ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ КОРОНОВИРУСА НА ЦИФРОВИЗАЦИЮ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ

THE IMPACT OF THE CORONOVIRUS PANDEMIC ON THE DIGITALIZATION OF THE BANKING SECTOR

УДК 336.71

Волков Иван Сергеевич, Аспирант, Факультет бизнес информатики и управления комплексными системами ФГБОУ ВПО Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», Россия, г. Москва

Volkov Ivan Sergeevich, ivan-volkov95@yandex.ru

Аннотация

Пандемия COVID-19 серьезно повлияла на мировую экономику. Строгие ограничительные меры также сильно изменили нашу повседневную жизнь, в том числе и поведение клиентов банков. В данном контексте цель данной статьи - изучить влияние кризиса COVID-19 на поведение потребителей в сфере розничных банковских услуг с особым акцентом на банковский сектор России. В статье приводятся конкретные размышления о том, ускоряет ли вспышка COVID-19 цифровую трансформацию в финансовых организациях и каким образом и с какими главными проблемами сталкиваются банки, которые занимаются ускоренной оцифровкой своих процессов и продуктов.

Abstract

The COVID-19 pandemic has seriously impacted the global economy. The stringent restrictive measures have also seriously changed our daily lives, including the behavior of bank customers. In this context, the purpose of this article is to examine the impact of the COVID-19 crisis on consumer behavior in retail banking, with a particular focus on the Russian banking sector. The article provides concrete

reflections on whether the COVID-19 outbreak is accelerating digital transformation in financial institutions, and how and what are the main challenges facing banks as they accelerate the digitization of their processes and products.

Ключевые слова: Цифровая трансформация; Банк; Цифровизация; Fintech-компания; цифровая платформа, Единая экосистема.

Key words: Digital transformation; Bank; Digitalization; Fintech company; digital platform, Unified ecosystem.

Потребность в различных стратегиях в отношении инноваций и цифрового банкинга была очевидна в банковской сфере задолго до пандемии. По мере развития технологий, ожидания клиентов в отношении банковских услуг росли, не в последнюю очередь благодаря мгновенным и персонализированным услугам, предоставляемым ведущими технологическими фирмами. Финтех-компании, такие как Google, Yandex или Amazon показали, что это возможно и что всем банкам нужна собственная стратегия цифровой трансформации.

Последние 20 лет банковский сектор развивался ускоренными темпами: этому способствовали растущий уровень проникновения мобильной связи и интернета, а также техническая грамотность клиентов, за счет чего банки имели возможность быстро внедрять современные технологии.

В условиях пандемии корновирусной инфекции COVID-19 и последующего кризиса в мировой экономике, вызванного повсеместными эпидемиологическими ограничениями, цифровизация банковских услуг и сервисов становится особенно востребована именно для банковского сектора. Пандемия COVID-19 также меняет поведение потребителей, подталкивая их к рассмотрению и освоению новых инструментов и технологий. Если в 2019 г. примерно 67 % клиентов банков предпочитали лично посещать банковские офисы, то текущие тенденции показывают, что реализуемая банками цифровая трансформация, а также изменения в поведение клиентов приведут к

увеличению количества закрываемых филиалов: как следствие, возрастет универсализация банковского обслуживания в филиалах [1].

Самым очевидным способом стал переход на фактически только онлайн-модели оказания банковских услуг посредством интернет-банкинга и мобильных приложений. Это была предсказуемая трансформация, поскольку банки перевели почти все свои взаимодействия с клиентами на цифровые. Цифровая трансформация начинает менять бизнес-модели в банковской сфере. Так, многие руководители Банков считают, что банковское дело в сфере обслуживания юридических лиц в будущем станет частью платформы услуг – BaaS (Bank as a Service). В отличие от укоренившейся схемы, когда услуги банка предоставляются строго централизованно, — в соответствии с концепцией BaaS, инфраструктура заказчика (клиента) стыкуется с инфраструктурой банка за счёт использования современных цифровых технологий. Можно сказать, что в концепции Bank as a Service, банк предоставляет клиенту свою финансовую инфраструктуру (бэк-офис) в пользование. «Банк как сервис» делает возможной ситуацию, в которой бизнес встраивает в свои бизнес-процессы все нужные ему финансовые инструменты, полностью настраивая под себя банк. Вместо классической системы «банк-клиент» сотрудники компании получают в свое распоряжение нужные им в их процессах инструменты, встроенные в привычные информационные системы. А руководители банков стремятся преобразовать свои бизнес-модели банковской деятельности в цифровые экосистемы, которые включают в себя услуги связи, доставки продуктов питания, маркетплейс и сделать банк центром этих платформ [2]. Отличной иллюстрацией является Сбербанк, который уже предоставляет своим клиентам не только финансовые услуги, но и в рамках своей единой цифровой платформы имеет онлайн-кинотеатр, доставку продуктов и так далее. Такой подход позволяет увеличить количество услуг, предоставляемых банком, а клиент благодаря тому, что он пользуется различными услугами в рамках единой платформы становится более лояльным по отношению к Банку.

