

УДК 338.1

EDN [TMAQVG](#)

Цифровая трансформация банковского сектора: возможности и угрозы

Е.З. Климова*

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Нижний Новгород, пр.
Гагарина 23, 603022, Россия

*E-mail: mikhe-elena@yandex.ru

Аннотация. Банковский сектор является важнейшим двигателем экономического роста, поскольку он направляет финансовые ресурсы на производственную деятельность. Благодаря стремительному развитию технологического пространства во всем мире финансовый сектор стал основным проводником радикальных преобразований и реструктуризации бизнеса. В данной статье рассмотрены основные направления цифровой трансформации банковской деятельности, возможности и угрозы цифровизации финансового сектора экономики.

Ключевые слова: цифровизация, банковский сектор, возможности, угрозы.

Digital transformation of the banking sector: opportunities and threats

E.Z. Klimova*

National Research Nizhny Novgorod State University named after N.I. Lobachevsky,
Nizhny Novgorod, 23 Gagarin Ave., 603022, Russia

*E-mail: mikhe-elena@yandex.ru

Abstract. The banking sector is the most important engine of economic growth, as it directs financial resources to production activities. Due to the rapid development of the technological space around the world, the financial sector has become the main conductor of radical transformations and business restructuring. This article examines the main directions of digital transformation of banking activities, opportunities and threats of digitalization of the financial sector of the economy.

Keywords: digitalization, banking sector, opportunities, threats.

1. Введение

Банковская отрасль быстро меняется и диверсифицирует свои бизнес-операции в результате цифровой революции. Тема цифровой трансформации бизнеса коммерческих банков также привлекает большое внимание ученых и представителей бизнеса.

Цифровая банковская трансформация помогает организациям финансового сектора снизить издержки и повысить прибыльность. Актуальность исследования определяется тем, что, автоматизируя процессы и используя современные технологии, включая автоматизацию, банки могут уменьшить зависимость от ручного труда и снизить операционные расходы. Это помогает поддерживать высокую рентабельность, перераспределять человеческие и денежные активы и сохранять конкурентоспособность на сложном рынке.

2. Постановка задачи (Цель исследования)

Цель исследования статьи заключается в анализе цифровой трансформации банковского сектора, выявлении возможностей от использования цифровизации и ее угроз.

3. Методы и материалы исследования

Технологические инновации запускают структурные изменения во всех сферах экономики, и банковская система не является исключением. Цифровая трансформация для банков больше не просто вариант, а необходимость оставаться конкурентоспособными и продолжать удовлетворять растущие запросы клиентов. Цифровая трансформация представляет собой переход к цифровым клиентским услугам, предоставляемым через Интернет, она позволяет банкам совершенствовать процессы в различных областях, таких как предложение услуг, системы автоматизации, пользовательский опыт, расширенная аналитика, формирование команды и маркетинг.

Работа традиционных банков связана с их физическим присутствием и клиентам приходится посещать местное отделение, чтобы получить банковские услуги. Их филиалы также могут быть расположены по всей стране с сетью банкоматов. Цифровые банки, с другой стороны, предлагают счета без комиссии и сочетают программное обеспечение с финансовой помощью для обеспечения полноценного цифрового банкинга в режиме онлайн. Более низкие операционные расходы также позволяют цифровому банкингу предоставлять больше преимуществ клиентам [3].

Банковская трансформация создает множество дополнительных возможностей для любых организаций, включая следующие преимущества оцифровки банков:

- повышение безопасности на всех уровнях обработки данных,
- быстрая работа и меньшее время ожидания,
- эффективный анализ и управление рисками банковских операций,
- возможности искусственного интеллекта для прогнозирования,
- кастомизация и персонализация,
- автоматизация задач.

Установление факта цифровой трансформации в банковском секторе требует разработки стратегии цифровой трансформации банками, что, в свою очередь, требует планирования и мониторинга ключевых показателей цифровизации и измерения прогресса трансформации банковского бизнеса для адаптации к меняющемуся рынку. Оценка Moneythor из 54 банков в 13 странах показывает, что только 46% банков четко описывают результаты применения своей стратегии цифровой трансформации и посвящают часть их отчеты соответствуют результатам их цифровых показателей и определяют динамику этих показателей. Остальные 54% банков представляют цифровизацию показатели в различных разделах их отчетов и метрики часто выражаются в приблизительных цифрах, не сопоставляемых с результатами предыдущих лет [2].

Одной из особенностей, общих для традиционных банков, является предоставление личных услуг сотрудниками банков. Данные показывают, что старшее поколение гораздо чаще предпочитает общение с банковскими работниками в качестве основного способа доступа к счету, чем молодое поколение. Различия в использовании банковскими услугами традиционного и цифрового банкинга в разных возрастных группах представлено в таблице 1.

Таблица 1. Различия в использовании банковскими услугами традиционного и цифрового банкинга в разных возрастных группах [4].

