

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ИНФОРМАТИКИ

GENERAL ISSUES OF COMPUTER SCIENCE

УДК 338.45:622.3

DOI 10.21685/2307-4205-2019-2-13

Е. В. Ширинкина

ОЦЕНКА ТЕНДОВ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ФИНАНСОВОЙ ОТРАСЛИ

E. V. Shirinkina

ASSESSMENT OF DIGITAL TRANSFORMATION TRENDS IN THE FINANCIAL INDUSTRY

Аннотация. *Актуальность и цели.* Актуальность проведенного в данной статье исследования обусловлена тем, что цифровая революция подрывает устои банковской системы и ставит традиционных игроков перед необходимостью радикальных реформ. Объектом настоящего исследования являются мировые тенденции цифрового развития финансовой отрасли, ибо их верная интерпретация позволит выработать пути повышения уровня цифровизации, способствующей быстрому проведению преобразований. *Материалы и методы.* В ходе исследования трендов цифровой трансформации финансовой отрасли использованы данные Всемирного Банка, исследования опроса розничных клиентов банковского сектора, аналитику Корпоративного университета Сберабанка, данные IBM, данные международного рейтинга финансовой грамотности населения Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). *Результаты.* Проведенный анализ показал: 1) по проникновению дистанционного банковского обслуживания Россия отстает от наиболее развитых рынков на 4–6 лет, однако при этом в России активно развивается сегмент банковских клиентов, использующих цифровые технологии для удаленного доступа; 2) в России продажи банковских услуг в цифровых каналах недостаточно диверсифицированы. Одним из препятствий для быстрого распространения цифровых каналов банковского обслуживания является невысокая финансовая грамотность россиян и недоверие к безналичным расчетам; 3) в России проникновение дистанционного банковского обслуживания отстает от проникновения Интернета, что указывает на потенциал его дальнейшего роста. *Выводы.* В условиях дальнейшего развития финтех-сектора и распространения цифровых техно-

Abstract. *Background.* The relevance of the research carried out in this article is due to the fact that the digital revolution is undermining the foundations of the banking system and confronting traditional players with the need for radical reforms. The object of this study is the global trends in the digital development of the financial industry, because their correct interpretation will help to work out ways to improve the level of digitalization that contributes to the rapid implementation of transformations. *Materials and methods.* The study of trends in the digital transformation of the financial industry used data from the World Bank, a McKinsey study of a survey of retail customers of the banking sector, analytics from the Sberbank Corporate University, IBM data, data from the International Financial Literacy Rating of the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). *Results.* The analysis showed: 1) according to the penetration of remote banking services, Russia lags behind the most developed markets by 4–6 years; however, at the same time, the segment of banking customers using remote access is actively developing in Russia; 2) in Russia, sales of banking services in digital channels are not sufficiently diversified. One of the obstacles to the rapid spread of digital channels of banking services is the low financial literacy of Russians and distrust of non-cash payments; 3) in Russia, the penetration of remote banking services lags behind the penetration of the Internet, which indicates the potential for its further growth. *Conclusions.* In the conditions of further development of the FINTECH sector and the spread of digital technologies, traditional banks have several possible ways of development. The most universal development option is the transformation of traditional banks into fully digital ones, which provide a wide range of classic financial products and services.

логий у традиционных банков есть несколько возможных путей развития. Наиболее универсальный вариант развития – превращение традиционных банков в полностью цифровые, которые предоставляют широкий спектр классических финансовых продуктов и услуг.

Ключевые слова: цифровизация, финансовая отрасль, банковская система, цифровые компетенции, оценка, тенденции.

Keywords: digitalization, financial industry, banking system, digital competencies, assessment, trends.

Введение

В эпоху цифровой экономики большинство российских банков в той или иной мере уже запустили процессы цифровых преобразований, однако у них разные шансы на успех: крупные банки используют преимущества своего масштаба и солидных бюджетов на цифровые технологии; для небольших банков дорогостоящая цифровизация имеет далекий горизонт окупаемости и создает большую нагрузку на их финансовый результат в краткосрочной перспективе [1–3].

