

УДК 336.77

РАЗВИТИЕ КРЕДИТОВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Малова В. А.

студентка магистратуры,

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский

государственный университет им. Н.П. Огарева»,

Саранск, Россия

Аннотация

В статье рассмотрено развитие кредитования физических лиц, внедрения новых цифровых технологий и их совершенствования. Автором выявлены основные факторы, способствующие развитию. Целью написания является анализ современного состояния кредитования физических лиц и анализ перспектив его развития. Анализ, приведенный в статье, помогает разобраться в формировании кредитного портфеля, изучить динамику кредитования на современном этапе и рассмотреть перспективы в условиях цифровизации.

Ключевые слова: кредитный рынок, современные технологии, кредит, кредитный портфель, банковский сектор, краудлендинг.

DEVELOPMENT OF LENDING TO INDIVIDUALS AT THE PRESENT STAGE

Malova V. A.

graduate student,

National Research Mordovian State University named after N.P. Ogarev,

Saransk, Russian Federation

Abstract

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

The article discusses the development of lending to individuals, the introduction of new digital technologies and their improvement. The author identifies the main factors contributing to the development. The purpose of this article is to analyze the current state of lending to individuals and analyze the prospects for its development. The analysis given in the article helps to understand the formation of the loan portfolio, to study the dynamics of lending at the present stage and to consider the prospects in the context of digitalization.

Keywords: credit market, modern technologies, credit, loan portfolio, banking sector, crowdlending.

За период 2018-2021 гг. цифровая трансформация банковских услуг значительно увеличила свои масштабы, и особенно это стало заметно в период распространения коронавирусной инфекции COVID-19. В современных экономических условиях обостряется конкуренция, которая вынуждает банки более осознанно подходить к выбору форм и методов работы с клиентами, что предполагает внедрение новых подходов к организации работы и поиск каналов сбыта, а также разработку продуктов и услуг. В связи с этим цифровая трансформация нацелена на то, чтобы банки выстраивали долгосрочные отношения с физическими лицами за счет роста качества обслуживания, основанного как на расширении спектра банковских услуг, так и на повышении прозрачности получения информации.

В настоящее время цифровая трансформация в банковском деле в значительной степени влечет за собой переход к предоставлению онлайн-услуг, а также огромное количество внутренних изменений, необходимых для поддержки этой трансформации. Также отметим, что это позволяет создать более сплоченное и персональное цифровое путешествие клиента, что означает принятие мер по интеграции всего в единую онлайн-платформу. Это необходимо для того, чтобы запросы клиента обрабатывались с помощью одного и того же инструментария, иногда одними и теми же

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

людьми и с одной и той же информацией на протяжении всего процесса. Это особенно стало наблюдаться в период COVID-19, когда практически все услуги были перенесены в онлайн-среду.

Банком России в 2021 г. было проведено исследование финансовой доступности банковских услуг для физических лиц с учетом цифровой трансформации за 2018-2021 гг. (рис. 1).

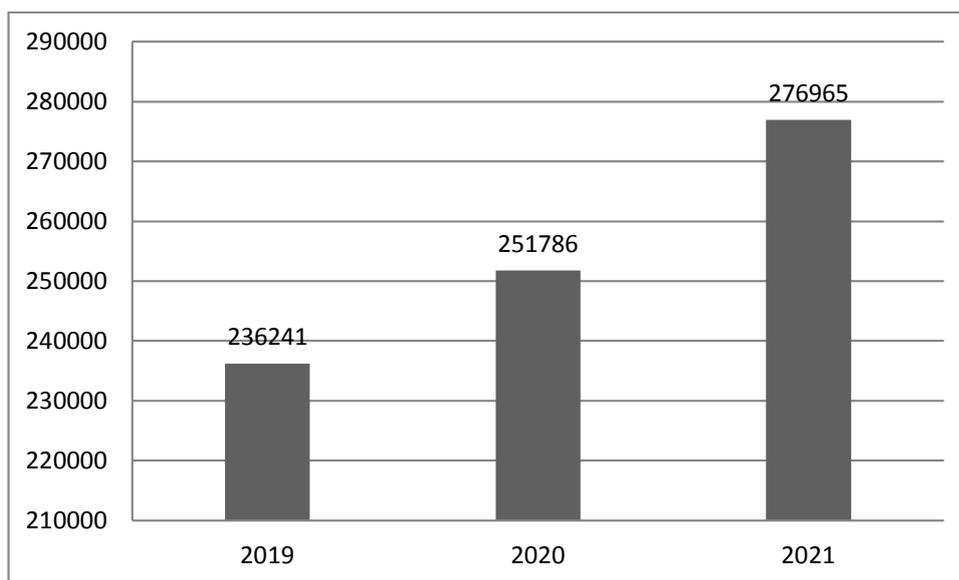


Рис. 1. Динамика количества счетов, открытые физ. лицами (дистанционно), тыс. ед. [1]

