

БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

**Рахимова Х.У. – к.э.н., доцент,
Банковско-финансовой академии**

Аннотация. В данной работе обоснуется важность цифровизации банковских услуг, необходимость максимального использования возможности наращенной информационной базы для достижения высоких результатов в области цифровизации банковских услуг. Кроме того, представлен казахский опыт.

Ключевые слова: цифровой банк, банковские услуги, банковский бизнес, особенности, развитие, организация, экосистема.

Цифровая экономика предполагает эффективное использование цифровых технологий в различные отрасли экономики, в том числе и в сфере банковских услуг.

Широкое использование информационных технологий в банковском деле существенно меняет специфику, форму и модели предоставления банковских услуг.

Цифровизация банка - это процесс преобразования банковского менеджмента, банковских операций и представления услуг, а также моделей отношений, строящийся с клиентами, другими банками и экономическими субъектами.

В процессе трансформации деятельности традиционных банков, углубляется сотрудничество в перспективном развитии, внедряются инновационные методы развития и расширяется предложения новых

банковских продуктов и услуг с параллельным увеличением и расширением клиентской базы, а также повышается уровень конкурентоспособности банка.

Цифровизация позволяет банкам упрощать доступ клиентов к финансовым сервисам и автоматизировать ключевые задачи сотрудников. Это помогает экономить операционные расходы за счёт оптимизации финансовыми организациями количества офисов и рабочих мест. Кроме того, цифровизация банковских услуг снижает количество человеческих ошибок и повышает лояльность клиентов (Джуффе, 2021)

Важно отметить, что изменения природы банков в результате их цифровой трансформации могут стать толчком развития для целых отраслей.

Цифровая трансформация дает банкам повысить степень удовлетворенности клиентов, кроме того, повышает их лояльность, преобразуя отношения в долгосрочные и перспективные.

Преобразования традиционных банков в цифровую сейчас становится актуальной и рассматривается как перспектива банковской индустрии.

Цифровизация банковской системы включает в себя внедрение новых технологий и изменение бизнес-процессов, банковских продуктов и услуг, моделей обслуживания и развития собственной экосистемы (Petrova, L., & Kuznetsova, T. 2020, сс. 91-101).

Цифровизация позволяет банкам упрощать доступ клиентов к финансовым сервисам и автоматизировать ключевые задачи сотрудников. Это помогает экономить операционные расходы за счёт оптимизации финансовыми организациями количества офисов и рабочих мест.

В последние годы появилось множество сервисов, которые упрощают банковское обслуживание и максимально переводят его в дистанционную цифровую среду. Например, онлайн-банки, у которых вовсе нет отделений.

⁸ Джуффе, Ф. (2021). Цифровизация банковского сектора. Retrieved May 14, 2021, from [Цифровизация банковского сектора | Finance de Demain Consulting](#).

В рамках цифровизации банков создаются принципиально новые продукты и услуги, обладающие коммерческим потенциалом. Например, внедрение сквозных технологий, таких как машинное обучение, искусственный интеллект, блокчейн, P2P-кредитование и робоэдвайзинг ускоряет проведение технологических изменений, персонализирует предложения, увеличивает скорость банковских операций и повышает точность расчетов¹.

В условиях современной цифровой трансформации основным направлением трансформации бизнес-моделей банков станут следующие:

- формирование и развитие банковской экосистемы;
- углубления партнерских отношений с другими экономическими субъектами, как компаний, так и населения;
- перевод бизнеса на новые модели бизнеса с использованием сквозных технологий, таких как, блокчейн, машинное обучение, облачные технологии, Big data – технологии.

Цифровые банки создают свои экосистемы для эффективной работы в моделях электронного бизнеса, как B2B, так и B2C. Они стремятся обеспечить адресный подход к клиентам и демонстрируют принцип «одно окно». В условиях цифровизации масштаб банка определяется не количеством отделений, а развитием коммуникации с партнерами и клиентами.

Трансформация банковского бизнес-моделя должна быть направлена на улучшения отношения с клиентами. Оптимальным решением является создание экосистем с доверительными партнерскими отношениями. Мировая практика показывает, что в 9 случаях из 10 трансформация банковского бизнеса в экосистему обеспечивает эффективное партнерство с клиентами.

В условиях цифровизации банки формируют бизнес- масштаб не за счёт количества отделений или филиалов, а за счёт развития коммуникации, как с партнёрами, так и клиентами, при этом демонстрируя принцип «одно окно».

