

УДК 336.7

DOI: 10.34670/AR.2022.48.84.002

Цифровизация банковской системы России: современные тенденции

Горчакова Мария Евгеньевна

Кандидат экономических наук, доцент,
кафедра финансов и финансовых институтов,
Байкальский государственный университет,
664003, Российская Федерация, Иркутск, ул. Ленина, 11;
e-mail: GorchakovaME@bgu.ru

Аннотация

На современном этапе активного развития цифровых технологий дистанционные формы взаимодействия банка и клиента используются все чаще, поскольку для получения той или иной банковской услуги уже не требуется физическое присутствие. Пандемия COVID-19 стала беспрецедентным катализатором для цифрового банкинга во всем мире. Процессы, связанные с внедрением высоких технологий во все сферы жизни, и цифровизация банковской сферы, в частности, определяют как новые запросы потребителей, так и совершенно иные возможности их удовлетворения финансовыми институтами. К этому подтолкнула неопределенность, связанная с пандемией, сроками ее окончания и восстановления экономики России. Банковская среда претерпевает глубокие изменения благодаря новым цифровым технологиям, быстро меняющимся предпочтениям клиентов и новым конкурентным угрозам со стороны финтех-компаний. Чтобы конкурировать и выживать, банки могут использовать экосистемные бизнес-модели для стимулирования роста и создания стоимости. Банки заинтересованы в экосистемах, ориентированных на клиентов, при этом банки участвуют в сети взаимосвязанных компаний, работающих вместе, чтобы предоставлять услуги для удовлетворения новых потребностей клиентов. В статье обобщен практический опыт формирования одной из ведущих экосистем в России на примере Сбера.

Для цитирования в научных исследованиях

Горчакова М.Е. Цифровизация банковской системы России: современные тенденции // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 4А. С. 386-392. DOI: 10.34670/AR.2022.48.84.002

Ключевые слова

Цифровая трансформация, цифровизация, финтех, экосистема, финансовая экосистема.

Введение

В связи с быстрым развитием цифровых технологий за последние несколько лет все большее число компаний во всем мире предпринимают шаги в направлении цифровой трансформации, которая означает радикальную перестройку управленческих и бизнес-процессов за счет внедрения цифровых технологий, что приводит к повышению эффективности управления и предоставлению услуг с более высокой добавленной стоимостью. Цифровая трансформация сначала появилась в нефинансовом секторе, но она также быстро расширяется в финансовом секторе. Кроме того, цифровая трансформация постепенно ускоряется из-за увеличения потребности в виртуальных сервисах из-за распространения COVID-19.

Цифровизация – это процесс, направленный на оцифровку всех информационных (и даже материальных) ресурсов (создание цифровых копий) и формирование сетевых платформ взаимодействия, с целью получения прогнозируемого и гарантированного результата на любое управляющее воздействие с использованием средств автоматизации.

Цифровая трансформация является следствием цифровизации, а само понятие, по сути, представляет зонтичный термин для обозначения изменений, происходящих в самых различных сферах деятельности вследствие масштабного и разнообразного применения цифровых технологий.

В словосочетании «цифровая трансформация» ключевым словом является слово «трансформация», которое, согласно Кембриджскому словарю, означает полное изменение внешнего вида или характера чего-либо или кого-либо, особенно когда система, вещь или человек изменяется к лучшему. Применительно к предприятию, лучшее – это качественнее, дешевле, однако в основе этих изменений – человеческие ценности и поведение, которые затем транслируются на производство, быт и общественную жизнь в целом [Демура, 2021].

Исходя из этого, требуется уточнение и развитие понятия цифровой трансформации. Можно предположить, что главной стержневой концепцией цифровой трансформации является тезис объединения людей, технологий, процессов и разных видов научно-технических ресурсов в сложные производственные и социальные структуры, легко настраиваемые на решение конкретных задач посредством многообразных и гибких информационных и цифровых технологий, что должно позволить достигать синергетического эффекта трансформации [Камнева, 2020].

