

УДК 336

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА СФЕРУ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ЭФФЕКТ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УДАЛЕННЫХ СЕРВИСОВ

Л.Л. Королева, аспирант, 3 курс,

Российский государственный социальный университет,

e-mail: lyudmilalkoroleva@gmail.com

Аннотация: В статье представлен обзор действующих онлайн - платформ в сфере банковских услуг. Рассмотрено влияние цифровизации на качество клиентского сервиса в российских банках в период после пандемии COVID-19. Разобран процесс вовлеченности клиентов при использовании интернет - и мобильного банкинга. Представлены выводы по предпочтениям клиентской аудитории к различным цифровым вариациям удаленного обслуживания.

Ключевые слова: цифровизация, цифровая трансформация, банковские услуги, интернет-банкинг, удаленный сервис, онлайн-платформы.

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON BANKING SERVICES AND THE EFFECT OF USING REMOTE SERVICES

Koroleva L.L.

Abstract: The article presents an overview of the existing online platforms in the field of banking services. The article considers the impact of digitalization on the quality of customer service in Russian banks in the period after the COVID-19 pandemic. The process of customer engagement when using Internet and mobile banking is analyzed. Conclusions on the preferences of the client audience for various digital variations of remote service are presented.

Keywords: digitalization, digital transformation, banking services, Internet banking, remote service, online platforms.

С ростом объема рынка мобильных и бесконтактных платежей, цифровых валют и прочего, запускается процесс цифровой трансформации, что приводит к появлению продуктовых инноваций в банковской отрасли. В научной статье «Цифровая трансформация организации как антикризисная стратегия в условиях неопределенности» Мартынова Б.В. в качестве антикризисных мер рекомендовано переводить бизнес-процессы в онлайн, это поможет сократить и оптимизировать расходы [1].

В нашей статье освещено, как цифровизация уже повлияла на сферу банковских услуг, а так же рассмотрен ее эффект при использовании банковских электронных сервисов.

Почти все банки уже используют современные технологии и инновационные решения:

- Сбербанк с 2016 года активно разрабатывает и внедряет искусственный интеллект во многие процессы: колл-центр, юридические услуги, кредитование, онлайн банкинг и т.д.[2]
- ВТБ ищет новые возможности для сбора и анализа данных клиента, совершенствования сервисов для сотрудников банка, решения в области HR, инструменты b2c – маркетинга и т.д.[3]
- Тинькофф банк – существуют только на удаленной платформе онлайн банкинга, где предоставляют полный спектр финансовых услуг как физическим, так и юридическим лицам.[4]

Целью исследования было показать, как цифровизация уже повлияла на сферу банковских услуг, а так же рассмотреть ее эффект при использовании банковских электронных сервисов.

Задачи исследования:

- Представить определение цифровизации и обозначить ее влияние на сферу банковских услуг.
- Рассмотреть современные технологии, которые используют Банки.
- Проанализировать тенденцию распространения интернет-банкинга среди пользователей и оценить эффект использования удаленных сервисов Банков.

Цифровизация - это процесс преобразования информации в цифровую форму, приводящий к снижению издержек и появлению новых цифровых возможностей. Ее можно рассматривать как тренд эффективного мирового развития. При этом, концепцией развития цифрового банкинга является: клиентоориентированность, персонализация предложения, мобильность, доступность для потребителя. Поэтому, цифровизация сокращает затраты банков на всех уровнях, а с использованием технологий обработки больших данных, позволяет максимально точно формировать портрет клиента и оценивать его потребности.

В цифровом пространстве, банковские операции проводятся значительно быстрее, чем при обращении клиента в офис банка. Оценка потребности и составление портрета клиента приведет к формированию персонализированного предложения, которое уже учитывает все «пожелания» и «особенности» потребителя.[5]

Учитывая COVID-19 и его последствия, банковская система сегодня делает шаги по цифровой трансформации, развивает мобильный и интернет-банкинг. Таким образом, Банки сокращают издержки на содержание Сети отделений дополнительных офисов, поскольку клиенты обслуживаются самостоятельно в цифровом пространстве.

«Безопасно ли хранение денежных средств в цифровом виде?» - этот вопрос, который вызывает споры у потребителей всех возрастных категорий с появлением первых инновационных решений. Безусловно, многих клиентов сегодня отталкивает бумажный документооборот, и они все чаще приходят к цифровому виду банковских услуг, за которым стоит удобство, мобильность, доступность.

Для наглядной оценки текущей ситуации, было проведено социологическое исследование, целью которого было:

1. Выявить распространение цифрового банкинга среди аудитории респондентов от 18 до 22 лет (студенты 1 – 2 курса).
2. Понять, каким банкам респонденты отдают предпочтение и почему.
3. Сделать необходимые выводы.

Всего было опрошено: 54 респондента, в ходе социологического опроса участники отвечали анонимно на 3 вопроса (открытые и закрытые).

1. Используете ли Вы интернет-банкинг?

Ответы: да - 94,4%; нет - 1,9%; Хочу использовать 3,7 %.

