

Цифровая трансформация банковских услуг

Digital Transformation of Banking Services

(DOI: 10.34773/EU.2021.2.29)

Е. АХИЯРДИНОВА

Ахиярдинова Елена Галиевна, заместитель управляющего РОО «Уфимский» Банка ВТБ (ПАО).
E-mail: cbaeg@yahoo.com

В статье рассматриваются вопросы трансформации банковских услуг под влиянием процесса цифровизации финансового сектора экономики, раскрывается разница между классическими банками и небанками, показываются преимущества и возможности, которые предоставляют потребителям финансовые технологии цифровой экономики. Сегодня эффективность деятельности коммерческих банков и уровень их конкурентоспособности на рынке в существенной степени определяются внедрением в их деятельность инновационных банковских продуктов и новейших технологических процессов.

Ключевые слова: дистанционный банкинг, цифровизация банковских продуктов и услуг, небанки, финансовые технологии, мобильные платежи, цифровая трансформация.

The article examines the transformation of banking services under the influence of the process of digitalization of the financial sector, reveals the difference between a classical banks and a neobanks, shows the opportunities and advantages which financial technologies of the digital economy can provide to consumers. Today, the effectiveness of banks' activities and their market's competitiveness to a large extent depend on the usage introduction of the latest banks' products and technological processes.

Key words: digitalization of higher education, digital divide, digital footprint, cumulative advantage effect.

Цифровая экономика в той или иной степени влияет сегодня на все сферы бизнеса. Очевидно, что IT-технологии играют важнейшую роль в процессе цифровой трансформации финансовых институтов, которые в современных условиях становятся всё более мобильными и персонализированными.

По данным издательского дома «Коммерсантъ», число структурных подразделений коммерческих банков в Российской Федерации к концу 2019 года сократилось до 30,4 тыс. К марту 2020 года этот показатель снизился до 30,3 тыс. Ключевыми факторами, обусловившими сокращение сети коммерческих банков, являются процессы цифровизации и развития сервисов дистанционного банкинга [8].

Необходимо отметить, что параллельно наметился и обратный процесс: цифровые банки начали создавать офлайн-подразделения. Например, в марте 2020 года «QIWI Банк» открыл первое отделение в г. Санкт-Петербурге и планирует открытие второго отделения в г. Казани. В банке это объясняют тем, что некоторым клиентам в ряде случаев удобнее посетить банковский офис лично. Эксперты полагают, что онлайн-банки хотят таким образом охватить новый сегмент аудитории – например, лиц старших возрастных групп [7].

В настоящее время стремительно увеличиваются объемы рынка банковских бесконтактных и мобильных платежей, peer-to-peer (P2P) сервисов и т.п. Однако оценка уровня цифровизации услуг, предлагаемых классическим коммерческим банком, является достаточно сложной задачей, поскольку в настоящее время отсутствует единая методика оценки степени цифровизации организаций финансовой сферы. Если рассматривать наиболее общие показатели уровня цифровизации банковских сервисов, то они обычно ориентированы на:

- динамику развития каналов самообслуживания (функции и сервисы, реализуемые в цифровых каналах);
- уровень автоматизации бизнес-процессов;
- скорость проведения операций (офлайн, онлайн, в режиме реального времени);
- data management – уровень развития управления данными, включая машинное обучение (machine learning);

- доступность банковских сервисов в режиме 24×7;
- time-to-market – время вывода на рынок, скорость изменений.

Основными индикаторами, на которые в числе прочих факторов влияют перечисленные характеристики, служат удельный вес и объемы онлайн-продаж и сервисных операций. Эти параметры дают возможность оценить степень эффективности работы банка со своими клиентами в цифровой среде.

По данным Boston Consulting Group, Россия в 2019 году заняла первое место в мире по показателю уровня использования бесконтактных платежей, осуществляемых при помощи бесконтактных платежных систем SamsungPay, ApplePay и иных, и заняла третье место по уровню проникновения финтех-сервисов [5].

В финтех (финансовые технологии) сегодня входит целый ряд элементов: инвестиционные программы, страхование, займы, платежные сервисы, небанки. Лидерами становятся компании, работающие одновременно в разных направлениях и помогающие клиентам решать их финансовые задачи, используя максимально удобный интерфейс.