Основная часть

Процессы цифровизации российской экономики затрагивают все отрасли, но в банковском секторе они протекают наиболее активно.

Формирование экосистем, предполагающих преобразование банков в цифровые организации, и предоставление как банковских, так и небанковских услуги, является современным трендом цифровой трансформации банков. Ряд банков после цифровой трансформации сознательно исключил слово банк из названия. В этом смысле характерным является пример Сбербанка, трансформировавшегося в Сбер.

Термин «экосистема», основанный на понятии из биологии, в экономику и менеджмент ввел Джеймс Мур в 1993 году. Под экосистемой Дж. Мур понимал экономическое сообщество, поддерживаемое базисом из взаимодействующих организаций и отдельных лиц — организмов

делового мира¹. В начале 2000-х годов концепцию экономических экосистем развивали Р. Эднер, Д. Айсенберг. В результате сформировалось современное понятие экосистемы, как совокупности продуктов и услуг из различных областей, объединенных вокруг одной организации, или сети взаимосвязанных компаний.

Проблемы цифровизации экономики страны, банковской сферы, а также теоретические аспекты экосистем, их классификация рассматривались в работах таких авторов, как Ю.Б. Бубнова [Бубнова, 2020], М.Г. Жигас [Жигас, 2021, 2017], Т.И. Кубасова [Кубасова, 2021] и др. [Жигас и др., 2021; Фотиади, 2021].

Постоянное развитие информационных технологий, в частности цифровизация банковского сектора, способны привести к вытеснению традиционных кредитных организаций, предлагающих стандартный набор финансовых услуг, и бизнес-модель «цифрового банка» с использованием передовых технологий станет вполне реальной.

Как правило, банковские экосистемы создают стоимость тремя способами: расширение первичных отношений, создание новых потоков доходов, снижение оттока клиентов.

Предлагая релевантный опыт через экосистемы, банки могут повысить ценность расширенных отношений с другими финансовыми продуктами, увеличивая перекрестные продажи (например, добавляя потребительский кредит на бытовую технику для ипотечных заемщиков). Банки могут предлагать партнерам по экосистеме доступ к своей клиентской базе и данным в обмен на комиссию, организуя экосистему или открывая свою инфраструктуру. Организовывая сторонние экосистемы или присоединяясь к ним, банки могут предоставлять более значимый опыт работы с клиентами.

Несмотря на растущую глобализацию и взаимосвязанность, банковские рынки по своей сути остаются локальными. Это означает, что разные регионы значительно различаются с точки зрения внедрения экосистем. По данным консалтинговой компании Accenture, одного из лидеров мирового рынка профессиональных услуг и цифровых технологий, банки в Азиатско-Тихоокеанском регионе с большей вероятностью (82%) считают экосистемы главным приоритетом, чем европейские банки (63%), а банки Северной Америки занимают промежуточное место с 74%².

В настоящее время российский банковский сектор претерпевает большие технологические изменения, и уже существуют кредитные организации, «оцифровавшие» свои отношения с клиентами, что позволяет превращать их в открытые «экосистемы». Следуя глобальной тенденции, к созданию «экосистем» – систем взаимодействия, наделенных стандартами интеграции, стремятся Альфа-Банк, ВТБ, Тинькофф и другие банки.

Говоря о Сбербанке, как об одном из ведущих финансовых институтов, следует отметить, что его ребрендинг начался еще в 2017 году, когда организация широко анонсировала новую стратегию, согласно которой Сбербанк в скором времени перестанет быть исключительно кредитной организацией и превратится в технологическую компанию, предоставляя другие услуги для своих клиентов.

В 2017 году Сбербанком началось формирование инфраструктуры для внедрения технологических инноваций и прорывных технологий. Были созданы внутренние лаборатории

1 James F. Moore. Predators and Prey: A New Ecology of Competition. URL: <https://hbr.org/1993/05/predators-and-prey-a-new-ecology-of-competition>

2 https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-102/accenture-banking-ecosystem.pdf

искусственного интеллекта, кибербезопасности, робототехники, роботизации процессов, виртуальной и дополненной реальности, геймификации и др. В 2019 году появились лаборатории нейронаук и поведения человека, а также клиентского опыта и новых способов продаж.

