

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра финансов и кредита

***«Развитие цифрового банкинга России: проблемы и
перспективы»***

Автореферат магистерской работы

Студента 3 курса экономического факультета
по направлению 38.04.01 Экономика профиль «Финансовое планирование»
Лештаева Александра Сергеевича

научный руководитель:
доцент кафедры финансов и кредита, к.э.н. _____ В.А. Пожаров

Зав. кафедрой финансов и кредита, к.э.н., доцент _____ О.С. Балаш

Саратов 2021

Введение. Актуальность темы. В настоящее время в мире происходит создание глобального цифрового пространства. Данный процесс в большей или меньшей степени охватывает практически все страны мира. Актуальность и жизненность данного процесса доказывается охватом цифровизацией не только экономики, но и всех сфер жизнедеятельности человеческого общества. Несмотря на все возрастающую степень исследуемости данного процесса, необходим поиск угроз и перспектив, которые следует ожидать от цифровизации для развития экономики нашей страны, цифровизации банковской сферы экономики. Реалии сегодняшнего дня – это слияние онлайн- и офлайн- сфер, что ведет к всеобщей подключенности населения. В свою очередь глобализация сегодня означает рост баз данных, доступных человечеству, вхождение в наше жизненное пространство сенсорных устройств. Эти факторы можно смело связать с ожидаемой перспективой цифровизации экономики в целом и банковского сектора в частности.

Глобальное цифровое пространство уже сейчас во всех уголках мира меняет многие сектора экономики, а также технологический уклад и производственные цепочки в них. Приходит все большее понимание невозможности управлять спросом и предложением старыми проверенные временем методами. Глобальное цифровое пространство уже сейчас меняет жизнь до неузнаваемости. Для России актуальным является вхождение в это пространство как достойный полноправный технологически развитый партнер из числа самых передовых стран.

Эффективность применения цифрового банкинга связана с освобождением от множества каналов, связывавших банк с клиентами, что вынуждает банки искать возможность внедрения единого канала для обслуживания клиентов – электронный. Данный канал связи позволяет иметь единую платформу для всех каналов связи. Кроме технического перехода к созданию единой электронной платформы, необходимо было решить ряд

технических задач: приобрести дорогостоящие технологии, запустить цифровой процесс. Кроме того, необходимо подготовить соответствующие кадры, имеющие инновационное мышление в сфере диджитал, повысить финансовую грамотность населения, разработать соответствующую нормативно-правовую базу.

Необходимость научного исследования цифрового банкинга, тенденций и перспектив его развития на российском рынке финансовых услуг, а также проблем сопровождающих этот процесс предопределило необходимость данного исследования.

Объектом исследования явилась банковская система России.

Предмет исследования - процесс цифровизации банковской системы России.

Степень разработанности темы исследования. Исследованию банковской деятельности посвящены труды многих российских ученых, которые с разной степенью полноты рассматривали практические и теоретические аспекты развития банковской системы. Однако, при всей разработанности темы необходимо проанализировать современные технологии развития цифрового банкинга, что и определило цель исследования.

Целью исследования явилось развитие цифрового банкинга России: проблемы и перспективы.

Для достижения этой цели необходимо решить ряд задач: определить понятие «цифровая экономика»; выявить сущность и определить этапы развития цифрового банкинга; проанализировать перспективность различных моделей цифрового банкинга; показать необходимость правового регулирования отношений, формирующихся в цифровом банкинге РФ; проследить процесс трансформации банковской сферы обслуживания; определить характерные особенности работы Тинькофф Банка как лучшего онлайн – банка России; дать анализ использования цифровых технологий банковской сферой России в современных условиях.

Методологическая база исследования включает использование статистических, экономических, научных методов исследований.

Научная новизна исследования состоит в анализе: необходимости современного понимания цифрового банкинга; степени трансформации банковского обслуживания в условиях цифровизации; выявлению проблем создания цифрового банкинга и путей их преодоления.

