

УДК 332.145

Е.С. Вдовина, А.А. Попкова

Тамбовский государственный технический университет, г. Тамбов, email: vdovina-e@bk.ru

ТРАНСФОРМАЦИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА В ПЕРИОД КОРОНАВИРУСА

Ключевые слова: банковская ликвидность, цифровые технологии, цифровизация банковского бизнеса.

Статья посвящена внедрениям в деятельность банка цифровых новаций, с целью обеспечения эффективной работы банковского сектора в период пандемии. Пандемия коронавирусной инфекции оказала глобальное негативное воздействие на российскую экономику, так же это затронуло и банковский сектор. Карантинные и ограничительные меры повлекли за собой сокращение совокупного спроса на различные банковские услуги, увеличение доли безработных, и как следствие закрытие большого числа субъектов предпринимательской деятельности, соответственно отток клиентов в банковской сфере. В статье рассмотрены методы оптимизации и эффективности банковской деятельности, с целью укрепления позиций и привлечения клиентов.

E.S. Vdovina, A.A. Popkova

Tambov State Technical University, Tambov, email: vdovina-e@bk.ru

TRANSFORMATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES OF THE BANKING SECTOR DURING THE CORONAVIRUS PERIOD

Keywords: banking liquidity, digital technologies, digitalization of the banking business.

The article is devoted to the introduction of digital innovations into the activities of the bank, in order to ensure the efficient operation of the banking sector during a pandemic. The coronavirus pandemic has had a global negative impact on the Russian economy, as well as the banking sector. Quarantine and restrictive measures led to a decrease in the aggregate demand for various banking services, an increase in the share of unemployed, and, as a consequence, the closure of a large number of business entities, respectively, the outflow of clients in the banking sector. The article discusses methods of optimization and efficiency of banking activities in order to strengthen positions and attract customers.

В период коронавируса в стране было создано большое количество цифровых систем и сервисов, направленных в том числе и на реализацию мер поддержки и граждан.

Важно отметить, что информационные платформы в целом успешно справились с поставленными перед ними задачами. Однако можно выделить целый ряд факторов, негативно повлиявших на оказание мер поддержки гражданам и бизнесу с помощью цифровых сервисов.

На рисунке 1 представлен ряд проблем реализации мер поддержки в период пандемии с помощью электронных сервисов.

Невысокий охват населения страны услугами Интернета. Цифры глобального отчета Digital по итогам 2020 года свидетельствуют о том, что в России доступ к Интернету имеется у 81% населения или у 118 млн. человек. Для сравнения

в развитых странах данный показатель превышает порог в 95% населения [2].

Другими словами, можно предположить, что в период пандемии услуги специализированных сервисов поддержки по причине невысокого уровня охвата населения сетью Интернет были недоступны как минимум для 1 из 5 граждан страны [3].

Основная причина подобной статистики, с одной стороны, кроется в географических особенностях нашей страны. В тоже время, с другой стороны, для монополистов, оказывающих услуги сети Интернет для населения, просто нерентабельно «тянуть всемирную паутину» в отдаленные и труднодоступные уголки России.

Основным элементом цифровой трансформации банковских услуг стало масштабное расширение функционала мобильных приложений. В функционал приложений стали активно включаться

не только возможности оформления банковских продуктов и услуг, но и получения различных отчетов, справок, выписок и другой документации.

Во-первых, банки были просто вынуждены в кратчайшие сроки перейти на дистанционный формат работы, чтобы эффективно взаимодействовать с клиентами, поэтому внедрение сервисов, позволяющих это реализовать, стало залогом дальнейшей деятельности. Таким образом, за период с 2020 по 2021 год количество пользователей, которые впервые установили мобильное банковское приложение, увеличилось примерно на 20%, а общее количество пользователей мобильных банковских сервисов выросло в районе 30%. Также увеличилось количество активных пользователей, тех, кто использует приложение в качестве основного канала коммуникации с банком, – их стало около 50%. Мобильные технологии стали осваивать даже пенсионеры, которые до этого предпочитали решать банковские вопросы только лично. Если бы не влияние пандемии, то данный процесс в России не пошел бы так стремительно и банковские сервисы достигли бы сегодняшнего уровня только через 3–5 лет.

