

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2021.82.60.003

Факторы и тренды развития цифровизации современных банков**Каирбеков Артур Алиевич**

Преподаватель, аспирант,
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»,
129090, Российская Федерация, Москва, ул. Мещанская, 9/14;
e-mail: Kairbekov08@rambler.ru

Аннотация

Переход современного общества на цифровой формат и бурное развитие технологий оказало влияние на переориентацию работы банков. Основными драйверами здесь стали интеграция цифровых технологий в процесс оказания услуг и переход на максимальный уровень дистанционного обслуживания клиентов банков. Данная тенденция обоснована ускорением жизни общества и повышением ценности временных затрат, расходуемых на получение услуг банка. В то же время рост конкуренции и усиление потребностей банков в обеспечении стабильного потока клиентов обозначили потребности финансового сектора в развитии используемых технологий, среди которых преимущество принадлежит машинному обучению, интернету вещей, цифровым двойникам, большим данным. В данной статье рассматривается процесс трансформации работы банков в цифровой уклад. Рассмотрены особенности применения банками искусственного интеллекта и других цифровых технологий, активно внедряемых финансовым сектором России и всего мира.

Для цитирования в научных исследованиях

Каирбеков А.А. Факторы и тренды развития цифровизации современных банков // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 3А. С. 34-41. DOI: 10.34670/AR.2021.82.60.003

Ключевые слова

Цифровизация, банки, большие данные, высокие технологии, эффективность.

Введение

Изучению роли цифровизации современных банков посвящено множество исследований. Так, например, И.В. Политковская в своей статье определяют цифровой банк как банк, обеспеченный облачными платформами, способствующими предоставлению каждому клиенту услуги в той форме, в которой она будет востребована [Политковская и др., 2020].

В. Токарев [Токарев, 2021] цифровизацию банков показывает как непрерывный процесс, определяемый совокупностью факторов, цифровизирующих деятельность банка.

М.И. Ивлева цифровизацию видит в прогрессивных решениях, а именно в финтехе. Инновации, интегрируемые в данной области, нацелены на повышение эффективности финансовой деятельности банков посредством качественного и персонализированного сервиса [Ивлева, 2020].

Изученные определения позволяют сделать собственный вывод, что цифровизация банков – это многоэлементный процесс, связанный с диджитализацией финансового сектора, нацеленный на улучшение сервиса и снижение времени и затрат на оказание банковских услуг их клиентам.

В то же время стоит пояснить, что цифровизация прошла значительный путь – от внедрения в работу банков простейших автоматизированных технологий до использования современных цифровых решений. При этом развитие цифровизации банков не окончено, что определено наличием огромного количества угроз и вызовов, все более усиливающих давление на современные банки.

