

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В МЕЖДУНАРОДНОЙ БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

П. А. Сергеевич

Белорусский государственный университет, г. Минск;

pasha.sergeevichwork@gmail.com;

науч. рук. – Е. В. Столярова, канд. экон. наук

В статье рассматривается влияние цифровых технологий на развитие международного банковского сектора. Современные банки работают на конкурентном рынке. Для выживания и удержания клиентов они должны повышать качество предоставляемых услуг, в том числе через цифровую трансформацию бизнеса. Объектом исследования является цифровая трансформация как фактор развития международного банковского сектора. По результатам исследования были выявлены основные направления цифровой трансформации в международном банковском секторе и их влияние на развитие индустрии в целом.

Ключевые слова: цифровая трансформация, международная банковская сфера, большие данные, блокчейн, новые технологии.

Международная банковская сфера – это сложная система, состоящая из множества элементов, частью которой является рынок банковских услуг. На данный момент рынок банковских услуг характеризуется возрастающими требованиями клиентов и снижающимся уровнем их лояльности. Так, согласно исследованиям компании Cisco, большинство клиентов финансовых компаний считают, что банки не понимают их потребности (рис. 1).



Рис. 1. Результаты опросы клиентов банка [1]

В таких условиях выигрывают банки, которые заботятся о своих клиентах. Как показывают исследования, прибыль данных банков на 65 % выше, чем у конкурентов [1].

Забота о клиентах особенно важна в условиях жесткой конкуренции, когда на рынке кроме непосредственно банков существует огромное количество разных типов игроков, например, финансово-технологические, платежные, телекоммуникационные компании. Все они ориентированы на различные сегменты рассматриваемого рынка и забирают часть прибыли у банков, которые не соответствуют требованиям своих клиентов.

Для сохранения конкурентоспособности многие банки осуществляют цифровую трансформацию. На современном этапе цифровая трансформация основывается на использовании в бизнесе современных технологий таких как блокчейн, искусственный интеллект, машинное обучение и чат-боты. Их применение позволяет увеличить охват целевой аудитории, уменьшить операционные затраты, предоставить новые цифровые услуги, повысить качество предоставляемых услуг. В результате, это дает возможность в большей степени удовлетворить потребности клиентов.

Существует несколько вариантов цифровизации компаний в международной банковской сфере. Так самые перспективные банки реагируют на изменения рынка и расширяют свою деятельность, создавая специальные подразделения, задачей которых является цифровая трансформация бизнеса. Другие делают фокус на сотрудничестве с финтех компаниями, совместно создавая новые цифровые продукты и предоставляя новые цифровые услуги. Третьи выбирают стратегию поглощения мелких конкурентов с целью расширения своего влияния.

Остановимся подробнее на примерах использования различных технологий в процессе цифровизации международной банковской сферы.

BIG DATA (БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ)

Банковский сектор в любой стране работает с огромным количеством данных. И если раньше основной задачей при работе с данными было их хранение (согласно нормативным требованиям, банки должны хранить данные о транзакциях и клиентах на протяжении долгого времени), то сейчас кроме хранения банки ставят себе задачу анализировать эти данные и на основе этого формировать прогнозы, предлагать новые услуги для клиентов, предугадывая их желания. По сравнению с другими игроками, использующими большие данные в своей работе, у банков есть явное преимущество. Клиенты доверяют им информацию. В соответст-

вии с результатами опроса консалтинговой компании Accenture в Северной Америке, максимальное количество персональной информации (41 %) опрошенные доверяют банкам, в отличие от Twitter, где этот показатель составляет лишь 5 % (рис. 2). Из того же исследования видно, что 70 % клиентов готовы предоставить личные данные взамен скидок и релевантных предложений, при условии, что информация будет храниться только у одной компании.

