

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«Полоцкий государственный университет»

**УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ:
МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ**

Электронный сборник статей

II Международной научно-практической конференции,
посвященной 50-летию Полоцкого государственного университета

(Новополоцк, 7–8 июня 2018 г.)

Новополоцк
Полоцкий государственный университет
2018

Устойчивое развитие экономики: международные и национальные аспекты
[Электронный ресурс] : электронный сборник статей II международной научно-практической конференции, посвященной 50-летию Полоцкого государственного университета, Новополоцк, 7–8 июня 2018 г. / Полоцкий государственный университет. – Новополоцк, 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

Впервые материалы конференции «Устойчивое развитие экономики: международные и национальные аспекты» были изданы в 2012 году (печатное издание).

Рассмотрены демографические и миграционные процессы в контексте устойчивого развития экономики; обозначены теоретические основы, практические аспекты управления человеческими ресурсами; выявлены и систематизированы драйверы инклюзивного экономического роста в Беларуси и за рубежом; раскрыты актуальные финансовые и экономические аспекты развития отраслей; приведены актуальные проблемы и тенденции развития логистики на современном этапе; отражены современные тенденции совершенствования финансово-кредитного механизма; освещены актуальные проблемы учета, анализа, аудита в контексте устойчивого развития национальных и зарубежных экономических систем; представлены новейшие научные исследования различных аспектов функционирования современных коммуникативных технологий.

Для научных работников, докторантов, аспирантов, действующих практиков и студентов учреждений высшего образования, изучающих экономические дисциплины.

Сборник включен в Государственный регистр информационного ресурса. Регистрационное свидетельство № 3061815625 от 23.05.2018.

Компьютерный дизайн М. С. Мухоморовой
Технический редактор А. Э. Цибульская.
Компьютерная верстка Т. А. Дарьяновой.

211440, ул. Блохина, 29, г. Новополоцк, Беларусь
тел. 8 (0214) 53 05 72, e-mail: a.lavrinenko@psu.by

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

И.А. Позднякова, канд. экон. наук, доц., О.Л. Тращенко, магистрант, Полоцкий государственный университет, г. Новополоцк, Республика Беларусь

Современная банковская система активно участвует в развитии цифровых технологий ведения бизнеса. Актуальность данного направления повышается в условиях формирования цифровой экономики Республики Беларусь. В банковской сфере сегодня большое внимание уделяется цифровому банкингу, как перспективному направлению, повышающему конкурентоспособность банка и позволяющему оптимизировать операционные затраты.

Сегодня цифровой банкинг – безусловный тренд. Клиентам нравится расплачиваться за покупки и открывать вклады в любое время суток только парой кликов. Для банков это огромный плюс – возможность развивать бизнес, не вкладываясь в строительство и содержание офисов, точек продаж. Государство в свою очередь стремится к «оцифровке» банкинга с целью прозрачности виртуальных операций и повышения доступности финансовых услуг. Число приверженцев дистанционных банковских сервисов растет необычайно высокими темпами. Пытаясь сохранить место на конкурентном рынке, банки и другие игроки финансового рынка предлагают клиентам все более удобные и функциональные сервисы. Республика Беларусь также готовит рывок в цифровое будущее. В стране разработан соответствующий проект указа, представлена стратегия развития цифровых банковских технологий на 2016–2020 годы [1, с. 26].

Основные тенденции развития цифрового банковского рынка:

- создание систем удаленной идентификации клиентов;
- применение упрощенной идентификации для совершения отдельных видов операций с использованием электронно-цифровой подписи;
- использование биометрических технологий для дистанционного оказания всего спектра банковских услуг;
- расширение технологии использования бесконтактных платежей, в том числе за счет платежей с мобильных устройств;
- внедрение в финансовую сферу интерфейсов прикладного программирования (API);
- дальнейшее развитие платежной индустрии в сети интернет.

Цифровизация охватывает как внутренние процессы банка, так и прежде всего формат его взаимодействия с клиентами. И в этом отношении системы электронного банкинга играют первостепенную роль. К таким системам предъявляются высокие требования по быстродействию, отказоустойчивости, юзабилити и, конечно, защищенности. Движение банковских клиентских сервисов в цифровую сферу, в сторону удалённого обслуживания клиентов, обуславливает возникновение принципиально новых по отношению к стандартному обслуживанию клиентов в офисах банка рисков и угроз в сфере безопасности.

