

УДК 336.012.23

***ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ РОССИЙСКИХ БАНКОВ КАК НЕИЗБЕЖНОЕ
ТРЕБОВАНИЕ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ***

Рузняев А.М.

магистрант,

Финансовый университет при Правительстве РФ

Москва, Россия

Аннотация

Рассматриваются вопросы о трансформации банковской деятельности в связи с переходом глобальной экономики в цифровую эпоху. Актуальность статьи обусловлена тем, что сегодня предприятия многих отраслей промышленности считают, что переход к цифровому бизнесу является серьезной проблемой. Это объясняется тем, что требования современных клиентов усложняются, так как происходят значительные изменения в образе жизни людей, растет количество смартфонов, улучшается качество Интернета. Банковская индустрия в значительной степени подвержена влиянию цифровой трансформации, поскольку ожидания клиентов обуславливают необходимость адаптации стратегий, процессов и ИТ.

В статье рассмотрен такой аспект проблемы, как влияние глобальных процессов на столь обширное внедрение в бизнес цифровой тенденции.

Ключевые слова: Диджитализация, цифровая экономика, банки, цифровые технологии

***DIGITALIZATION OF RUSSIAN BANKS AS A NECESSARY REQUIREMENT
OF THE DIGITAL ECONOMY***

Ruznyaev A.M.

Master student,

Financial University under the Government of the Russian Federation,

Moscow, Russia

Annotation

The article deals with the problem about the transformation of banking activities in connection with the transition of the global economy in the digital age. The relevance of the article is due to the fact that today enterprises of many industries believe that the transition to digital business is a serious problem. This is due to the fact that the requirements of modern customers are complicated, as there are significant changes in people's lifestyles, increasing the number of smartphones, improving the quality of the Internet. The banking industry is heavily influenced by digital transformation, as customer expectations necessitate the adaptation of strategies, processes and it.

The article considers such aspect of the problem as the impact of global processes on such a broad introduction of the digital trend in the business.

Keywords: Digitalization, digital economy, banks, digital technologies.

Диджитализация может быть определена как использование цифровых технологий для создания новых бизнес-моделей и предоставлять новые возможности для получения доходов и создания ценности. Это процесс перемещения в цифровой бизнес и интеграцию цифровых технологий в повседневную жизнь [3]. Цифровизация - это возможность для компаний и организаций улучшить их деловую активность и даже найти для себя новые рыночные и потребительские сегменты [2].

Одной из отраслей, которая интенсивно обсуждает стратегии диджитализации, является банковский сектор. Из-за ускорения технологических изменений и ожесточенной конкуренции в последние годы компании оказываются под давлением.

Проблема диджитализации бизнес-процессов банковской отрасли России представляется актуальной в связи со следующими тенденциями.

Во-первых, роботизация ряда банковских функций. Представление о банке, как о физическом месте постепенно меняется. Многие функции переведены в онлайн и не требуют посещения офиса клиентом. Речь идет не только о простейших операциях типа снятия денег со счета, но и о серьезных,

например об оформлении ипотеки, автокредита или кредитной карты. Один из главных аргументов в пользу «обесчеловечивания» офисов — экономия на зарплатах и аренде.

Во-вторых, интеграция банковских услуг с другими платформами и сервисами. Наблюдается мировая тенденция к размыванию границ между отраслями, трансформация компаний в экосистемы, в которых основной целью не является оказание банковских услуг. Подтверждением этой тенденции в России является соглашение между «Яндекс» и ПАО «Сбербанк» о создании совместного предприятия на базе сервиса «Яндекс.Маркет», ориентированного на покупку и продажу товаров и услуг через интернет. Другой пример – сделка между ВТБ и ритейлером «Магнит» по покупке 29% пакета акций последнего. ВТБ видит стратегические перспективы в диверсификации бизнеса и использование огромной сети магазинов Магнита как платформы для реализации некоторых банковских услуг, направленных на рост постоянных клиентов банка.

В-третьих, угроза со стороны глобальных технологических компаний по замещению части банковских функций. В первую очередь необходимо упомянуть систему Яндекс.Деньги, которая весьма успешно заменяет банки по вопросам онлайн-расчётов. Также Яндекс ввёл в работу систему Яндекс.касса, представляющую собой инструмент для интернет-эквайринга, не привязанного к банку, а работающему вне его. Для юридических лиц существует сервис Яндекс.Платежка - позволяющий без лишних транзакций переводить деньги с любых карт на счёт предприятия. Яндекс планирует в скором времени выпускать собственные карты - чем полноценно заменит институт банка как такового.

Россия вошла в топ-5 европейских стран по цифровому банкингу. Секрет успеха в том, что многие российские банки молоды и развивались в современную цифровую эпоху. Сильная сторона России - оказание повседневных услуг. Эксперты высоко оценили качество проведения переводов и обслуживание карт. Среди рисков пробелы в законодательстве. В России пока

не регулируется законом обращение криптовалюты и использование биометрических данных [5].

