

Ниязбекова Ш.,

*кандидат экономических наук,
доцент Департамента банковского дела
и монетарного регулирования,
e-mail: shakizada.niyazbekova@gmail.com*

*Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации,
г. Москва,*

Наркевич Л.В.,

*кандидат экономических наук,
доцент кафедры «Экономика и управление»
e-mail: lora1166@yandex.ru*

*ГУ ВПО Белорусско-Российский университет,
г. Могилев, Республика Беларусь,*

Ниязбекова А.У.,

*магистр экономических наук, сотрудник,
e-mail: aktusy@mail.ru*

*Российский университет дружбы народов,
г. Москва*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

В данном исследовании рассмотрено совершенствование механизма управления в сфере банковской деятельности в условиях цифровой трансформации. Актуальность темы не вызывает сомнений.

Целью исследования является изучение вопросов механизма управления в сфере банковской деятельности в условиях конкуренции и в целях укрепления позиций.

Методы исследования. В исследовании применены описательные и экспериментальные данные, обзор литературы, ретроспективный подход и др.

Ключевые слова: *банковская деятельность, банковский бизнес, устойчивость бизнеса, глобальные инновации, цифровая трансформация*

Цифровая трансформация в банковской сфере – это использование программных обеспечений, большие данные, Bloomberg, Данные Всемирного Банка, данные ОЭСР, а также различные данные и подходы (Абрамова и др., 2014), (Артемьев и др., 2022), (Гаврилова и др., 2009), (Криворучко и др., 2013), (Маковецкий & Рудаков, 2021), (Мамитова, 2019), (Самородов, 2022), (Цветков, 2021).

Сегодня эффекты цифровизации являются одним из основных факторов, оказывающих влияние на меняющийся финансовый и банковский сектор. Из-за цифровизации повседневный банковский сектор меняется. Современные методы обучения клиентов становятся дешевле и проще, чем другие способы.

Цифровизация, как явление, возникла в результате развития информационно–коммуникационных технологий. Экономический сектор одним из первых ощутил его влияние, поскольку активное развитие финтех–индустрии началось в 2008 году.

В результате экономического кризиса сфера банковской деятельности вынуждены были искать новые способы снижения издержек при сохранении качества предоставляемых услуг. В то же время начался рост рынка мобильных технологий, а также продвижение концепции интернета вещей и блокчейна, что ускорило процесс.

Цифровая трансформация для современных банков – это новейшие инновации в стратегии развития (Абрамова и др., 2014), (Артемьев и др., 2022), (Гаврилова и др., 2009), (Криворучко и др., 2013), (Маковецкий & Рудаков, 2021), (Мамитова, 2019), (Самородов, 2022), (Цветков, 2021).

Стратегия удержания клиентов является важной целью, лежащей в основе цифровой трансформации банковского сектора. Ведущие эксперты в области консалтинга и аналитики, рекомендуют банкам использовать клиентоориентированный подход при ведении бизнеса для повышения эффективности. Поддержание надежной стратегии удержания клиентов помогает снизить затраты на привлечение новых клиентов более чем на 30 %, ускорить процесс примерно в 1,5 раза и увеличить выручку более чем на 80 % за период 18–24 месяцев. Постоянные клиенты доверяют, и поэтому их конверсия составляет не менее 60 %, но для новых клиентов это может составлять 5–20 %.

Опыт DBS¹ подчеркивает важность цифровизации для удержания клиентов.

DBS² предлагает надежные цифровые платформы и сквозную обработку для улучшения обслуживания кредитов, стремится переосмыслить весь путь клиента, чтобы сократить цикл кредитования. Заглядывая в будущее, расширяет цифровую трансформацию и решения за пределы традиционных банковских услуг, таких как кредитование, удовлетворяет другие потребности малых и средних предприятий, такие как способность эффективно обрабатывать платежи, начисление заработной платы, управление денежными средствами, страхование и сторонние продукты.

Вероятно, это был первый банк, который позиционировал в качестве технологической компании, предлагающей банковские продукты. По данным The Banker³, Euromoney⁴ и Global Finance⁵, за последние годы он стал цифровым лидером среди мировых банков.