Также пандемия способствовала росту финансовой грамотности россиян, многие из них в связи с рекордным снижением ставок по депозитам стали искать альтернативные источники инвестирования и стали активно обращать внимание на другие банковские продукты. Если раньше в понимании среднестатистического россиянина банк ассоциировался только с двумя понятиями – вклад и кредит, то сейчас граждане начали осознавать, что банковские продукты гораздо более разнообразны. В целом россияне стали активно осваивать инвестирование в фондовый рынок, как альтернативу депозитам. В будущем году эта тенденция будет только усиливаться, граждане уже поняли, что кроме недвижимости и банковских вкладов есть много разнообразных инструментов, и будут активно их осваивать.

Еще один фактор негативно влияющий на эффективность работы цифровых платформ и сервисов поддержки населения и бизнеса в период пандемии.

Важно признать тот факт, что для использования специализированных

платформ поддержки его пользователь должен иметь хотя бы начальные знания в области финансов. Однако уровень финансовой грамотности не только в России но и других странах G20 оставляет желать лучшего [2].

Об этом свидетельствуют результаты исследования Минфина, проведенного совместно со Всемирным банком. По результатам исследования в 2020 году в России уровень финансовой грамотности составил 12,12 балла из 21 возможного. Средний же балл по странам G20 составил 12,7 балла [4].

По итогам 2020 года Банком России совместно с Институтом фонда «Общественное мнение» был проведен очередной этап определения уровня финансовой грамотности населения РФ.

Таким образом, каждый третий гражданин нашей страны не имеет достаточного уровня финансовой грамотности. Другими словами, вероятно, что 30% населения не смогу самостоятельно разобраться в действующих мерах финансовой поддержки.

Технические сбои в работе цифровых платформ и сервисов. Данный фактор является наиболее естественным из всех перечисленных выше. Важно понимать, что любой цифровой сервис в какой-либо степени подвержен риску технических сбоев [3].

Самый масштабный сбой в системе онлайн-поддержки бизнеса и граждан случился в мае 2020 года. В тот момент произошел глобальный сбой в работе портала «Госуслуги», вызванный большим количеством поступивших заявок от семей на получение социальных выплат [30]. Работа портала была парализована на несколько дней, после чего Президент РФ назвал работу сервиса неудовлетворительной [4].

Важно отметить, что кроме указанных глобальных проблем, снижающих эффективность работы онлайн-сервисов поддержки граждан и бизнеса в период пандемии, существуют и другие сдерживающие факторы. Это и бюрократическая волокита со стороны участников процесса оказания поддержки, и недобросовестная, некачественная работа органов-исполнителей, и невыполнение действующих регламентов, и др.



Рис. 1. Ключевые проблемы реализации мер поддержки в период пандемии с помощью электронных сервисов

Экономика России в феврале–марте 2020 года оказалась под значительным давлением сразу двух негативных факторов – стремительного распространения пандемии COVID-19 и ее отрицательно-го влияния на мировую экономику, а также стремительного обвала цен на нефть. В сложившейся ситуации рубль существенно девальвировался к доллару и евро (на 22% по итогам 2020 года). Реагируя на сложившуюся ситуацию, правительство и Центральный Банк вынуждены были в экстренном порядке вводить несколько пакетов мер по поддержке экономики и граждан.

В контексте цифровизации уместно отметить, что в последние годы стало модно создавать экосистемы, которые позволяют клиентам банков, находясь на одной площадке, получать разнородные предложения: от управления личными финансами до заказа еды, покупки билетов в кино и т. д. В будущем этот тренд будет только нарастать.

Кроме того, банки возобновили попытки по выстраиванию «фабрик» кредитования для малого и среднего бизнеса (потокowego кредитования). Стоит отметить, что это третья подобная попытка (предыдущие были в 2014 и 2018 годах), и, кажется, наиболее успешная. Предыдущие две оказывались не слишком удачными, поскольку банки, не обладая достаточным объемом данных, ошибались в риск-

моделях и потоковое кредитование, без значимого объема дефолтов, оказывалось невозможным. Однако текущая попытка от двух предыдущих отличается тем, что банки в полной мере осознали необходимость использования внешних данных и активно стали их включать в собственные риск-модели. Соответственно, полагая, что трендом в 2022 году будет наращивание портфелей кредитования малых и средних компаний.

