



Эволюция технологий и трансформация банковского сектора под влиянием цифровых трендов

Н. В. Мирошниченко

кандидат экономических наук, доцент
кафедра экономической безопасности,
РГУ им. А.Н. Косыгина,
Москва, Россия
miroshnichenko-nv@rguk.ru

Ю. И. Донскова

начальник управления
Управление ипотечных продаж,
ПСБ (ПАО),
Москва, Россия
Donskovayi@gmail.com

Аннотация: Банки десятилетиями используют технологии для улучшения своей деятельности. Однако в последние годы темпы цифровой трансформации ускорились.

Влияние цифровой трансформации на банковский сектор весьма значительно. Традиционные банки должны адаптироваться к меняющемуся цифровому ландшафту или рискуют потерять клиентов из-за более подкованных в цифровых технологиях конкурентов. Одним из наиболее значительных последствий цифровой трансформации для обычных банков является изменение ожиданий клиентов. Теперь клиенты ожидают бесперебойного и эффективного банковского обслуживания по всем каналам, включая цифровые. Это вынуждает обычные банки инвестировать в цифровые технологии, чтобы оставаться конкурентоспособными. Еще одним воздействием цифровой трансформации на обычные банки является изменение способов взаимодействия банков с клиентами. В прошлом банки использовали физические отделения в качестве основного средства взаимодействия с клиентами. Для сохранения конкурентоспособности необходимо нечто большее. Теперь банки должны взаимодействовать с клиентами по нескольким каналам, включая мобильные приложения, онлайн-порталы и чат-ботов.

Все эти и многие другие цифровые инновации трансформируют банковский сектор и обуславливают необходимость исследования указанных явлений.

Ключевые слова: финансовый сектор, банк, коммерческий банк, цифровизация, цифровая трансформация, технологии.

Для цитирования: Мирошниченко Н.В., Донскова Ю.И. Эволюция технологий и трансформация банковского сектора под влиянием цифровых трендов. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2024. Т. 23. № 2. С. 22–27. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2024-23-2-22-27>.

The evolution of technology and the transformation of the banking sector under the influence of digital trends

N. V. Miroshnichenko

Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof.
Department of Economic Security,
The Kosygin State University of Russia,
Moscow, Russia
miroshnichenko-nv@rguk.ru

Yu. I. Donskova

Head of Department
Department of Mortgage Sales,
PSB (PJSC),
Moscow, Russia
Donskovayi@gmail.com

Abstract: Banks have been using technology for decades to improve their operations. However, the pace of digital transformation has accelerated in recent years.

The impact of digital transformation on the banking sector is very significant. Traditional banks must adapt to the changing digital landscape or risk losing customers to more digitally savvy competitors. One of the most significant consequences of digital transformation for ordinary banks is the change in customer expectations. Now customers expect uninterrupted and efficient banking services through all channels, including digital ones. This forces ordinary banks to invest in digital technologies in order to remain competitive.

Another impact of digital transformation on conventional banks is the change in the way banks interact with customers. In the past, banks used physical branches as the main means of interacting with customers. Something more is needed to remain competitive. Banks now have to interact with customers through several channels, including mobile apps, online portals and chatbots.

All these and many other digital innovations are transforming the banking sector and necessitate the study of these phenomena.

Keywords: financial sector, bank, commercial bank, digitalization, digital transformation, technology.

For citation: Miroshnichenko N.V., Donskova Yu.I. The evolution of technology and the transformation of the banking sector under the influence of digital trends. *Scientific notes of the Russian academy of entrepreneurship*. 2024. T. 23. № 2. P. 22–27. <https://doi.org/10.24182/2073-6258-2024-23-2-22-27>.

Банковская отрасль претерпевает значительные преобразования, обусловленные развитием технологий. Цифровизация, автоматизация и анализ данных стали ключевыми направлениями деятельности банков, стремящихся улучшить качество обслуживания клиентов, оптимизировать операции и получить конкурентное преимущество. Цифровизация оказывает существенное влияние на функционирование современной банковской системы. Она представляет собой использование цифровых технологий для изменения бизнес-модели и предоставления новых возможностей получения доходов и создания стоимости; это процесс перехода к цифровому бизнесу»¹.

