

БАНКИНГ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА: БИЗНЕС В ПОСТКОВИДНЫЙ ПЕРИОД

Бичель И. С.

*Белорусский государственный университет, Минск, Беларусь,
e-mail: igor.bichel@gmail.com*

Пандемия COVID-19 стала серьезным вызовом для предприятий малого бизнеса (далее – МБ) во всем мире.

Для банков произошедшее в 2020 г. в части работы с предприятиями малого бизнеса стало ускорением тех изменений, которые уже были на стадии разработки.

В частности, сегодня наблюдается ускорение цифровизации с сопутствующими инвестициями в технологии и платформы, которые обеспечивают эффективность, взаимодействие с клиентами и цифровой обмен информацией, что в конечном счете способствует финансовым учреждениям максимально эффективно работать с клиентами малого бизнеса.

COVID-19 заставил более 75 % из 200 опрошенных банков изменить свою будущую стратегию, уделяя больше внимания цифровизации [1].

На ранних этапах локдауна, когда наблюдался всплеск электронной коммерции, банковский сектор последовал аналогичной тенденции. В этот период все больше людей начали выбирать цифровой банкинг: к концу марта 2020 г. использование мобильных приложений выросло на 72 %, а снятие наличных снизилось на 60 % в конце апреля, по сравнению с периодом начала пандемии [1].

COVID-19 не только привел к изменению банковских привычек потребителей, но и самим банкам также пришлось измениться, сосредоточившись больше, чем когда-либо, на инструментах цифрового банкинга:

- 89 % европейских «банкиров» отметили, что COVID-19 увеличил скорость изменений в банкинге с нескольких лет до нескольких месяцев;
- 54 % банков планируют сократить физическую сеть филиалов;
- 66 % европейских «банкиров» заявили о планах увеличить инвестиции в цифровой банкинг и услуги;
- 84 % европейских «банкиров» отметили, что им нужно ускорить свой внутренний процесс создания токенизированных, виртуальных или физических карт;
- 75 % европейских «банкиров» отметили, что COVID-19 навсегда изменил модели бизнес-банкинга и назвали его «переломным моментом» [1].

Вместе с тем, среди предприятий малого бизнеса наблюдается разочарованность в цифровых банковских услугах. Так, 78 % из 400 опрошенных британский малых предприятий заявили, что вспышка COVID-19 сделала их более зависимыми от цифрового банкинга, чем когда-либо прежде. При этом, 84 % малых предприятий недовольны своим опытом взаимодействия с банками, 75 % малых предприятий говорят, что банки «должны делать больше», чтобы предлагать лучший цифровой опыт [2].

Учитывая растущее недовольство опрошенных малых предприятий, банки должны действовать быстро, чтобы устранить недостатки и использовать эту возможность для оцифровки собственных услуг, иначе возникнет риск потери доли рынка:

- 89 % из 400 опрошенных британских малых предприятий считают, что после COVID-19 важно, чтобы банки предлагали больше цифровых услуг бизнесу;

- 67 % малых предприятий говорят, что, если их банк не может предоставить хорошие цифровые сервисы, они с большей вероятностью перейдут в другой банк;
- 28 % сменили банк за последние два года [2].

При этом основной причиной, которая послужила «триггером» для смены банка были:

- более качественная онлайн- и цифровая поддержка клиентов (31 % из 112 опрошенных);
- более качественные услуги (29%) [2].

Вместе с тем, 68 % из 400 британских малых предприятий говорят, что цифровые сервисы для бизнеса развиты не настолько сильно, как цифровые сервисы для физических лиц [2].

Таким образом, сегодня малые предприятия нуждаются в цифровых банковских услугах. С началом пандемии COVID-19 цифровые каналы для малых предприятий стали практически единственным способом управлять финансами, подавать заявки на кредиты и проводить платежи – поэтому им пришлось адаптироваться, и теперь они не хотят возвращаться к старым методам.

Среди опрошенных 400 британских малых предприятий, основными претензиями в отношении банковских сервисов были:

- ограничения в том, что они не могут делать на цифровых платформах, не платя больше (33 %);
- долгий срок принятия решения о кредитовании и негибкие кредитные предложения (30 %);
- сложность интеграции банковских сервисов с другими бизнес-системами (29 %) [2].

Отвечая на вопрос о своих будущих банковских потребностях и функционале, которые они хотели бы видеть, опрошенные отметили, что наиболее важным является:

- возможность контроля поступлений и списаний со счета в режиме реального времени (82 %);
- возможность отправки и контроля прохождения платежей со счета (80 %);
- возможность интеграции банковских сервисов с другими системами, такими как бухгалтерский учет, для ускорения принятия решений по кредитам (77 %) [2].

