

6. Ваганова О. В., Быканова Н. И., Гордя Д. В., Голубоцких В. Н. Развитие системы Open Banking в России // Современная экономика: проблемы и решения. 2022. № 1(145). С. 27–37.

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

8. Analysis of efficiency indicators of a macro region's economy (on the example of the central federal district) / M. V. Vladyka, O. V. Vaganova, S. A. Kucheryavenko, N. I. Bykanova // The Social Sciences. 2016. Т. 11, № 15. С. 3728–3733.

9. Ваганова О. В., Коньшина Л. А., Белоцерковский Е. Д. Перспективы развития ключевых сегментов финтеха в России // Научный результат. Экономические исследования. 2020. Т. 6, № 2. С. 3–12. DOI: 10.18413/2409-1634-2020-6-2-0-1.

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

УДК 336:330.004

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ

Д. А. Кустиков¹⁾, О. В. Машевская²⁾

¹⁾ студент 2 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: dimakoost@yandex.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, e-mail: omachevskaya@gmail.com

В статье рассматривается роботизация как одно из направлений развития цифровых технологий, которая неразрывно связана с использованием искусственного интеллекта.

Ключевые слова: цифровые технологии; банковский сектор; мобильный банкинг; искусственный интеллект (ИИ); цифровизация.

USE OF DIGITAL TECHNOLOGY IN THE BANKING SECTOR

D. A. Kustikov¹⁾, O. V. Mashevskaya²⁾

¹⁾ 2nd year student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: dimakoost@yandex.ru

²⁾ PhD in economics, associate professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
e-mail: omachevskaya@gmail.com

The article discusses robotization as one of the areas of development of digital technologies, which is inextricably linked with the use of artificial intelligence

Keywords: digital technologies; banking sector; mobile banking; artificial intelligence (AI); digitalization.

Использование цифровых технологий в банковском секторе играет ключевую роль в современном мире и позволяет банкам повышать качество обслуживания клиентов, улучшать операционную эффективность и обеспечивать более надежную защиту финансовых данных.

Одним из основных направлений цифровизации банковского сектора является внедрение роботизации, онлайн-банкинга и мобильных приложений и др. [1, с. 132]. Современные технологии позволяют клиентам банков легко управлять своими счетами, осуществлять платежи, проводить транзакции и получать финансовые отчеты через удобные цифровые каналы в любое удобное время и в любом месте. Это значительно упростило процесс взаимодействия с банком и повысило удовлетворенность клиентов. И несмотря на ряд ограничений приложений Apple Pay и Samsung Pay в нашей стране, клиенты белорусских банков по-прежнему пользуются для оплаты товаров и услуг по средствам телефона. Кроме того, ряд банков до сих пор работают над тем, чтобы упростить проведение финансовых операций и предоставить финансовую свободу для своих клиентов. С их помощью можно проводить оплату смартфоном, а также совершать QR-платежи и переводы. Как например, сервис Swoo, который относительно недавно вышел на белорусский рынок. Данный сервис позволяет совершать бесконтактные платежи смартфоном на Android, а также смартфонами Huawei с фирменной оболочкой EMUI, но пока такая возможность действует только для держателей карт Mastercard. Сервис интегрирован с картами ряда белорусских банков: ЗАО «Альфа-Банк»; ОАО «Белагропромбанк»; ОАО «Белгазпромбанк»; ОАО «АСБ Беларусбанк»; БНБ-Банк; ЗАО «БСБ Банк»; ОАО «МТБанк»; «Приорбанк» ОАО; ОАО «Статусбанк».

При цифровизации банковского сектора активно происходит процесс роботизации бизнеса. Это значимая инновационная тенденция, определяющая будущее развитие банковской отрасли. Технология роботизации позволяет усовершенствовать все рутинные процессы в банковской сфере, требующие ручного труда, и существенно снижать затраты ресурсов. Данное направление связано с искусственным интеллектом, блокчейн-технологиями, интернет вещами и/или облачными решениями.