На протяжении 70 лет банковское дело было аналоговым. Бумажные чеки, банковские служащие и необходимость посещения отделений составляли базовую совокупность клиентского опыта. В конце 60-х годов появились банкоматы, что означало автоматическое пополнение баланса и снятие наличных. First Direct положил начало телефонному банкингу в 1980-х годах и интернет-банкингу в конце 1990-х, стимулировав развитие мобильного банкинга.

Однако самым значительным изменением в системе банковского обслуживания стало перемещение банковских функций от банка к клиенту. Клиент стал ближе к своим и заемным средствам, и банковское дело вышло за рамки ограничений, связанных только с наличием офисов и филиальной сети. Это привело к гораздо более значительному расширению доступа к финансовым услугам, чем раньше, поскольку снизились барьеры для расширения банковского дела, но при этом конкуренция тоже усилилась. Как отмечает Войлуков А.А., «в настоящее время банковский сектор по всему миру претерпевает радикальные изменения, направленные на цифровизацию процессов. Данная тенденция уже привела к закрытию тысяч банковских отделений по всему миру, стремительно развивается онлайн-банкинг»².

В то же время в отношении того, что такое банковское дело и чем оно занимается, все в значительной степени осталось прежним. По сути, банковское дело осталось бизнесом «безопасного перемещения целых чисел между электронными таблицами (или бухгалтерскими книгами)»³.

Банковский бизнес переживает поворотный момент в истории. «Ключевым процессом стала цифровая трансформация системы финансовых услуг с помощью технологий (FinTech) — прорывные инновации новых участников рынка, бросающие вызов основным финансовым институтам»⁴.

¹ Макарова И.В., Павлика А.Ю. Трансформация банковского сектора в условиях цифровизации экономики России. *Банковское дело*. 24.01.2022.

² Войлуков А.А. Приоритетные направления цифровой трансформации банковского сектора. *Евразийский финансово-экономический вестник*. 2020. № 1(9).

³ Wallace D. The history of banking technology vs the history of banking experience. — URL: <https://www.fintechfutures.com/2024/03/the-history-of-banking-technology-vs-the-history-of-banking-experience/> (дата обращения).

⁴ Макарова И.В., Павлика А.Ю. Трансформация банковского сектора в условиях цифровизации экономики России. *Банковское дело*. 24.01.2022.

Технологические основы этой трансформации в основном заложены. Однако по-прежнему открытым остается вопрос о том, как использовать инновационные технологии для позитивного отношения общества к деньгам с помощью образования, планирования, консалтинга и других вещей, которые нам еще только предстоит представить.

В быстро развивающемся цифровом ландшафте технологии стали важнейшим компонентом предоставления эффективных услуг клиентам банковской отрасли. Чтобы оставаться конкурентоспособными, банки должны использовать возможности инновационных технологий, интеграция которых с существующими системами является одной из главных задач при реализации инициатив по цифровой трансформации.

Цифровая трансформация в банковской сфере подразумевает интеграцию цифровых технологий во все сферы банковских операций. Это относится к сети цифровых каналов, платформ и инструментов, которые создают бесперебойный и эффективный опыт обслуживания клиентов. Цифровая экосистема включает в себя все — от приложений для мобильного банкинга до порталов онлайн-банкинга, чат-ботов и многого другого⁵. Например, клиент должен иметь возможность подать заявку на получение кредита на своем мобильном устройстве и заполнить ее на своем настольном компьютере без необходимости начинать все сначала.

Трансформация — это не просто использование цифровых каналов для взаимодействия с клиентами. Вместо этого она предполагает фундаментальное изменение того, как работают банки, от их внутренних процессов до взаимодействия с клиентами.

Цифровая трансформация также требует наличия полностью интегрированного взаимодействия между банками и другими поставщиками услуг, такими как телекоммуникационные компании, автомобилестроение, розничные торговцы и т.д. Это означает, что банки являются частью общей экосистемы, позволяющей клиентам удовлетворять их потребности. Эта интеграция может быть достигнута за счет открытого банковского обслуживания и ИТ-интеграции с партнерами.

Согласно отраслевым отчетам, глобальные банковские расходы на ИТ, по прогнозам, достигнут 761 миллиарда долларов к 2025 году⁶, что подчеркивает важность инвестиций в технологии в банковском секторе.