Основная часть

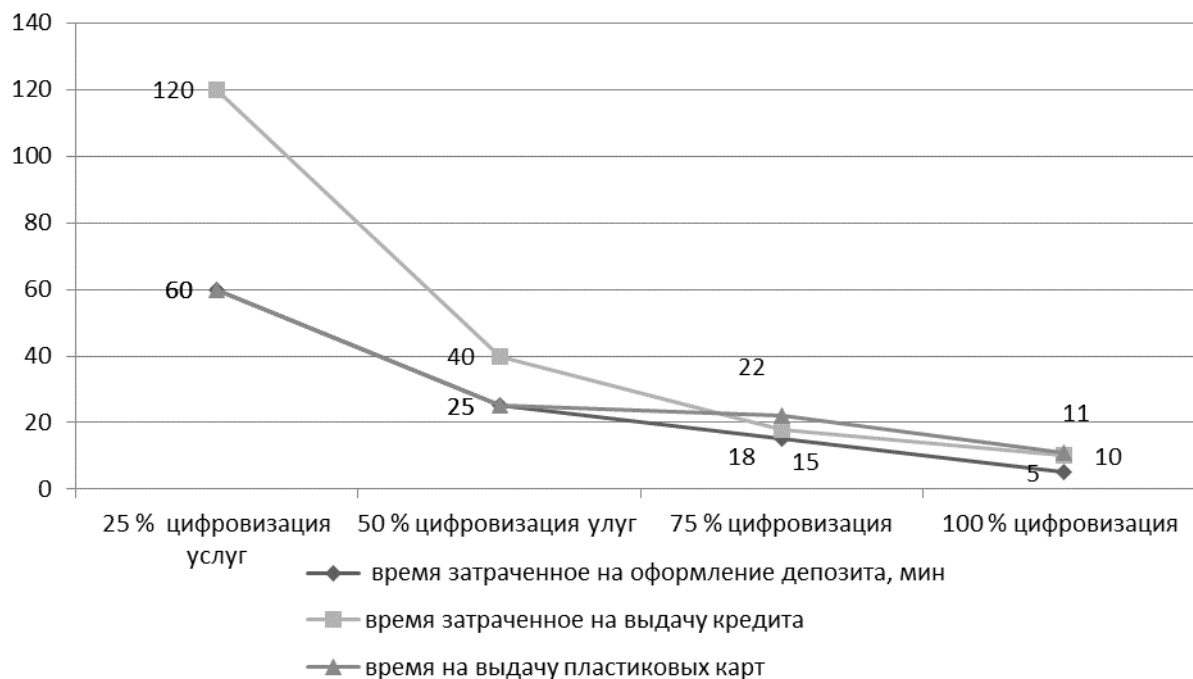
В таблице 1 систематизированы наиболее значимые вызовы и угрозы, сопровождающие развитие цифровизации.

Таблица 1 – Угрозы и вызовы банков, ставшие причиной развития цифровых решений

Угрозы	Вызовы
Кибератаки и мошеннические схемы вывода средств со счетов банка	Ускорение процесса услуг и максимальная интеграция дистанционных технологий в процесс обслуживания клиентов
Сложность оценивания реальной финансовой картины, определяющей состояние возможного заемщика	Расширение спроса на кредитование населения и юридических лиц
Утеря данных ввиду человеческого фактора и невозможность сплошного контроля за деятельностью всех сотрудников финансовых организаций	Усиление конкурентного давления, появление новых услуг

Важнейшим вызовом в цифровой реальности современных банков является ускорение процесса услуг и максимальная интеграция дистанционных технологий в процесс обслуживания клиентов.

На рисунке 1 приводится кривая зависимости времени обслуживания клиентов от уровня цифровизации данного процесса.



Источник: составлено автором по [Кириллов, 2016; 2020-2021: Показатели и амбициозные планы банка ВТБ, [www](http://www.vtb.ru)]

Рисунок 1 – Кривая зависимости времени обслуживания клиентов от уровня цифровизации деятельности банка, мин.

Из рисунка 1 видно, что чем более глубоко происходит цифровизация финансовых организаций, тем значительно сокращается время обслуживания клиентов. То есть данный фактор серьезно воздействует на уровень конкурентоспособности банковских услуг.

Так, если ПАО «ВТБ» до полного перехода на дистанционное обслуживание клиентов имел депозитный портфель в размере 3,1 трлн руб., то полная цифровизация процесса повысила указанный показатель до 7 трлн руб. [ВТБ: портфель привлеченных средств физлиц превысил 7 трлн рублей, [www](http://www.vtb.ru)].

В то же время усиливается и роль банков на кредитном рынке, где зачастую решающим фактором выступает время принятия решения о выдаче кредита. Так, если среднее время принятия решения по кредиту у «Хоум кредит Банк» составляет 17 минут [Вклады, [www](http://www.hkb.ru)], то в «Альфа Банке» [Как долго банк принимает решение о выдаче кредита?, [www](http://www.aibank.ru)] данный процесс может занять до 30 минут. В это время клиент может обратиться и во множество других банков, обнаружив в каком-либо из них более привлекательные условия и быстрое решение.

Большинством банков для ускорения процесса принятия решений используются когнитивные инструменты, способные обрабатывать большие объемы данных и выполнять сложные анализы практически в режиме реального времени, позволяя разрабатывать более персонализированные клиентские пути и вырабатывать высокоточные выводы и прогнозы в принятии информированных решений.

