

«Финансовый сектор является крупнейшим пользователем цифровых технологий и представляет собой главный драйвер цифровой трансформации экономики и общества».

Пандемия COVID-19 существенно ускорила развивавшиеся в Беларуси процессы цифровизации банков. Существенная особенность белорусской ситуации: даже в период бурного развития финтех-компаний не появились конкурентные банкам важные небанковские сервисы, хотя в стране имеется около 100 финтех-компаний, работающих в основном на зарубежных заказчиков (рис. 1). У нас постепенно все банки становятся цифровыми. ЕАБР в своем отчете о цифровом развитии, ссылаясь на рейтинг Всемирного банка Global Findex, утверждал, что из стран ЕАЭС «лидером по цифровизации банковских услуг является Республика Беларусь, показатели которой превышают средние показатели стран мира с доходами выше средних».

В 2016 г. Национальным банком была принята Стратегия развития цифрового банкинга на 2016-2020 годы: ее основная цель – расширение цифровых каналов коммуникации между банками и клиентами. В рамках реализации Стратегии создана Межбанковская система идентификации (МСИ) для рынка розничного банкинга, организован обмен информацией о выданных банковских гарантиях с использованием технологии Blockchain, внедрены стандарты электронного взаимодействия и обеспечения безопасности. Все это заставило банки изменить свои бизнес-модели, адаптировав их к новым каналам дистанционного банковского обслуживания. Новые бизнес-модели повысили производительность труда и снизили операционные затраты банков.



Дистанционное обслуживание физлиц. Все 24 банка оказывают услуги дистанционного обслуживания. Первая особенность интернет-банкинга в Беларуси – абсолютное вовлечение всех занятых в зарплатные карточные проекты. Поэтому в обращении находится 15,4 млн. банковских платежных карточек (5,2 млн. – VISA, 5,5 млн. – MasterCard, 3 тыс. – UNIONPay, 3,6 млн. – БелКарт), активных – примерно 65%, при населении в 9,5 млн. и числе занятых 4,4 млн. человек. В стране насчитывается 4337 банкоматов и 3044 инфокиоска. Доля безналичных операций с использованием карточек достигла 61% (до пандемии – 53%), число интернет-пользователей – 7 млн. человек (74% населения), интернет-банкингом пользуется примерно половина держателей карточек.

Вторая особенность – это ввод в 2008 г. популярного у населения Единого расчетного и информационного пространства (ЕРИП), осуществляющего мгновенную интернет-оплату товаров и услуг (около 63000 услуг). Основные каналы для оплаты в ЕРИП – интернет-банкинг и мобильный банкинг. Число пользователей ЕРИП приблизилось к 7 млн., при этом более 4 млн. пользуются мобильным банкингом. Заметим, что система ЕРИП позволяет совершать платежи также с помощью e-pay, i-pay и электронных денег WebMoney. Некоторые интернет-магазины используют также другие платежные системы: WEBPay (8 банков-партнеров), bePaid (2 банка), ASSIST (2 банка), EasyPay, ArtPay (2 банка).

Во время пандемии банки стали массово внедрять онлайн-депозиты и онлайн-кредиты, в том числе моментальное онлайн-кредитование с предоставлением клиентам кредитов на период до получения зарплаты, которое ранее не практиковалось традиционными банками из-за высокого риска. Одной из первых фирм на этом рынке была британская Wonga, которая стала выдавать кредиты до 400 фунтов стерлингов на срок от 1 до 35 дней, а для заемщиков, несколько раз погасивших такие кредиты в срок и в полном объеме, максимальная сумма стала увеличиваться. При этом клиенты могут получить деньги на банковскую карту или сразу осуществить платеж (например, за коммунальные услуги).

Пионерами моментального кредитования в Беларуси стали Альфа-Банк, Белгазпромбанк, Банк БелВЭБ, позднее к ним присоединились Технобанк, Идея Банк, БПС-Сбербанк и др.