Поскольку технологии играют ключевую роль в формировании будущего банковского дела, ИТ-аналитики, менеджеры, вице-президенты и ИТ-директора сталкиваются с уникальными проблемами при поиске правильных решений для внедрения инноваций, существенным образом трансформирующих методы обслуживания, продвижения банковских продуктов, развития филиальных сетей и в целом — формирования стратегии развития финансовых организаций. Сложность технологического ландшафта, необходимость сбалансировать затраты и эффективность, препятствия для интеграции и первостепенная важность безопасности и соблюдения нормативных требований представляют собой серьезные препятствия.

Кроме того, банковская отрасль сталкивается со своим собственным набором отличных технологических проблем. Устаревшие системы, сложности управления данными и аналитики, проблемы безопасности, соответствия нормативным требованиям и проблемы интеграции — вот лишь несколько примеров. Эти вызовы требуют принятия инновационных решений, адаптированных к конкретным потребностям отрасли.

Следует отметить, что банки часто сталкиваются с проблемами при внедрении новых технологий наряду с устаревшими системами. Бесшовная интеграция имеет решающее значение для предотвращения сбоев и обеспечения бесперебойной работы. Фактически, опрос 100 крупнейших банков, проведенный Accenture, показал, что для решения указанной проблемы 63% из них либо переводят свои основные банковские технологии в облако, либо готовятся к этому⁷.

⁵ Пшеничников В. В., Ковтунова Е. Е. Традиционное банковское обслуживание и электронный банкинг: особенности и отличия. Финансовый вестник. 2018. № 1 (40). С. 68–77.

⁶ Forecast: Enterprise IT Spending for the Banking and Investment Services Market, Worldwide, 2019–2025, 2Q21 Update. URL: <https://www.gartner.com/en/documents/4003505> (дата обращения: 12.04.2024 г.).

⁷ Banking Technologies in 2024: Staying Ahead of the Curve. URL: <https://kissflow.com/solutions/banking/banking-technologies/> (дата обращения: 12.04.2024 г.).

Кроме того, внедрение технологических решений при одновременном обеспечении конфиденциальности и безопасности данных может оказаться сложной задачей. Угрозы кибербезопасности представляют значительный риск для банковской отрасли. Банки должны применять надежные меры безопасности для защиты конфиденциальных данных клиентов и финансовых транзакций. Использование VPN-сервиса является одной из таких мер, которая может улучшить шифрование данных и конфиденциальность в Интернете, защищая от несанкционированного доступа.

Согласно Шестому ежегодному банковскому опросу, проведенному Конференцией государственных банковских надзорных органов, 70% опрошенных назвали кибербезопасность своей главной заботой, а в ходе опроса, проведенного Gartner, 66% IT-директоров назвали кибербезопасность и конфиденциальность своим главным инвестиционным приоритетом на 2023 год ⁸.

Многие банки по-прежнему полагаются на устаревшие системы, что затрудняет беспрепятственное внедрение современных технологий. Модернизация или замена этих систем — сложное мероприятие, требующее тщательного планирования. Банки генерируют огромные объемы данных. Эффективное управление этими данными и их использование для анализа бизнеса является сложной задачей. Передовые решения в области аналитики и управления данными необходимы для извлечения полезной информации.

Согласно Глобальной технической документации по банковским транзакциям, 62% банков согласны с тем, что решения для обработки больших данных имеют решающее значение для их успеха ⁹.

Развитие цифрового банкинга изменило способы взаимодействия клиентов со своими банками. Мобильные банковские приложения, онлайн-порталы и опции самообслуживания стали нормой, предоставляя клиентам удобство и доступ к своим счетам в режиме реального времени. Согласно отчету *Economic Times* за 2019 год, объем цифровых банковских транзакций, по прогнозам, должен был достигнуть 1 трлн. долларов к 2023 году ¹⁰.

Банковским и иным финансовым компаниям следует разработать всеобъемлющую технологическую дорожную карту, соответствующую их бизнес-целям, чтобы ориентироваться в сложном технологическом ландшафте. В этой дорожной карте должны быть указаны стратегические приоритеты, инвестиции в технологии и планы внедрения.