Проведенное исследование позволило получить следующие результаты, выносимые на защиту:

1. Уточнены понятия и специфика цифрового банкинга.
2. Проанализированы новые банковские цифровые продукты и технологии.
3. Исследована трансформация банков России.
4. Определены проблемы современного периода развития цифрового банкинга, задачи и пути решения.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа (магистерская работа) состоит из трех глав. Первая глава посвящена анализу теоретических основ понятий «цифровая экономика», цифровое банковское обслуживание. Во второй главе проводится анализ использования цифровых технологий в банковской сфере. Третья глава позволяет проанализировать современные проблемы цифрового банкинга и пути их решения.

Работа включает 9 таблиц, 14 рисунков, 118 страниц текста.

Основное содержание работы. Цифровая экономика - часть экономических отношений между компаниями, банками, правительством и населением без длинных цепочек посредников, которые опосредуются современными видами коммуникаций. К ним относятся Интернет, сотовая связь, информационно-компьютерные технологии, связь. Происходит ускорение проведения разнообразных банковских сделок и операций. Появлению и развитию цифрового банкинга, предшествовало первоначальное появление с 1990-ых годов *Интернета и онлайн – банкинга*,

а в последствии, *мобильного банка*. Схожесть цифрового банкинга с ними состоит в том, что все они имеют цифровые приложения.

В России использование *интернет - банкинга («банк на диване»)* охватывает примерно 70% населения. Создание *мобильного банка («банк в кармане»)* явился следующим этапом развития цифровой составляющей банковского дела, благодаря использованию смартфонов и высокоскоростного интернета, созданного банковского API (Application Programming Interface - *интерфейс программирования приложений*).

Дальнейшее развитие интернет-банка связано с эпохой DIGITAL и созданием виртуальных отделений банка, работающих в режиме 24/7 и дающих возможность клиентам обращаться к услугам отделения банка, включая видеочат и видеосвязь. Появляются *новые банковские продукты и услуги*.

Появление цифрового банкинга связано с инновациями в сфере финансовых услуг. Цифровой банк – это виртуальный процесс, сквозная платформа, состоящая из трех частей, всесторонне охватывающая всех участников банковского процесса. К ним относятся потребители и банкиры (передняя часть), программное обеспечение (промежуточная часть), финансовые специальные отделения - управление рисками, разработчики новых продуктов, маркетинга (задняя часть) цифрового банкинга.

Сущность цифрового банкинга состоит в том, что это *целостная система с использованием интернет – технологий, охватывающая банковское обслуживание населения на единой цифровой платформе, с целью изучения и привлечения клиентов банков*. И уже в 2017 году более 70% всех финансовых учреждений на земле считают цифровой банкинг приоритетным.

Компоненты цифрового банкинга: *Digital-стратегия*, объединяющей цифровые и нецифровые ресурсы банков; *Digital-культура* - культура работников банка на всех уровнях, охватывающих все аспекты деятельности; *Digital-пространство* банка, позволяющее объединять все процессы обслуживания клиентов в интернет-банке, в мобильном банке, в банкомате,

платежном терминале, колл-центре и в сети банковских отделений с привлечением API и IT- систем банка. Цифровой банкинг используют в своей деятельности такие крупные и успешные банки как: Тинькофф банк, ПАО Сбербанк, АО «Райффайзенбанк» и другие.

Необанки преодолели корпоративную инертность традиционных банков. Выделяют четыре модели необанков (A, B, C, D), каждый из которых активно использует интернет для создания микроблогов и одноранговых чатов: (WeBank - в Китае, Tesco в Европе; Rakuten в Азиатско-Тихоокеанском регионе и Walmart в США). Из всех моделей только «*Модель D*» представляет полностью цифровой банк, использующий в своих предложениях цифровые технологии, внеофисное банковское обслуживание, цифровые каналы.

Факторы, повлиявших на уровень деятельности необанков в России: развитие интернета в стране и его проникновение на 76% в банковскую сферу; наличие современных смартфонов у 59% россиян, постоянное развитие современных цифровых технологий и др.

Со стороны государственных органов необходим учет современных тенденций, диктуемых цифровизацией, совершенствование законодательных и нормативно-правовых основ обеспечения экономической безопасности банковской сферы.