По результатам приведенного исследования можно заметить то, что цифровая трансформация банковских услуг в значительной мере облегчила доступность для физических лиц к необходимым банковским сервисам [3].

Отмечается факт роста доли онлайн-переводов и безналичной оплаты (рисунок 2).

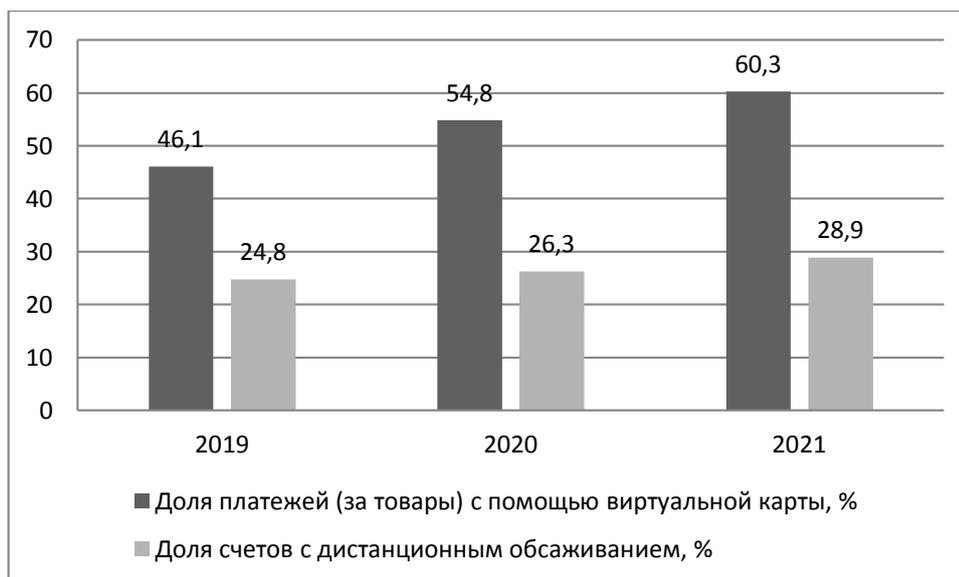


Рис. 2. Доступность банковских операций для физических лиц [1]

Отметим, что благодаря цифровой трансформации большинство банков может увеличить спектр предоставляемых услуг для физических лиц, тем самым предоставить возможность большему количеству клиентов пользоваться необходимыми банковскими услугами, увеличивая собственную прибыль.

Следовательно, цифровая трансформация банковского сектора является не только фактором привлечения новых клиентов, но и, на сегодняшний день, необходимым условием для существования на конкурентном рынке.

Стоит отметить то, что сегодня наблюдается медленная, но достаточно уверенная тенденция перехода физического лица на digital (цифровизация), которая, по мнению многих экспертов, может занять большое количество времени. Именно поэтому уже сейчас определяются основные направления в области трансформации банковского обслуживания и создание доверительной среды, которая обеспечит адекватный контроль на различных онлайн-платформах с услугами того или иного банка и оптимальный, приемлемый риск, который может возникнуть при внедрении новейших технологий [1].

Основными причинами цифровой трансформации сферы банковского обслуживания физических лиц является увеличение спроса на дистанционное банковское обслуживание. Исходя из этого, большинство банков, как в России, так и за рубежом, инвестируют большой объем средств на развитие цифровых технологий в сфере обслуживания и предоставления банковских услуг, увеличения скорости работы банковского сервиса, а также укрепления его безопасности в режиме реального времени.

Сегодня на российском рынке банковских услуг сформирована группа лидеров в области применения цифровых технологий.