Банкам следует провести тщательную оценку технологий, определить ключевые области улучшения и разработать дорожную карту, в которой приоритеты инициатив будут определены с учетом влияния на бизнес и осуществимости. Они могут согласовать свои инвестиции в технологии с бизнес-целями и обеспечить структурированный подход к внедрению технологий, имея четкую технологическую дорожную карту.

Так, например, ведущий филиппинский банк с 900 филиалами в Юго-Восточной Азии изменил свою деятельность с помощью Kissflow. Имея более 18 000 пользователей и более 70 автоматизированных процессов, банк упростил финансовые операции, включая денежные переводы, одобрение кредитов, процессы управления персоналом и многое другое ¹¹.

Softbank, японская транснациональная инвестиционная холдинговая компания, столкнулась с проблемами, связанными с ручными процессами, задержками с одобрением и повышенными затратами. Однако их трансформация началась в 2016 году, когда они внедрили Kissflow ¹².

Kissflow позволил сократить сроки выполнения работ, повысить прозрачность и производительность, способствуя цифровым преобразованиям в организации. Банк, работающий только в

⁸ Forecast: Enterprise IT Spending for the Banking and Investment Services Market, Worldwide, 2019-2025, 2Q21 Update. URL: <https://www.gartner.com/en/documents/4003505> (дата обращения: 12.04.2024 г.).

⁹ Maximizing returns from global transaction banking. Infosys. 2023.

¹⁰ Digital payments in India to reach \$1 trillion by 2023: Credit Suisse. URL: <https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/startups/newsbuzz/digital-payments-in-india-to-reach-1-trillion-by-2023-credit-suisse/articleshow/62935890.cms> (дата обращения: 12.04.2024 г.).

¹¹ First Philippine Holdings fast-tracks digitisation with Kissflow. URL: <https://www.frontier-enterprise.com/first-philippine-holdings-fast-tracks-digitisation-with-kissflow/> (дата обращения: 14.04.2024 г.).

¹² SoftBank's Son says AI will surpass human intelligence in a decade, urges Japanese firms to adopt it. URL: <https://techxplore.com/news/2023-10-softbank-son-ai-surpass-human.html> (дата обращения: 14.04.2024 г.).

цифровом формате, предлагает клиентам беспрепятственный доступ к цифровым технологиям по нескольким каналам.

Успешная цифровая трансформация может привести к улучшению бизнес-результатов, включая увеличение остатков на текущих сберегательных счетах, снижение соотношения затрат к доходам, увеличение показателей привлечения и удержания клиентов и сокращение сроков вывода на рынок.

Однако только 30 процентов банков, прошедших цифровую трансформацию, сообщают об успешной реализации своей цифровой стратегии, а большинство не достигают заявленных целей.¹³ Такой низкий показатель успеха характерен для большинства отраслей и остается неизменным на протяжении многих лет, несмотря на значительные технологические и организационные инновации, хотя компании, ориентированные на технологии, обычно чувствуют себя лучше.

Масштабная цифровая трансформация — дело непростое, и неудивительно, что большинству банков с трудом удастся достичь своих бизнес-целей в срок и в рамках бюджета. Однако банковские руководители могут предпринять шаги, чтобы избежать наиболее распространенных ошибок, определив четкие цели и показатели, которые отражают не только изменения в бизнесе, но и необходимые культурные и технические изменения. Поступая таким образом, банки могут увеличить свои шансы на успех и в полной мере использовать потенциал своих цифровых преобразований.

