

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Д. В. Гордя

аспирант, Белгородский государственный национальный исследовательский университет, г. Белгород, Российская Федерация, e-mail: gordya@bsu.edu.ru

Научный руководитель: О. В. Ваганова

доктор экономических наук, профессор, Белгородский государственный национальный исследовательский университет, г. Белгород, Российская Федерация, e-mail: vaganova@bsu.edu.ru

В статье рассматриваются преимущества от реализации розничных банковских продуктов и услуг в цифровом формате, в частности от использования мобильного и Интернет-банкинга. Особое внимание уделено анализу условий санкционного давления, которому оказались подвержены российские коммерческие банки. Приведена оценка лучших мобильных банков по критериям «цифровой офис» и «ежедневные задачи».

Ключевые слова: коммерческие банки; цифровизация; цифровые технологии; мобильный банкинг; Интернет-банкинг.

DIGITALIZATION OF BANKING

D. V. Gordya

PhD Student, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russian Federation, e-mail: gordya@bsu.edu.ru

Supervisor: O. V. Vaganova

PhD in Economics, Professor, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russian Federation, e-mail: vaganova@bsu.edu.ru

The article discusses the benefits from the implementation of retail banking products and services in digital format, in particular from the use of mobile and Internet banking. Particular attention is paid to the analysis of the conditions of sanctions pressure to which Russian commercial banks have been exposed. The evaluation of the best mobile banks according to the criteria of "digital office" and "daily tasks" is provided.

Keywords: commercial banks; digitalization; digital technology; mobile banking; Internet banking.

Введение. Реализация розничных цифровых продуктов и услуг имеет множество преимуществ для коммерческих банков. Во-первых, она позволяет улучшить качество обслуживания клиентов, предоставляя им удобный и быстрый доступ к банковским услугам и продуктам. Например, Интернет-банкинг и мобильные приложения позволяют клиентам осуществлять платежи, переводы и проверять свои балансы в любое время и в любом месте. Это значительно сокращает время на обслуживание клиентов в отделениях банка, что увеличивает эффективность работы банка и уменьшает нагрузку на персонал.

Во-вторых, реализация розничных цифровых продуктов и услуг помогает коммерческим банкам оптимизировать свои затраты и повысить свою прибыльность. Например, использование чат-ботов и искусственного интеллекта позволяет автоматизировать процессы обслуживания клиентов, что снижает затраты на персонал и улучшает качество обслуживания.

Основная часть. Одним из основных направлений цифровизации в банковском секторе является развитие Интернет-банкинга и мобильных приложений. Большинство крупных банков предлагают своим клиентам удобные и функциональные мобильные приложения, которые позволяют осуществлять платежи, переводы, оплачивать услуги и многое другое.

В 2022–2023 г. многие крупные российские банки оказались под санкциями, и их банковские приложения были заблокированы в официальных магазинах приложений [1] (например, App Store, Google Play Market). Так, блокировки затронули мобильные приложения ПАО «Сбербанк», Банк ВТБ (ПАО), АО «Тинькофф Банк», АО «Альфа-Банк», ПАО Промсвязьбанк (ПСБ), ПАО «Совкомбанк», ПАО «ФК Открытие», АО «АКБ «Новикомбанк», ПАО Банк ЗЕНИТ, ПАО «Банк Уралсиб», Банк «Левобережный» (ПАО), ПАО АКБ «Приморье», «СДМ-Банк» (ПАО), ПАО АКБ «Металлинвестбанк», ПАО «МТС-Банк», ПАО «Банк «Санкт-Петербург», Банк «УБРИР» (ПАО) и АКБ «Ланта-Банк» (АО).

Тем не менее, говорить о значительном уменьшении доступности дистанционных каналов обслуживания после внедрения санкций в отношении отечественных кредитных организаций не приходится, поскольку большинство кредитных организации, особенно крупнейших – системно значимых, используют альтернативные варианты предоставления мобильных банков. Можно выделить три основных варианта.

Во-первых, размещение приложения для дальнейшего скачивания на собственном сайте. То есть без посредников в виде профильных магазинов. Во-вторых, интерес к альтернативным платформам, таким как NashStore, RuStore, RuMarket [2]. Речь идет о клиентах, которые пользуются смартфоном на базе ОС Android. В-третьих, дальнейшая поддержка

и развитие Интернет-банкинга (наиболее актуально для клиентов, которые пользуются смартфоном на базе ОС iOS), который в некоторых случаях может быть более функционален и удобен, чем приложение.

В конце 2022 г. Агентство Marksw Webb представило ежегодный рейтинг лучших мобильных банков. Оценка производилась по двум критериям: Digital Office (цифровой офис) и Daily Banking (ежедневные задачи). Оценка по критерию «Digital Office» отражает качество цифрового клиентского опыта при решении задач, для которых обычно требуется поход в офис банка. Оценка по критерию «Daily Banking» отражает качество цифрового клиентского опыта при ежедневном управлении финансами в мобильном банке (таблица) [3].