К основным компонентам экосистемы Сбербанка относятся системы двух типов: общие сервисы и ключевые площадки.

Sber.ID позволяет любому цифровому резиденту идентифицировать себя на площадке экосистемы. Sber.Profile подразумевает, что аутентифицированные пользователи должны иметь свой профиль, одинаковый для всех резидентов площадки. Sber.ID и Sber.Profile хранят информацию о человеке, как о новом объекте экосистемы. Разумеется, имеется сервис и для обмена данными. Ценность экосистемы в том, что, используя информацию от разных резидентов, площадок экосистемы, можно формировать новые услуги для потребителя.

Ключевые площадки экосистемы «приземляют» сервисы и осуществляют функционирование экосистемы. Sber#API – это маркетплейс открытых программных интерфейсов, приложений с целью обмена информацией и обеспечения взаимодействия с участниками экосистемы и другими экосистемами. Sber# Data – место сбора, хранения, анализа данных об участниках экосистемы. Sber#Nova – это своего рода «песочница» для создания, тестирования, запуска и тиражирования инновационных продуктов и решений. Sber#Security – услуги кибербезопасности для участников экосистемы.

Банком делается ставка на распространение технологии больших данных (Big Data), поскольку Сбербанк ежедневно осуществляет более 100 млн транзакций во всех каналах. Применение роботов и цифровых помощников вместо реальных сотрудников уже сейчас позволяет сэкономить в год миллиарды рублей чистой прибыли. Еще в 2017 году Сбербанк разработал сообщество и Академию технологий и данных (так называемое Data Science).

Опираясь на статистику, Сбербанк ежегодно зарабатывает на искусственном интеллекте 2-3 млрд долларов за счет применения технологии в оценке рисков, скоринговых моделях и управлении продажами. В 2020 году около 99% решений по кредитам физическим лицам принимались с помощью искусственного интеллекта, т. е. автоматизировано. Скорость обслуживания выросла в 2 раза по результатам тестового проекта роботизации колл-центра для корпоративных клиентов³.

Кроме того, в 2018 году Сбербанк запустил собственную блокчейн-лабораторию. По окончании этого же года банк реализовал свыше 20 разных блокчейн-пилотов, к примеру, совместно с «Северсталью», «М.Видео», ФАС.

В настоящее время мошенничества (практически 90%) совершаются в киберпространстве, поэтому Сбербанк, будучи экосистемой, постоянно совершенствует процессы по обеспечению кибербезопасности.

В 2017 году Центром управления кибербезопасностью Сбербанка был получен сертификат соответствия международному стандарту ISO/IEC 27001:2013. Сертифицированный Британским институтом стандартов (BSI), Сбербанк стал первым в России банком, обладающим подобного рода признанием международного уровня.

Формируя единую культуру кибербезопасности для банка и клиентов, Сбербанк продвигается через дочернюю компанию «Бизон», на 100% принадлежащую Сбербанку, и

³ Зачем банку непрофильные сервисы. URL: <https://mcs.mail.ru/blog/multifilmy-produkty-vrachi-zachem-banku-neprofilnye-servisy>

реализующую проекты Fraud Monitoring as a Service (мониторинг финансовых транзакций с целью выявления мошеннических операций) и Threat Intelligence Platform (платформа по сбору и обработке технической информации, позволяющей заказчикам защищаться от кибератак и расследовать инциденты) [Караева, 2021].

Собственная система кибербезопасности с технологией Threat Intelligence представляет собой строго структурированную информацию (сведения), благодаря которой организация получает возможность отслеживать потенциальные киберугрозы. Другими словами, технология Threat Intelligence – это своего рода киберразведка, главной целью которой является знание о вероятных нападениях со стороны кибермошенников.