Список литературы

1. Ананченкова П.И., Донскова Ю.И. Корпоративное обучение в коммерческих банках: тенденции зарубежного финансового сектора. Путеводитель предпринимателя. 2024; 17(2): 59-63. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-59-63>.
2. Войлуков А.А. Приоритетные направления цифровой трансформации банковского сектора. Евразийский финансово-экономический вестник. 2020. № 1(9).
3. Макарова И.В., Павлика А.Ю. Трансформация банковского сектора в условиях цифровизации экономики России. Банковское дело. 24.01.2022.
4. Пшеничников В.В., Ковтунова Е.Е. Традиционное банковское обслуживание и электронный банкинг: особенности и отличия. Финансовый вестник. 2018. № 1 (40). С. 68–77.
5. Banking Technologies in 2024: Staying Ahead of the Curve. URL:<https://kissflow.com/solutions/banking/banking-technologies/> (дата обращения: 12.04.2024 г.).
6. Digital payments in India to reach \$1 trillion by 2023: Credit Suisse. URL:<https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/startups/newsbuzz/digital-payments-in-india-to-reach-1-trillion-by-2023-credit-suisse/articleshow/62935890.cms> (дата обращения: 12.04.2024 г.).
7. First Philippine Holdings fast-tracks digitisation with Kissflow. URL:<https://www.frontier-enterprise.com/first-philippine-holdings-fast-tracks-digitisation-with-kissflow/> (дата обращения: 14.04.2024 г.).
8. Forecast: Enterprise IT Spending for the Banking and Investment Services Market, Worldwide, 2019–2025, 2Q21 Update. URL:<https://www.gartner.com/en/documents/4003505> (дата обращения: 12.04.2024 г.).
9. Maximizing returns from global transaction banking. Infosys. 2023.
10. SoftBank's Son says AI will surpass human intelligence in a decade, urges Japanese firms to adopt it. URL:<https://techxplore.com/news/2023-10-softbank-son-ai-surpass-human.html> (дата обращения: 14.04.2024 г.).
11. Wallace D. The history of banking technology vs the history of banking experience. URL:<https://www.fintechfutures.com/2024/03/the-history-of-banking-technology-vs-the-history-of-banking-experience/> (дата обращения).
12. Why most digital banking transformations fail and how to flip the odds. URL:<https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/tech-forward/why-most-digital-banking-transformations-fail-and-how-to-flip-the-odds> (дата обращения: 14.04.2024 г.).

¹³ Why most digital banking transformations fail—and how to flip the odds. URL:<https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/tech-forward/why-most-digital-banking-transformations-fail-and-how-to-flip-the-odds> (дата обращения: 14.04.2024 г.).

References

1. Ananchenkova P.I., Donskova Yu.I. Corporate training in commercial banks: trends in the foreign financial sector. *Entrepreneur's Guide*. 2024; 17(2): 59–63. (In Russ.) <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2024-17-2-59-63>.
2. Voilukov A.A. Priority directions of digital transformation of the banking sector. *Eurasian Financial and Economic Bulletin*. 2020. № 1(9).
3. Makarova I.V., Pavlika A.Y. Transformation of the banking sector in the context of digitalization of the Russian economy. *Banking*. 24.01.2022.
4. Pshenichnikov V.V., Kovtunova E.E. Traditional banking and electronic banking: features and differences. *Financial Bulletin*. 2018. No. 1 (40). Pp. 68–77.
5. Banking technologies in 2024: to be ahead of the curve. URL:<https://kissflow.com/решения/для banking/banking technologies/> (accessed 12.04.2024).
6. The volume of digital payments in India will reach \$1 trillion by 2023: Credit Suisse. URL:<https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/startups/newsbuzz/digital-payments-in-india-to-reach-1-trillion-by-2023-credit-suisse/articleshow/62935890.cms> (accessed 12.04.2024).
7. First Philippine Holdings accelerates the digitization process with Kissflow. URL:<https://www.frontier-enterprise.com/first-philippine-holdings-fast-tracks-digitisation-with-kissflow/> (accessed: 04/14/2024).
8. Forecast: IT expenses of enterprises in the banking and investment services market worldwide for 2019-2025, updated in 2Q21. URL:<https://www.gartner.com/ru/documents/4003505> (date of issue: 04/12/2024).
9. Maximizing profits from global banking operations. Infosys. 2023.
10. SoftBank's son says AI will surpass human intelligence in a decade and urges Japanese firms to implement it. URL:<https://techxplore.com/news/2023-10-softbank-son-ai-surpass-human.html> (date of access: 04/14/2024).
11. Wallace D. The history of banking technologies in comparison with the history of banking experience. URL:<https://www.fintechfutures.com/2024/03/the-history-of-banking-technology-vs-the-history-of-banking-experience/> (date of request).
12. Why most digital banking transformations fail and how to change the situation for the better. URL:<https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/tech-forward/why-most-digital-banking-transformations-fail-and-how-to-flip-the-coefficients> (date of issue: 04/14/2024).