

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: СДЕРЖИВАЮЩИЕ ФАКТОРЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

А. Д. Черничко, М. А. Хмелевская

ГУО «Институт бизнеса Белорусского государственного университета», г. Минск;

annchernichko@gmail.com, mrgrtakhmlvsk@gmail.com;

науч. рук. – М. Л. Зеленкевич, канд. экон. наук, доц.

Статья посвящена цифровому преобразованию банковского сектора Республики Беларусь. В данном материале рассматриваются основные направления организации цифровизации банковской сферы, в сфере платежей и расчётов в стране. Так же в работе дан анализ качества удовлетворения клиентской базы банковскими услугами, благодаря которому авторы доказывают довольно медленное проникновение информационных технологий в банковскую систему. Предложены пути преодоления факторов, которые сдерживают процесс цифровизации в банках.

Ключевые слова: цифровизация; банковский сектор; банковские услуги; цифровая трансформация; банки, деятельность банка; взаимоотношения банков и клиентов; модификация платежных систем; анализ.

В условиях нынешних реалий цифровое преобразование банковского сектора считается довольно значимой составляющей развития экономики. Есть все основания говорить о том, что бизнес в период цифровых трансформаций – это абсолютно новая реальность, в которой функционируют субъекты рынка, в том числе и банки. Разработку и внедрение новых банковских продуктов обуславливают такие факторы как: активное развитие инновационных банковских технологий; глобализация процессов автоматизации и телекоммуникаций; внедрение технологий в управление и маркетинг в сфере банковских услуг. Однако, появление совершенно нового продукта или услуги – процесс достаточно длительный, сложный и дорогой, поэтому, в основном, происходит совершенствование уже существующих бизнес-моделей путем их цифрового преобразования.

Цифровая трансформация подразумевает повсеместное внедрение современных способов предоставления банковских услуг. Вследствие этого количество онлайн-услуг приобретает все большее распространение, тем самым вытесняя филиалы, которых становится все меньше. Подобное преобразование банковских услуг имеет свои недостатки и проблемы в реализации. Данная проблема особенно актуальна для Республики Беларусь, как развивающейся экономической системы.

На сегодняшний день основным документом, который определяет подходы к стратегическому развитию в Республике Беларусь цифровых

банковских технологий, является Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016–2020 годы, одобренная постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь № 108 от 2 марта 2016 г. [1]. Данный документ определяет цели, задачи и основные направления развития цифрового банкинга в Республике Беларусь и соответствует долгосрочным задачам экономического развития Республики Беларусь.

Платежная система – это сфера банковской деятельности, которую в наибольшей мере затронула цифровая трансформация. Организация цифровизации банковской сферы в сфере платежей и расчетов в стране осуществляется по следующим направлениям:

- Внедрение методологии стандарта ISO 20022 «Финансовые услуги. Универсальная схема сообщений для финансовой отрасли».
- Развитие межбанковской системы идентификации (МСИ).
- Национальным банком проводится работа по внедрению технологии открытых протоколов интерфейсов прикладного программирования (Open API).
- Сформировано Единое Расчетное Информационное Пространство (ЕРИП).

Ключевым сдерживающим фактором развития направлений цифровизации банковского сектора является высокая стоимость новых разработок. Так как современную экономическую ситуацию нельзя назвать стабильной, то и риски, связанные с разработкой новых технологий иногда сложно полностью учесть.

В рамках представленной работы нами проведено исследование для выявления качества обслуживания клиентов банка посредством ИТ-технологий. Было опрошено 221 человека. В результате проведенного опроса было установлено:

В эпоху цифровизации большая часть пользователей предпочитает использовать мобильные приложения – 68,3 % и услуги интернет-банкинга – 65,6 %. Оплату через инфокиоск так же предпочитают производить меньше, чем классический поход в отделение банка (11,8 % и 13,6 % соответственно).

Результаты исследования показали, что желание клиентов отказаться от отделений классического формата было значительно преувеличено. Было выявлено, что самые ярые приверженцы виртуальных каналов – технически подготовленные потребители – одновременно с этим входят в число наиболее частых посетителей отделений банка. Банковские клиенты в возрасте 30–50 лет в основном пользуются интернет-банкингом – 61 % или мобильным приложением – 54 %.