При этом в отличие от искусственного интеллекта, который фокусируется на имитации мышления, блокчейн-технологии – обеспечивают безопасность и прозрачность данных без центрального управления, а IoT – связывает физический мир с цифровым для оптимизации процессов; облачные технологии – предоставляют гибкие и масштабируемые платформы; что касается роботизации, то она ориентирована на механизацию и автоматизацию действий в реальном мире. Роботы могут взаимодействовать с окружающей средой, выполнять задачи в производственных процессах, а также обеспечивать физическую реализацию принятых решений. Таким образом, роботизация дополняет другие технологии, создавая комплексные и эффективные системы информационных технологий, способные обеспечивать автоматизацию как в виртуальном, так и в физическом пространствах.

Важными эффектами роботизации можно назвать:

- снижение трудозатрат;
- повышение качества работы;
- скорость реакции банка, повышающая лояльность клиентов;
- вовлеченность сотрудников.

В настоящее время банковская сфера считается одной из самых приоритетных для роботизации. Возможности использования решений, как например, RPA будут совершенствоваться, и благодаря развитию этой технологии будут оптимизированы и сложные задачи. Предполагается, что улучшится процесс обработки запросов клиентов, коммуникации с клиентами через роботов-операторов и чат-ботов, а также снизятся трудозатраты и риски бизнеса. Услуги по внедрению роботов будут становиться более доступными, быстрее окупаться и легко интегрироваться с существующей инфраструктурой, обеспечивать совместимость с программным обеспечением и приложениями. Поэтому банкам роботизировать процессы управления становится проще, чем это было еще несколько лет назад. Особенно банкам, которые работают по четко заданным процедурам и строгим требованиям.

Проведенные расчеты аналитиков показали, что внедрение RPA-системы окупается примерно за 6-9 месяцев. Использование данной системы экономит время на обработку данных и повышает эффективность процессов. А проведенный опрос клиентов показал, что они не заметили, что запрашиваемый вопрос или продукт был предложен роботом и ряд процессов в банке стали роботизированы, но клиенты отметили, что задачи стали решаться намного быстрее, и связывают это с тем, что люди стали лучше работать, что в свою очередь, стимулирует рост лояльности к банку [2].

Однако при внедрении RPA следует учитывать возможные риски и ошибки. К наиболее часто встречающимся из них относятся стремление автоматизировать все бизнес-процессы сразу и недостаточная подготовка технической базы и сотрудников-роботизаторов. Тем не менее, RPA являются популярным направлением инвестиций для банков, за счет ускорения и удешевления процессов, повышения эффективности обслуживания клиентов.

Юристы банков также стали обращаться «за помощью» к роботам, поскольку последние, благодаря цифровым технологиям, стали напрямую работать с сайтами судов (так банк стремится минимизировать издержки, поскольку большое количество судебных процессов – это издержки при работе банка). Роботизация коснулась и HR, и даже IT-подразделение получило роботов для тестирования и отработки рутинных операций. Можно сказать, что технологии ведут финансовый сектор к развитию цифровых банков, где сотрудники работают в связке с роботами, которые не ошибаются, не устают, не делают опечаток, сокращая тем самым операционные и иные риски [3]. В то время как специалисты банка могут посвятить свое время более интересным и важным задачам, которые требуют креатива и нестандартного мышления.

Таким образом, использование цифровых технологий в банковском секторе не только способствует совершенствованию услуг для клиентов, но также повышает конкурентоспособность банков и обеспечивает более эффективное управление банковскими операциями.

Библиографические ссылки

1. Зенькова Л. П., Машевская О. В. Трансформация экономической системы в условиях становления цифровой экономики. Минск : ИВЦ Минфина, 2024. 239 с.
2. Машевская О. В. Цифровая трансформация банковской сферы: цифровая валюта // Экономическое развитие России: вызовы и возможности в меняющемся мире : Материалы Международной научно-практической конференции, Краснодар, 24–27 января 2023 года. Краснодар : ИПЦ Кубанского государственного университета, 2023. С. 265–270.
3. Машевская О. В. Цифровизация банковского сектора и финансовая грамотность // Научный результат. Экономические исследования. 2024. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskogo-sektora-i-finansovaya-gramotnost> (дата обращения: 30.04.2024).

УДК 330

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА СТРАН-ЧЛЕНОВ ЕАЭС И ШОС

Е. С. Лантратов¹⁾, Е. Г. Господарик²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: egor.lantratov.04@bk.ru

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, e-mail: gospodarik@bsu.by