Другой важный аспект и тренд на ближайшие даже не один-два года, а, скорее всего, на ближайшие пять лет – это внутренние оптимизации, выявление операционных «утечек» и поиск скрытых источников доходов, в первую очередь в розничном бизнесе. Связано это с тем, что регулирование розничного кредитования и в целом розничного банковского бизнеса становится все более строгим. В качестве примеров изменений 2021 года можно отметить запрет кредитору заранее проставлять в договоре отметки о согласии заемщика на предоставление ему дополнительных услуг или так называемый период охлаждения, когда заемщик может отказаться от дополнительной услуги в течение 14 календарных дней с возвратом ее стоимости. Такое положение дел вынуждает банки работать над оптимизацией внутренних бизнес-процессов и повышать микродоходность каждой транзакции.

В целом российский банковский сектор сейчас можно назвать надежным и устойчивым. Он достойно вынес удар, который получила экономика с началом пандемии. Это уже совсем не та отрасль, которая была в 2000-х и 2010-х, и самое яркое подтверждение тому – относительная стабильность на рынке даже в такие непростые времена. С рынка уходит совсем небольшой процент игроков, поэтому населению не стоит опасаться за свои накопления. Наверное, за всю новейшую историю России это самый стабильный период для отрасли.

Важно отметить, что от удобства и качества мобильных приложений в период пандемии напрямую зависела конкурентоспособность коммерческого банка. Дело в том, что в последние несколько лет число пользователей мобильных банковских приложений постоянно растет. Только в марте 2020 года число пользователей приложений увеличилось на 30% по сравнению с февралем. По статистике сегодня свыше 60% клиентов банков активно пользуются мобильными приложениями. Особенно распространены мобильные приложения среди клиентов возрастной категории до 35 лет. Там процент распространения превышает 90%. Кроме того, важно отметить, что последние несколько лет популярность банковских приложений растет и среди клиентов старших возрастных категорий.

Среди наиболее глобальных и популярных цифровых тенденций банковского сервиса в период пандемии можно выделить следующие:

- внедрение цифровых банковских офисов;
- распространение безбумажных банков;
- широкое распространение альтернативных каналов продаж;
- рост интереса к системе быстрых платежей;
- широкое применение биометрии;
- внедрение умных приложений;
- выход на новый уровень персонализации;
- развитие инвестиционных сервисов;
- применение умных приложений.

Остановимся на каждой тенденции более подробно.

Внедрение цифровых банковских офисов. Масштабный переход основ-

ных банковских процессов на удаленку не мог не отразиться на роли традиционных банковских офисов обслуживания клиентов. Другими словами, последние годы роль традиционных офисов сокращалась, а в период пандемии их значимость практически сократилась до нуля [1].

Однако такие банки как «Сбер» и «Альфа-Банк» в период пандемии перешли на использование офисов нового инновационного формата, роль которых в большей степени имиджевая.

Так Phygital-офис «Альфы» имеет возможность распознавания лиц клиентов-посетителей и мгновенной передачи всей информации о клиентах сотрудникам. В офисе отсутствуют классические бумажные носители и фиксированные рабочие места.

В инновационном офисе «Сбера» также отсутствуют традиционные стойки и кассы. Общение с клиентами осуществляется за круглыми столами за чашечкой кофе. Важно понимать, что инновационные офисы пока направлены на узкую категорию клиентов. Однако можно предположить, что тенденция внедрения имиджевых офисов в замен традиционным сохранится.

Распространение безбумажных банков. По мнению большинства экспертов бумажная банковская волокита в ближайшем будущем останется в прошлом. На замену традиционному банковскому обороту придут электронные подписи и безбумажных формат документального оборота. Другими словами, в коммерческих банках на замену бумажной рутине придет электронное взаимодействие. Несколько подобных платформ уже разработаны на блокчейне ЦБ РФ.

Кроме того, внедрение электронного документооборота позволяет банкам повышать эффективность обслуживания клиентов. Например, оформление потребительского кредита с использованием электронного документооборота занимает всего несколько минут. [2].

Широкое распространение альтернативных каналов продаж. Коммерческие банки все больше внимания уделяют привлечению новых клиентов, проводящих большую часть времени в сети Интернет.