Новые цифровые технологии изменили сознание людей и уже перестают быть чем-то новым и это касается всех сфер жизнедеятельности людей, например, даже водителей: если водители с прежним сознанием думали, что на дороге всегда можно договориться, невозможно проконтролировать всех, то сегодня введение цифровых технологий к контролю дорожного движения радикально изменило культуру вождения – письма счастья стали приходить всем. Аналогичная ситуация проявляется и во всех других сферах, особенно там, где человек является потребителем. Сознание клиентов банка также перестроилось [4].

Почему следование трендам диджитализации критично важно для будущего выживания большинства банков? Постараемся очертить основные тенденции преобразования экономики в цифровую.

Многие эксперты, в том числе, А.А.Белайчук, преподаватель Финансового университета, утверждает, что в этом случае речь идет о глобальной цифровой трансформации, к которой все компании должны адаптироваться, иначе не смогут выжить в новых рыночных условиях. Цифровая трансформация предлагает реализацию потенциала информационных технологий для радикального повышения эффективности бизнеса. Одним из глобальных трендов цифровой эпохи будет возрастающая роль клиента, так как при практически отсутствующих барьерах при смене компании, которая будет играть роль всего лишь провайдера услуг, потому что большинство товаров будут легко заменимы, а рынки будут стремиться к совершенной конкуренции.

По данным eMarketer уровень проникновения смартфонов на российском рынке в настоящее время составляет около 55 % и должен достичь более 70% в течение следующих трех лет, что эквивалентно почти 20 млн новых пользователей смартфонов.

Клиенты оказывают все большее влияние на то, как предприятия работают в области оцифровки. Чтобы понять требования и способы общения

между банками и его клиентами, текущая ситуация описывается на основе литературы из науки и практики.

Первым важным фактором, влияющим на отношения между клиентами и банками, является лояльность клиентов. В настоящее время лояльность клиентов сосредоточена на мобильных банках [1]. По статистике, основная причина ухода клиентов в другие банки – неудовлетворительное мобильное приложение (более 50% случаев).

В рамках исследования J'son&Partners в мае 2015 года был проведен экспресс-опрос пользователей мобильного банкинга в России. Результаты опроса демонстрируют, что банковское мобильное приложение является эффективным каналом продвижения банковских услуг. Более половины респондентов отметили, что используют мобильный банкинг один раз в неделю или чаще.

Еще один аспект – изменение продуктовой линейки. Современная цифровая экономика характеризуется тем, что огромную роль в жизни клиента играют экосистемы. Это такие платформы, где человек может решить одновременно несколько проблем в один клик: получить полную информацию о товаре, кастомизировать его, решить все вопросы в один клик, а точнее, чтобы экосистема решила все проблемы от выбора товара до его получения [6]. Применительно к банковской отрасли можно сказать, что клиенту не нужна ипотека как таковая. Ему нужно решить проблему с жильем, которая представляется многофакторной: найти выгодные предложения на рынке недвижимости, оформить сделку, оценить жильё, осуществить транзакцию, страхование, регистрация собственности. Пока банк участвуют только в двух этапах этой цепочки: одобрения и совершения транзакции. Будущие исследователи могут подумать над разработкой это проблемы.

В ходе исследования мы пришли к выводу, что практически полностью функционирующая цифровая экономика предлагает интересные вызовы всем экономическим агентам, в том числе банкам как одним из основных локомотивов развития экономики в России. Считаем, что банкам целесообразно

подходить к каждому клиенту, как уникальному. Важнее знать не социальные переменные, такие как: уровень дохода, занимаемая должность, место работы, источники дополнительного заработка. А важнее знать, например, что это студент определённого вуза, хобби которого – катание на сноуборде. Исследования показали, что человек, имеющий определённые хобби имеет индивидуальный психотип и склонен принимать решение иначе, чем человек с другим хобби.

Библиографический список

1. Bain&Company. 2014. “Loyalty in Retail Banking 2013,” (available at http://bain.de/Images/BAIN_REPORT_Loyalty_in_Retail_Banking_2013.pdf, retrieved June 15, 2016
2. Gantz, J., &Reinsel, D. (2011). IDC IVIEW: Extracting Value from Chaos. Retrieved August 16, 2016
3. Gartner 2016. Digitalization. Cited 28.11.2016, <http://www.gartner.com/it-glossary/digitalization/>
4. SchirmerI, Schmidt J. Digitalization of the Banking Industry: A Multiple Stakeholder Analysis on Strategic Alignment
5. РБК. Цифровой Банкинг - Режим доступа – URL:<http://tv.rbc.ru/archive/news/5ad5bb739a7947cee95fa036>
6. РБК. Трансформация российских банков – Режим доступа – URL: http://tv.rbc.ru/archive/tokarev_delo/5af4276e2ae596728ec67378