Руководители DBS говорят, что цифровой бизнес сделал клиентский опыт «невидимым». Все началось с цифровизации внутренних процессов, которая оптимизировала штатное расписание, сократила его до 50 % и переросла в расширение возможностей для бесперебойного обслуживания клиентов.

Задачей банка стала разработка практической стратегии удержания клиентов. Ключевые компоненты услуг цифровой трансформации для банковского дела. Цифровая трансформация предполагает переход от традиционных методов работы к совершенно новым, построенным на основе современных технологических решений. Процесс механизма управления в сфере банковской деятельности в условиях цифровой трансформации влияет на многие нюансы бизнеса.

Компоненты цифровой трансформации представим в следующем виде:

1. Отношения с клиентами и улучшение опыта.

¹ <https://www.dbs.com/default.page>

² <https://www.dbs.com/default.page>

³ <https://www.thebanker.com/>

⁴ <https://www.euromoney.com/>

⁵ <https://www.gfmag.com/>

2. Процессы внутри коммерческого банка. Внедрение сетей и инструментов обмена знаниями виртуализирует рабочий процесс, может упростить переход к формату домашнего офиса, который является современной необходимостью для любой организации.

Одной из главных причин неудачи является страх руководства перед переменами. Цель всегда должна быть ясной и лаконичной.

Эффект от инноваций зависит от готовности руководящей команды переосмыслить стиль управления бизнесом и процессы, и, в частности, клиентский опыт. Обладая самосознанием, команда сможет определить четкий путь к цифровой трансформации и с большей вероятностью будет стремиться к ее успеху.

Стратегия трансформации цифрового банкинга и пути решения.

Финансовый бизнес можно трансформировать по-разному: радикально с нуля или постепенно, набирая обороты. Методы внедрения цифровых технологий в финансовый бизнес включают так называемые, первый – радикальный, создание бизнес-модели с нуля. Минусы: высокий риск и отсутствие гарантии, что планы сбудутся. Плюсы: высокая скорость и привлечение в команду более молодых и амбициозных сотрудников. Этот вариант подходит для банков с небольшими подразделениями, готовых к значительным инвестициям, включая экспертизу и консалтинг. Второй метод внедрения это последовательный, т.е. создание отдельного направления бизнеса. Минусы: низкая скорость внедрения технологии. Плюсы: оптимизация управления, возможность протестировать подход для более глобальных инноваций. Такой тип цифровой трансформации является трендом для банков, независимо от размера и капитала, поскольку предполагает постепенное увеличение оборота и, соответственно, инвестиций.

Для банковской деятельности мораль цифровой трансформации такова: «думай масштабно, но начинай с малого». Цифровая трансформация в банковской сфере и корпоративной культуре. С точки зрения отдела развития стратегии и бизнеса, цифровая трансформация в банковской деятельности означает нечто большее, чем просто чат-бот. Стандартизация и автоматизация рабочих процессов учитывают фундаментальные изменения в поведении сотрудников. Цифровизация не может полностью заменить ручной

труд, но она может трансформировать модель корпоративных взаимодействий.

Часто в банке непонятные расчеты поступают в отдел рисков. Или во многих небанковских организациях со слабо определенными процессами ИТ-отдел получает все задачи, не относящиеся к бизнесу.

После цифровой трансформации ИТ-отдел выходит на передний план, поскольку совершенствование механизма цифровых ресурсов, автоматизация и техническая поддержка программного обеспечения для управления кредитами становятся постоянной и важной задачей.

Область управления рисками расширяется за счет увеличения прибыли. Если раньше были важными – информационные технологии, риски, бизнес, то сегодня границы размываются. Риск-менеджеры заботятся о бизнесе, отдел развития стратегии и бизнеса помогает им, и они поддерживают всю банковскую деятельность.

Цифровая трансформация – это не только модернизация корпоративного дизайна, но и установление отношений между людьми, которые могут привести к ускорению развития в будущем.

Влияние цифровой трансформации.

Проанализировав опыт крупных финансовых корпораций, мы предполагаем, что цифровой банк – это банк будущего. Цифровизация в масштабах стратегического бизнеса может повысить лояльность клиентов, что положительно влияет на другие бизнес-процессы.