Переходя к исследованию угроз, ставших драйвером развития банковских технологий, стоит отметить, что здесь они могут быть разделены на три группы: кибератаки и мошеннические схемы вывода средств со счетов банка; сложность оценивания реальной

финансовой картины, определяющей состояние возможного заемщика; утеря данных ввиду человеческого фактора и невозможность сплошного контроля за деятельностью всех сотрудников финансовых организаций.

Более наглядно данные угрозы представлены на рисунке 2.

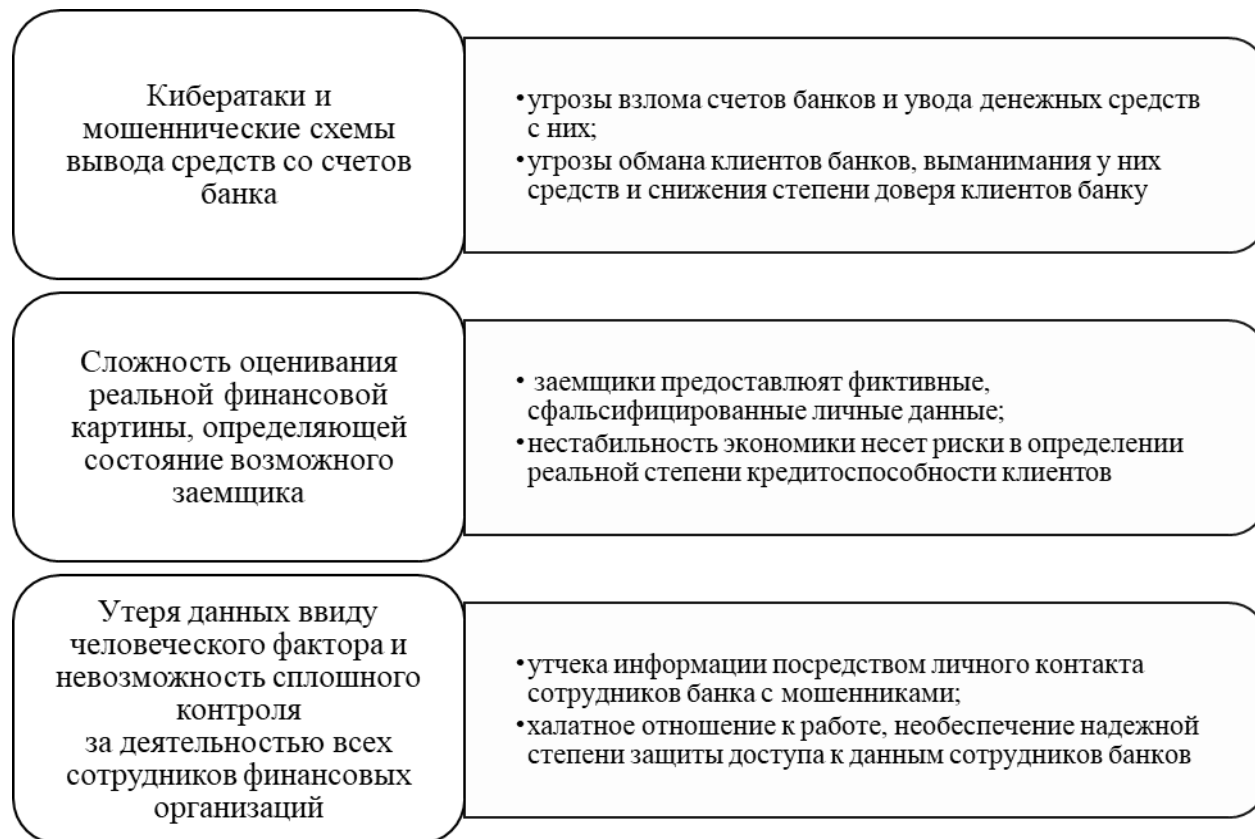


Рисунок 2 – Угрозы, ставшие драйвером развития банковских технологий

Обращаясь к первой группе угроз, стоит отметить, что интеграция цифровых решений проникает во все сферы экономики, не обходя стороной и контент мошенников. Постоянно вычисляя возможные угрозы, хакеры становятся все более изощренными и продолжают взламывать банки, включая те, которые оснащены цифровыми технологиями защиты от взломов.