В настоящее время складываются благоприятные условия для цифровой трансформации финансовой отрасли. Массовый переход российских клиентов на использование дистанционных каналов обслуживания – отличный шанс для банков предложить им новые технологии и современные цифровые продукты. Успех здесь зависит в первую очередь от самих кредитных организаций – амбициозности поставленных целей, наличия необходимых ресурсов для их достижения, эффективности усилий по формированию корпоративной культуры, способствующей быстрому проведению преобразований.

Достоинством цифровизации финансовой отрасли, будь то продажи новых продуктов или сервисное обслуживание в отделениях финансовых институтов, позволяет сократить их стоимость на 40–60 %. Клиентский опыт также улучшается за счет сокращения времени, необходимого для получения продукта или услуги, количества документов и контактов клиента с банком. Цифровые технологии повышают скорость и удобство оказания финансовых услуг, что способствует укреплению отношений банков со своими клиентами и партнерами. Согласно исследованию McKinsey, проведенному во Франции, розничные банки, активно развивающие дистанционные каналы обслуживания, смогли опередить традиционные кредитные учреждения по индексу потребительской лояльности Net Promoter Score в среднем на 15–60 пп. В корпоративном секторе применение технологии блокчейн позволило сократить время проведения международной торговой сделки в форме аккредитива примерно в 40 раз – с 7–10 дней до 4 ч (по данным Barclays, 2016 г.) [4].

Для того, чтобы определить основные драйверы российского цифрового развития, обратимся к глобальным трендам, происходящим в финансовой отрасли в цифровой экономике.

Методика исследования

Российские банки находятся сегодня «на низком старте» и обладают прекрасной возможностью быстро перевести клиентов на современные каналы дистанционного обслуживания. Доля клиентов, регулярно пользующихся дистанционным банковским обслуживанием, в России незначительна, но стремительно растет благодаря множеству благоприятных факторов. Кроме того, цифровая трансформация дает толчок к развитию портфеля продуктов и снижению кредитных рисков. По проникновению дистанционного банковского обслуживания Россия отстает от наиболее развитых рынков на 4–6 лет. По данным Всемирного банка, в странах Северной Европы, Австралии и США дистанционными банковскими услугами активно пользуются около 60 % клиентов (рис. 1).

В России таких клиентов вдвое меньше, несмотря на рост данного показателя в полтора раза с 2014 г. При этом лидирующие по проникновению дистанционного обслуживания российские банки более чем в два раза опережают конкурентов. В России проникновение дистанционного банковского обслуживания отстает от проникновения Интернета, что указывает на потенциал его дальнейшего роста.

Уровень проникновения дистанционного банковского обслуживания в России сильно отстает от уровня распространенности Интернета, а значит, обладает серьезным потенциалом роста. Быстрому переходу на цифровое банковское обслуживание в России благоприятствуют многие факторы, прежде всего готовность потребителей покупать банковские продукты через Интернет. Согласно проведенному McKinsey в 2016 г. опросу, доля розничных клиентов банковского сектора среди городских интернет-пользователей в России составляет 65 % – это сравнимо с показателями стран Ев-

ропы (60–70 %) и выше, чем в Северной Америке (55 %). Особенностью российского рынка является популярность такой инновации, как банки без отделений (direct banking). Например, «Тинькофф» – крупнейший независимый банк такого рода в мире, занимает 12-е место среди банков России по объему розничного кредитного портфеля и второе – по выпуску кредитных карт. На российском рынке уже распространены современные и удобные мобильные и онлайн-приложения с широким спектром функциональных возможностей.



Рис. 1. Доля клиентов банков, воспользовавшихся каким-либо цифровым каналом, % [5, 6]

Наш анализ показал, что мобильные приложения крупнейших российских банков имеют в 1,5–2 раза больше функций транзакционного обслуживания, чем аналогичные приложения крупнейших европейских банков (рис. 2).