Пиринговое кредитование, или P2P-кредитование, – альтернатива банковскому розничному кредитованию, предоставляющая возможность производить заимствования населением у других физических лиц, пока в Беларуси не получила распространения. Популярность этого направления объясняется меньшими процентными ставками по сравнению с традиционным розничным банкингом. В США популярна площадка Lending Club, которая в соответствии с кредитной историей и целью займа предоставляет займы от 1 тыс. до 35 тыс. долл. (для юридических лиц – до 300 тыс.). У пирингового кредитования есть две модели: клиент, предоставляющий ресурсы, сам выбирает проект для кредита и берет на себя риски; или, как в китайской модели, пиринговая площадка собирает деньги, т.е. они фактически становятся депозитами, и сама распределяет их между проектами. Однако массовые банкротства китайских пиринговых площадок, многие из которых превратились в финансовые пирамиды, показала ненадежность китайской реализации этой модели, и пришлось перейти на новую модель с обязательством проводить операции через счет в банке. Экс-глава МВФ К.Лагард считает, что пиринговые площадки, обладающие передовыми технологиями больших данных и искусственного интеллекта (ИИ) для автоматического кредитного скоринга, имеют большое будущее, и вскоре возникнут в банках или их «дочках».

В период пандемии для бесконтактных карточек в нашей стране были увеличены лимиты оплаты до примерно эквивалента 40 долл. без набора PIN-кода.

Мобильный банкинг. Мобильный банкинг (пользуется примерно 1,5 млн. белорусов) в большинстве отечественных банков позволяет с помощью смартфона осуществлять:

- доступ к средствам карт-счета;
- проводить операции с ценными бумагами, в том числе интернет-облигациями;
- переводы и управление другими счетами клиента в банке;
- оформлять интернет-депозиты;
- подавать заявки на кредиты и получать интернет-кредиты;
- валютнообменные операции;
- заключать договора страхования;
- получать консультации.

В Беларуси популярны мобильные платежные сервисы на базе Sam-sungPay, ApplePay, Androidpay.

Отметим, что многие мобильные приложения белорусских банков широко известны: это мобильный банкинг BGPB Mobile от Белгазпромбанка, а также мобильный банкинг InSync.by от белорусского Альфа-Банка (6-е и 7-е места соответственно в рейтинге эффективности мобильных банков для смартфонов согласно Mobile Banking Rank CIS 2017).

Согласно российскому исследованию Mobile Banking Rank 2019 активнее других в мобильном банкинге для iPhone и Android развивались: Альфа-Банк, БПС-Сбербанк, Белгазпромбанк, Приорбанк, Белинвестбанк, Белагропромбанк, Беларусбанк, Идея Банк.

Межбанковские переводы Card2Card доминируют в Беларуси – по номеру телефона можно переводить средства не только внутри банка, но и между банками, а с помощью мессенджера Denegram (М-Банк) и владельцам карт банков СНГ.

Анализ трендов показывает, что в Беларуси через пару лет мобильный банкинг превзойдет интернет-банкинг.

Электронные деньги. Наиболее популярными системами электронных денег являются WebMoney (гарант – Технобанк) и ЯндексДеньги (БПС-Сбербанк), e-Pay (БПС-Сбербанк), i-Pay (Банк «Решение», Паритетбанк), МТС-Деньги (Белгазпромбанк, Банк Дабрабыт). Уже более 20 лет существуют электронные деньги Берлио оплаты топлива. Собственные электронные деньги широкого распространения не получили: эмиссия в год около 360 млн. бел. рублей, около 199 тыс. открывается новых кошельков.

Экосистемы многих белорусских банков (Белинвестбанк («Оплати»), Беларусбанк, Приорбанк (Belki), Белгазпромбанк) создали мобильные приложения по QR-коду по обслуживанию виртуальных кошельков собственными электронными деньгами по предоплаченной карточке. Подобные сервисы широко используются во многих городах Беларуси для оплаты проезда в общественном транспорте. По QR-коду можно рассчитываться во многих торговых сетях и ресторанах Беларуси. Для создания виртуального кошелька нет необходимости иметь пластиковую карточку данного банка – достаточно ввести личный идентификационный номер из паспорта и пополнить любыми возможными способами (через чат, сканирование кода, через карточку). Реализована также функция снятия наличных в банкоматах с автоматической конвертацией электронных. Согласно белорусскому законодательству право в Беларуси на выпуск электронных денег имеют только банки и небанковские кредитно-финансовые организации. Идентификация лиц, имеющих электронные кошельки, обязательна. В России, по данным Национального общества финансовых исследований, оплата покупок по QR-коду занимает 7%, в то время как бесконтактные карты – 55%, оплата мобильным телефоном – 13%.