Будущее банков за созданием экосистем, по примеру ПАО «Сбербанк России», являющегося достаточно большой экосистемой, которая стремится к охвату практически 100% своих клиентов. Трансформация банковской системы обслуживания включает несколько направлений. 1) Обеспечение эффективности внутренних и внешних коммуникаций, что приводит к автоматизации клиентского сервиса. 2) Повышение производительности приложений за счет быстрого внедрения новых банковских продуктов, а также внесения изменений в уже имеющиеся.

Суть трансформации банковского обслуживания заключается в существовании банков без отделений, при минимальном количестве

сотрудников, обслуживания в цифровых дистанционных офисах банка. Это в восемь раз удешевляет операционные расходы банка и составляет 0,2 долл. США. Лидерами являются такие банки как Открытие, Тинькофф Банк, Сбербанк. К таким технологиям относятся: возможность анализа большого объема данных (big data); роботизация (RPA); чат-боты; оптическое распознавание (OCR); искусственный интеллект (AI); интернет вещей (IoT); виртуальную и дополнительную реальность (VR и AR); блокчейн.

Формирование современных экосистем таких как Alibaba, Google, Facebook, Tencent, Amazon, Apple и др. приводит к появлению новых потребительских предпочтений. Экосистемы трансформируются в целостные сервисные компании. Их продуктами становятся финансовые, телеком, страховые, брокерские и IT-услуги. Роль банков состоит в главенствующей позиции как создателя новых технологических платформ.

Тинькофф Банк как полностью цифровой банк, имеет возможность опережать конкурентов в финансовой среде, используя дистанционное обслуживание посредством современных каналов связи. Финансовый рейтинг Тинькофф Банка постоянно растет, только за три месяца 2020 года его активы выросли и составили 643,3 млрд. рублей, а чистая прибыль составила 12,2 млрд. рублей. Результаты финансовой деятельности Тинькофф Банка позволяют ему уйти от просто интернет – банка к новому статусу финансовой лайфстайл - платформы и создать мобильное приложение как элемент стратегии лайфстайл - банкин, что многократно увеличило частоту использования мобильного приложения. Произошел рост транзакционной активности клиентов.

Наша страна не останавливается в развитии финтех-услуг, что соответствует третьему месту в мире по активности их использования. Этому процессу способствует достаточно обширный круг организаций (250), функционирующих в финансовом секторе, 619 кредитных организаций, из которых 570 приходится на банки России. 44,8% российских компаний

финтеха упор делают на оказание услуг по страхованию, а 37,9% -на предоставлении банковских продуктов.

Развитие автоматизации банковских процессов, появление новых форматов обслуживания клиентов банка, использование калькуляторов, онлайн-консультантов, подборщиков вкладов приводят к замене полноценного специалиста банка. Преимуществом такого формата обслуживания является увеличение трафика из поисковой выдачи и социальных сетей.

Цифровой банкинг предполагает использование чатботов для клиентской поддержки как полноценных каналов по обращению клиентов банка еще на стадии вхождения в процесс ознакомления продаж продуктов и услуг банка. Практически четверть российских банков готовы передать часть нагрузки колл-центра ботам, что сэкономит сотни человеко-часов.

Банковский сектор экономики стал создавать информационную архитектуру и дизайн - системы, что явилось прогрессом цифрового банкинга. Цифровой банкинг не мыслим без создания виртуальных структур, как основы цифровых продуктов. Задача «информационных архитекторов» предлагать понятные, удобные в использовании сайты и цифровые приложения.

Цифровые технологии в банковском секторе облегчили процесс оплаты всевозможных платежей. Созданы новые приложения: мобильные кошельки (Venmo, Alipay, Paytm), мобильные платежи (Square, iZettle, Sumup), оформление заказа и оплата онлайн (Stripe, Klarna, Adyent), криптовалюты (биткоин, ether, zCash), а также многочисленные приложения для бронирования билетов (Skyscanner, Авиафлот). Идет активное привлечение социальных сетей. Например, «ВКонтакте» существует функция VK Pay, в Facebook - Messenger, который предоставляет сервис по денежным онлайн-переводам не только в США, но и в Европе. Цифровые технологии позволили банкам расширить сферу своего влияния на такие отрасли как бизнес, торговля, туризм, социальные сети.

