

Л. А. ШАК, К. А. ГРЕБЕНЕВА  
Научный руководитель Т. М. ЛОБАНОВА  
Белорусско-Российский университет  
Могилев, Беларусь

**Аннотация**

В статье рассмотрены особенности цифрового банкинга, его преимущества и недостатки при использовании в цифровых операциях

**Ключевые слова:**

цифровой бандинг, онлайн-банк.

Цифровые процессы в банковской сфере развиваются со стремительной скоростью. Национальный банк Республики Беларусь следит за мировыми направлениями развития цифровых технологий в области финансов и стремится соответствовать всем запросам времени. Тенденции формирования цифрового банкинга в нашей стране установлены в Стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016–2020 гг. (Стратегия) [1]. Крупнейшие кредитные компании ввели себе комфортные онлайн-решения и Интернет-банки. Тем не менее на практике существует ряд трудностей, которые до сих пор задерживают полный переход обслуживания в цифровую форму:

1) малая пропускаемая способность решения нештатных обстановок. В этом случае 90 % операций выполняются сквозными процессами, остальные 10 % нужно рассмотреть вручную. Если клиент вынужден обменяться с банком подлинными документами, то приходится рассчитывать на почтовые службы различного уровня надежности;

2) внесение наличных денег. Онлайн-банки пользуются cash-in терминалами партнеров и своими сетями банкоматов с возможностью приема денег. Большинство терминалов имеют некоторые ограничения по способам приема наличных, поэтому для внесения больших сумм этого мало. В этом случае клиенту следует поискать офисы банков-партнеров с физическими кассами, чтобы внести деньги с небольшой комиссией;

3) недостаточная защищенность. Онлайн-банки намного сильнее подвергаются различным рискам (хищение денежных средств, несанкционированный доступ к данным платежных карт). В таких приложениях злоумышленник может совершать операции в мобильном банке от лица его пользователя. А значит, у онлайн-банков больше шансов нарушить закон и получить штраф, а то и остаться без лицензии. Первым делом затрагивается законодательство о противодействии отмыванию средств и финансированию терроризма.

Основные достоинства цифрового банкинга:

1) эффективность бизнеса. Цифровые платформы не только улучшают взаимодействие с клиентами и быстрее осуществляют их потребности, но и обеспечивают более эффективные внутренние функции. Хотя банки десятилетиями находились на переднем крае цифровых технологий на потребительском рынке, они не полностью использовали все преимущества промежуточного программного обеспечения для ускорения производительности;

2) экономия затрат. Одним из ключей для сокращения расходов на банки являются автоматизированные приложения, которые заменяют избыточный ручной труд. По данным McKinsey & Company традиционная банковская обработка является дорогостоящей, медленной и подверженной человеческим ошибкам. Опираясь на людей и на бумагу, а также на содержание офисных помещений, растут затраты на энергию и хранение. Цифровые платформы могут в будущем сократить расходы за счет синергии более качественных данных и более быстрого реагирования на изменения рынка;

3) повышенная точность. Традиционные банки, которые полагаются главным образом на бумажную обработку, могут иметь коэффициент ошибок до 40 %, что требует переделки. В сочетании с отсутствием интеграции ИТ между филиалом и персоналом бэк-офиса эта проблема снижает эффективность бизнеса. Путем упрощения процесса проверки проще реализовать ИТ-решения с помощью бизнес-программного обеспечения, что приведет к более точной бухгалтерской отчетности. Финансовая точность имеет решающее значение для банков в соответствии с государственными правилами;

4) повышение конкурентоспособности. Цифровые решения помогают управлять маркетинговыми списками, позволяя банкам достигать более широких рынков и устанавливать более тесные отношения с высокотехнологичными потребителями. Платформы CRM могут отслеживать историю клиентов и обеспечивать быстрый доступ к электронной почте и другим формам онлайн-общения. Он эффективен для выполнения программ вознаграждения клиентов, которые могут улучшить лояльность и удовлетворение.

Существует несколько способов построения цифрового банкинга. Их разница в принципах организации цифрового банка и целях его создания, что позволяет выделить некоторые модели цифрового банкинга.

Первая модель называется «a digital bank brand» (бренд цифрового банка). Предполагает создание традиционным банком собственного отдельного бренда для построения цифрового бизнеса. Этот метод подходит для тех банков, которые боятся потерять клиентов, переходя полностью на цифровую модель бизнеса. Создавая новый бренд, банки стремятся сохранить старых клиентов, привыкших пользоваться традиционным банкингом, и, в тоже время, привлечь новых клиентов, которые готовы к ди-



станционному и высокотехнологическому банковскому обслуживанию. Примеры: FRANK (OCBC) в Сингапуре и LKXA of CaixaBank в Испании [2].

