

Секция «Конфликты в «цифровом обществе»: природа, специфика, механизмы решения»

## Влияние цифровой эпохи на диджитализацию банковского сектора экономики

Научный руководитель – Басюк Анаит Сейрановна

*Фарамазян Левон Герасимович*

*Выпускник (бакалавр)*

Кубанский государственный технологический университет, Краснодар, Россия

*E-mail: faramazyan.levon@mail.ru*

На сегодняшний день в рамках новой экономической реальности распространение цифровизации становится все более широким. Информационный 21-ый век диктует свои условия, бросая множество вызовов, и привычные вопросы (что, как, для кого?..) требуют новые пути решения, поэтому основные вызовы банковской отрасли связаны с цифровой трансформацией общества в целом.

По данным исследования Национального агентства финансовых исследований, для каждого четвертого респондента идеальный банк должен быть современным и технологичным, с удобно расположенными офисами и банкоматами, гибким графиком работы. Прослеживается тенденция выбора потребителями удаленных каналов коммуникации для взаимодействия с банками. Поколение миллениума, которое в скором времени станет целевой аудиторией, отдает предпочтение технологическим возможностям, позволяющим получать практически все услуги без посещения отделения. Более трети, 35%, депозитов и 45% накопительных счетов в ВТБ открывается через мобильное приложение, а также растет доля потребительских кредитов, оформленных онлайн. Поэтому, говоря о стратегическом развитии, необходимо рассматривать синтез розничной сети и цифрового формата обслуживания.

По результатам того же исследования, 22 % россиян считают, что у идеальной кредитной организации, в которую они обязательно обратились и стали бы ее клиентами, должна существовать широкая сеть филиалов. Для 19 % важным условием выбора банка является наличие удобного сайта и онлайн-обслуживание. Стоит отметить, что никто из респондентов не отметил необходимость надежности банка как гаранта спокойствия клиента и снижения риска за сохранность своих сбережений.

Поэтому уже сегодня наблюдается начальная стадия перехода к цифровой трансформации. Этому свидетельствуют такие проекты ВТБ, как «Жилищная экосистема», в рамках которой ипотечные кредиты переходят в онлайн-формат за счет диджитализации отрасли. Был разработан сервис по подбору недвижимости [U+2012] VR-ипотека, позволяющий дистанционно в очках виртуальной реальности оценить все характеристики объекта недвижимости, что значительно ускорит процесс выбора жилья, а как следствие оформления ипотеки.

Однако отечественные институты технологического предпринимательства пока слабо развиты. Поэтому в связи с этим необходимо акцентировать внимание на развитии дистанционных, а также небанковских сервисах для среднего и малого бизнеса. А также повышать операционную эффективность сети, которая позволит сократить долю нецелевых операций и снизить уровень простоев, использовать удаленную идентификацию (биометрию) для дистанционного привлечения, развивать чат-боты, мобильный банк с позиции персонализации, привлекать искусственный интеллект. Реализация данных управленческих решений повысит уровень лояльности потребителей, что, в свою очередь, является еще одним вызовом в банковской сфере, так как лояльность граждан к отечественным банкам оказалась на минимуме в динамике за последние пять лет.

Руководитель рейтинговой службы Национального рейтингового агентства (НРА) Сергей Гришунин считает, что обычным клиентам предлагается «массовый» продукт без особых отличительных черт. Отсюда растущая нелояльность обычных клиентов к своим банкам и лояльность премиальных клиентов к своим. Самый слабый рост прибыли за три года могут показать российские банки в 2020 году. На это оказывают влияние ряд причин, снижение уровня лояльности потребителей, замедление кредитования населения, ухудшение качества банковских портфелей и др.

Клиентоориентированность должна быть нацелена на формирование и укрепление способности банковской организации извлечь дополнительную прибыль путем глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов. С точки зрения клиентоориентированности как ключевой стратегии в ведении банковского бизнеса, она способствует значительному увеличению доходов банка и расширению групп клиентов и выступает значимым конкурентным преимуществом современной кредитной организации.

Значимым вызовом ближайшего будущего для банковской отрасли будет являться давление розничного кредитования на маржу, которое раньше ее поддерживало, что приведет к стагнации после двух лет роста. Также государственная политика выдвигает свои требования, примером чего является необходимость сдерживания темпов роста ипотеки банковским сектором. Однако предлагаемые меры Центральным банком по усложнению выдачи ипотеки закредитованным заемщикам, наоборот могут негативно сказаться на рынке ипотеки и замедлить его рост. В первую очередь, негативное влияние скажется на застройщиках, в силу замедления динамики выдачи жилищных кредитов. Если предлагаемые меры будут реализованы, то банкам необходимо будет искать новые инструменты кредитования населения. Стоимость жилой площади, приобретенной в ипотеку сравнима со стоимостью обучения в одном из престижных отечественных вузов, в связи с чем можно мотивировать студенческий слой населения максимально возможной низкой ставкой и комплексом маркетинговых мероприятий по привлечению данного слоя населения, чтобы количество выданных кредитов компенсировало низкий процент по ставке.

Помимо законодательных управленческих инициатив банковская сфера нуждается в единой системе проверки сведений об абонентах для развития электронного документооборота и в создании цифровых профилей физических и юридических лиц.

Высшее руководство, придерживаясь принципов грамотного менеджмента, способно быстро и эффективно реагировать на все вызовы, которые возникают перед организацией, а также прогнозировать и, как следствие, предотвращать многие кризисные ситуации, что обуславливает значимую роль эффективного управления.