Об этом свидетельствует статистика, приводимая ПАО «Сбербанк» в 2020 г. (рис. 3).

Аналитические исследования, приводимые ПАО «Сбербанк» в 2020 г. [Сбербанк подсчитал потери российской экономики в 2021 году от киберпреступности, [www](http://www.sberbank.ru)], свидетельствуют, что более всего банки страдают от незаконных вмешательств в свои информационные системы. Стоит отметить и массовый взлом клиентских баз, позволяющий мошенническими путями выманивать средства граждан.

Вторая группа угроз также довольно ощутимо сказывается на деятельности банков. От того, насколько точно будет произведена оценка конкурентоспособности заемщика, зависит возможность своевременного возврата им кредитных средств. Многие заемщики, приняв решение взять кредит, не осознают рисков его неуплаты. А часть из них идет на фальсификацию информации о себе умышленно. Использование традиционного скоринга давно утратило возможности реальной оценки таких лиц [Фоминых, 2018].

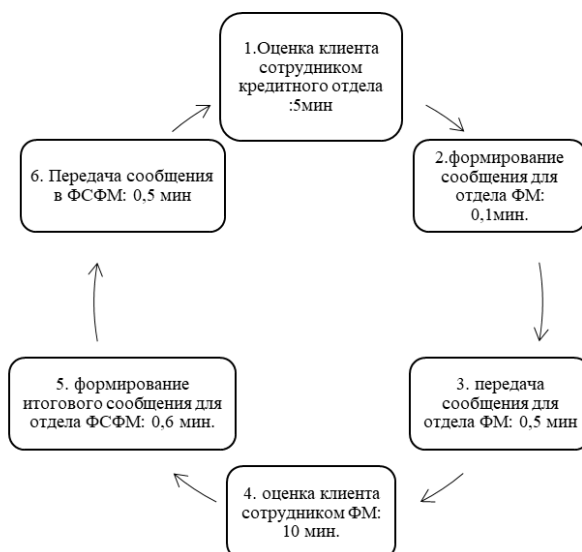


Источник: составлено автором по данным ПАО «Сбербанк»

Рисунок 3 – Потери от киберпреступности банков России, трлн руб.

В итоге банками внедряются технологии, построенные на основе искусственного интеллекта, минимизирующие подобные риски и снижающие факты принятия банком искаженной информации. Для этого используются большие данные, встраиваемые в скоринговые платформы, значительно сокращающие время отработки информации и принятия решений. Так, например, ПАО «ВТБ» в 2020 г. внедрило дополнительный автоматизированный модуль оценки кредитоспособности заемщиков – физических лиц, регулирующий мониторинг сомнительных клиентов [ВТБ внедрил робота для работы с кредитами, [www](http://www.vtb.ru)].

Процесс выявления сомнительных клиентов с указанием времени выполнения каждого этапа представлен на рисунке 4.



Источник: составлено автором по данным ПАО «ВТБ»

Рисунок 4 – Процесс выявления сомнительных клиентов

По данным ПАО «ВТБ», в день по сети обрабатывается порядка 13 тыс. заявок на кредиты.

Процент выявления сомнительных клиентов сотрудниками финансового мониторинга равен 25%. По данным специалистов службы безопасности банка, внедрение новой автоматизированной системы, основанной на собственных разработках, позволило повысить указанный показатель до 50%.

Последняя группа угроз связана с человеческим фактором, который является причиной утечки данных из системы банка.

Такие незаконные действия персонала банков многократно служили причиной взлома клиентских счетов, а также увода клиентской базы банков. При этом стоит отметить, что сотрудники зачастую не предполагают, какой ущерб своими действиями наносят банку и его клиентам.

При этом стоит отметить, что, несмотря на повсеместную интеграцию искусственного интеллекта в работу банков, потребность в персонале не снижается. Напротив, усиливается тренд на поиск высококвалифицированных сотрудников, умеющих интегрировать новые решения в работу банков, а также управлять ими.