Выяснено, что цифровая трансформация решает проблемы бизнеса:

- фрагментация в процессе принятия решений. Решение: планирование на основе актуальных аналитических данных о ситуации на рынке и потребностях аудитории;

- пассивность и нерегулярное общение с клиентами. Решение: перевод контактов в онлайн-систему, где банк может оставаться на связи 24/7, в том числе за счет внедрения чат-ботов;

- стандартный подход к услугам. Решение: создание персональных предложений, основанных на потребностях клиента и его истории взаимодействия с банком;

- статическая связь. Решение: задействование нескольких цифровых каналов для динамичной коммуникации с клиентом именно там, где ему удобно в данный момент;

- несвоевременная сдача отчетов. Решение: Автоматический расчет показателей продаж и маркетинга для мгновенного создания и отправки цифровых отчетов;

- отсутствие четких целей и задач. Решение: внедрение инструментов для корпоративных коммуникаций и планирования, дифференциация доступа к данным для каждого отдела.

Таким образом, трансформация выходит за рамки бизнеса. Во время пандемии это стало более важным, чем, когда-либо прежде, и поскольку удаленная работа не проявляет никаких признаков исчезновения, она остается на переднем крае бизнес-решений. Исследование экспертов BCG¹ подтверждает, что 80 % руководителей C-Suite планировали активизировать свои усилия по цифровой трансформации, а 65 % выразили намерение увеличить инвестиции, несмотря на финансовый кризис.

Список литературы:

1. Абрамова, М.А., & Мамута, М.В. (2014). Shadow Banking в России: факторы распространения, возможности регулирования. Финансы: теория и практика, (5), 55–62.

2. Артемьев Н.В., Маковецкий М.Ю., Пятанов И.А. Основные подходы к принятию ответственных инвестиционных решений в рамках профессионального управления финансовыми активами клиентов // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2022. – № 3 (42). – С. 24–31. doi: 10.21777/2587–554X–2022–3–24–31

3. Гаврилова, О.А., Нестеренко, Т.В., & Кортунова, В.С. (2009). Интернет-банкинг как инновационный вид сетевых финансовых отношений. NBI-technologies, (4), 11–18.

4. Криворучко, С.В., Абрамова, М.А., Мамута, М.В., Тенетник, О.С., & Шакер, И.Е. (2013). Микрофинансирование в России (pp. 162–162). Компания КноРус.

5. Маковецкий М.Ю., Рудаков Д.В. Особенности становления российского менеджмента // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте.

¹ <https://www.bcg.com/>

Серия 1: Экономика и управление. – 2021. – № 1 (36). – С. 79–86. doi: 10.21777/2587–554X–2021–1–79–86

6. Мамитова Н.В. Цифровое государство: проблемы построения в Российской Федерации // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 2: Юридические науки. – 2019. – № 4 (22). – С. 13–20. doi: 10.21777/2587–9472–2019–4–13–20

7. Самородов Д.А. Основные тенденции развития банковской системы Российской Федерации на современном этапе // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 2: Юридические науки. – 2022. – № 1 (31). – С. 17–22. doi: 10.21777/2587–9472–2022–1–17–22

8. Цветков В.Я. Информационная синергетика // Образовательные ресурсы и технологии. – 2021. – № 2 (35). – С. 72–78. doi: DOI 10.21777/2500–2112–2021–2–72–78

Niyazbekova Sh., Narkevich L.V., Niyazbekova A.U.

IMPROVING THE MANAGEMENT MECHANISM IN THE BANKING SECTOR IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

This study examines the improvement of the management mechanism in the banking sector in the context of digital transformation. The relevance of the topic is beyond doubt.

The purpose of the study is to study the issues of the management mechanism in the field of banking in a competitive environment, where digital transformation is necessary for those who want to strengthen their positions in the market.

Experts estimate that more than 70 percent of the world's banks are gradually erasing the boundaries between different industries. Today, commercial banks are facing new competitors. Among them are promising fintech startups, ecosystems that unite financial and non-financial players.

Research methods. The study uses descriptive and experimental data, a literature review, a retrospective approach, etc.

Keywords: *banking, banking business, business sustainability, global innovation, digital transformation*