Многие клиенты не готовы отказаться от индивидуальных консультаций. Некоторые разграничивают вопросы, которые можно решить онлайн, либо только в отделении банка со специалистом. Клиенты также готовы получать виртуальные консультации в отделении при условии, что это не скажется отрицательно на качестве и индивидуальном обслуживании.

Видео является ключевым фактором успеха и возможностью повысить удобство пользования услугами для клиентов, использующих банковские киоски, круглосуточные универсальные банкоматы и виртуальный банкинг следующего поколения на дому и в офисе. Результаты по данному вопросу:

- 65 % опрошенных отметили, что им было бы удобно использование видеоконференций с удаленными экспертами с целью повышения качества консультаций в ситуациях, когда получение качественной консультации в обычном отделении является проблемой;
- 35 % высказались против, предпочитая звонки или классические посещения банка.

В условиях цифровизации банкам крайне важно обеспечивать высокий приоритет для обеспечения конфиденциальности, безопасности и защиты персональных данных своих клиентов. В результате опроса у клиентов банка была отмечена значительная озабоченность по данному вопросу:

- 51,6 % опрошенных всегда озабочены безопасностью своих личных данных;
- 37,6 % – высказались о том, что все зависит от конкретной ситуации, то есть они задумываются об этом лишь иногда;
- 10,9 % опрошенных никогда не были обеспокоены безопасностью и конфиденциальностью своих данных.

Такой высокий уровень обеспокоенности говорит о низкой осведомленности населения о безопасности предоставляемых банковских услуг. Так же можно сказать, что чем выше уровень недоверия, тем меньше население будет прибегать к услугам удаленного доступа. Поэтому банкам не стоит пренебрегать данным вопросом.

Значительный интерес в процессе опроса вызвал вопрос о том, на что в первую очередь обращают внимание при выборе банка. Как оказалось, клиенты прежде всего полагаются на выгоду предлагаемых программ и процентных ставок, на втором месте стоит уровень безопасности банка, что, не удивительно исходя из сделанных выше выводов. Наличие интернет-банкинга и/или мобильного приложения стоит на третьем месте, и как можно понять играет не первостепенную роль в выборе банка. И на последнем месте стоит популярность банка. Отсюда можно сделать

вывод, что клиентам в первую очередь важна безопасность и выгода, тогда как удобства и имидж уходят на второй план.

В конце исследования был оставлен открытым вопрос на тему того, с какими проблемами сталкиваются современные пользователи. Была замечена интересная тенденция в ответах. Значительная часть ответили, что им совершенно непонятен интерфейс интернет-банкинга или мобильных приложений. Так же большинство высказались, что приложения часто может «зависать» или не работать. В связи с этими пунктами для населения намного легче сходить в банк и решить все вопросы со специалистами в отделении. Отсюда следует вывод, что это также может являться «подводным камнем» развития цифровой трансформации.

Обобщая все вышесказанное, можно сделать вывод, что основными сдерживающими факторами в развитии процесса цифровизации банковских услуг в Республике Беларусь, являются: консерватизм и непонимание роли цифровых технологий у части населения, отсутствие достаточного количества квалифицированных банковских кадров, высокая стоимость цифровых технологий. Считаем, что пути преодоления сдерживающих факторов цифровизации банковского сектора – это:

- быстрая реакция банков на постоянно меняющиеся требования клиентов;
- улучшение безопасности банковского сектора;
- создание собственных мобильных операторов для увеличения доходов банка;
- подбор квалифицированных специалистов;
- упрощение интерфейса приложений и интернет-банкинга;
- поднятие уровня финансовой грамотности населения.

Библиографические ссылки

1. Постановление Правления Национального банка «Об одобрении Стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016 – 2020 годы» от 02.03.2016, №108 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/legislation/documents/digitalbankingstrategy2016.pdf>. – Дата доступа: 07.04.2020.
2. О приоритетных направлениях цифровой трансформации и планах Национального банка Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/top/pdf/o-prioritetnyh-napravleniyah-cifrovoy-transformacii-i-planah-nbrb-kalechic-2019.pdf>. – Дата доступа: 09.04.2020.
3. Юзефальчик, И. В. Цифровые финансовые технологии и их роль в повышении доступности финансовых услуг / И. В. Юзефальчик // Банковский вестник. – 2019. – № 5/670. – С. 35–42