Россия в настоящее время является одной из лидирующих стран по показателям развития услуг цифрового банкинга. По данным Deloitte Digital, Россия входит в топ-5 стран цифрового банкинга среди 38 стран ЕМЕА (к которым относят европейские, ближневосточные и африканские государства). Во многом это обусловлено тем, что формирование и развитие данного рынка происходило у нас уже в цифровую эпоху [8].

Несмотря на хорошие позиции в этой сфере, рост конкуренции, в первую очередь, со стороны небанков и крупных технологических компаний (так называемых бигтехов) заставляет ускоряться традиционные коммерческие банки. Под небанками или банками-челленджерами (например, Atom, Simple, Moven) понимают структуры нового формата, функционирующие исключительно в онлайн-режиме, не имеющие филиальной сети, созданные на новейших технологических платформах в отличие от архаической инфраструктуры традиционных банков. Не будучи обремененными «багажом» в виде недостаточно современной IT-инфраструктуры, новые игроки обладают существенно большими возможностями создания новейших банковских продуктов.

Крупные банки заинтересовались форматом небанкинга с начала масштабного использования в экономике интернет-сервисов и мобильных технологий. Внедрение мобильных банковских услуг и интернет-банкинга традиционными коммерческими банками и представляет собой этап перехода финансовых сервисов в новый формат. В качестве примера небанка в нашей стране можно привести Тинькофф Банк, входящий в топ-10 ведущих цифровых банков в мире. Необходимо отметить, что создание Тинькофф Банка дало толчок началу процесса цифровизации российской банковской системы. Уже больше десяти лет специализацией данного банка является предоставление банковских услуг исключительно в дистанционном формате. У Тинькофф Банка при этом нет региональной сети, но работа осуществляется с клиентами из всех точек страны [1; 2].

В свое время разница между классическим коммерческим банком и небанком была наглядно продемонстрирована британским аналитиком Питером Рамзи, который для сравнения открыл счета в двенадцати британских обычных банках и небанках. Для создания аккаунта в небанке потребовалось в 5 раз меньше кликов, чем для того, чтобы завести аккаунт в классическом банке [3].

Небанки делают упор на предложение самых современных пользовательских интерфейсов банковских услуг на основе базового технологического набора, а также акцентируют внимание на высококлассной поддержке пользователей. Ряд новых игроков банковского рынка выводит на рынок новые услуги, так, например, Osper предлагает клиентам возможность установления недельных расходных лимитов по картам, а Monzo позволяет платить по счетам в один клик.

Также одним из ключевых преимуществ небанков по сравнению с традиционными банками является более низкий размер комиссионных, взимаемых с клиентов. Традиционные банки в этом отношении практически лишены маневренности, поскольку покрытие своих высоких операционных расходов осуществляется за счет данных доходов.

Необанки сегодня планируют продвижение более сложных, но при этом более прибыльных услуг для клиентов на мобильных устройствах (например, ипотечное кредитование). Также перспективными цифровыми услугами считаются предложения для субъектов среднего и малого предпринимательства, особенно при условии наличия каналов привлечения клиентов, сопоставимых по уровню затрат на привлечение новых клиентов с розничным сегментом. Если традиционные банки в основном сфокусированы на получении чистого приведенного дохода и комиссий, и считаются в меньшей степени открытыми к новым услугам и новым источникам доходов, то необанки обладают большей гибкостью и креативностью в сотрудничестве с небанковскими финансовыми организациями, что повышает их рентабельность и снижает зависимость от классических источников доходов от банковской деятельности. Виды услуг, предлагаемые необанками, обусловлены, в первую очередь, экономическим и технологическим развитием страны, действующей нормативно-правовой базой и развитостью банковского сектора в целом.

Сегодня в деятельности почти всех крупных отечественных банков, в первую очередь, системообразующих, прослеживается тренд на цифровую трансформацию. Банки инвестируют значительные средства в современные финансовые технологии и стараются активно участвовать в пилотных инновационных проектах. Осуществляемая в настоящее время цифровая трансформация банковских услуг дает возможность предлагать клиентам существенно больший ассортимент услуг в рамках своих экосистем, как финансовых, так и не финансовых. Развитие целого ряда таких платформ в настоящее время активно осуществляется на базе крупнейших российских банков, усиливая их конкурентоспособность. В основе экосистемы лежат принципы работы финансовых супермаркетов со значительно более широкими возможностями и границами. Финансовая экосистема в настоящее время имеет ряд значимых преимуществ, которые заключаются в возможности предложения клиентам предельно простых, удобных и понятных сервисов, поскольку пользователь может получить необходимые ему услуги в любое время суток в офлайн- и онлайн-режимах. Специфика экосистем заключается в том, что клиенты через одну из компаний-участниц данной системы имеют доступ к любой из входящих в неё организаций посредством связанных сервисов. То есть в рамках единой SMART-среды осуществляется объединение сервисов с финансовыми продуктами. В настоящее время именно финансовые экосистемы превращаются в один из ключевых факторов конкурентной борьбы за расширение клиентской базы и одновременно способом увеличения рентабельности бизнеса.