Виртуализация банковских услуг в Республике Беларуси является важной частью пути к информационному обществу и электронному правительству. В настоящее время банковская система нашей страны практически полностью перешла на безбумажный документооборот. А по доступности финансовых услуг и проникновению безналичных расчетов Республика Беларусь в числе лидеров среди государств СНГ. Без помощи купюр сегодня оплачивается каждая пятая розничная покупка товара или услуги. И согласно планам правитель-

ства и Национального банка количество таких покупок будет расти. Сегодня благодаря информационным технологиям меняется наше представление о многих сегментах экономики, и в первую очередь о финансовом рынке.

Цифровизация банковской деятельности уже находится в активной стадии развития. При этом в настоящий момент не существует единого подхода к определению понятия цифровой банкинг или цифровой банк. Цифровой банкинг часто путают с мобильным и интернет-банкингом, многоканальным банковским обслуживанием. Все перечисленные понятия, безусловно, включают в себя цифровые приложения в той или иной форме. Однако, что означает цифровой банк и цифровой банкинг – единого мнения на этот вопрос пока не существует.

Цифровой банкинг – это интеграция новых и развивающихся технологий в деятельность финансовых институтов совместно с соответствующими изменениями во внутренних и внешних корпоративных и личностных кадровых отношениях для расширенного обслуживания клиентов и эффективной деятельности банка [2, с. 70].

В соответствии со Стратегией развития цифрового банкинга в Республике Беларусь, принятой постановлением Правлением Национального банка от 2 марта 2016 г. № 108, цифровой банкинг – комплекс современных технологий, позволяющих осуществлять взаимодействие банков, их клиентов, республиканских органов государственного управления и коммерческих организаций посредством электронных каналов коммуникаций (например, система дистанционного банковского обслуживания, мобильные устройства, веб-сайты, блоги, социальные сети, сообщества, форумы) [3, с. 6].

Концепция цифрового банкинга предполагает использование цифровых каналов в обслуживании клиентов банка. Однако это не означает, что цифровой банк должен полностью отказаться от использования офисов для обслуживания клиентов. Ряд представителей банковского рынка считают, что в скором времени банковские отделения перестанут быть востребованы населением, следовательно, многие белорусские банки в будущем откажутся от содержания сети отделений. Естественно, потребность населения Республики Беларусь в обслуживании в банковских отделениях сократится, но полностью не исчезнет.

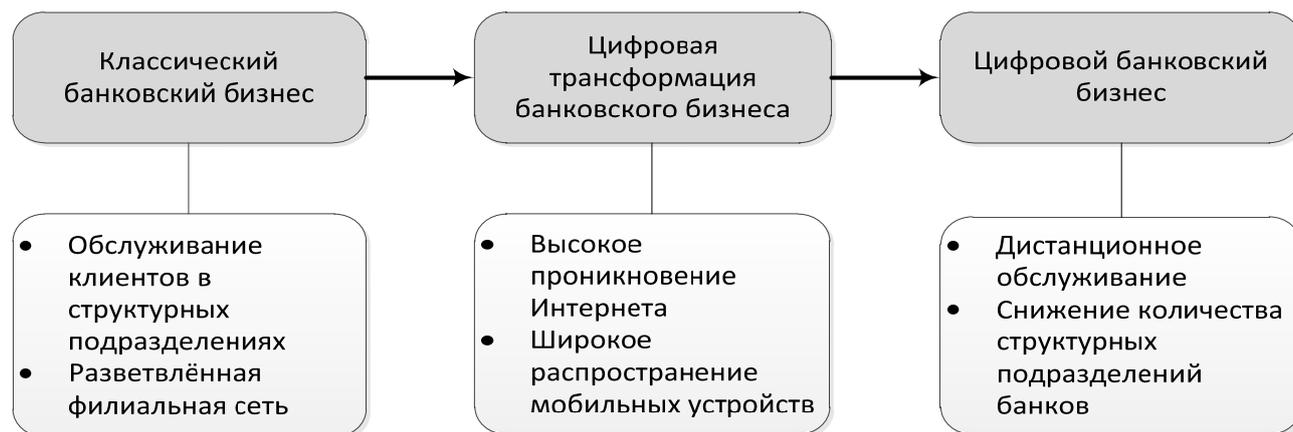


Рисунок. – Переход от классического банковского бизнеса к цифровому банковскому бизнесу