Заключение. Анализируя появление на рынке финансовых услуг новых цифровых продуктов, необходимо выделить лидера финансовых технологий – банк Тинькофф, являющийся на сегодняшний день мировым цифровым банком. За 2018-2019 годы этот банк показал высокоэффективную деятельность. Чистая прибыль увеличилась на 10,5 млрд. руб., с 16, 96 млрд. руб. до 27,46 млрд. руб. (на 61,89%). При этом рост активов банка составил 193,64 млрд. руб. (+47,14%). Повышение эффективности своей финансовой деятельности Тинькофф Банка смог уйти от просто интернет – банка к новому статусу –финансовой лайфстайл- платформе. Тинькофф Банк как цифровой банкинг создал гибкие шаблоны, подстраивающиеся под любые события в жизни их клиентов.

С середины двухтысячных годов российская банковская система начала использовать цифровые технологии, активно включившись в процесс цифровизации экономики России. Наша страна не отстает в развитии финтех-услуг, что соответствует третьему месту в мире по активности их использования. Этому процессу способствует достаточно обширный круг организаций, функционирующих в финансовом секторе - 250 организаций. Кроме того, действует 619 кредитных организаций, из которых 570 приходится на банки России. 44,8% российских компаний финтеха упор делают на оказание услуг по страхованию, а 37,9% -на предоставлении банковских продуктов.

Ожидается, что к 2025 году влияние финтех может сказаться на сокращении 30% рабочих мест в банках. Такие примеры уже есть, например, Тинькофф Банк, не имеющий никаких отделений.

Цифровизации банковского сектора за 2017 и 2018 годы убедительно свидетельствуют о росте значимых показателей финансовой деятельности банков. Чистая прибыль всей банковской системы выросла более чем на 70% (с 789,7 млрд. руб. до 1344,8 млрд. руб.), в том числе рост чистой прибыли Сбербанка составил 20,4% (с 674,1 млрд. руб. в 2017 году до 811,3 млрд. руб. в 2018г). Вложение средств в финтех привел к снижению убытков в

банковской сфере на 25,6% (снижение составило 197,4 млрд. руб. за период с 2017 года по 2018 год). По данным bank.ru только за первое полугодие 2018 года вложение инвестиций в развитие финтех составило более 60 миллиардов долларов, что было больше, чем за весь 2017 год. Достижения банковской системы в рассматриваемый период позволили получить прирост по денежным средствам клиентов за рассматриваемый период, что составило 6,3%. При этом рост денежных средства клиентов в 2018 году произошел за счет юридических лиц (12,9%, что выше, чем в 2017 году (5,4%,). Вклад физических лиц был несколько ниже (9,2% в 2018г, но ниже чем в 2017 году -8,0%).

Актуальные проблемы сегодняшнего периода развития цифрового банкинга и пути их решения:

1. Существование мелких банков поставлено под угрозу в связи с появлением финтехкомпаний и необанков, компаний, не имеющих лицензии, но активно предлагающих собственные платежные карты, как, например, «Яндекс.Деньги».

2. Сложность и затратность создания экосистемы приводит к отсутствию единого приложения в банках для покрытия 100% ежедневных финансовых проблем клиентов. Необходимо изыскание новых высокодоходных сегментов помимо чисто финансовых услуг, создание экосистемы, расширяя границы бизнеса.

3. Проблема растущей конкуренции на рынке финансовых услуг заставляет банковскую систему искать более продуктивные пути совершенствования своей банковской деятельности. Выход из этой ситуации видится в процессе постоянного мониторинга поведения пользователей банковских продуктов и услуг, с целью оперативной корректировки своих задач, отражении их на главной странице банка.