На базе правил кибербезопасности, которые должен знать каждый сотрудник экосистемы Сбербанка, создана специальная программа под названием «Агент кибербезопасности». Это фактически игра, где сотрудник в соответствующей форме проходит обучающие модули и приобретает необходимые теоретические знания для их применения на практике. Фишинговые учения или киберучения – это следующий этап для того, чтобы сотрудник смог применить знания, которые он получил в результате обучения в реальной обстановке, максимально приближенной к боевой.

Сбербанк уже сейчас применяет такие технические способы защиты пользовательской информации, как технология SSL-шифрования данных (Secure Sockets Layer), биометрическая идентификация пользователя, аутентификация посредством одноразового случайно сгенерированного кода (пароля), использование электронной цифровой подписи и уникальных ключей, ограниченная длительность сессии клиента в системе интернет-банкинга, уведомления через SMS-сообщения об операциях в интернет-банкинге.

Экосистема как нововведение, являясь большим технологическим проектом Сбербанка, влечет за собой неопределенности, трудности и риски, одним из которых является смена менталитета.

Заключение

Таким образом, сотрудничество с партнерами через платформенные экосистемы становится для банков эффективным способом повышения доверия клиентов и расширения предложения продуктов и услуг, в целях улучшения качества обслуживания клиентов и стимулирования роста доходов.

Банки могут сначала определить продукты, услуги, возможности и пользовательский опыт, необходимые для удовлетворения потребностей различных сегментов клиентов, а затем определить, какие из них они могут предложить внутренними возможностями, а какие лучше всего получить через партнерство. Банкам может понадобиться экосистемная стратегия, чтобы повысить свою прибыльность и конкурентоспособность и на рынке.

Библиография

1. Бубнова Ю.Б. Развитие экосистем — основной тренд трансформации банковского бизнеса // Известия Байкальского государственного университета. 2020. Т. 30. № 3. С. 394-401.
2. Демура Н.А. Цифровизация: сущность и роль в развитии национальной экономики // Научный результат. Экономические исследования. 2021. Т. 7. № 1. С. 22-30.
3. Жигас М.Г. и др. Национальная экономика и финансы в условиях новых вызовов, неопределенности и цифровых угроз. Иркутск, 2021. 293 с.
4. Жигас М.Г. К вопросу о финансовом marketplace // Baikal Research Journal. 2021. Т. 12. № 2. С. 4.
5. Жигас М.Г. Современные тенденции использования цифровых технологий в банковской сфере // Евразийское

- сотрудничество. Иркутск, 2017. С. 77-86.
6. Камнева В.В. Цифровая экономика, цифровизация и цифровая трансформация // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2020. № 2 (42). С. 377-381.
 7. Караева Ю.А. Способы защиты информации в Сбербанке // Актуальные вопросы современной экономики. 2021. № 2. С. 199-207.
 8. Кубасова Т.И. Предпосылки и опыт создания экосистем в России // Развитие российского общества: вызовы современности. Иркутск, 2021. С. 250-256.
 9. Соболева Ю.П. Основные тренды цифровизации Отечественной экономики // Приоритетные направления развития экономики страны в условиях глобализации: теория и практика. Новороссийск: Знание-М, 2021. С. 483-487.
 10. Фотиади Н.В. Развитие цифровизации российского банковского сектора // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. 2021. № 1. С. 36-46.

Digitalization of the Russian banking system: current trends

Mariya E. Gorchakova

PhD in Economics, Associate Professor,
Department of Finance and Financial Institutions,
Baikal State University,
664003, 11, Lenina str., Irkutsk, Russian Federation,
e-mail: GorchakovaME@bgu.ru