Сущность цифрового банкинга состоит в изменении поведения самого банка. Теперь банк появляется везде, где необходимо его клиенту: в мобильных устройствах, социальных сетях, информационных сервисах, в электронном бизнесе, интернете вещей, то есть в любом

месте цифрового пространства. Таким образом, как видно из рисунка, цифровой банкинг можно рассматривать как новый подход к обслуживанию клиентов с помощью цифровых технологий.

Настоящий цифровой банк основан на том, что основная масса продуктов и сервисов доставляется клиенту в цифровом формате, то есть:

- 1) дистанционно;
- 2) через цифровые каналы;
- 3) в режиме онлайн – 24/7.

Банк должен удовлетворять потребности клиентов в режиме реального времени и везде, где клиенту могут потребоваться услуги банка. Данный подход к обслуживанию называется «everyday bank». Концепция «everyday bank» предполагает комплексное банковское обслуживание, которое подразумевает удовлетворение всех повседневных финансовых и нефинансовых потребностей клиентов. В рамках данного подхода к обслуживанию банк должен стать партнером для клиента не только по финансовым вопросам, но и по любым другим (вызов такси, поездка на транспорте, совершение покупки и т.д.). Для того, чтобы в полной мере удовлетворять разносторонние потребности клиентов, банку необходимо создать особую систему партнерских взаимоотношений с различными поставщиками нефинансовых сервисов – «digital village». Создание подобной системы строиться на использовании ИТ-технологий [4, с. 55].

Сегодня с помощью каналов дистанционного обслуживания клиенты проводят платежи, оформляют заявки на изготовление платежных карт и на кредиты, открывают и пополняют депозиты, осуществляют переводы. Потребители могут дистанционно управлять лимитами и ограничениями по операциям с платежными картами, подключать и отключать такие услуги, как СМС-оповещение, 3D-Secure, инициировать расширение функциональности имеющихся у банков продуктов.

В цифровом бизнесе присутствуют следующие элементы:

1. Цифровые продукты – банковский продукт или услуга, адаптированная к цифровым процессам и продвижению по цифровым каналам. Клиенты узнают о новых продуктах и сервисах через цифровые каналы, и там же могут приобрести продукт, оформить договор и счёт.

2. Цифровые взаимодействия – происходят омниканально, в режиме онлайн, покрывают максимальный спектр потребностей клиента, а также достаточно защищено с точки зрения передачи данных.

3. Цифровые процессы – предполагают минимальное ручное вмешательство, доставляют задачи адресно и точно, контролируют время исполнения и факт завершения выполнения задачи, легко модифицируемы.

4. Цифровая аналитика – предполагает, что цифровой банкинг и умение работать с большими данными неразрывно связаны. То есть банк использует данные проактивно, а не только для анализа действий и поведения клиента постфактум.

Происходит смена парадигмы развития банковского бизнеса: системы дистанционного банковского обслуживания перестают быть лишь каналами продаж. Возникает новый отдельный вид бизнеса – цифровой бизнес, т.е. обслуживание клиентов происходит полностью дистанционно.

В целом можно сказать, что благодаря политике государства, инициативе коммерческих банков и платежных систем белорусы сегодня уже довольно хорошо знают, что такое дистанционное обслуживание, пользуясь различными удаленными сервисами. Вместе с тем

у рынка существуют еще значительные резервы развития как по экстенсивному, так и по интенсивному пути.

Сегодня банки охватили подавляющее большинство клиентов-новаторов, которые понимают, что такое дистанционные банковские сервисы, и какие выгоды они получают от их использования. Теперь задача банков в том, чтобы сосредоточиться на привлечении клиентов из более сложных и дорогих с точки зрения затрат сегментов их клиентских баз. Между тем мировой рынок цифровых финансовых услуг сегодня развивается быстро. По мнению некоторых экспертов, уже к 2020 году 95 % всех розничных банковских операций будет проводиться с помощью виртуальных технологий.