Эпидемия COVID-19 уже отразилась на предпочтениях российских клиентов. В ходе апрельского исследования Mastercard: в период пандемии 43% клиентов в России предпочитали безналичные платежи наличным, 22% перестали использовать наличные средства и начали применять карты и другие платежные средства, около 50% клиентов стали более активно пользоваться бесконтактными картами, 16% клиентов впервые использовали бесконтактные платежи.

Ведущие банки активно применяют инновационные технологии: чат-боты, которые снижают расходы на колл-центры, искусственный интеллект, повышающий скорость обработки информации и качества анализа данных. Дальнейшее внедрение новых технологий повысит долю расходов банков на IT.

Внедрение новых технологий не окажет влияния на позиции крупных банков, однако дальнейшая консолидация сектора продолжится. За последние 10 лет доля госбанков в активах сектора выросла с 57% до 71% (на Сбербанк и ВТБ приходится более 60%).

Во время пандемии многие граждане уже научились пользоваться дистанционными сервисами банка, оценили их удобства и планируют их использовать и далее. Такие услуги, как удаленное открытие вкладов, получение выписок и справок, оформление заявок на кредиты теперь воспринимаются клиентами как необходимый перечень услуг и сервисов, которые должен им обеспечить Банк. Так, уже в апреле 2020 года, во время режима самоизоляции объем онлайн заявок на получение ипотеки выросла на 9 процентов, а количество заявок на автокредиты увеличилось более чем на половину [3].

Одним из последствий пандемии для банков, стало обострение конкуренции в сфере внедрения цифровых сервисов. Упор делается на использование инноваций и постоянную модернизацию клиентского сервиса, что напрямую влияет на конкурентоспособность банка. В связи с цифровизацией банковского сектора и развития цифровых технологий у клиентов появляется

естественный запрос на новые банковские продукты и услуги. Появление у населения и бизнеса новых банковских возможностей, соответствующих потребностям цифрового мира, повышает конкурентоспособность всей экономики страны в целом.

Стремительное развития банковского сектора с использованием маштабных экосистем, построенных на использовании современных цифровых технологий – это то, что ожидает нас в ближайшем будущем.

Использованные источники:

1. Матвеевский С.С. Текущее состояние цифровой трансформации российских банков. Вестник университета. 2020(10): С. 131-137.
2. Интернет ресурс tadviser Модель Bank-as-a-Service позволяет встроить банкинг прямо в ERP-систему. Как это работает? / [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Bank-as-a-Service_(BaaS,_банк_как_услуга) (Дата обращения: 12.02.2020)
3. Соколинская Н. Э. , Зиновьева Е. А. Банковский сектор до и после пандемии. Финансовые рынки и Банки. 2020(6): С. 81-86.

Sources used:

1. Matveevsky S. S. The current state of digital transformation of Russian banks. Bulletin of the University. 2020(10): pp. 131-137.
2. tadviser Internet resource The Bank-as-a-Service model allows you to integrate banking directly into the ERP system. How does it work? / [Electronic resource] // Mode of access: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Bank-as-a-Service_(BaaS, _bank-as-a-service) (Accessed 12.02.2020)
3. Sokolinskaya N. E., Zinovieva E. A. Banking sector before and after the pandemic. Financial markets and Banks. 2020(6): pp. 81-86.