

УДК 336.7

ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Козак Ю.Э.

Магистрант направления подготовки 38.04.01 Экономика,

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП), e-mail: juliakozakk@yandex.ru

Научный руководитель: Коханова В.С., доцент, к.э.н.

Аннотация: Ценность исследования обусловлена тем, что в условиях цифровизации в банковском секторе происходят значительные изменения, они отражаются внедрением новых цифровых технологий в процессе оказания банковских услуг и появлением новых видов финансовых продуктов, порождаемых новыми явлениями информационного общества. Целью статьи является выявление новых и эффективных инструментов для усиления финансовой устойчивости кредитных организаций в условиях цифровизации экономики и COVID-19. Кредитные организации, которые развивают цифровую трансформацию ведения бизнеса, налаживают грамотные системы взаимодействия с потребителем, в рамках реализации банковских продуктов находятся в лидерах на рынке и завоевывают авторитет клиентов, что в итоге усиливает финансовую устойчивость и эффективность банка.

Ключевые слова: финансовая устойчивость, кредитная организация, цифровизация, пандемия, самоизоляция, COVID-19.

FINANCIAL STABILITY OF CREDIT INSTITUTIONS IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION

Kozak J.E.

Abstract: The value of the study is due to the fact that in the context of digitalization in the banking sector, significant changes are taking place, they reflect the introduction of new digital technologies in the process of providing banking services and the emergence of new types of financial products generated by the realities of the information society. The aim of the article is to identify new and effective tools to enhance the financial stability of credit institutions in the context of the digitalization of the economy and COVID-19. Credit organizations that develop the digital transformation of doing business, establish competent systems of interaction with the consumer, are among the leaders in the market in the framework of the implementation of banking products and gain the credibility of customers, which ultimately enhances the financial stability and efficiency of the bank.

Keywords: financial stability, credit organization, digitalization, pandemic, self-isolation, COVID-19.

Эффективность кредитной организации в широком понимании означает не только обеспечение ее прибыльности, но и достижение поставленных целей, и решение стратегических задач развития. Вместе с тем

существует взаимосвязь устойчивости банка и его доходности, что в итоге способствует стабильному формированию прибыли банка. В современных условиях результативная работа кредитных организаций невозможна без финансовых технологий, пронизывающих все сферы банковского бизнеса.

В условиях глобализации кредитные организации находятся в самом центре цифровой трансформации. Важность цифровой трансформации обоснована стремлением традиционных банков расширить электронное взаимодействие с клиентами, обеспечить высокий уровень финансовой безопасности, увеличить скорость проведения транзакций, повысить конкурентоспособность банковских услуг в цифровой экономике. На данный момент именно банковский сектор является одним из лидеров в области цифровой трансформации бизнеса (рисунок 1).

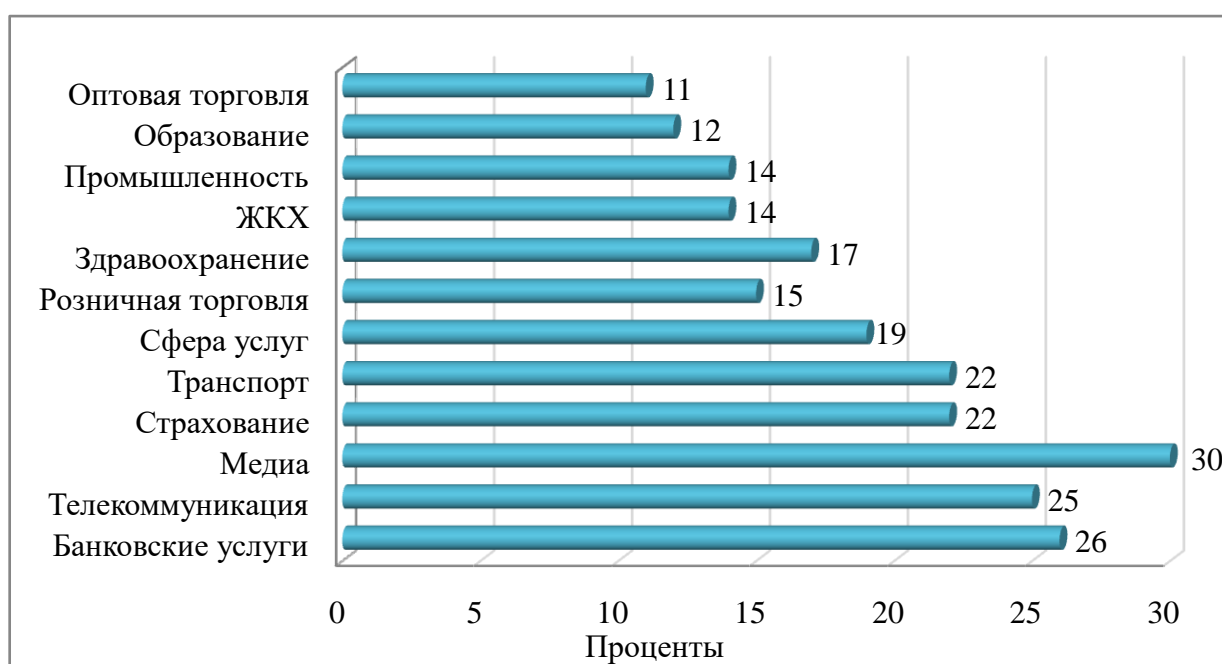


Рисунок 1 – Сравнительная характеристика отраслей экономики в области внедрения цифровых технологий за 2020 год [3]

На данном этапе развития экономики перед кредитными организациями стоит несколько стратегических задач: развитие и расширение цифровых каналов и технологий удаленной работы сотрудников, персонализация банковских сервисов и создание новых IT-платформ. Наиболее применяемыми инструментам цифровизации в банках являются:

искусственный интеллект, чат-боты, роботизация процессов, оптическое распознавание и инструменты анализа больших данных [1].