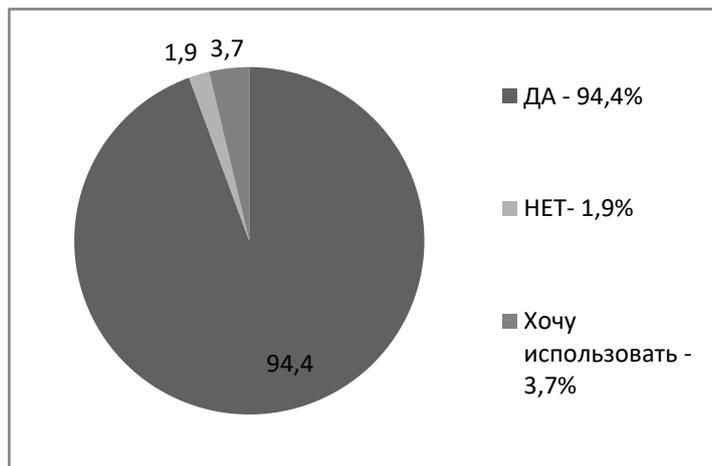


Рисунок 1. *Используете ли Вы интернет-банкинг?*
 Источник: исследование автора

2. Интернет - банк какого (каких) банков Вы используете?

Ответы: Сбербанк - 67,5%; ВТБ банк - 13,0%; Россельхоз банк - 9,1%; Тинькофф банк - 5,2%; другие банки - 5,2 %

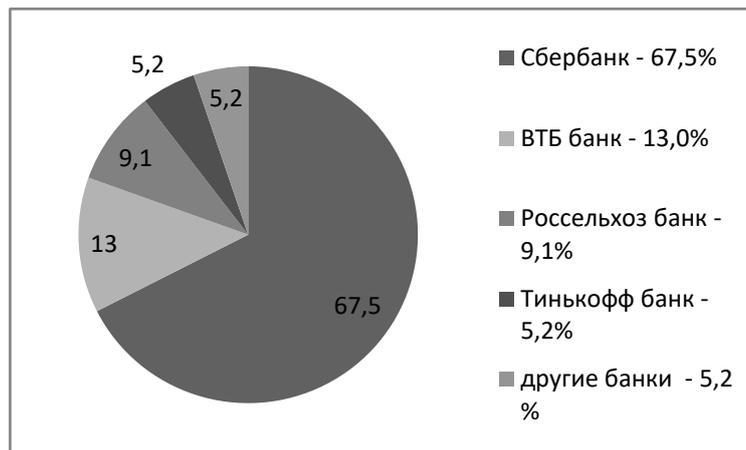


Рисунок 2. *Интернет - банк какого (каких) банков Вы используете?*
 Источник: исследование автора

3. Считаете ли вы хранение денежных средств в цифровом виде безопасным?

Ответы: да – 44,4%; нет – 7,4%; зависит от банка – 42,6%.

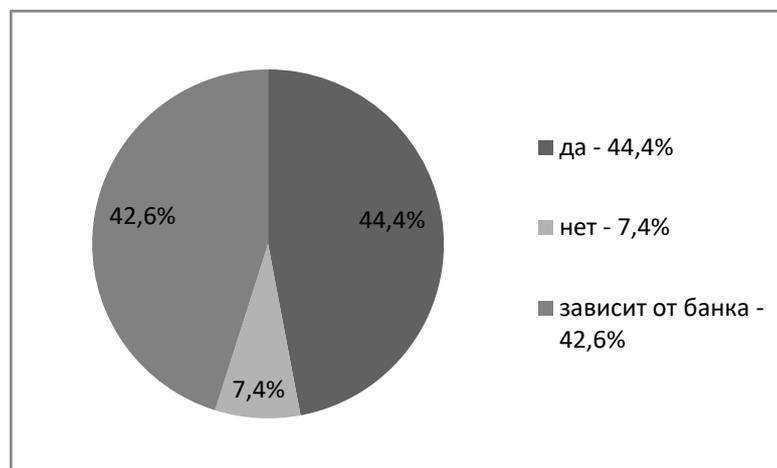


Рисунок 3. Считаете ли вы хранение денежных средств в цифровом виде безопасным?
 Источник: исследование автора

После проведения социологического опроса, можно сделать следующие выводы:

1. Большинство опрошенных респондентов, а именно, 94,4 %, являются пользователями интернет-банкинга (рис. 1).
2. Сбербанк – является лидером по предоставлению онлайн-сервисов среди всех опрошенных - 67,5% (рис. 2).
3. Большинство опрошенных – 44,4% (рис. 3) доверяют безопасности хранения своих денежных средств в цифровом виде, но 42,6% считают, что конфиденциальность и безопасность зависит от выбранного банка.

Рассмотрев влияние процесса цифровизации на сферу банковских услуг, можно сделать вывод, что за счет цифровой трансформации и внедрения новых технологий происходит совершенствование бизнес-моделей и концепций развития банковского сектора: от появления интернет-банкинга до смешанных онлайн – платформ.

Развитие интернета вещей, искусственного интеллекта, социальных сетей и мобильных решений – открывает огромные возможности для представителей финансовых услуг. И, если банк хочет «удержать своего клиента» или привлечь нового, он должен трансформировать свой бизнес, внедряя новые цифровые технологии уже сегодня.

Библиографический список

1. Мартынов Б.В. Цифровая трансформация организации как антикризисная стратегия в условиях неопределенности // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2020. – №2. – С. 301-305. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43033242>.

2. Искусственный интеллект в Сбербанке – URL: <http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%98%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%81%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B2%D0%A1%D0%B1%D0%B5%D1%80%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5> (дата обращения – 08.02.2021).

3. Какие решения ищет ВТБ. –URL: <https://vtb.iidf.ru/> (дата обращения – 08.02.2021)

4. Тинькофф банк – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B8%D0%BD%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%84%D1%84%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA>(дата обращения – 08.02.2021)

5. Макаренко Г. Как инновации изменяют банковскую отрасль России. – URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5d63fd8f9a7947e067daea90> (дата обращения - 02.06.2020).