Таблица 1

Краткосрочные и инвестиционные кредиты в 2020 году (Ministry of Agriculture of the Russian Federation, 2020)

Банк	Одобрено краткосрочных кредитов, млн рублей	Одобрено инвестиционных кредитов, млн рублей
АО «Россельхозбанк»	95,573.41	55,763.94
ПАО «Сбербанк»	114,031.13	36,397.03

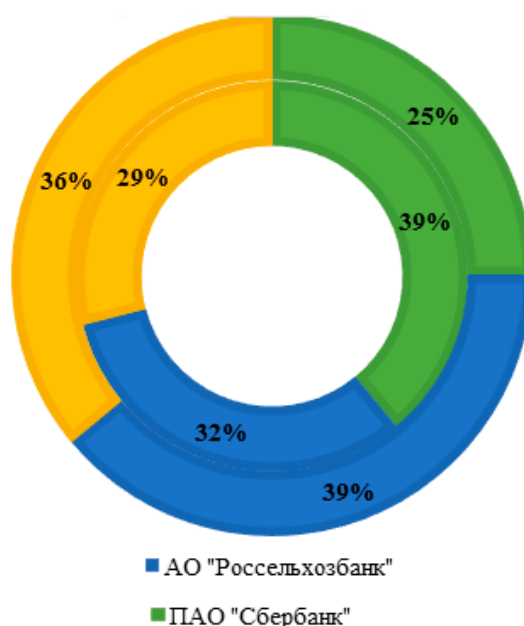


Рис. 2. Реализация механизма льготного кредитования (внешнее кольцо: доля банков в сумме одобренных инвестиционных кредитов; внутреннее кольцо: доля банков в сумме одобренных краткосрочных кредитов) (Ministry of Agriculture of the Russian Federation, 2020)

Например, банками используются специализированные боты в мессенджерах и социальных сетях. Боты – это одна из версий мобильного банка, адаптированная под возможности мессенджера, позволяющая в несколько кликов оформлять банковские карты, а также совершать различные операции. Кроме того, бот автоматически заносит всю информацию о клиенте в информационные базы, что позволяет в дальнейшем продолжить работу с данным клиентом.

Неоценимой является работа ботов по сбору информации о качестве обслуживания клиентов. Именно формат общения в мессенджерах сегодня приходит на замену традиционному общению по телефону между клиентом и сотрудником банка.

Другими словами, сегодня банкам при общении с клиентами нужна вариативность и омниканальность. Мессенджеры позволяют решить этот вопрос: сейчас они, по сути, тоже являются своего рода экосистемой.

На ряду с мессенджерами сегодня видеопродажи также являются трендом в коммуникации между банком и клиентом. Для этого используются возможности видеозвонков. Для этого либо сам клиент заходит в мобильный банк и звонит эксперту, либо получает через приложение уведомление о звонке.

Рост интереса к системе быстрых платежей – еще один тренд периода пандемии в банковской сфере. Именно система быстрых платежей является важнейшим двигателем развития мобильного банкинга.