Дистанционное обслуживание юрлиц. Основной платежной системой для юридических лиц также является расчетная система мгновенных платежей ЕРИП. Основным каналом дистанционного обслуживания организаций являются системы «клиент-банк» (68%), интернет-банкинг (40%), мобильный банкинг (15%). Многие банки совместно с ЕРИП реализовали проекты по онлайн-открытию счета в банке новыми фирмами посредством Межбанковской системы идентификации. Главной была проблема по онлайн-оформлению карточки с образцами подписей руководителя и главного бухгалтера. В результате мобильный банкинг для бизнеса INSYNC.by от Альфа-Банка (Беларусь) в 2020 г. стал четвертым в СНГ по версии SME Banking Club (анализировались по 140 критериям 40 мобильных приложений для бизнеса на основе Google Play и App Store), а в целом как онлайн-банк он занял 9-е место из 90 банков СНГ. Альфа-Банк в 2019 и 2020 гг. журналом Global Finance признавался победителем в номинациях «Лучший цифровой розничный банк», «Лучший цифровой корпоративный банк». Журнал Euromoney в 2019 г. также вручил свой приз Euromoney Awards for Excellence Альфа-Банку благодаря InSync.

Анализ показывает, что еще многие современные тренды интернет-банкинга и мобильного банкинга для бизнеса белорусскими банками не охвачены:

- помощь в регистрации компании и открытие счетов;
- онлайн-бухгалтерия и подготовка отчетов для налоговой;
- автоматическое формирование выставления счетов;
- аналитика доходов и расходов;
- проверка финансового состояния контрагента;
- оплата счета по фото или QR-коду;
- переводы по номеру карты по технологии VISA Direct, MasterCard, Moneysend с конвертацией валют;
- виртуальные корпоративные карты;
- формирование ведомостей и реестров на зачисление зарплаты на карточки;
- валютный контроль.

От юрлиц банки во время пандемии дистанционно принимают заявки на эквайринг и открытие расчетных счетов.

Трансграничный цифровой банкинг. Пандемия COVID-19 привела к значительному росту международной цифровой торговли и увеличила потребность в трансграничных платежных системах. Трансграничная цифровая (электронная) торговля B2C и B2B растет в ЕАЭС с темпом 30% в год, что требует цифровизации международной логистики и расчетов, растет также потребность в переводах мигрантов. Все это требует создания современных международных платежных систем – удобных, дешевых и мгновенных, таких, как внутренние мобильные платежи. Понятно, что создание подобных систем наталкивается на такие риски, как национальные правила валютного контроля, изменение обменных курсов (в мире существует 180 валют), ограничения по беспрошленной трансграничной электронной торговле. Эти риски пытаются преодолеть с помощью электронных денег или криптовалют, но встречаются новую проблему – различия в правовом регулировании в разных странах нефидуциарных денег. Поэтому во всем мире стоят задачи создания инновационных конкурентных систем международных (региональных) платежей.

Наиболее важный вклад в это сделала SWIFT, создав систему SWIFT Global Payment Innovation (SWIFT GPI), которая в полном объеме заработает в 2021 г. Однако эта система, уже заняв 55% всех трансграничных платежей SWIFT, не подходит для небольших трансграничных розничных платежей населения. Для этого используют также карточную трансграничную систему VISA Direct.

Перспективными представляются трансграничные платежные системы на основе союзов банков и телекоммуникационных операторов, например, LG UPlus создал с партнерами из США и Японии блокчейн-систему CCPS для оплаты смартфоном покупок в Тайване, Японии и Южной Кореи.

Для стран СНГ актуальна унификация требований регулирующих органов с инструментами трансграничных платежных систем (электронными кошельками, платежами типа PayPal, ЯндексДеньги, Webmoney, AliExpress для юристов, smart-контрактами, криптовалютами). Затем банки стран СНГ могли бы инициировать организацию Фонда цифровых инноваций для создания современной платежной системы стран СНГ, скорее всего криптовалютного типа на блокчейн-платформе с переводом платежей в национальные валюты.