Данный рейтинг составлялся по пяти параметрам:

- финансовые показатели, косвенно отражающие объем расходов на ИТ;
- количество контрактов со стартапами «Сколково»;
- наличие актуальных цифровых сервисов;

Банки в условиях цифровой трансформации стараются привлечь клиентов новыми возможностями получения банковских услуг и способами дистанционного обслуживания [3].

Цифровая трансформация не только привела банковский сервис на перевод большинства операций в онлайн-формат, но и сами банки, предоставляющие услуги для физических лиц, также стали цифровыми, такие банки по-другому называют digital banks. Новые цифровые банки имеют онлайн-формат, т. е. работают без фрон-офисов. Для получения услуг подобных банков нужно лишь мобильное приложение или официальный сайт.

В целом, при работе с физическими лицами цифровая трансформация банковского сектора обуславливается наличием таких элементов, как:

- анализ работы с физическими лицами;
- цифровизация наиболее популярных банковских услуг;
- трансформация внутренних банковских процессов для

совершенствования банковских услуг для физических лиц [7].

Так, банковское обслуживание физических лиц в условиях цифровой трансформации происходит посредством изучения опыта работы с клиентами и анализа их потребностей. Необходимо отметить то, что именно сам потребитель является наиболее действенной движущей силой цифровой трансформации банковских услуг. Физические лица, через выражение собственных потребностей формируют определенные требования к инновационным банковским продуктам и услугам. При этом технологии интернет–банка уже изменили банковскую реальность и стали мощным фактором не только привлечения, но и удержания клиентов.

Несмотря на активное развитие IT-технологий, глубина внедрения дистанционных банковских услуг еще недостаточна среди населения в России.

Банковские организации в цифровом формате чаще всего предлагают традиционный набор услуг для физических лиц, и пользуются ими далеко не все: в России до сих пор наблюдается огромный «пласт» клиентов банков, которые снимают наличными все деньги с карты в день зарплаты или предпочитают посещать отделения банков для открытия сберегательных продуктов.

Немаловажной задачей банков в настоящее время является изменение мышления людей и обеспечение гарантии безопасности совершаемых сделок. Цифровой банк – это смена традиционной бизнес-модели с вертикальной интеграцией на построение омниканальной модели продаж [1].

Дистанционные каналы банковского обслуживания физических лиц вошли в повседневную жизнь так же легко, как социальные сети и мессенджеры, сервисы по заказу такси и еды, онлайн–кинотеатры и другие развлечения.

Для клиентов этот формат привычнее, удобнее и быстрее классического. Для кредитных организаций это возможность омниканальной работы с клиентом, накапливание большого объема информации о его

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

предпочтениях и снижении издержек.

2020 год доказал важность диджитализации во всех сферах банковского обслуживания [2]. Цифровой канал позволяет банкам, к примеру, выстраивать другую экономику продукта, расширять границы общения с клиентом. Продукты и услуги сейчас разрабатываются таким образом, чтобы стимулировать клиентов переходить в Интернет и использовать максимально возможное количество дополнительных сервисов и услуг.

Значимую роль цифровой трансформации банковских услуг для россиян сыграли и шаги государства в данном направлении, т. е. активное развитие инфраструктуры NFC–платежей, система быстрых платежей, запуск финансового маркетплейса Мосбиржи, перспективы внедрения цифрового рубля и проч.

Происходит цифровизация всей финансовой системы [2]. Цифровая трансформация неразрывно связана с растущей популярностью возможностей дистанционного обслуживания в финансовом секторе, которая способствует подъему IT-сегмента.

Цифровые технологии развиваются стремительными темпами, и сейчас мы наблюдаем широкое распространение дистанционного банковского обслуживания физических лиц, что в целом становится основной формой предоставления банковских услуг. Все большее количество клиентов признают положительные стороны дистанционного обслуживания: это экономит время, энергию, силы и т.д. А банки, стремясь сократить расходы, активно работают над расширением функционала своих систем.

Как отмечается многими исследователями и непосредственно экономистами и экспертами, будущее стоит за развитием интернет-банкинга [7]. В данном случае качественный рост будет транслировать результат данной деятельности в области количества банков, которые будут внедрять и использовать новые сервисы, а также оптимизировать уже имеющиеся

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

системы. Это необходимо для того, чтобы банк мог разрабатывать наиболее выгодные предложения для своих клиентов.