Цифровая трансформация кредитных организаций в основном направлена на более глубокое понимание потребностей клиентов: населения и организаций. Развитие цифровой трансформации должно быть основано на цифровой стратегии, разработанной с учетом особенностей и потребностей конкретного банка. Применение рациональной стратегии цифрового преобразования позволит банковскому сектору повысить финансовую устойчивость кредитных организаций, и выйти на новый этап развития банковской системы и экономики в целом [4].

Кредитные организации во время пандемии коронавирусной инфекции не только не замедлили, но, наоборот, ускорили процесс модернизации технологий и сервисов.

Рассмотрим инструменты цифровой трансформации кредитных организаций, способствующие эффективности деятельности и росту финансовой устойчивости [2]:

1. Искусственный интеллект. Ранее основными направлениями применения искусственного интеллекта в кредитных организациях был кредитный скоринг, оценка рисков и боты поддержки клиентов. На данный момент в банках применяются и внедряются не только проекты умной клиентской аналитики и персонализации клиентского опыта на основе активности клиентов, а также проводятся проекты оценки эмоций клиента при обслуживании в отделении, «чтения» и «понимания» документов в свободной форме, роботизации бизнес-процессов.

2. Безбумажный банк и электронный документооборот.. Электронный документооборот помог в период самоизоляции помочь банкам не потерять возможность продажи продуктов и услуг: с его помощью продажи ускоряются, так как для получения потребительского кредита клиентам не нужно ехать в отделение банка, а рутинная работа по обработке рукописных документов и форм заменяется мгновенным вводом информации

онлайн, что также способствует и спонтанному оформлению кредитов и их быстрому одобрению.

3. Переход на более углубленный онлайн режим обслуживания. Ограничения, связанные с режимом самоизоляции, привели к падению объема розничного кредитования, и это привело к тому, что появилась острая необходимость схватиться до своего клиента как в момент предпродажи, так и при заключении договора. Кредитные организации, которые заранее были подготовлены к обслуживанию клиентов в онлайн режиме, во время пандемии показали минимальное падение снижения спроса на банковские услуги.

4. Развитие инвестиционных сервисов. Банки будут пилотировать финансовых электронных «консультантов» для расширения возможностей по инвестированию. Из-за пандемии COVID-19 ставки по депозитам падают, и поэтому многие люди заинтересовались инвестициями. Банки подхватили этот тренд и начали открывать собственные биржи. Инвестиционные платформы, в общем, показали интенсивный рост за время самоизоляции, и проникновение этих продуктов будет увеличиваться.

5. Развитие альтернативных каналов продаж. Кредитные организации могут привлекать новых клиентов, проводящих большую часть времени в интернете через альтернативные каналы продаж, с помощью размещения ботов в мессенджерах и социальных сетях. Бот – это развернутая в мессенджере версия мобильного банка, которая позволяет быстро привлечь новых клиентов, например, оформляя им предоплаченные карты за пару кликов. Затем, зная номер телефона нового клиента, банк может продолжить знакомить его с продуктовой линейкой.

Видеопродажи – еще один новый инструмент в вопросе коммуникации с клиентом. В основе этой концепции клиент может пообщаться с сотрудником банка с помощью видеозвонка. Для этого он может сам зайти в мобильный банк и позвонить эксперту, либо же он получает через приложение уведомление о звонке.

б. Новые подходы в противодействии мошенничеству. Применение в работе видеозвонков для общения с клиентами позволило бы банкам сократить проблему, которая только увеличивается с каждым годом – это мошенничество, и оно, в основном, телефонное.

Можно сделать вывод о важности и выгоде цифровой экономики, соответствующей современному этапу развивающегося банковского сектора. Достаточную выгоду от цифровой трансформации могут почувствовать лишь крупные банки, которые добились результата с помощью сокращения стоимости обслуживания клиентов. Это способствует перекрытию затрат, обусловленных внедрением цифровых технологий, и росту финансовой устойчивости кредитных организаций. В отличие от крупных банков, особенностью небольших банков является то, что для внедрения цифровых технологий необходим достаточный объем затрат, а это далеко не всегда окупается.

Библиографический список

1. КПМГ. Цифровые технологии в российских компаниях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://home.kpmg/ru/ru/home/insights/2019/01/digital-technologies-in-russian-companies-survey.html> (дата обращения: 10.01.2021).
2. Основные тренды банковской системы РФ на 2021 год // Банки Сегодня [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://asros.ru/upload/iblock/e87/19081_bankovskayasistemarossii2019_proporsionalnoeregulirovanie.pdf (дата обращения: 14.01.2021).
3. Российская банковская система сегодня: пропорциональное регулирование. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bankstoday.net/last-articles/eshhe-bolshe-tsifrovyyh-tehnologij-osnovnye-trendy-bankovskoj-sistemy-rf-na-2021-god> (дата обращения: 14.01.2021).
4. Matt C., Hess T., Benlian A. Digital Transformation Strategies // Business & Information Systems Engineering. 2015. Vol. 57. № 5. P. 339-343.