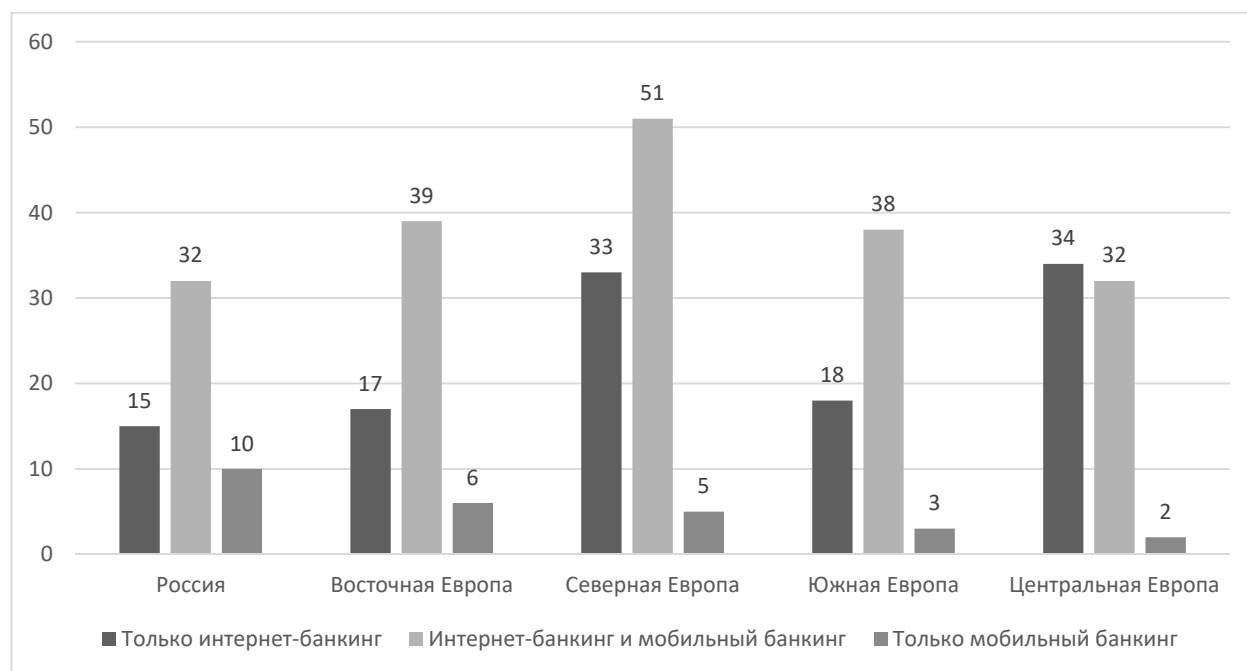


Рис. 2. Проникновение цифровых каналов в банковской системе, % респондентов* (* – доля респондентов, использовавших интернет-банкинг и/или мобильный банкинг хотя бы один раз за последние три месяца) [7]

В целом у России самый низкий уровень проникновения цифровых каналов по сравнению с другими регионами. При этом в России активно развивается сегмент банковских клиентов, использующих для удаленного доступа только мобильное приложение: доля таких респондентов составляет 10 %, что является самым высоким показателем среди других рынков. У многих российских клиентов отсутствует свойственная потребителям банковских услуг на Западе привычка поддерживать личные отношения со «своим представителем банка» или использовать колл-центр для осуществления транзакций. Это создает предпосылки для более динамичного развития цифровых банковских сервисов и роста числа их клиентов.

Россия уже опережает европейские страны по доле клиентов, использующих для удаленного банковского обслуживания только мобильный канал. В России самым быстрорастущим каналом является мобильный банкинг: за период с 2014 по 2016 г. уровень его распространенности вырос втрое. При этом, согласно данным исследования McKinsey, уже сейчас 10 % россиян используют для дистанционного самообслуживания только мобильные приложения. Для многих новых пользователей мобильный канал самообслуживания становится первым и единственным.

Такая ситуация нетипична для традиционных рынков финансовых услуг и дает российским банкам шанс, сконцентрировав усилия, успешно перевести своих клиентов на обслуживание через мобильные приложения, минуя интернет-банкинг и колл-центры. Развитие дистанционных каналов обслуживания открывает банкам значительные возможности в сфере продаж. Несмотря на то, что сегодня по доле продаж банковских продуктов через Интернет Россия сопоставима с другими странами с обширной территорией (в 2016 г. этот показатель в России, Австралии и США находился в диапазоне 10–20 %), лишь 5 % цифровых продаж приходится на банковские сайты для внешних пользователей (в Австралии – 55 %, в США – 62 %). Основной финансовый продукт, который россияне приобретают через Интернет, – это депозиты (92 % всех цифровых продаж), в то время как доля продаж кредитных и прочих продуктов (дебетовых карт, страховок и др.) составляет всего 8 %. Для сравнения, в Польше эта доля составляет 18 % [4].