Так, затрагивая тему электронного банкинга, стоит обратить внимание на разработку и предложение тарифов. Важность данного аспекта заключается в том, что некоторые банки полностью перешли на бесплатное обслуживание. Бесплатное подключение, бесплатные денежные переводы – все это существенно повышает лояльность клиента и стимулирует его пользоваться определенными банковскими сервисами [6].

Так, интернет-банк будущего – это некий единый сайт для управления, планирования и сохранения всех семейных финансов, включая оплату всевозможных услуг. Цифровая трансформация банковских услуг должна не просто давать возможность проводить операции, а стать помощником в управлении финансами клиента – физического лица.

Большинство экспертов придерживаются единого мнения о том, что цифровая трансформация – это перспективное направление, которое в будущем будет определять облик банка [3]. Стоит отметить тот факт, что практически все возможные технологии частично переведены в сферу дистанционных услуг, другими словами, все предприниматели движутся в сторону online. И поэтому перемещение банковских услуг все в большей степени переходит в дистанционный формат. Банки стараются свести к минимуму личное посещение офисов. Происходит это благодаря очевидным преимуществам дистанционного банковского обслуживания. Во-первых, благодаря дистанционному обслуживанию клиентов, банки смогут существенно сократить расходы на обслуживание отделений и офисов. Во-вторых, появляется возможность охватить клиентов не только в точках размещения финансово-кредитной организации, но и по всей стране. В-третьих, возникает такое преимущество, как недорогая и качественная круглосуточная поддержка клиентов семь дней в неделю и 24/7 в сутки для любой точки мира. Наконец, удаленное обслуживание гораздо эффективнее

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

по сравнению с традиционным в офисе банка, так как ни один банк не в состоянии вместить в своих офисах десятки тысяч клиентов. Цифровая трансформация дает финансовым учреждениям следующие преимущества [1]:

– улучшена безопасность на всех уровнях обработки данных, что подразумевает то, что шифрование данных спасает банки от внешних и внутренних утечек информации мошенникам и конкурентам;

– более быстрая деятельность и короткий период ожидания, поскольку системы обработки больших данных с архитектурой на основе микросервисов обеспечивают быструю и безопасную обработку транзакций;

– улучшен анализ и управление рисками банковских операций. Многоуровневая валидация транзакций позволит исключить возможные ошибки клиентов и персонала в области обслуживания физических лиц и других клиентов;

– кастомизация. Программное обеспечение с правильными аналитическими и интеллектуальными соединениями для обработки данных позволит настроить банковские предложения и сделать этот процесс автоматизированным и безопасным;

– автоматизация повторяющихся задач.

Таким образом, неременным условием цифровизации банковского сектора выступает трансформация как внешних, так и внутренних процессов.

Библиографический список:

1. Индикаторы финансовой доступности за 2021 г. // Банк России [Электронный ресурс]. – URL: https://cbr.ru/statistics/fm_d/accjndicators_2021/ (дата обращения 10.09.2022).

2. Казаренкова Н. П. Необходимость и направления цифровой трансформации розничного кредитования в России / Н. П. Казаренкова, Е. С. Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

Беляева // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2022. – Т. 1. – №. 1. – С. 55-62.

3. Кошечая Р. С. Кредитование физических лиц с точки зрения системного подхода / Р. С. Кошечая // Актуальные проблемы и перспективы развития экономики: российский и зарубежный опыт. – 2021. – №. 1. – С. 53-56.

4. Марамыгин М. С. Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности / М. С. Марамыгин, Г. В. Чернова, Л. Г. Решетникова // Управленец. – 2019. – Т. 10. – №. 3. – С. 70-82.

5. Морозова Г. В. Банковское обслуживание физических лиц в условиях цифровой трансформации / Г. В. Морозова, Е. С. Телина // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2021. – №. 9 (131). – С. 92-100.

6. Петрова Л. А. Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов / Л. А. Петрова, Т. Е. Кузнецова // Финансовый журнал. – 2020. – Т. 12. – №. 3. – С. 91-101.

7. Смирнов Д. Ю. Актуальные аспекты банковского кредитования физических лиц: приоритетные направления цифровой трансформации / Д. Ю. Смирнов // Устойчивое развитие науки и образования. – 2021. – №. 1. – С. 30-37.

8. Смирнов Д. Ю. Модернизация ипотечного кредитования в РФ в эпоху цифровой трансформации: основные тренды / Д. Ю. Смирнов // Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир. – 2021. – С. 65-72.

Оригинальность 89%