Проблемы цифровизации банков. Многие банковские операции и процессы еще требуют оцифровки белорусскими банками. Согласно опросам физлиц они хотели бы:

- автоматической оплаты банком постоянных месячных выплат;
- онлайн-изменения пин-кода и перевыпуска карты;
- онлайн-переоформления любых депозитов, вместо разделения их на традиционные и интернет-депозиты;
- онлайн-продажи страховых продуктов недостаточны;
- необходима более полная информация о тарифах и задолженностях клиента в расчетной системе ЕРИП;
- масштабы использования Google Play еще недостаточно широки;
- в интернет-обслуживании бизнеса доминируют расчетные операции, в то время как у зарубежных банков этот процесс интегрирован с финансовым управлением свободными остатками в соответствии с приоритетами клиента.

Но самое главное – клиенты хотели бы вместо множества карточек иметь одну зарплатную, которая позволяла бы с помощью ЕРИП или онлайн-контакта с банком осуществлять абсолютно все банковские операции без посещения офиса и бескомиссионного зачисления выплат на карту от фирм в других банках. При опросе, который проводился среди студентов БГУ, были выявлены высокий спрос на мобильное приложение своего банка для анализа месячных расходов и желание управления любыми операциями и оплатой всюду по телефону без открытия банковской карточки.

Выделим еще 5 современных направлений цифрового банкинга, к которым белорусские банки только подступают:

1) Удаленная идентификация – уже повседневность, клиентов по отпечаткам пальцев идентифицируют Bank of America, Merrill Lynch, Royal Bank of Scotland. Используют банки и другие биометрические данные: например, Standard Chartered Bank и Citibank – образец голоса, Barclays (Великобритания) – сосудистый рисунок пальца, HSBC (Великобритания) проводит идентификацию по селфи, в Китае AliPay и Tencene массово проводят идентификацию по лицу. Внедрение удаленной идентификации и механизмы, распознающие биометрические признаки, позволяют запустить полноценный электронный документооборот, который прежде был невозможен. Еще в 2018 г. Royal Bank of Scotland выдал первую ипотеку без распечатанных и подписанных ручкой документов. Наши опросы показывают, что население предпочло бы банковские операции с помощью распознавания лиц.

2) Обработка естественной речи человека (Natural Language Processing, NLP), которая включает в себя распознавание, понимание и генерацию речи. По оценкам Gartner, через 3-4 года цифровые банковские ассистенты будут понимать вопрос клиента на естественном языке и отвечать в режиме диалога. Согласно отчету PYMNTS Call Center Commerce Tracker, 55% клиентов готовы также пользоваться визуальным IVR – интерактивным меню на своем смартфоне, которое работает по тому же принципу.

3) Использование искусственного интеллекта банка для юридических лиц, желающих открыть счет или получить кредит, вместо разнообразных анкет (для физлиц вся их история в зарплатных проектах, информацию о зарплатах клиентов банки могут накапливать в BigData).

4) Робоэдвайзинг – автоматический сервис с помощью роботов-советников, которые подбирают инвестиционные активы и управляют портфелем. Экспертное мнение по приобретаемым активам предлагает приложение на смартфоне, которое агрегирует информацию из открытых источников, аналитические отчеты и прочую необходимую информацию, обрабатывает массивы данных с помощью ИИ и предлагает пользователю наиболее вероятный сценарий. Система искусственного интеллекта банка на основании собственных данных и информации из внешних источников создает детальный портрет компании, ее дочерних структур, собственников, клиентов, юрисдикций, собирает данные о возможных судимостях. Вместо отдела безопасности банка ИИ реализует процесс комплексной клиентской проверки, обычно занимающей много времени: автоматизированное принятие на обслуживание новых клиентов.

5) Краудсорсинг – мобилизация ресурсов людей посредством информационных технологий с целью решения задач, стоящих перед бизнесом, государством и обществом в целом. Краудсорсинг как инструмент финансирования включает три направления: краудфандинг – сбор средств для реализации проектов без последующего участия в акционерном капитале; краудлендинг – кредитование физическими лицами других физических или юридических лиц через специальные интернет-площадки; краудинвестинг – сбор средств для реализации проектов с последующим участием в акционерном капитале. Первый успешный проект краудинвестинга – платформа EquityNet, привлечшая в 2014 г. 240 млн. долларов от 45 тыс. инвесторов. В Беларуси широко известны социальные краудфандинговые площадки, близкие к Белгазпромбанку. Мировая тенденция – операциями краудсорсинга начинают заниматься либо сами банки, либо их «дочки» с помощью соответствующих интернет-платформ.