Эти примеры говорят о том, что потенциал увеличения продаж кредитных и других продуктов через Интернет у российских банков пока еще не полностью реализован (рис. 3).

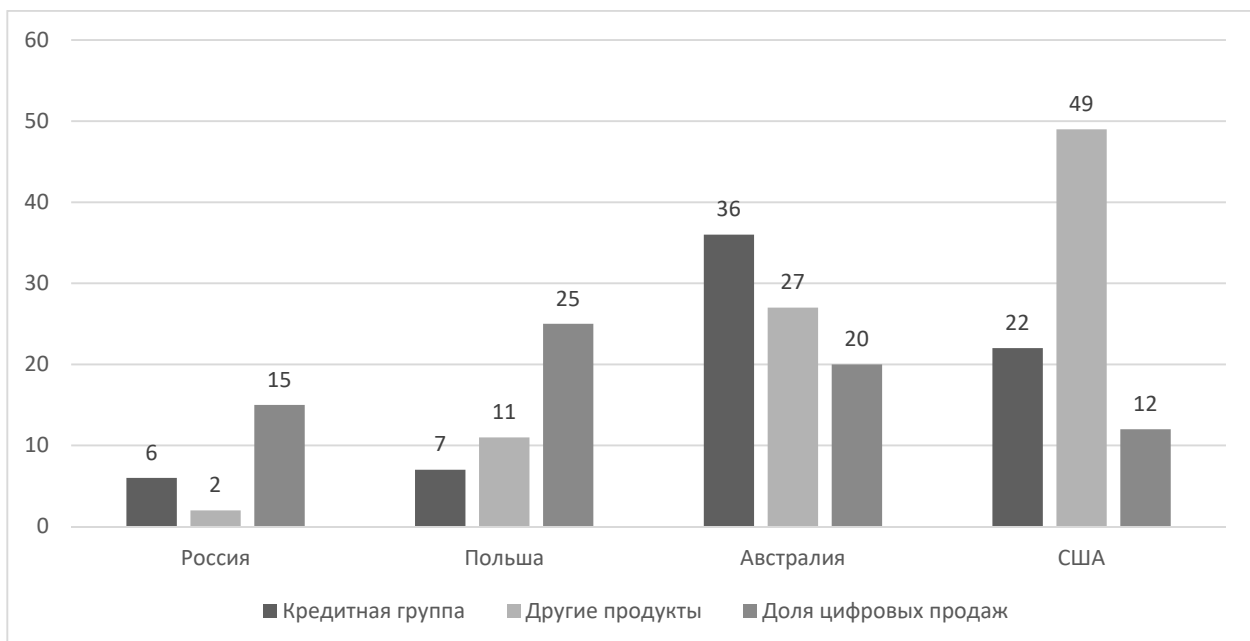


Рис. 3. Структура продаж в цифровых каналах по продуктовой группе [7, 8]

Очевидно, что в России продажи банковских услуг в цифровых каналах недостаточно диверсифицированы. Одним из препятствий для быстрого распространения цифровых каналов банковского обслуживания является невысокая финансовая грамотность россиян и недоверие к безналичным расчетам.

В международном рейтинге финансовой грамотности населения Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) за 2016 г. Россия занимает 25-е место из 29, уступая таким стра-

нам, как Малайзия и Грузия. О низком уровне доверия к безналичным расчетам говорит и то, что 71 % объема операций с использованием платежных карт в России приходится на снятие наличных (по данным ЦБ РФ на конец 2016 г.). Банкам необходимо помогать своим клиентам в освоении дистанционного обслуживания, упрощать связанные с ним процессы и интерфейсы, а также продолжать работу над оптимизацией ценообразования, стимулируя клиентов отказываться от транзакционного обслуживания в отделениях.