Для выполнения задач Стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь Национальный банк инициировал формирование рабочей группы, в которую вошли банки, органы государственного управления, мобильные операторы, интернет-провайдеры, крупнейшие интернет-магазины. Чтобы перевести усилия отдельных банков по развитию дистанционных услуг в стройную управляемую систему, в 2015 году был принят Указ Президента Республики Беларусь «О развитии цифровых банковских технологий». Ключевой новацией которого является формирование механизма межбанковской идентификации и аутентификации клиентов без физического посещения ими банков.

Выделим основные тренды и направления развития в цифровом бизнесе:

- Биометрия – сейчас наблюдается активное внедрение данной технологий в различные сферы деятельности банка и обслуживания клиентов.
- Большие данные — представляют собой совокупность подходов, инструментов и методов обработки структурированных и неструктурированных данных огромных объемов и значительного многообразия для получения воспринимаемых человеком результатов, эффективных в условиях непрерывного прироста, распределения по многочисленным узлам вычислительной сети. Несмотря на то что об этом много говорят, в действительности возможности «больших данных» пока практически не используются.
- Application Programming Interface (API), или интерфейс для программирования приложений - обычно API представляет набор удобных функций, позволяющих получить доступ к какому-либо сервису и запросить у него данные. В основном на рынке представлены частные интерфейсы программирования приложений.
- Искусственный интеллект – его внедрение в различные банковские процессы находится на самом начальном уровне, развитие этого направления поможет и дальше оптимизировать издержки и операционные затраты, в том числе связанные с человеческими ошибками.
- Технология распределенных реестров, или блокчейн, – ее возможности активно изучаются различными игроками. Данная методика сможет трансформировать рынок платежей, переводов и иных финансовых продуктов.

В настоящее время происходит трансформация способов оказания услуг, их доступности, способов оплаты. Учитывая это, можно с уверенностью сказать, что будущее банков – в активном развитии финансовых технологий и внедрении инновационных технологий. Современные технологии способны повысить эффективность деятельности банка, улучшить его способность отвечать на изменения внешней среды своевременно и без существенных потерь средств и времени.

Таким образом, цифровой банкинг может превратиться из типичного бизнес-процесса в драйвер цифровой национальной экономики в тех ее сегментах, где на первое место вы-

ходят такие показатели как инновации и клиентоориентированность. Это не только интернет торговля, основанная на принципах прозрачности совершения электронных платежей, но и огромный рынок услуг. Переход к цифровому банкингу – это снижение наличных денежных средств в обороте и повышение прозрачности расчетов, обеспечение доступности банковских продуктов и услуг, снижение их стоимость, усиление банковской конкуренции. Развитие цифрового банкинга позволит белорусским банкам, имеющим ограниченную сеть отделений привлечь клиентов, создавая виртуальные офисы. Крупные банки Республики Беларусь смогут сократить часть своих физических офисов и получить значительную экономию от этого. Банки, корректирующие таргетирование своих стратегий в сторону консолидации цифровых технологий и бизнес-процессов, определяют будущее не только банковской сферы, но и всей экономики в целом. Для клиентов внедрение цифрового банкинга – это возможность обслуживаться посредством дистанционных каналов в любом белорусском банке в удобное время независимо от его местонахождения. Для этого необходимо единожды пройти процедуру идентификации в личном присутствии в одном из банков Республики Беларусь.

Список использованных источников

1. Кот, А. Банк цифрового будущего / А. Кот // Экономика Беларуси. – 2015. – №2. – С. 26-33.
2. Самочёва, Н.В. Цифровой банкинг как новое направление развития банковского дела/ Н.В. Самочёва // Экономика и социум. – 2017. – №3. – С.68-79.
3. Об одобрении Стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016 – 2020 годы [Электронный ресурс]: постановление Национального Банка Республики Беларусь, 12 марта 2016 г., №108 // Национальный Банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/Legislation/documents/DigitalBankingStrategy2016.pdf> - Дата доступа 01.04.2018.
4. Косарев, В.Е. Виртуальный банк в соцсетях и реальные риски / В.Е.Косарев // Банковское дело. – 2014. – №3. – С. 55 – 57.