Топ-10 лучших мобильных банков по критериям Digital Office (цифровой офис) и Daily Banking (ежедневные задачи)

Позиция рейтинга	Наименование банка	Оценка (балл рейтинга)	Позиция рейтинга	Наименование банка	Оценка (балл рейтинга)
Digital Office			Daily Banking		
1	АО «Альфа-Банк»	87,4	1	АО «Альфа-Банк»	85,6
2	ПАО Промсвязьбанк (ПСБ)	78,7	2	ПАО «Ак Барс» Банк	74,8
3	АО «Тинькофф Банк»	76,0	3	ПАО «Совкомбанк»	72,0
4	ПАО «Сбербанк»	73,2	4	АО «Тинькофф Банк»	71,7
5	Банк «УБРиР» (ПАО)	71,1	5	ПАО «Московский кредитный банк» (МКБ)	70,2
6	ООО «ХКФ Банк»	67,7	6	ПАО Промсвязьбанк (ПСБ)	65,6
7	ПАО «Московский кредитный банк» (МКБ)	67,2	7	АО «Почта Банк»	64,0
8	АО «Райффайзенбанк»	65,4	8	ПАО «ФК Открытие»	63,8
9	ПАО «МТС-Банк»,	65,0	9	Банк «УБРиР» (ПАО)	63,5
10	Банк ВТБ (ПАО)	64,1	10	ПАО «Сбербанк»	62,5

Таким образом, исходя из данных таблицы, абсолютный лидер по обоим критериям качества мобильного банкинга – АО «Альфа-Банк», несмотря на введенные санкции и удаление мобильного приложения из официальных онлайн-площадок.

Тем не менее, нельзя не отметить, что развитие ежедневного банкинга замедлилось. Как отмечают эксперты Marksw Webb, только две пользовательские задачи превысили уровень оценки 70 % за счет высоких темпов прошлого года. При этом функциональный уровень для трети за-

дач – ниже 50 % [3]. В прошлом году доля таких задач составляла четверть от общего количества. На прошлогоднем уровне остались удобство поиска, оплата телеком-услуг, настройка списка продуктов. Рынок столкнулся с серьезными ограничениями в бесконтактных платежах, международных транзакциях, обмене валют. Актуальной проблемой остается и безопасность данных клиентов, особенно в условиях санкций и отсутствия возможности обновления программного обеспечения [4]. Однако для решения данной проблемы отечественные банки активно переходят на преимущественное применение российского программного обеспечения [5].

Заключение. В целом, реализация розничных цифровых продуктов и услуг является важным элементом цифровизации коммерческих банков, которые стремятся улучшить качество обслуживания своих клиентов и повысить эффективность своей деятельности. Однако, для успешной реализации этих продуктов и услуг, банки должны уделять большое внимание безопасности данных и качеству обслуживания клиентов.

Тем не менее, несмотря на высокий уровень цифровизации, в российских банках все еще есть некоторые проблемы, связанные с качеством сервиса и безопасностью данных клиентов. Поэтому банки продолжают работать над улучшением своих технологий и процессов, чтобы обеспечить максимальную защиту и комфорт для своих клиентов.

Библиографические ссылки

1. Быканова Н. И., Козарева В. К. Повышение конкурентоспособности государственных банков в условиях санкционного давления // Современные стратегии и цифровые трансформации устойчивого развития общества, образования и науки : сборник материалов V Международной научно-практической конференции. Махачкала, 2023. С. 387–394.

2. Как развивается российский банкинг после блокировки приложений в сторсах [Электронный ресурс] // Интернет-издание VC. RU : сайт. URL: <https://vc.ru/u/10962-34-qsoft/514930-kak-razvivaetsya-rossiyskiy-banking-posle-blokirov-ki-prilozheniy-v-storah> (дата обращения: 05.05.2023).

3. Marksw Webb Mobile Banking Rank [Электронный ресурс] // Консалтинговое агентство Marksw Webb [Электронный ресурс]. URL: <https://marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-2022/> (дата обращения: 05.05.2023).

4. Ваганова О. В., Мельникова Н. С., Дикарева Е. В., Ковалева А. П., Лаврина А. О. Цифровые технологии в банковском бизнесе и проблемы, связанные с ними // Экономика и предпринимательство. 2023. № 1(150). С. 912–916.

5. Импортозамещение информационных технологий в банках [Электронный ресурс] // Аналитическое агентство TAdviser : сайт. URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Импортозамещение_информационных_технологий_в_банках (дата обращения: 10.05.2023).

6. Ваганова О. В., Быканова Н. И., Коньшина Л. А., Гордя Д. В. Влияние новых финансовых технологий на развитие отечественного финансового рынка // Финансовая экономика. 2020. № 6. С. 133–139.

7. Vaganova O. V., Bykanova N. I., Grigoryan A. S., Cherepovskaya N. A. Directions of development of bank technologies applied in the russian market of retail credit services // Revista Publicando. 2018. Т. 15, № 2. С. 1365–1377.

8. Fliginskih T. N., Vaganova O. V., Solovjeva N. E., Bykanova N. I., Ragheed Y., Usatova L. V. The impact of e-banking on performance of banks:evidence from Russia // Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems. 2020. Т. 12, № S4. С. 231–239.