Если рассматривать банковскую сферу Российской Федерации, то в докладе Центра по развитию инноваций McKinsey «Инновации в России – неисчерпаемый источник роста» была изложена целевая перспектива развития данной сферы экономики [1]. В исследовании особо выделена роль банков в качестве локомотива внедрения инновационных решений в финансовой сфере, в свою очередь, служащих катализаторами цифровизации в иных секторах экономики.

Вместе с тем ряд аспектов цифровизации банковских услуг вызывает определенные опасения. К ним можно отнести:

– сложности при защите своих интересов в суде, поскольку сегодня при рассмотрении дел правоохранительные органы пользуются оригинальной (материальной), а не цифровой документацией;

– проблемы нотариального заверения документации – заверять цифровые документы можно только у тех нотариусов, которые пользуются электронно-цифровой подписью;

– рост безработицы – дальнейшая цифровизация банковского сектора неизбежно означает сокращение рабочих мест сотрудников банковских фронт-офисов, а также аудиторских и бухгалтерских подразделений.

При этом цифровизация банковских услуг является неизбежной, поскольку это общемировой тренд. Таким образом, финансовая сфера в настоящее время является драйвером цифровизации всей социально-экономической системы страны. Значит, в «платформенной» экономике финансовые экосистемы в целом, и банковский сектор в частности, будут занимать одну из ключевых позиций.

Литература

1. Беспалова О.В. Развитие банковского сектора РФ в условиях цифровизации экономики // Научный журнал «Экономика. Социология. Право», 2019. № 2. С. 21–26.
2. Боркова Е.А. Цифровизация экономики на примере банковской системы // Креативная экономика. 2019. Т. 13. № 6. С. 1153–1162.
3. Мировые тренды в финтех-приложениях: супер-аппы и необанки / Сервисы на vc.ru [Электронный ресурс]. URL: <https://vc.ru/services/132923-mirovye-trendy-v-finteh-prilozheniyah-super-appy-i-neobanki>
4. Российская банковская система сегодня / Ассоциация банков России // Информационно-аналитическое обозрение. Сентябрь, 2019. С. 33–41.
5. «Русское чудо» вывело Россию в топ-5 стран по отказу от наличных [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/finances/06/10/2020/5f7b17999a7947ece09a42ac>
6. Сабирова З.Э. Экономика общественного сектора: учебное пособие. Уфа: Изд-во БАГСУ. 2015. 104 с.
7. Цифровая трансформация российских банков [Электронный ресурс]. URL: <https://urait.ru/info/stat>
8. Deloitte Digital in Russia and SIC [Электронный ресурс]. URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/strategy-operations/solutions/deloitte-digital.html>

Современные тенденции развития рынка ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации

Current Trends in the Development of the Housing Mortgage Lending Market in the Russian Federation (DOI: 10.34773/EU.2021.2.30)

Н. ЕФИМОВА, Г. ИБРАГИМОВА

Ефимова Наталья Александровна, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической теории и анализа Стерлитамакского филиала Башкирского государственного университета. E-mail: natali.vahrusheva@mail.ru

Ибрагимова Гульнара Мунировна, канд. экон. наук, доцент кафедры экономической теории и анализа Стерлитамакского филиала Башкирского государственного университета. E-mail: gulnara108@yandex.ru

В статье отражаются основные тенденции развития рынка ипотечного жилищного кредитования в Российской Федерации, определенные на основе анализа статистических данных. Выделены основные проблемы и предложены рекомендации по стимулированию его развития.

Ключевые слова: ипотека, ипотечное жилищное кредитование, объем ипотечного жилищного кредитования, ставка ипотечного кредита.

The article reflects the main trends in the development of the housing mortgage lending market in the Russian Federation based on the analysis of statistical data. The main problems are highlighted and recommendations for stimulating its development are proposed.

Key words: mortgage, residential mortgage lending, volume of residential mortgage lending, mortgage loan rate.