Эффективный и ориентированный на клиента переход на цифровые технологии в банковской сфере требует не только ИКТ-инвестиций, но и радикального изменения бизнес-моделей по следующим направлениям:

- цифровой банкинг становится единственным поставщиком новых клиентов для банка за счет «поколения Z» (14-19 лет), которое еще не охвачено банковским обслуживанием (типичный пример – российская система «Сбербанк-онлайн», придуманная Г.Грефом, стала привлекать миллионы блогеров из числа студентов и школьников). Банки, не успевшие быстро осуществить цифровую трансформацию, теряют клиентов;
- банковские отделения (fron-offices) отживут свое, высокая стоимость обслуживания в отделениях приведет к их ликвидации;
- банкоматы ожидает участь телефонных будок. Стоимость их обслуживания ниже, чем у банковских отделений, но когда оборот наличных значительно снизится, потребность в них многократно упадет;
- основным каналом связи с банком станут смартфоны, которые заменят банковские пластиковые карточки и интернет-банкинг, что уже массово происходит в Китае;
- в работе с клиентами банками будут применяться сложные системы аналитики больших данных (BigData), позволяющие проводить тщательный анализ клиентской базы, прогнозировать спрос на услуги, вносить адресные предложения для пользователей. Смартфоны повсюду сопровождают своих владельцев, банки собирают о них информацию и с помощью современных методов анализа данных гораздо лучше узнают их финансовые предпочтения, чем аналитика и консультанты в банке.



Рисунок 2. Важнейшие направления цифровой трансформации банков

Банкам следует начать упрощение цифровых продуктов и одновременно создавать новые продукты с учетом пользовательского опыта, а не просто исходить из существующих бизнес-процессов. Наконец, банкам надо внимательнее прислушиваться к отзывам клиентов и использовать их для своевременной разработки нужных услуг.

В России лидерами среди цифровых банков в 2020 г. по версии «Сколково» стали: Райффайзенбанк, Тинькофф банк, Сбербанк, Альфа-Банк, Промсвязьбанк. Учитывался 21 показатель по 5 направлениям: 1) ИТ-расходы банка; 2) контракты со стартапами «Сколково»; 3) цифровые сервисы; 4) мобильный банкинг; 5) качество и скорость отражений в соцсетях.

Пока только отдельные операции традиционных белорусских банков реализованы с помощью смартфона. В полностью (digital natives) цифровом банке практически все операции и услуги нужно осуществлять с помощью смартфона или планшета.

Декрет Президента Республики Беларусь от 21 декабря 2017 г. № 8 «О развитии цифровой экономики» дает белорусским банкам беспрецедентные возможности цифровой трансформации на льготных условиях, создавая дочернюю фирму в Парке высоких технологий (ПВТ), чтобы осваивать нетра-