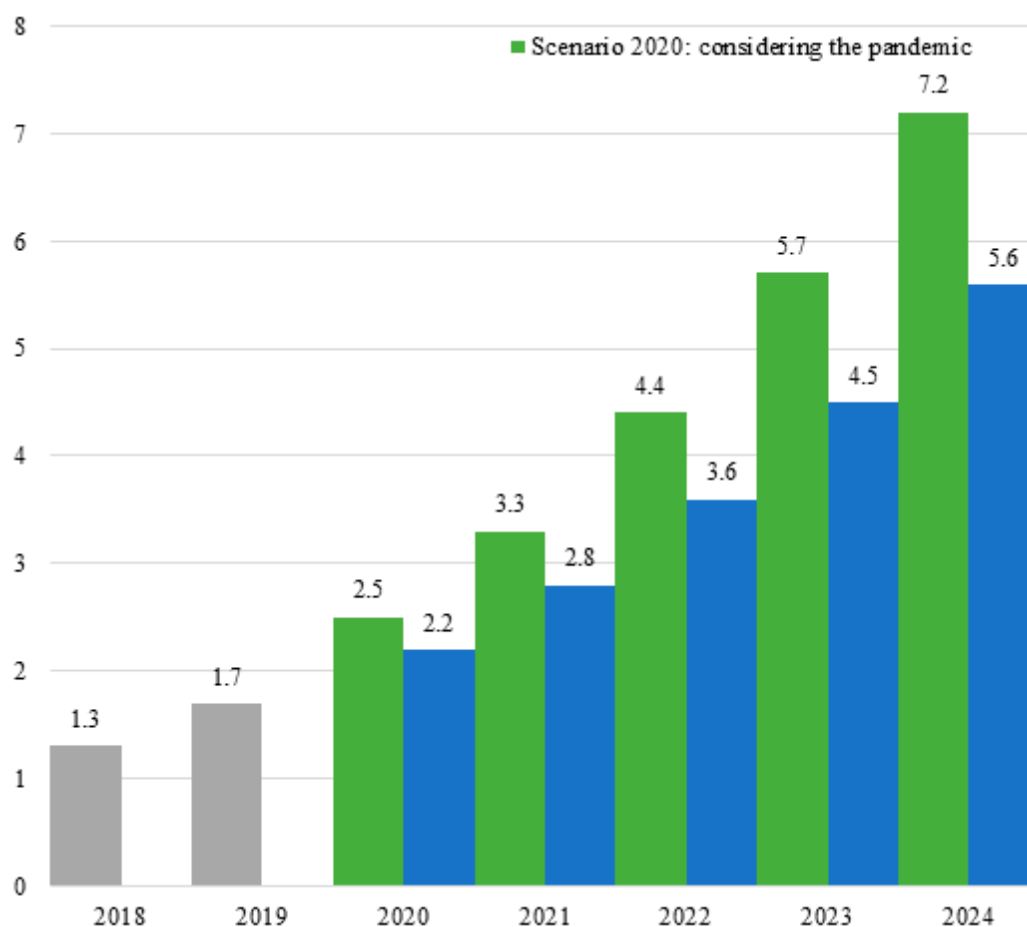


Рис. 3. Ускорение роста объема онлайн продаж за счет пандемии COVID-19 (Bank of Russia, 2020)

Переход клиентов банка на удаленную работу в период пандемии повлек увеличение объемов операции, совершаемых через систему быстрых платежей, на 38%. Кроме того, развитие системы быстрых платежей в большой мере зависит от качества работы мобильных банковских приложений. Так прием платежей по QR-кодам существенно повышает интерес к использованию систем быстрых платежей.

Что касается отдельных банковских продуктов, в период пандемии существенно увеличилась доля онлайн-заявок на кредиты наличными (на 50%), на автокредиты (на 60%) и на ипотеку (на 9%). Общее количество заявок по прогнозам также возрастет, так как решение регулятора снизить ключевую ставку на 1% приводит к снижению ставок и по кредитам, и по депозитам [4].

Надо отметить, в связи с пандемией банки оперативно перестроили свои внутренние программы, направленные на создание условий для продолжения функционирования бизнеса своих клиентов-агров. Так, например, «Сбер» с первых дней пандемии коронавируса начал активное онлайн-кредитование аграриев в рамках своих программ «Кредит за 3 минуты» и «Кредит за 7 минут». В 2020 году «Сбер» выдал онлайн-кредитов предприятиям АПК на сумму более 60 млрд рублей. АО «Россельхозбанк», ПАО «ВТБ» и многие другие банки запустили онлайн-сервисы, которыми смогли воспользоваться удаленно клиенты-агрии. Банки без раскачки начали активно реализовывать программу льготного кредитования агробизнеса.

Мобильным банком ежедневно покрывается около 95% всех банковских

операций клиентов АПК. Доля клиентов АПК, пользующихся онлайн-каналами в 2020 году выросла в 1,7 раза по сравнению с 2019 годом и достигла 86%, дистанционное открытие счетов превысило 73%, доля онлайн-кредитов малому бизнесу агропромышленного сектора составляет 54%, дистанционная выдача банковских гарантий достигла 96%. Все эти услуги банки поставили на диджитал-платформу. Объем продаж своей продукции средних и крупных предприятий АПК через интернет выросли в 1,7 раза в 2020 году и их доля в общем объеме продаж достигла 6% против 3,7% годом ранее.

В результате распространения пандемии COVID-19 возникли факторы, действие которых будет оказывать влияние в течение многих последующих лет. Созданный факторами пандемии коронавируса объем онлайн продаж в 2024 году составит 1,6 трлн рублей, из которых половина суммы будет приходиться на продукты питания.

Банки, предоставляя цифровые платформы через сервисы интернета и экосистемы, которые объединяют эти платформы, позволяют сельхозтоваропроизводителям выходить на новые рынки сбыта своей продукции, берут на себя функции по поддержке клиентов и маркетингу, предлагая продавцам свои IT-платформы (экосистемы), самостоятельное создание которых потребовало бы от аграриев значительных инвестиций, и открывают доступ к миллионам потребителей. А для потребителей товары и услуги становятся значительно доступней, их выбор значительно шире, а времени на выбор и покупку необходимо потратить все меньше и меньше.