Готовность российских пользователей к переходу на цифровые каналы банковского обслуживания упрощает процесс взаимодействия банка с клиентами и открывает широкие возможности для увеличения онлайн-продаж банковских продуктов, которые пока недостаточно широко представлены на российском рынке. К таковым относятся ипотечное кредитование, управление частным капиталом (в том числе финансовые инвестиции), РКО и другие продукты для малого и среднего бизнеса.

Благоприятным фактором станет улучшение нормативной базы, регулирующей взаимоотношения с клиентами по дистанционным каналам, и деятельность финтех-компаний. Успешные программы цифровой трансформации предполагают наличие амбициозных целей, достаточных ресурсов для их достижения, а также пристального внимания со стороны высшего руководства – часто в виде назначения руководителя на уровне правления, который будет нести ответственность за программу, обеспечивая контроль за ней и курируя ее наряду с другими стратегическими задачами банка. Основой такой трансформации становятся не только создание новых клиентских интерфейсов и автоматизация процессов, но и внедрение методики Agile в сфере разработки, поощрение междофункционального взаимодействия, внедрение в корпоративную культуру принципов дизайн-мышления (design-thinking), требующих глубокого понимания клиентских потребностей, быстрого создания прототипов новых решений и постоянного тестирования их совместно с конечными пользователями. Кроме того, важным фактором является умение активно взаимодействовать с технологическими компаниями в рамках совместной разработки и внедрения инновационных решений, аутсорсинга инноваций или других форм сотрудничества. Например, небольшие финансовые организации, которые не могут позволить себе модернизацию собственной ИТ-системы, могут воспользоваться услугами компаний, предоставляющих технологические решения в формате аутсорсинга – от облачных услуг по хранению и обработке данных до применения передовых аналитических методов для анализа больших данных. Другими стратегическими партнерами банков станут (и тому уже есть примеры) агрегаторы пользовательской информации (например, социальные сети и операторы связи), предоставляющие доступ к внешним данным о клиентах с целью повышения точности кредитного скоринга, перекрестных продаж и т.д.

Полученные результаты

Проведенный анализ показал:

- 1) по проникновению дистанционного банковского обслуживания Россия отстает от наиболее развитых рынков на 4–6 лет, однако при этом, в России активно развивается сегмент банковских клиентов, использующих дистанционные каналы для удаленного доступа;
- 2) в России продажи банковских услуг в цифровых каналах недостаточно диверсифицированы. Одним из препятствий для быстрого распространения цифровых каналов банковского обслуживания является невысокая финансовая грамотность россиян и недоверие к безналичным расчетам;
- 3) в России проникновение дистанционного банковского обслуживания отстает от проникновения Интернета, что указывает на потенциал его дальнейшего роста [9].

Заключение

В условиях дальнейшего развития финтех-сектора и распространения цифровых технологий у традиционных банков есть несколько возможных путей развития. Наиболее универсальный вариант развития – превращение традиционных банков в полностью цифровые, которые предоставляют широкий спектр классических финансовых продуктов и услуг. Большинство крупнейших российских банков придерживаются именно этого направления.

Благодаря цифровой трансформации всех уровней бизнеса и применению новых технологических решений банки смогут усовершенствовать текущие предложения клиентам. Однако для успешного преобразования в полностью цифровой универсальный банк финансовым организациям

необходимо обладать достаточными профессиональными компетенциями широкого профиля. Кроме того, определяющим фактором успеха на российском рынке является скорость сокращения «цифрового разрыва».

