

УДК 336.71

DOI: 10.34670/AR.2023.68.20.033

Тенденции развития цифровой экономики в банковской сфере**Бабенко Инна Викторовна**

Кандидат экономических наук,
доцент кафедры финансов, бухгалтерского учета
и экономической безопасности,

Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;

e-mail: i.babenko@mgutm.ru

Русанова Екатерина Юрьевна

Студент,

Московский государственный университет технологий и управления,
109004, Российская Федерация, Москва, ул. Земляной Вал, 73;

e-mail: i.babenko@mgutm.ru

Аннотация

В статье рассматриваются современные тенденции цифровизации банковского сектора, оцениваются перспективы, выявляются несовершенства цифровой трансформации банковских систем, освещаются основные направления развития цифровизации в банковском секторе. Они представляют собой платежные системы, электронный банкинг, дистанционное банковское обслуживание, персонализацию мобильных банков, упрощенную верификацию и искусственный интеллект. Эти разработки используются для эффективности использования больших данных и улучшения обслуживания клиентов. Многие задачи будут решаться с помощью сквозных технологий. Например, машинное обучение, искусственный интеллект, ДБО сервисы повысят эффективность выполнения банковских операций, персонализируют услуги, ускорят технологические изменения, сделают меньше фактор риска умышленного искажения отчетных данных. Таким образом, в статье исследованы основные тенденции развития рынка розничных банковских продуктов и услуг в Российской Федерации в условиях цифровизации экономики. Основной тенденцией цифровой трансформации является интеграция компьютерных технологий и эта тенденция будет только усиливаться с развитием цифровизации. Проведенное исследование выявило, что цифровизация банковской среды станет основным направлением развития банковского бизнеса. Итогом исследования является определение понятия цифрового банкинга и выявление проблем и перспектив использования цифровых технологий в банковской сфере.

Для цитирования в научных исследованиях

Бабенко И.В., Русанова Е.Ю. Тенденции развития цифровой экономики в банковской сфере // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 7А. С. 304-310. DOI: 10.34670/AR.2023.68.20.033

Ключевые слова

Банки, цифровизация, информационные технологии, трансформация, цифровая экономика.

Введение

Впервые понятие «цифровая экономика» (далее – ЦЭ) было внедрено американским ученым Н. Негропonte в 1995 году. Ученый использовал рассматриваемое понятие для того, чтобы разъяснить своим коллегам существующие преимущества новой экономики в сопоставлении со старой экономикой по причине стремительного развития информационных технологий [Бойко, 2022].

В «Стратегии развития информационного общества РФ на 2017-2030 гг.» закреплено такое понятие, как цифровая экономика. Под термином ЦЭ понимается хозяйственная деятельность, в рамках которой основным фактором производства выступают данные, представленные в цифровом формате, обработка достаточно больших объемов информации, а кроме того, использование результатов анализа, которые предоставляют возможность повысить текущую эффективность всевозможных видов производства, технологий, продажи и т.д. Следовательно, ЦЭ является экономической деятельностью, которая базируется на использовании цифровых технологий и инновационных решениях, выступающих в качестве основных производственных факторов и направленных на обеспечение более высокой эффективности предпринимательской деятельности.

Основная часть

В последние годы именно благодаря ЦЭ удалось соответствующим образом трансформировать банковский сектор страны. Как следствие, это привело к тому, что сегодня банковский сектор активно использует и продвигает онлайн-банкинг, мобильный банкинг и ряд иных финансовых услуг, представленных в цифровом виде.

Важным аспектом ЦЭ в банковском секторе является использование больших данных и аналитики, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов и персонализации финансовых продуктов. Банки теперь могут собирать большие объемы данных о поведении клиентов, предпочтениях и привычках расходов, которые могут быть использованы для адаптации финансовых продуктов к индивидуальным потребностям и предпочтениям.

В конце февраля 2022 года аналитики Forrester Research представили результаты исследования, в котором раскрыли детали трансформации банковского сектора посредством информационных технологий.

По словам аналитика Forrester Орели Л'Остису, всемирная пандемия COVID-19 существенно ускорила цифровую трансформацию в банковском секторе, однако разговоры об «исчезновении наличных» в очередной раз преувеличены. По его мнению, на конец февраля 2021 года доминируют цифровые каналы [Тренды банковской информатизации, www].

Повсеместный режим удаленной работы в связи с пандемией вынудил банки существенно изменить свою инфраструктуру для создания удаленных рабочих мест и онлайн коммуникаций. Благодаря этому усилился рост онлайн операций.