Abstract

With the rapid development of digital technologies over the past few years, an increasing number of companies around the world are taking steps towards digital transformation. At the current stage of active development of digital technologies, remote forms of bank-customer interaction are used more and more often, since physical presence is no longer required to obtain a particular banking service. The COVID-19 pandemic has become an unprecedented catalyst for digital banking worldwide. The processes associated with the introduction of high technology in all spheres of life, and the digitalization of the banking sector in particular, predetermine both new consumers demands and completely different opportunities for financial institutions to meet them. The uncertainty associated with the pandemic, the timing of its end and the recovery of Russia's economy have prompted this. The banking environment is undergoing profound changes due to new digital technologies, rapidly changing customer preferences and new competitive threats from fintech companies. To compete and survive, banks can use ecosystem-based business models to drive growth and create value. Banks are interested in customer-centric ecosystems, with banks participating in a network of interconnected companies working together to provide services to meet new customer needs. This article summarizes the practical experience of forming one of the leading ecosystems in Russia on the example of Sber.

For citation

Gorchakova M.E. (2022) Tsifrovizatsiya bankovskoi sistemy Rossii: sovremennye tendentsii [Digitalization of the Russian banking system: current trends]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (4A), pp. 386-392. DOI: 10.34670/AR.2022.48.84.002

Keywords

Digital transformation, digitalization, fintech, eco-system, financial ecosystem

References

1. Bubnova Yu.B. (2020) Razvitie ekosistem — osnovnoi trend transformatsii bankovskogo biznesa [Ecosystem development is the main trend in the transformation of the banking business]. *Izvestiya Baikalskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of the Baikal State University], 30, 3, pp. 394-401.
2. Demura N.A. (2021) Tsifrovizatsiya: sushchnost' i rol' v razvitii natsional'noi ekonomiki [Digitalization: essence and role in the development of the national economy]. *Nauchnyi rezul'tat. Ekonomicheskie issledovaniya* [Scientific result. Economic research], 7, 1, pp. 22-30.
3. Fotiadi N.V. (2021) Razvitie tsifrovizatsii rossiiskogo bankovskogo sektora [Development of digitalization of the Russian banking sector]. *Vestnik Rossiiskogo novogo universiteta. Seriya: Chelovek i obshchestvo* [Bulletin of the Russian New University. Series: Person and Society], 1, pp. 36-46.
4. Kamneva V.V. (2020) Tsifrovaya ekonomika, tsifrovizatsiya i tsifrovaya transformatsiya [Digital economy, digitalization and digital transformation]. *Skif. Voprosy studencheskoi nauki* [Scythian. Issues of student science], 2 (42), pp. 377-381.
5. Karaeva Yu.A. (2021) Sposoby zashchity informatsii v Sberbanke [Ways to protect information in Sberbank]. *Aktual'nye voprosy sovremennoi ekonomiki* [Topical issues of modern economics], 2, pp. 199-207.
6. Kubasova T.I. (2021) Predposylki i opyt sozdaniya ekosistem v Rossii [Background and experience of creating ecosystems in Russia]. In: *Razvitie rossiiskogo obshchestva: vyzovy sovremennosti* [Development of the Russian society: challenges of the present]. Irkutsk.
7. Soboleva Yu.P. (2021) Osnovnye trendy tsifrovizatsii Otechestvennoi ekonomiki [The main trends in the digitalization of the domestic economy]. In: *Prioritetnye napravleniya razvitiya ekonomiki strany v usloviyakh globalizatsii: teoriya i praktika* [Priority directions for the development of the country's economy in the context of globalization: theory and practice]. Novorossiisk: Znanie-M Publ.
8. Zhigas M.G. et al. (2021) *Natsional'naya ekonomika i finansy v usloviyakh novykh vyzovov, neopredelennosti i tsifrovyykh ugroz* [National economy and finance in the face of new challenges, uncertainty and digital threats]. Irkutsk.
9. Zhigas M.G. (2021) K voprosu o finansovom marketplace [On the issue of the financial marketplace]. *Baikal Research Journal*, 12, 2, p. 4.
10. Zhigas M.G. (2017) Sovremennye tendentsii ispol'zovaniya tsifrovyykh tekhnologii v bankovskoi sfere [Modern trends in the use of digital technologies in the banking sector]. In: *Evroaziatskoe sotrudnichestvo* [Eurasian cooperation]. Irkutsk.