Заключение

Таким образом, цифровизация играет огромную роль в жизни современных коммерческих банков, успешно интегрируясь фактически во все процессы их работы. В то же время важным является недопущение нарастания киберугроз, сопутствующих работе банков.

Развитие цифровизации банков не окончено, что определено наличием огромного количества угроз и вызовов, все более усиливающих давление на современные банки. В этих условиях кредитные организации, безусловно, должны развивать применяемые технологии, однако при этом важен детальный просчет рисков и угроз их внедрения.

Библиография

1. 2020-2021: Показатели и амбициозные планы банка ВТБ. URL: <https://academybusiness.ru/clients/press/2020-2021-pokazateli-i-ambicioznie-plani-banka-vtb>.
2. Вклады // Официальный сайт «Хоум кредит Банка». URL: <https://www.homecredit.ru/help/docs-info>.
3. ВТБ внедрил робота для работы с кредитами // Официальный сайт «Банка ВТБ». URL: <https://www.vtb.ru/o-banke/press-centr/novosti-i-press-relizy/2020/07/2020-07-10-vtb-vnedril-robota-dlya-raboty-s-kreditami-v-ramkakh-gospodderzhki>.
4. ВТБ: портфель привлеченных средств физлиц превысил 7 трлн рублей. URL: <https://www.vtb.ru/o-banke/press-centr/novosti-i-press-relizy/2021/04/2021-04-28-vtb-portfel-privlechennykh-sredstv-fizlits-prevysil-7-trln-rubley>.
5. Ивлева М.И. Тенденция цифровизации банковской отрасли // Молодой ученый. 2020. № 2 (292). С. 268-270.
6. Как долго банк принимает решение о выдаче кредита? // Официальный сайт «Альфа Банка». URL: <https://alfabank.ru/get-money/credit-cards/faq/kak-dolgo-bank-prinimaet-reshenie-o-vydache-kredita>.
7. Кириллов А.В. Комплексная модель взаимодействия с клиентами Сбербанка России // Социально-экономические явления и процессы. 2016. № 11.
8. Политковская И.В. и др. Современное состояние и тенденции развития банковского сектора РФ в условиях цифровизации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 8.
9. Сбербанк подсчитал потери российской экономики в 2021 году от киберпреступности. URL: <https://tass.ru/ekonomika/8761953>.
10. Токарев В.С. Факторы, влияющие на цифровизацию банковской деятельности, и их особенности // Известия СПбГЭУ. 2021. № 1 (127).
11. Фоминых И.С. Проблемы структурных взаимосвязей в базе криминалистических данных // Дергач Н.С. (ред.) Материалы Всероссийской научной конференции «Проблемы использования криминалистических знаний в правоприменительной деятельности». Томск, 2018. С. 97-98.

Factors and trends in the development of digitalization of modern banks

Artur A. Kairbekov

Lecturer, Postgraduate,
Moscow University for Industry and Finance "Synergy",
129090, 9/14 Meshchanskaya st., Moscow, Russian Federation;
e-mail: Kairbekov08@rambler.u

Abstract

The transition of modern society to the digital format and the rapid development of technology has had an impact on the reorientation of banks. The main drivers here were the integration of digital technologies in the process of providing services and the transition to the maximum level of remote customer service for banks. This trend is justified by the acceleration of the life of society and the increase in the value of time spent on obtaining the bank's services. At the same time, the growth of competition and the strengthening of the needs of banks to ensure a stable flow of customers, identified the needs of the financial sector in the development of the technologies used, among which the advantage belongs to machine learning, the Internet of things, digital twins, big data. This article is aimed at studying the process of transformation of the work of banks, the digital way of life. The features of the use of artificial intelligence and other digital technologies by banks, which are actively implemented by the financial sector in Russia and around the world, are considered. It is noted that digitalization plays a huge role in the life of modern commercial banks, successfully integrating into virtually all processes of their work. At the same time, it is important to prevent the growth of cyber threats that accompany the work of banks.