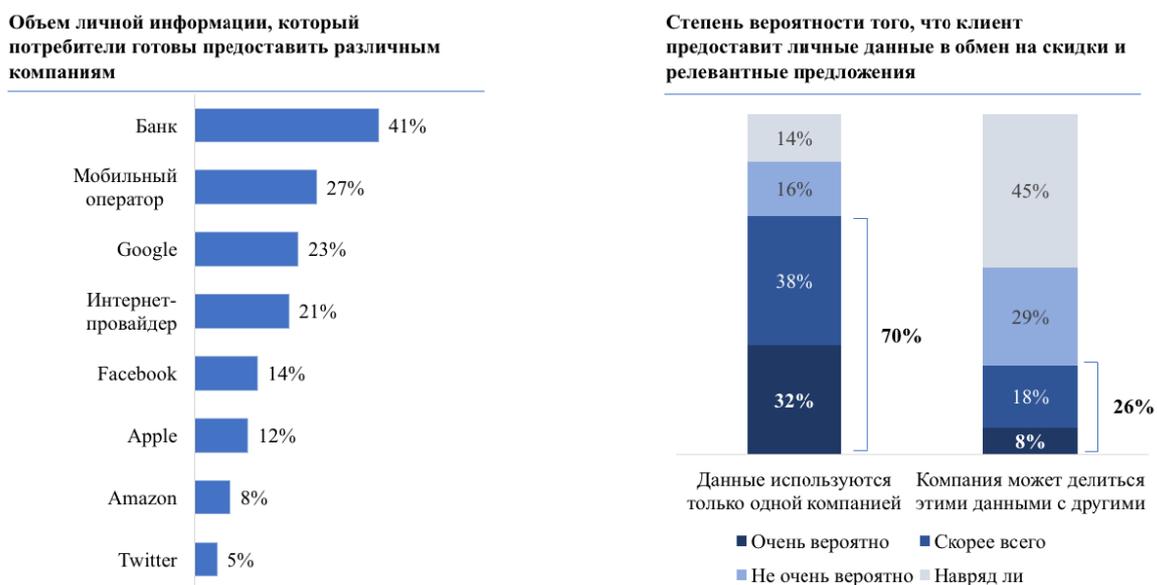


Рис. 2. Результаты исследования готовности потребителей делиться своими личными данными [2]

БЛОКЧЕЙН

Банки используют технологию блокчейн для преобразования своих бизнес-процессов, поскольку данная технология повышает степень безопасности. В банковской сфере блокчейн используется при осуществлении платежей (трансграничные, пиринговые, корпоративные и межбанковские), переводах денег, передаче прав собственности между физическими лицами, отслеживании транзакций, управлении ипотечными и кредитными записями, микрофинансировании и в процессе изучения поведения и потребностей клиентов. В последнее время блокчейн вызывает особенный интерес из-за своей способности уменьшить мошенничество в финансовом мире.

В трансграничных платежах блокчейн можно использовать для сокращения времени их обработки с нынешних трех-шести дней до нескольких минут. Это поднимает качество обслуживания клиентов на но-

вый уровень с меньшими затратами транзакций в реальном времени. Внедрение блокчейн уже влияет на клиринговые сети, международные переводы, расчеты, аудит, согласование и отчетность, владение активами.

ДРУГИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Новые передовые технологии позволяют банкам укреплять взаимодействие с клиентами с помощью персонализированных, инновационных предложений. В банках уже используется технология *IoT (Интернет вещей)* с мобильными приложениями, картами *swipe*, банкоматами, считывателями карт и датчиками. Все это открывает новые возможности для финансирования активов в режиме реального времени [3].

Другие технологии, такие как *машинное обучение*, могут помочь автоматизировать ручные процессы, приносящие пользу бизнесу, отслеживать мошеннические операции и проводить сегментацию клиентов.

Банки спешат воспользоваться возможностями рынка через цифровую трансформацию. В то же время они должны управлять рисками, создаваемыми новой цифровой экономикой. Существует острая потребность в доступных вычислительных платформах, которые обеспечивают большую гибкость.

Цифровая трансформация банковской сферы меняет не только предложение для клиентов. Она меняет контуры самого бизнеса и требования к персоналу. Так автоматизация и цифровизация ведет к сокращению персонала. Сотрудники банка будущего будут обязаны знать основы компьютерных технологий, чтобы обеспечить бесперебойное предоставление своих услуг клиентам.

Таким образом, новые цифровые технологии меняют банковскую отрасль. Банки, которые внедряют новые технологии и осуществляют цифровую трансформацию, имеют беспрецедентные возможности для изменения и улучшения того, как они предоставляют финансовые услуги.

Библиографические ссылки

1. *Кронк Д.* Цифровая трансформация финансовых услуг / Исследование компании Cisco, 2017
2. *Репин Д. А.* Нейросети для транзакций: как на деле работают большие данные/ Forbes. 24.04.2017
3. *Rieker F.* Embracing Digital Transformation [Electronic resource] // SAP URL: <http://www.digitalistmag.com/customer-experience/2018/02/21/embracing-digital-transformation-future-of-banking-05880240>. (date of access: 01.05.2018).