Возрастная группа	Процент тех, кто в основном пользуется банковскими услугами лично
15-24	4.1%
25-34	4.8%
35-44	6.3%
45-54	9.9%
55-64	16.5%
65+	30.5%

Цифровой банкинг более популярен среди молодого поколения: почти три четверти пользователей в возрасте от 15 до 24 лет сообщили, что мобильный банкинг является их основным способом банковского обслуживания в исследовании FDIC, проведенном в 2021 году. Между тем, только 15,3% из тех, кому 65 лет и старше, сообщили, что в основном пользуются мобильным банкингом.

Цифровые банки представляют угрозу существованию традиционных банков, поскольку все больше клиентов переходят на цифровые технологии. Цифровая трансформация в банковской сфере привела к внедрению новых технологий, таких как искусственный интеллект (AI), машинное обучение (ML) и блокчейн.

Индустрию цифрового банкинга невозможно остановить, и она будет развиваться только потому, что предлагает лучшие и более дешевые услуги, чем традиционные конкуренты, такие как:

1. Круглосуточный доступ. Самое большое преимущество перехода на цифровые технологии заключается в том, что банки могут предлагать свои услуги в любое время и в любом месте. Люди могут входить в свое банковское приложение или веб-сайт посреди ночи для осуществления онлайн-платежей и других транзакционных операций.

2. Уникальные банковские возможности. Цифровой банкинг предлагает множество специальных функций, которые выходят за рамки того, что предлагают традиционные банки. Например, клиенты могут инвестировать в фондовый рынок или покупать криптовалюты непосредственно через само приложение для мобильного банкинга.

3. Инновационные бизнес-решения. Сектор электронной коммерции сильно зависит от цифровых банковских услуг. Растущая конкуренция на порталах онлайн-покупок и маркетплейсах побуждает предприятия взаимодействовать с клиентами с помощью инновационных решений.

4. Персонализированные предложения. Цифровая трансформация банковского дела привела к тому, что банки и финансовые учреждения стали понимать потребности клиентов. Вместо того, чтобы делать предположения, они предоставляют услуги, основанные на их ежедневных расходах, и упрощают их обслуживание.

5. Прозрачность для клиентов. Поскольку банковские счета доступны в несколько кликов, банки могут обеспечить дополнительную прозрачность для клиентов в их

банковской деятельности. Это включает любое снятие средств, переводы, депозиты и оплату счетов [1, с. 52].

Однако, преимущества цифровизации банковского обслуживания сопряжены и с рядом проблем его реализации. К проблема цифрового банкинга относятся:

1. В условиях растущего спроса на цифровые банковские решения банкам, возможно, будет сложно успевать за меняющимся поведением клиентов.

2. Проблемы безопасности, данные клиентов очень чувствительны для банковских учреждений. Хакеры и мошенники постоянно пробуют новые способы получения этой информации. Кибератаки подвергают банк и его клиентов финансовому мошенничеству. Применение многофакторной аутентификации является одним из решений для улучшения методов обнаружения мошенничества.

3. Технические проблемы. Поскольку цифровой банкинг в значительной степени зависит от электронных коммуникаций, любая техническая ошибка или отсутствие подключения имеет серьезные последствия. Банкам необходимо усовершенствовать технологии, чтобы найти решения, которые подготовят их к подобным чрезвычайным ситуациям.

4. Меняющийся банковский ландшафт и ожидания клиентов. Поскольку банки, работающие только в цифровом формате, предоставляют эффективные банковские решения, ожидания клиентов и отраслевой ландшафт быстро меняются. Для традиционных банков уже недостаточно просто иметь компонент онлайн-банкинга.

5. Выводы

Традиционное банковское обслуживание подразумевает посещение клиентами офисов банков, чтобы открыть депозит или взять кредит. Данный процесс занимал время, а с возрастающей цифровизацией банки осознали необходимость перехода на процессы онлайн-банкинга. Основное различие между цифровыми и традиционными банками заключается в том, как они построены. Цифровые банки работают полностью онлайн и предполагают использование устройств для осуществления банковской деятельности в цифровом виде. Их платформа построена в облаке и использует новейшие технологии, чтобы обеспечить высокодоступную платформу для всех банковских решений.

Преимущества цифровизации деятельности банков определяются тем, что переход на цифровые технологии может помочь им во многих отношениях, включая

повышение производительности, развитие и удобство, которое это принесет пользователям, что приведет к привлечению дополнительных потенциальных клиентов.

Список литературы

1. Семенюта О.Г. Новый этап развития банковской системы: влияние цифровизации / О.Г. Семенюта, Е.В. Добролежа, И.Г. Воробьева. – Ростов н/Д: ИП Добролежа Е.В., 2020. – 103 с
2. Решетов К.Ю. Цифровизация в банковской сфере / К.Ю. Решетов, М.В. Лосев // Вестник Национального Института Бизнеса. – 2021. – № 43. – С. 28-35.
3. Климова Е.З. Тенденции развития бизнес-моделей организаций рынка электронной коммерции / Е.З. Климова, И. А. Павлова, А. В. Новиков, Е. А. Дубик // Естественно-гуманитарные исследования. – 2022. – № 40(2). – С. 129-134
4. Bankuoru Egala. Sulemana To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction / Egala Bankuoru // International journal of bank marketing. – 2021. – Volume 39(7). – P 1420-1445