4. Проблема наличия специалистов нового уровня для работы в цифровых банках. Решение этой проблемы видится во внедрении финтех-

стартап Lendingkart. Многие прогрессивные решения в этой области уже сегодня используются банками.

5. Проблема малонаселенных и труднодоступных территорий состоит либо в полном отсутствии, либо в недостаточной развитости соответствующей инфраструктуры для перехода к ДБО и обеспечения должного уровня доступности финансовых услуг. Кроме того, менталитет проживающего там населения сказывается на отсутствии у него доверия к новым формам обслуживания. Решение этой проблемы видится в использовании крупными кредитными организациями там своих подразделений, несмотря на сокращение их в крупных городах.

6. Проблема расширения клиентуры банковской системы в условиях растущей конкуренции на рынке финансовых услуг. Новым явлением стало предоставление банковских услуг через отделения почтовой связи по всей России. Такие операции как переводы, снятие и внесение наличных можно осуществлять уже с конца 2018 года более чем в 30 тыс. отделений почтовой связи. Причем нужно отметить достаточно высокий темп прироста операций за 2019 год - в 103,9%, 75% всех действующих почтовых отделений по стране были охвачены совершением данных банковских услуг. Данный процесс продолжился и на начало 2020 года, в 15 тыс. отделений почты стал возможным прием документов по открытию банковского счета, что соответствовало темпам прироста в 47,6%.

7. С 2017 года активно функционируют государственные электронные системы ГИС ЖКХ и ГМП, свыше 90% коммунальных и налоговых платежей проводится в банковских отделениях. Однако одной из современных проблем, тормозящих развитие цифрового банкинга, является низкое наполнение этих электронных систем информацией о потенциальных поставщиках услуг, отсутствует полная интеграция с поставщиками коммунальных услуг. Эта проблема стала особенно очевидной весной 2020 года во время пандемии по коронавирусу - «Covid-19». Хотя следует

учитывать, что 78% всех банковских операций физических лиц приходится именно на платежи за ЖКХ, оплату налогов и штрафов.

Выход видится во внедрении в ДБО этих операций через создания цифровой функции автоплатежа. К сожалению она осуществляется банками достаточно редко. Таким образом, можно констатировать о наличии определенного потенциала развития цифрового банкинга путем перевода в онлайн клиентских операций. Это увеличит количество платежей постоянными клиентами в предложенных банковских приложений.

8. Проблема мошенничестве в банковской сфере, приводящей к снятию со счетов клиентов денежных средств через систему цифрового банкинга. Необходимо своевременное расследование всех фактов мошенничества и повышение финансовой грамотности населения.

9. Существенной проблемой развития цифрового банкинга является совершенствование нормативных требований по обеспечению информационной безопасности. Это особую актуальность приобретает в условиях растущих хакерских атак. Внедрение с 01.01.2018 года ГОСТа об информационной безопасности в банках должно способствовать повышению защиты online-операций.

Развитие цифрового банкинга требует решение следующих задач:

- упрощение ежедневного использования личного кабинета банка и повышение общего уровня знаний клиентов, например, об экосистеме «Тинькофф».

- повышение эффективности онбординга новых клиентов и удержания текущих пользователей.

- увеличение посещаемости банка и количества целевых самостоятельных действий клиентов.

- улучшение механики продвижения продуктов и услуг.

Исходя из определения проблем в развитии цифрового банкинга, задач, стоящих перед банками, можно выделить *следующие направления его совершенствования и определить их дальнейшую перспективность:*

- Внедрение простых и понятных большинству пользователей интерфейсов, в которых он не будет связан с заполнением каких-либо форм.

- Развитие такой банковской услуги как автоплатежи, т.е. получатель платежа инициирует оплату или перевод денежных средств, при этом владелец карты осуществляет процедуру одобрения данной операции.

- Среди пользователей мобильных телефонов все более распространенным является его использование в качестве средства бесконтактной оплаты по технологии NFC.

- Возможность слияния систем ДБО для физических лиц и малого бизнеса.

- Перспективным направлением развития цифрового банкинга является внедрение IT-систем дистанционного банкинга.