Вторая модель называется «a digital bank channel» (цифровой канал банковского обслуживания) и ее суть заключается в том, чтобы создать банком дополнительные цифровые каналы обслуживания в дополнение к существующим. Банк, пользующийся данной моделью, увеличивает возможности клиентов, предлагая им разные способы и каналы для комфортного обслуживания. Примеры: Simple и Moven в США.

Третья модель называется «a digital bank subsidiary» (цифровой дочерний банк). Эта модель интересна тем, что дочерний банк изначально создавался в качестве цифрового. В случае, если банк не может сразу реагировать на меняющиеся потребности клиентов, возникает необходимость в создании и использовании отдельного цифрового банка. Пример: Hello Bank (BNP Paribas).

Четвертая модель называется «a digital native bank» (истинный цифровой банк). К этой модели относятся банки, изначально позиционирующие себя как цифровые и строящие свою деятельность, пользуясь цифровыми технологиями. Изначально цифровой банк подразумевает обслуживание без банковских офисов. Однако клиенты таких банков взаимодействуют с ними через цифровые каналы. Пример: Fidor Bank в Германии и Tangerine в Канаде.

Говоря о цифровом банкинге, можно сказать, что основная задача цифрового банкинга – изменение поведения самого банка. Банк всегда там, где необходимо клиенту: в социальных сетях, мобильных устройствах и информационных сервисах, в электронном бизнесе и интернете вещей, т. е. в любом месте цифрового пространства. С уверенностью можно рассматривать цифровой банкинг как новый подход к обслуживанию клиентов с помощью цифровых технологий. Банк должен отвечать запросом клиентов в режиме реального времени и везде, где клиенту могут понадобиться услуги банка.

Процесс формирования цифрового банкинга определен достоинствами, получаемыми банками при использовании цифровых технологий. В главную очередь речь идет о затратах за счет использования дистанционных каналов обслуживания и оптимизации внутренних процессов банка. Развитие цифрового банкинга – это ответ на изменение нужд клиентов банка. Новый клиент требует к себе персонализированного подхода, хочет получать от банка интересные предложения не только, как появится в отделе, но и в процессе своей повседневной жизни.

Подводя итог вышесказанному, хотелось бы еще раз отметить, что цифровой банк не определяется количеством отделений, приложений и способами обслуживания клиентов. Цифровой банк нельзя определить как банк, не имеющий офисы и оказывающий услуги дистанционно. Принцип



цифрового банка основывается на том, что вся деятельность банка должна строиться при помощи цифровых технологий.

Делая вывод из вышперечисленного, можно сказать, что цифровой банкинг – это концепция деятельности банка, базирующаяся на применении цифровых технологий при построении внутренних процессов банка, подразумевающая использование преимущественно цифровых каналов обслуживания с целью быстрого удовлетворения нужд клиентов. Благодаря современным технологиям, существует возможность повысить эффективность деятельности банка, улучшить его способность отвечать на изменения внешней среды своевременно и без значительных потерь средств и времени.

Виртуализация банковских услуг в Республике Беларусь считается значимой частью пути к информационному обществу и электронному правительству. На сегодняшний день банковская система государства практически целиком перешла на безбумажный документооборот. А согласно доступности финансовых услуг и проникновению безналичных расчетов Республика Беларусь в числе лидеров из числа стран СНГ. Без помощи купюр сегодня оплачивается каждая пятая розничная покупка товара или услуги. И, в соответствии с планом Нацбанка и правительства, количество таких покупок будет увеличиваться.

Цифровая реформа в банковском секторе несет значительную выгоду всем ее участникам. В первую очередь выигрывают клиенты – они получают возможность свободного дистанционного доступа к банковским услугам. Исчезает зависимость от графика работы отделений банка, что дает значительную экономию времени, которого всегда не хватает. Банки тоже объективно заинтересованы в этом, т. к. современные технологии обслуживания клиентов позволяют значительно сократить расходы на создание и функционирование филиальной сети.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Официальный сайт Нацбанка Респ. Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/>. – Дата доступа: 08.12.2018.
2. Цифровой банк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.diasoft.ru/banks/solutions/digital-bank>. – Дата доступа: 08.12.2018.