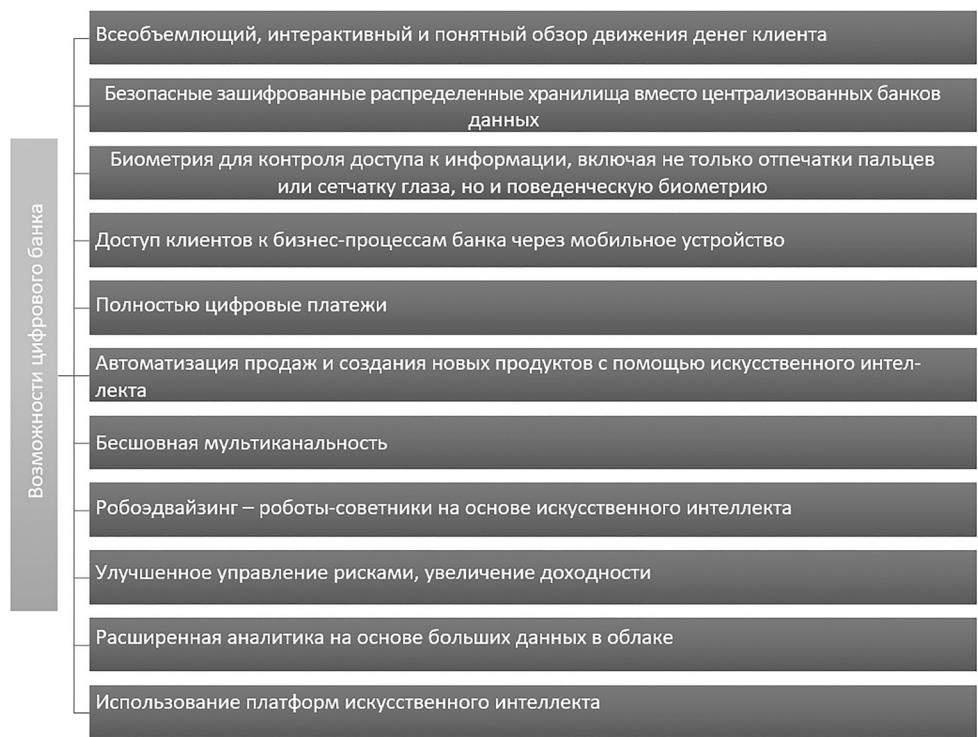


Рисунок 3. Набор возможностей цифрового банка
(по мнению специалистов Массачусетского технологического института)

диционные услуги цифрового банкинга – работы с криптоактивами. Следует надеяться, что в ПВТ появится с десяток цифровых точек белорусских и иностранных банков, которые создадут ядро международного цифрового финансового центра в Минске.

Пока же только Банк БелВЭБ учредил в ПВТ «дочку» ДФО (finstory.by), которая выпускает токены для юр- и физлиц, номинированные в инвалюте и являющиеся аналогом корпоративных облигаций. Размещены токены примерно на 35 млн. долл. известных белорусских предприятий «Белвест», МАЗ, Индустриального парка «Великий камень», «Чистый берег». Национальный банк подготовил нормативный акт о проведении в 2021-2024 гг. эксперимента по выпуску и работе с токенами банков посредством резидентов ПВТ.

В ПВТ работают две криптобиржи: currency.com (владельцы – В.Прокопеня и С.Гуцериюв) и iExchange (владелец – компания «Крипто-трейд»).

Успех цифровой трансформации белорусского банковского сектора в ближайшие годы будет зависеть от того, смогут ли банки сократить цифровое отставание от мировых лидеров типа Citibank, постоянно занимающего первые места в разных номинациях рейтинга Global Finance лучших цифровых банков мира, начать сотрудничество с финтех-компаниями и использовать возможности, которые открываются благодаря быстрому переходу клиентов на обслуживание с помощью смартфонов.

Цифровая реальность еще не полностью стала естественной средой для белорусских банков, однако рано или поздно каждый банк, который захочет продолжать свою работу и остаться конкурентоспособным, будет вынужден сделать свой бизнес цифровым, чтобы соответствовать новым потребностям и ожиданиям клиентов. Нет никаких сомнений, что отечественным банкам рано или поздно предстоит полностью перейти на цифру. Вопрос в том, каким образом и какими темпами это будет происходить.

Время ставит перед банками новые задачи, которые кардинально отличаются от задач в прошлом. Самое главное – отвечать постоянно меняющимся требованиям клиентов. Невозможно продолжить конкурентную борьбу и остаться востребованным среди клиентов, если не трансформировать бизнес-процессы и оставить клиентское обслуживание на старом уровне, когда предлагаемые банком услуги, качество и скорость обслуживания остаются прежними, а используют только новые цифровые каналы. В соответствии с ожиданиями клиентов предлагаемые банками цифровые продукты должны стать ориентированными на нужды конкретного бизнеса и человека.

Успешность развития цифровых технологий в банке находится в прямой зависимости от вложений в такие технологии и от государственной поддержки.

Источники: 1. Зыль, Л. Стратегия развития цифрового банкинга на 2016-2020 годы: начало реализации // Банкаўскі веснік. – 2017. – Май. – С. 49-53. 2. Банки и финансы в условиях цифровизации экономики / Научное издание. – Могилев: 2019. – 235 с.