For citation

Kairbekov A.A. (2021) Faktory i trendy razvitiya tsifrovizatsii sovremennykh bankov [Factors and trends in the development of digitalization of modern banks]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (3A), pp. 34-41. DOI: 10.34670/AR.2021.82.60.003

Keywords

Digitalization, banks, big data, high technology, efficiency.

References

1. 2020-2021: Pokazateli i ambitsioznye plany banka VTB [2020-2021: Indicators and ambitious plans of VTB Bank]. Available at: <https://academybusiness.ru/clients/press/2020-2021-pokazateli-i-ambicioznie-plani-banka-vtb> [Accessed 14/04/2021].
2. Fominykh I.S. (2018) Problemy strukturnykh vzaimosvyazei v baze kriminalisticheskikh dannykh [Problems of structural relationships in the base of criminalistic data]. In: Dergach N.S. (ed.) *Materialy Vserossiiskoi nauchnoi konferentsii "Problemy ispol'zovaniya kriminalisticheskikh znaniy v pravoprimenitel'noi deyatel'nosti"* [Proc. All-Russian Conf. "Problems of using forensic knowledge in law enforcement."]. Tomsk, pp. 97-98.
3. Ivleva M.I. (2020) Tendentsiya tsifrovizatsii bankovskoi otrasli [Banking industry digitalization trend]. *Molodoi uchenyi* [Young Scientist], 2 (292), pp. 268-270.
4. Kak dolgo bank prinimaet reshenie o vydache kredita? [How long does it take for the bank to make a decision to issue a loan?]. *Ofitsial'nyi sait "Al'fa Banka"* [Official website of Alfa Bank]. Available at: <https://alfabank.ru/get-money/credit-cards/faq/kak-dolgo-bank-prinimaet-reshenie-o-vydache-kredita>.

5. Kirillov A.V. (2016) Kompleksnaya model' vzaimodeistviya s klientami Sberbanka Rossii [Complex model of interaction with clients of Sberbank of Russia]. *Sotsial'no-ekonomicheskie yavleniya i protsessy* [Socio-economic phenomena and processes], 11.
6. Politkovskaya I.V. et al. (2020) Sovremennoe sostoyanie i tendentsii razvitiya bankovskogo sektora RF v usloviyakh tsifrovizatsii [Current state and development trends of the banking sector in the Russian Federation in the context of digitalization]. *Ekonomika i biznes: teoriya i praktika* [Economy and business: theory and practice], 8.
7. Sberbank podschital poteri rossiiskoi ekonomiki v 2021 godu ot kiberprestupnosti [Sberbank has calculated the losses of the Russian economy in 2021 from cybercrime]. Available at: <https://tass.ru/ekonomika/8761953> [Accessed 14/04/2021].
8. Tokarev V.S. (2021) *Faktory, vliyayushchie na tsifrovizatsiyu bankovskoi deyatel'nosti, i ikh osobennosti* [Factors affecting digitalization of banking, and their features]. *Izvestiya SPbGEU* [Proceedings of Saint Petersburg State University of Economics], 1 (127).
9. Vklady [Deposits]. *Ofitsial'nyi sait "Khoum kredit Banka"* [Official site of Home Credit Bank]. Available at: <https://www.homecredit.ru/help/docs-info> [Accessed 14/04/2021].
10. VTB vnedril robota dlya raboty s kreditami [VTB has introduced a robot for working with loans]. *Ofitsial'nyi sait "Banka VTB"* [Official site of "VTB Bank"]. Available at: <https://www.vtb.ru/o-banke/press-centr/novosti-i-press-relizy/2020/07/2020-07-10-vtb-vnedril-robota-dlya-raboty-s-kreditami-v-ramkakh-gospodderzhki> [Accessed 14/04/2021].
11. VTB: portfel' privilechennykh sredstv fizlits prevysil 7 trln rublei [VTB: the portfolio of attracted funds of individuals exceeded 7 trillion rubles]. Available at: <https://www.vtb.ru/o-banke/press-centr/novosti-i-press-relizy/2021/04/2021-04-28-vtb-portfel-privlechennykh-sredstv-fizlits-prevysil-7-trln-rublei> [Accessed 14/04/2021].