Результаты исследования показывают, что малые предприятия хотят большей интеграции, выбора и гибкости цифровых банковских счетов для бизнеса. И, хотя банки предпринимают определенные шаги по улучшению цифровых услуг, необходимо делать еще больше, особенно тем, кому все еще мешает наследие старых сервисов.

По итогам 2020 г. в Республике Беларусь было внедрено 7 инноваций для сегмента малого бизнеса.

а) Платежи.

Сфера платежей лидирует в количестве инноваций. Это неудивительно, учитывая, что в 2020 г. она получила значительный стимул к развитию: из-за закрытия в карантин магазинов, кафе, ресторанов значительно вырос рынок доставки и e-commerce, и, как следствие, объемы и безналичных платежей. Кроме того, бизнесу потребовались более простые и удобные средства приема оплаты, нежели классические терминалы для оплаты картой.

Все это нашло свое отражение в 2 ключевых трендах.

Первый – QR-платежи, позволяющие клиентам максимально быстро делать платежи, используя лишь свой смартфон. Такие решения внедряли Беларусбанк [3], РРБ-Банк [4].

Второй тренд – «превращение» смартфонов в терминалы для приема платежей. Такие решения внедрил Приорбанк [5].

Третий тренд – онлайн-кассы. Их внедрением весьма активно занимались БелВЭБ [6], Белгазпромбанк [7], МТБанк [8] и Приорбанк [5].

б) Нефинансовые услуги.

Значительную роль в этом сегменте инноваций играет онлайн-бухгалтерия и подача отчетности. Их внедрением весьма активно занимались Банк «Решение» [9], Альфа Банк [10], Приорбанк [5].

Важной услугой, особенно в условиях пандемии, является сервис проверки контрагентов. Такие решения внедрил ВТБ-Банк [11].

в) Онлайн-открытие счета и регистрация бизнеса.

Открытие счета онлайн долгое время было определенной «фишкой» небанков и для своего времени это выглядело революционно. В 2020 году, с карантином, ограничением на передвижения и встречи, онлайн-открытие счета стало, по сути, must-услугой. В 2020 г. он появился МТБанке [8], Приорбанке [5], Беливестбанке [12].

г) Финансирование. В 2020 г. онлайн-кредиты для малого бизнеса начал предоставлять БелВЭБ [6].

Таким образом, практически каждый банк в Республики Беларусь, независимо от степени его цифровой зрелости, сосредоточился на улучшении своих цифровых услуг и функционала, необходимого пользователям для управления своими средствами, быстрого доступа к финансированию и интеграции с иными системами. Вместе с тем, цифровых услуг в банках Республики Беларусь реализовано недостаточно в сравнении с зарубежными банками. И посткризис, вызванный COVID-19 дает возможность банкам Республики Беларусь изменить методы ведения бизнеса, и тем самым в дальнейшем опередить конкурентов.

Литература

1. Will COVID-19 be a watershed moment for banking? // Аналитическое Агентство Marqeta [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.marqeta.com/resources/european-banking-survey?fbclid=IwAR0w6P2dOC47g6p3fZTP7WJQVdApFDCK9wA5tjxDw1ppmLeLJzubjZb6feU//> – Минск, 2021. – Дата доступа: 01.04.2021.
2. Business banking done differently // Аналитическое Агентство Marqeta [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.marqeta.com/uk/resources/business-banking//> – Минск, 2021. – Дата доступа: 01.04.2021.
3. Официальный сайт ОАО «АСБ Беларусбанк» [Электронный ресурс] / – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://belarusbank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
4. Официальный сайт ЗАО «Банк РРБ» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.rbb.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
5. Официальный сайт Приорбанк ОАО [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.priorbank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
6. Официальный сайт ОАО «Банк «БелВЭБ» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.belveb.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
7. Официальный сайт ОАО «Белгазпромбанк» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://belgazprombank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
8. Официальный сайт ОАО «МТБанк» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.mtbank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
9. Официальный сайт ЗАО «Банк «Решение»» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://rbbank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
10. Официальный сайт ЗАО «Альфа Банк» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.alfabank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
11. Официальный сайт ЗАО «ВТБ Банк» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.vtb.by> – Дата доступа: 01.04.2021.
12. Официальный сайт ОАО «Беливестбанк» [Электронный ресурс] – Минск, 2021. – Режим доступа: <https://www.belinvestbank.by> – Дата доступа: 01.04.2021.