Сфера мобильных платежей значительно расширилась с появлением различных платежных систем, таких как Система быстрых платежей ЦБ, Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Sberpay и т.п. Кроме того, с ростом удаленной работы произошел всплеск количества открытых ИИС и

брокерских счетов через банки, а также увеличилось количество онлайн-ипотечных и потребительских кредитов, гарантий и аккредитивов. Следовательно, это привело к увеличению разнообразия документов, с которыми имеют дело клиенты и банки.

Это вынуждает банки и другие финансовые учреждения внедрять инновации и стремиться к такой методике работы, которая не будет идти вразрез с постоянно обновляющимися запросами клиентов. Именно этим можно объяснить появление «электронного банкинга» — особой системы, позволяющей им получать информацию и управлять счетами удаленно.

Электронные услуги, оказываемые банками, включают в себя:

- выписки с клиентских счетов;
- сведения о банковских продуктах (депозитах, кредитах, ценных бумагах);
- заявки на открытие депозитов и получение кредитов и банковских карт;
- внутренние переводы на банковские счета;
- переводы на счета в других банках;
- конвертацию валюты.

Если для осуществления первых двух видов услуг требуется только мобильная связь, то для остальных, как правило, необходимо подключение к интернету [Нафиков, 2022].

Одним из наиболее востребованных в России направлений в сфере дистанционного банковского обслуживания выступает развитие услуг, позволяющих быстро совершать различные платежи (коммунальные платежи, оплата штрафов, оплата питания в школах и проч.), используя технологии дистанционного банковского обслуживания. Кроме того, ДБО сервисы активно используются для оплаты услуг мобильной связи (из которых 79% операций совершается без визита в банк) и перевода денежных средств другим клиентам банка (18% операций). Следует отметить, что всего 4% платежей в бюджет совершается с применением технологий дистанционного банковского обслуживания [Тропынина, 2020].

Большинство банковских организаций предоставляют персонализированные кешбэк-сервисы с возможностью выбора клиентом определенного перечня покупок, а некоторые из них применяют предиктивную аналитику с целью формирования персонализированных кастомизированных предложений. Так, банк ВТБ привлекает внимание финансовые аспекты своих клиентов, а также их возраст и стиль жизни. При этом бонусная программа «Спасибо», реализуемая Сбербанком способна различать своих клиентов в непосредственной зависимости от их интересов. Следует особо подчеркнуть, что именно персонализированный подход способствует повышению эффекта от использования различных программ лояльности. Как следствие, это благоприятно отражается на развитии в отношениях с клиентом: несколько сокращается количество взаимодействий, однако эти взаимодействия становятся все более эффективными [Петрова, Кузнецова, 2020].

Отдельно следует выделить наиболее значимый «тренд» в исследуемой сфере, который состоит в упрощении верификации и безопасности данных. Так для пользователей, которые предоставляют собственные персональные и финансовые данные, конфиденциальность прибывает на наиболее важном и значимом уровне. Банковская организация должна предоставить им соответствующую защиту, поскольку атаки со стороны мошенников и злоумышленников с каждым годом только возрастают. Помимо этого, наблюдается процесс упрощения верификации персональных данных клиентов. Так, отныне верификацию клиенты банков могут сделать, не покидая стен своего дома. Благодаря внедрению такой инновации, банковским организациям стало намного проще и легче обрабатывать и подтверждать данные клиентов, а клиентам теперь не приходится тратить свое время на посещение банковских отделений для проведения данной процедуры.

Наиболее существенной частью этого процесса является машинное обучение в банковской отрасли, которое способно взаимодействовать с людьми, принимая решения о поощрении клиентов. Основная цель искусственного интеллекта в банковской сфере – получение представления о предпочтениях клиентов, а также и об уровне их удовлетворенности услугами, оказываемые банковской организацией, а помимо этого оказание поддержки в установлении будущих ожиданий и предпочтений клиентов в отношении финансовых продуктов.

Например, в 2021 году банк «Тинькофф» открыл для своих клиентов (абонентом российских сотовых операторов) доступ к телефонному секретарю Олегу. Внедрение данной инновации относится к ИИ. Как отмечают разработчики, ИИ Олег, будет проводить анализ звонков, поступающих на телефон с неизвестных номеров и предупреждать о мошенниках. Представленная система предоставляет возможность обеспечить защиту пользователей от каких-либо махинаций и мошенников [Цифровизация и банки..., www].

Сбербанк принимает порядка 100% кредитных решений в рознице с использованием ИИ. При этом около 95% формируется в автоматическом режиме, при отсутствии участия со стороны человека. Подчеркивается, что Сбербанк использует в своей деятельности ИИ для того, чтобы распознавать документы и автоматически формировать расписание своих сотрудников в банковских отделениях [Как искусственный интеллект работает в банках, www].

