультимедийная дистрибуция и маркетинг, интеграция сервисов и процессов, обработка операций, сопровождение, фабрика данных, стратегия и управление.

Для эффективного развития данных бизнес-областей банкам необходимо внедрять единую многоканальную цифровую платформу, которая позволит управлять мультимедийным обслуживанием.

В целях обеспечения эффективной интеграции сервисов и процессов следует применять технологию API7 для мобильного предоставления открытых данных участникам выстроенной партнерской схемы.

В сфере обработки операций, в том числе, для кросс-продуктовых функций (управление операциями по контрактам, платежам, лимитам, оценка заемщика, комплаенс и т.п.), а также все операции, связанные с банковскими продуктами (текущие счета и депозиты, кредитование, операции на фондовом рынке, межбанковские операции и т.п.), целесообразно усилить автоматизацию процессов и процедур.

Сбор, хранение и управление транзакционными клиентскими данными – важнейшая часть банковского бизнеса. Для повышения ее эффективности следует усилить автоматизированность, в том числе, в рамках тиражирования мастер-данных по системам ИТландшафта, что позволит избежать дублирования процессов для бизнес-блоков и сократит издержки. Также целесообразно применять аналитические инструменты для оценки удовлетворенности клиента, выделения микро-сегментов и их поведенческих моделей.

В отношении стратегии и управления кредитной организацией в целом следует внедрять автоматизированные системы, поддерживающие общекорпоративные функции (стратегическое планирование, управление слияниями и поглощениями, управление бизнес-процессами, методологическое сопровождение), а также кроссфункциональные по управлению инновациями, краудсорсингом и электронным документооборотом. Важно обеспечить возможность обмена документами с клиентами при помощи электронной цифровой подписи в отношении не только юридических, но и физических лиц, а также наличие единого хранилища оцифрованных печатных документов (договоров, клиентской документации).

В рамках комплексной цифровой трансформации необходимо подвергнуть корректировке операционную модель информационных технологий (ИТ), которая является абстрактным инструментом для отображения уровня стандартизации и интеграции бизнес-процессов, необходимых для создания потребительской ценности для клиента. Ключевыми элементами операционной модели являются бизнес-процессы, организационная структура бизнеса, технологии и цифровые инструменты, а также люди, являющиеся исполнителями данных процессов [4].

### **Выводы**

Таким образом, под цифровизацией финансово-банковской деятельности автором понимается и применяется в рамках данного исследования усовершенствование банковской структуры, продуктов и способов взаимодействия с клиентами с использованием цифровых технологий, ведущая к росту прибыли. Эволюция цифровизации финансовой сферы демонстрирует высокую интенсивность и динамичность развития. Данный процесс

обуславливает появление качественно новых требований к экономической системе, ее институтам и к социуму в целом. Под понятием финансовых технологий автор понимает применение последних технологий и организационных инноваций, которое позволяет предоставить финансовую услугу на другом, более высоком уровне полезности, или простыми словами, быстрее, дешевле и качественнее.

### **Библиографические ссылки**

1. Жусипова, М.Ш. Журнал НАУКА И ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
Издательство: Международный университет инновационных технологий (Бишкек)  
[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42817028>. – Дата доступа: 05.10.2020.
2. Цифровизация [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<https://www.bigdataschool.ru/wiki/%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F>. – Дата доступа: 05.10.2020.
3. Ковалев, М.М. От финтех-компаний – к цифровым банкам / М.М. Ковалев, Г.Г. Головенчик // Вестник Ассоциации белорусских банков. – 2018. – № 8. – С. 13–24.
4. Перцева С.Ю. Финтех: механизм функционирования / С.Ю. Перцева // Инновации в менеджменте. 2017. №12. — С. 50–53.