Представление банковских услуг должно быть удобным, быстрым и безопасным. Для этого используются различные технологии, такие как мобильные платежи, онлайн-банкинг и электронные кошельки. Кроме того, активно развивается использование криптовалют и блокчейна для обеспечения безопасности и прозрачности платежей.

Для успешного внедрения экосистемы в рамках банковского бизнеса необходимо тщательно проработать три ключевых вопроса:

- подбор партнеров по экосистеме;
- построение бизнес-архитектуры экосистемы;
- выбор технологий для успешной реализации поставленных задач.

Решение вышеотмеченных задач позволит банку создать гарантированную основу для саморазвития и развития партнеров и клиентов.

Создавая соответствующую экосистему, банки приближаются к своим клиентам и могут комплексно удовлетворять их требования и запросы за счет платформы. Это обеспечивает своевременное предоставление новых предложений и улучшение отношений с клиентами.

Развитие информационных технологий, формирует у людей, у клиентов новые формы поведения, как e.commerce, on-line banking, а у самого банка формирует навыки и умения работы в направлении digital marketing, Big data и аналитика, персонализации банковских услуг.

Цифровая трансформация банковского обслуживания позволяет создать более сплоченный и персонализированный цифровой путь клиента. Это означает интеграцию всех процессов в единую онлайн-платформу, чтобы клиент обрабатывался с помощью одних и тех же инструментов и информации на протяжении всего процесса.

Для успешной цифровизации банковского обслуживания могут быть использованы различные методы. Например, изменение организации команд, интеграция технических специалистов в группы продаж и слияние маркетинга и розничной торговли в одной команде. Таким примером может послужит чёткая организационная работа команды “Freedom bank” банк. Один из немногих банков среди банков СНГ, который движется по своей чётко выработанной стратегии и добивается приоритетных преимуществ на финансовом рынке. Представители данного банка представили на международном Плас - форуме «Финтех, банки и ритейл -2023» последние инновационные продукты, как ипотека и автокредит. Данные продукты за счёт эффективного использования возможностей больших данных государственного портала «GovTech» и цифровизации процессов кредитования позволили выйти банк на лидирующую позицию на рынке. В частности, в дистанционном формате в режиме «24/7/365» и за считанные минуты на базе скорингового анализа можно оценить стоимость или оценить на цифровом формате пробег машины, и кроме того, оценить покупателя, продавца и самого автомобиля, получив точные данные о состоянии автомобиля, имеются ли случаи ДТП и последствия их и т.д.. А дистанционное ипотечное кредитование, процесс которого занимает всего 3-4 часа, что действительно стал революционным шагом в таком сложном виде кредитования.

В целом, следует отметить, что эффективно организованная команда со сильной стратегией действия, максимально используя наращенную информационную базу с цифровыми технологиями обеспечит предоставления банковских услуг на высоком уровне.

В заключении хотелось бы отметить, что цифровизация банковской системы является неизбежным процессом в условиях постоянного развития технологий и изменения потребностей клиентов. Банки должны постоянно

адаптироваться к новым условиям и предлагать своим клиентам современные и удобные продукты и услуги. Они также должны обеспечить надежную защиту данных своих клиентов и предотвратить утечку информации.

Чтобы преуспеть в цифровизации, необходимо продумать стратегию и определить ключевые направления развития. Важно также учитывать потребности клиентов и постоянно совершенствовать свои продукты и услуги. Только так можно обеспечить успешную цифровую трансформацию банковского обслуживания.

Список литературы

1. Петрова, Л., & Кузнецова, Т. (2020). Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов. Финансовый журнал, (3), 91-101.
2. Рузняев А. М. Диджитализация российских банков как неизбежное требование цифровой экономики // Вектор экономики. 2018. № 5 (23). С. 61.
3. Цифровая экономика: новые возможности для банков. Экономика и управление: теория и практика, 4(4-1), 43-49.
4. Anthony, L., & Yamit, V. (2017). Building customer loyalty in digital banking: A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. International Journal of Bank Marketing, 35(6), 858-877. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0112>.
5. Джуффе, Ф. (2021). Цифровизация банковского сектора. Retrieved May 14, 2021, from [Цифровизация банковского сектора | Finance de Demain Consulting](#).
6. Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2019). Marketing and Mobile Financial Services: A Global Perspective on Digital Banking Consumer Behavior. In Rutledge Studies in Marketing. Routledge.
7. Материалы Плас-форума “Финтех, банки и ритейл” 20-21 июня 2023 года, организованный в Ташкенте. (<https://plusworld.ru/articles/53046/>)