Библиографический список

1. Майстер, В. А. Роль интеллектуального капитала в технологическом оснащении производства / В. А. Майстер, Е. В. Ширинкина // Надежность и качество сложных систем. – 2016. – № 1 (13). – С. 107–113.
2. Ширинкина, Е. В. Особенности функционирования промышленных предприятий в цифровой экономике / Е. В. Ширинкина // Экономика в промышленности. – 2018. – Т. 11. – № 2. – С. 143–150.
3. Shirinkina, E. Management of human capital in the national economy: Estimation and simulation / E. Shirinkina, A. Kodintsev // Revista Espacios. – 2018. – Vol. 39, iss. 44. – P. 28.
4. Обучение цифровым навыкам: глобальные вызовы и передовые практики. Аналитический отчет / В. С. Кат'кало, Д. Л. Волков, И. Н. Баранов, Д. А. Зубцов, А. В. Липчанский, Е. В. Соболев, В. И. Юрченков, А. А. Старовойтов, П. А. Сафронов. – Москва : АНО ДПО «Корпоративный университет Сбербанка», 2018 – 136 с.
5. Статистическая информация The World Bank Group / Всемирный банк. 2017. – URL: <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&series=it.net.user.p2&country=>
6. Frisiani, G. A future for mobile operators: The keys to successful reinvention / G. Frisiani, J. Jubas, T. Lajous, P. Nattermann. – McKinsey, 2017. – URL: <http://www.mckinsey.com/industries/telecommunications/our-insights/a-future-for-mobile-operators-the-keys-to-successfulreinvention>.
7. Digital McKinsey. – URL: <http://www.mckinsey.com/global-locations/europe-andmiddleeast/russia/ru/our-work/mckinsey-digital>
8. IBM Institute for Business Value. Facing the storm. Navigating the global skills crisis. – 2016. – URL: <http://blog.oxfordeconomics.com/>
9. Майстер, В. А. Цифровая трансформация финансовой отрасли как фактор конкурентоспособности / В. А. Майстер, Е. В. Ширинкина // Труды Международного симпозиума Надежность и качество. – 2018. – Т. 2. – С. 269–271.

References

1. Mayster V. A., Shirinkina E. V. *Nadezhnost' i kachestvo slozhnykh system* [Reliability and quality of complex systems]. 2016, no. 1 (13), pp. 107–113. [In Russian]
2. Shirinkina E. V. *Ekonomika v promyshlennosti* [Economy in industry]. 2018, vol. 11, no. 2, pp. 143–150. [In Russian]
3. Shirinkina E., Kodintsev A. *Revista Espacios* [Space Magazine]. 2018, vol. 39, iss. 44, p. 28.
4. Kat'kalo V. S., Volkov D. L., Baranov I. N., Zubtsov D. A., Lipchanskiy A. V., Sobolev E. V., Yurchenkov V. I., Starovoytov A. A., Safronov P. A. *Obuchenie tsifrovym navykam: global'nye vyzovy i peredovye praktiki. Analiticheskiy otchet* [Digital skills training: global challenges and best practices. Analytical report]. Moscow: ANO DPO «Korporativnyy universitet Sberbanka», 2018, 136 p. [In Russian]
5. *Statisticheskaya informatsiya The World Bank Group* [Statistical information of The World Bank Group]. The World Bank Group. 2017. Available at: <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&series=it.net.user.p2&country=>
6. Frisiani G., Jubas J., Lajous T., Nattermann P. *A future for mobile operators: The keys to successful reinvention*. McKinsey, 2017. Available at: <http://www.mckinsey.com/industries/telecommunications/our-insights/a-future-for-mobile-operators-the-keys-to-successfulreinvention>.
7. *Digital McKinsey*. Available at: <http://www.mckinsey.com/global-locations/europe-andmiddleeast/russia/ru/our-work/mckinsey-digital>
8. *IBM Institute for Business Value. Facing the storm. Navigating the global skills crisis*. 2016. Available at: <http://blog.oxfordeconomics.com/>
9. Mayster V. A., Shirinkina E. V. *Trudy Mezhdunarodnogo simpoziuma Nadezhnost' i kachestvo* [Proceedings of the International Symposium Reliability and quality]. 2018, vol. 2, pp. 269–271. [In Russian]

Ширинкина Елена Викторовна

кандидат экономических наук, доцент,
заведующий кафедрой менеджмента и бизнеса,
Сургутский государственный университет
(628426, Россия, г. Сургут, просп. Ленина, 1)
E-mail: shirinkina86@yandex.ru

Shirinkina Elena Viktorovna

candidate of economic sciences, associate professor,
head of sub-department of management and business,
Surgut State University
(628426, 1 Lenin avenue, Surgut, Russia)

Образец цитирования:

Ширинкина, Е. В. Оценка трендов цифровой трансформации финансовой отрасли / Е. В. Ширинкина // Надежность и качество сложных систем. – 2019. – № 2 (26). – С. 114–120. – DOI 10.21685/2307-4205-2019-2-13.