По оценке крупного новостного агентства Business Insider, за последние пять лет количество финансируемых сделок, связанных с применением ИИ, возросло в десять раз и достигло суммы, равной 1,5 млрд долл. США [Зоидов и др., 2019].

Необходимо принимать во внимание то, что изменения, наблюдаемые в финансовой деятельности, связаны с рядом рисков, которые являются наиболее характерными для цифровой экономики. В исследуемом секторе при цифровой трансформации, одной из первостепенных задач должно выступать обеспечение экономической и информационной безопасности клиентов. Это обуславливается тем аспектом, что современные электронные платформы сегодня становятся привлекательной средой для совершения различных кибератак. Под банковскими рисками понимаются ключевые риски, которые связаны с электронными банковскими операциями. К подобным рискам относятся:

- риск непредусмотренного раскрытия информации;
- риск ошибок;
- риск мошенничества;
- риск прерывания операций;
- риск неэффективного планирования;
- риски, связанные с действиями клиентов [Бойко, www].

Заключение

Таким образом, за рост качества, скорости, доступности взаимодействия и снижение стоимости услуг, а также иные «цифровые» преимущества клиенты банков платят дополнительными рисками. Остаются открытыми вопросы о правомерности такой передачи рисков наименее «вооруженному» участнику взаимоотношений и компенсации дополнительного риска клиентов дополнительной доходностью. Независимо от ответов на эти вопросы, исходя из реального положения дел, для снижения киберриска необходимы скоординированные действия регулятора, банков и потребителей финансовых услуг [Гузикова, www].

Когда технологии искусственного интеллекта внедряются в банковскую практику, они помогают эффективно исследовать базу данных и облегчают банкам формирование

рекомендаций, прогнозов и выполнение специализированных финансовых консультаций для клиентов. С помощью этих приложений можно быстро получить информацию о финансовых стратегиях, кредитных ставках и будущем прогрессе рынка [Зорин, 2020].

Рост цифровизации в банковской сфере привел к значительным изменениям и разработкам в финансовом секторе. С появлением искусственного интеллекта (ИИ) управление капиталом находится под влиянием роботов-консультантов, которые предоставляют автоматизированные услуги финансового планирования, такие как консультации по налоговому планированию, консультации по инвестициям и страхованию.

Существует ряд преимуществ цифровизации банков. Такие технологии позволяют клиентам значительно экономить время, т.к. у них есть возможность контролировать состояние своего банковского счета круглосуточно и совершать другие финансовые операции не посещая офис банка.

В конечном итоге применение цифровых технологий приведет к созданию новых бизнес-моделей и формированию открытой экосистемы, в которую будут вовлечены все рынки и потребители.

Библиография

1. Бойко Я.Г. Business Intelligence, (мировой рынок). 2022. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/>
2. Гузикова Л.А. Новая финансовая реальность: цифровая трансформация в банковском секторе. 2020. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/268997511.pdf>
3. Зоидов К.Х. и др. Проблемы применения инновационных цифровых технологий и искусственного интеллекта в банковском секторе России // Экономика и управление. 2019. (8). С. 45-53.
4. Зорин Г.Е. Искусственный интеллект и его применение в банковской сфере // Вестник РУК. 2020. № 1 (39). С. 31-36.
5. Как искусственный интеллект работает в банках. URL: <https://frankmedia.ru/24564>
6. Нафиков Р.Г. Цифровизация банковской системы: риски и возможности управления финансовыми активами // Управленческие науки. 2022. 12 (3). С. 39-52.
7. Петрова Л.А., Кузнецова Т.Е. Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 3. С. 91-101. DOI: 10.31107/2075-1990-2020-3-91-101
8. Тренды банковской информатизации. 2023. URL: <https://www.tadviser.ru/a/425411>
9. Тропынина Н.Е. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2020. № 1 (43). С. 155-161.
10. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы».
11. Цифровизация и банки. Топ-5 трендов 2021. URL: <https://smartgopro.com/novosti2/digitalization/>
12. Что такое цифровая экономика. 2023. URL: <http://www.fingramota.org/teoriya-finansov/item/2198-что-такое-tsifrovaya-ekonomika>

Trends in the development of the digital economy in the banking sector

Inna V. Babenko

PhD in Economics,
Associate Professor of the Department of Finance,
Accounting and Economic,
Moscow State University of Technologies and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: i.babenko@mgutm.ru

Ekaterina Yu. Rusanova

Master's Student,
Moscow State University of Technologies and Management,
109004, 73, Zemlyanoi Val str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: i.babenko@mgutm.ru