«Сбер» создал в 2020 году маркетплейс «На полке» для субъектов малого бизнеса АПК, который позволяет автоматизировать процесс закупки продуктов у фермеров продавцами. Этот маркетплейс позволяет снизить расходы, которые необходимы на содержание и обучение торгового отдела, так как вместо него работает эта платформа, куда поступает вся информация о продукте. Фермеру остается лишь реагировать на цену, складывающуюся на рынке, овладевать наукой маркетинга, доставлять товар до торгового предприятия, наладить ло-

гистику и вести автоматизированный учет на своем фермерском хозяйстве. Банк предоставляет на этой платформе также фермеру товарный кредит, а сам (банк) получает дополнительную прибыль за счет встроенного в нее эквайринга и товарного кредита.

Россельхозбанк создал экосистему для фермеров «Свое Родное», на платформе которой фермеры имеют возможность разместить для продажи свою продукцию. Экосистема АО «Россельхозбанк» также включает в себя агрегатор товаров, необходимых аграриям, онлайн-сервисы поддержки агробизнеса (консультация юриста, облачная бухгалтерия 1С), сервисы, повышающие эффективность работы сельхозпредприятия (подбор персонала, семенного материала, точное земледелие, справочник болезней растений, мониторинг рождения телят, цыплят, агротуризм и другое), информационные платформы и сервисы по взаимодействию с государственными органами. С помощью экосистемы «Свое Родное» АО «Россельхозбанк» предлагает мелким и средним предпринимателям АПК цифровые технологии, которые помогут им стать успешными и эффективными, а населению покупать и потреблять полезные продукты, выраженные в соседнем населенном пункте. Экосистема Россельхозбанка позволяет фермеру получить все, что ему нужно для жизни и работы в одном месте.

У «Сбера» появились собственные решения для корпоративных клиентов АПК в сфере чат-ботов и корпоративного мессенджинга. Их можно использовать как в системе производственной безопасности, так и в контактных центрах, так и на платформах взаимодействия с клиентами на электронных сервисах. У «Сбера» есть для предприятий АПК инновационный продукт компании Cognitive Pilot – на базе искусственного интеллекта беспилотная установка. В 2020 году система быстрых платежей (СПБ) стала одним из ключевых направлений развития мобильного банкинга. Некоторые банки (ВТБ-Банк, Тинькофф Банк, Сбер, Альфабанк, Промсвязьбанк, Открытие) запустили оплату для агробизнеса через систему быстрых платежей, когда клиенты смогли купить технику, семена, корма, топливо и другое,

оплачивая со своих мобильных приложений только нажатием одной кнопки.

Прямые переговоры клиента с представителем банка являются неотъемлемой частью клиенто-ориентированного подхода банка, так как они (переговоры) дают возможность сделать клиенту конкретное индивидуальное предложение, позволяющее наиболее эффективно решать задачи клиента. В условиях ограничительных мер пандемии коронавируса и географической удаленности банки стали использовать в работе

с агробизнесом видео-банкинг, предлагая практически в онлайн-режиме те же самые продукты и услуги, как и при личном общении с оператором. Система видео-банкинга дает возможность банкам оказывать финансовые услуги своим клиентам и при этом обеспечивает безопасность своих сотрудников и клиентов, соблюдая требования социальной дистанции без отказа от участия человека в процессе. Практически все транзакции для субъектов АПК можно провести через онлайн-сервисы.

Библиографический список

- 1 В период пандемии – новые формы работы. Фонд социального страхования Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://fss.ru/ru/ronews/454529/515916.shtml> (дата обращения 11.01.2022).
- 2 Куликов Н.И. Как помочь российской экономике и гражданам в период пандемии COVID-19 используя цифровые технологии и сервисы? // Цифровизация агропромышленного комплекса: Сборник научных статей II международной научно-практической конференции в 2-х томах. 2020. С. 518-526.
- 3 Меры Правительства РФ по борьбе с коронавирусной инфекцией и поддержке экономики. [Электронный ресурс]. URL: http://government.ru/support_measures. (дата обращения 11.01.2022).
- 4 Перспективы экономики России зависят от доверия к вакцине и роста цен на нефть. [Электронный ресурс]. URL: https://www.alt.ranepa.ru/pressroom/news/perspektivi_ekonomiki_rossii_zavisyat_ot_doveriya_vak_5716.html (дата обращения 11.01.2022).
- 5 Работа в России. [Электронный ресурс]. URL: <https://trudvsem.ru>. (дата обращения 11.01.2022).