Abstract

The article examines the current trends in the digitalization of the banking sector, assesses the prospects, and identifies the imperfections of the digital transformation of banking systems. The article highlights the main directions of digitalization development in the banking sector. They are payment systems, electronic banking, remote banking, personalization of mobile banks, simplified verification and artificial intelligence. These developments are used for the efficiency of using big data and improving customer service. Many tasks will be solved with the help of end-to-end technologies. For example, machine learning, artificial intelligence, distance services will increase the efficiency of banking operations, personalize services, accelerate technological changes, and reduce the risk factor of intentional distortion of reporting data. Thus, the article examines the main trends in the development of the retail banking products and services market in the Russian Federation in the context of the digitalization of the economy. The main trend of digital transformation is the integration of computer technologies and this trend will only increase with the development of digitalization. The conducted research revealed that digitalization of the banking environment will become the main direction of development of the banking business. The result of the study is the definition of the concept of digital banking and the identification of problems and prospects for the use of digital technologies in the banking sector.

For citation

Babenko I.V., Rusanova E.Yu. (2023) Tendentsii razvitiya tsifrovoy ekonomiki v bankovskoi sfere [Trends in the development of the digital economy in the banking sector]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (7A), pp. 304-310. DOI: 10.34670/AR.2023.68.20.033

Keywords

Banks, digitalization, information technology, transformation, digital economy.

References

1. Boiko Ya.G. (2022) *Business Intelligence, (mirovoy rynek)* [Business Intelligence, (world market)]. Available at: <https://www.tadviser.ru/index.php/> [Accessed 06/06/2023]
2. (2023) *Chto takoe tsifrovaya ekonomika* [What is the digital economy] Available at: <http://www.fingramota.org/teoriya-finansov/item/2198-chto-takoe-tsifrovaya-ekonomika> [Accessed 06/06/2023]
3. Guzikova L.A. (2020) *Novaya finansovaya real'nost': tsifrovaya transformatsiya v bankovskom sektore* [New financial reality: digital transformation in the banking sector]. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/268997511.pdf> [Accessed 06/06/2023]
4. *Kak iskusstvennyi intellekt rabotaet v bankakh* [How artificial intelligence works in banks]. Available at: <https://frankmedia.ru/24564> [Accessed 06/06/2023]
5. Nafikov R.G. (2022) Tsifrovizatsiya bankovskoi sistemy: riski i vozmozhnosti upravleniya finansovymi aktivami [Digitalization of the banking system: risks and opportunities for managing financial assets]. *Upravlencheskie nauki* [Management Sciences], 12 (3), pp. 39-52.
6. Petrova L.A., Kuznetsova T.E. (2020) Tsifrovizatsiya bankovskoi sistemy: tsifrovaya transformatsiya sredi i biznes-

- protseesov [Digitalization of the banking system: digital transformation of the environment and business processes]. *Finansovyi zhurnal* [Financial journal], 12, 3, pp. 91-101. DOI: 10.31107/2075-1990-2020-3-91-101
7. (2023) *Trendy bankovskoi informatizatsii* [Trends in banking informatization]. Available at: <https://www.tadviser.ru/a/425411> [Accessed 06/06/2023]
 8. Tropynina N.E. (2020) Problemy i perspektivy razvitiya distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya v Rossii [Problems and prospects for the development of remote banking services in Russia]. *Innovatsionnaya ekonomika: perspektivy razvitiya i sovershenstvovaniya* [Innovative economy: prospects for development and improvement], 1 (43), pp. 155-161.
 9. *Tsifrovizatsiya i banki. Top-5 trendov 2021* [Digitalization and banks. Top 5 Trends 2021]. Available at: <https://smartgopro.com/novosti2/digitalization/> [Accessed 06/06/2023]
 10. *Ukaz Prezidenta Rossiiskoi Federatsii ot 09.05.2017 g. № 203 «O Strategii razvitiya informatsionnogo obshchestva v Rossiiskoi Federatsii na 2017-2030 gody»* [Decree of the President of the Russian Federation of May 9, 2017 No. 203 “On the Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017-2030”].
 11. Zoidov K.Kh. et al. (2019) Problemy primeneniya innovatsionnykh tsifrovyykh tekhnologii i iskusstvennogo intellekta v bankovskom sektore Rossii [Problems of application of innovative digital technologies and artificial intelligence in the banking sector of Russia]. *Ekonomika i upravlenie* [Economics and Management], 8, pp. 45-53.
 12. Zorin G.E. (2020) Iskusstvennyi intellekt i ego primeneniye v bankovskoi sfere [Artificial intelligence and its application in the banking sector]. *Vestnik RUK* [Bulletin of the Russian University of Cooperation], 1 (39), pp. 31-36.