

Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2022. № 1(54). С. 16–21.  
*Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2022;1(54):16–21.

Научная статья

УДК 338.1

doi: 10.47598/2078-9025-2022-1-54-16-21

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ: ПРОБЛЕМЫ И СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

**Лилия Закировна Буранбаева<sup>1✉</sup>, Зулфия Зяудатовна Сабинова<sup>2</sup>, Гузель Азатовна Мусина<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Башкирская академия государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан, Уфа, Россия, blz05101969@mail.ru✉

<sup>2,3</sup>Башкирский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, Уфа, Россия

<sup>2</sup>Sab.zulfiya@yandex.ru

<sup>3</sup>g.a.musina@ruc.su

**Аннотация.** Предмет исследования — цифровизация банковской системы. Цель исследования — рассмотрение проблем и перспектив развития цифровых технологий в банковской сфере. Задачи исследования — изучение преимуществ цифровизации для банков и их клиентов, рассмотрение проблем и перспектив внедрения цифровых технологий, отражение ключевых тенденций развития рынка банковского кредитования в условиях пандемии и применения современных технологий. Новизна исследования: выявлены необходимость цифровой трансформации в банковской системе, проблемы и перспективы развития цифровых банковских технологий, в том числе альтернативных вариантов очному банковскому кредитованию. Выводы: цифровизация, безусловно, позволяет повысить эффективность банковской деятельности благодаря внедрению технических решений, способствующих повышению ценности для банков и их клиентов.

**Ключевые слова:** банк, банковская система, банковский продукт, банковская трансформация, диджитализация, кредит, цифровизация, цифровая трансформация

**Для цитирования:** Буранбаева Л. З., Сабинова З. З., Мусина Г. А. Цифровизация банковской системы: проблемы и современные тенденции // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2022. № 1(54). С. 16–21. <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2022-1-54-16-21>.

Research article

## DIGITALIZATION OF THE BANKING SYSTEM: PROBLEMS AND CURRENT TRENDS

**Liliya Z. Buranbaeva<sup>1✉</sup>, Zulfiya Z. Sabirova<sup>2</sup>, Guzel A. Musina<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Bashkir Academy of Public Administration and Administration under the Head of the Republic of Bashkortostan, Ufa, Russia, blz05101969@mail.ru✉

<sup>2,3</sup>Bashkir Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation, Ufa, Russia

<sup>2</sup>Sab.zulfiya@yandex.ru

<sup>3</sup>g.a.musina@ruc.su

**Abstract.** The subject of the study is the digitalization of the banking system. The purpose of the study is to consider the problems and prospects for the development of digital technologies in the banking sector. The objectives of the study are to study the benefits of digitalization for banks and their clients, consider the problems and prospects for the introduction of digital technologies, reflect key trends in the development of the bank lending market in a pandemic and the use of modern technologies. The novelty of the study: the need for digital transformation in the banking system, problems and prospects for the development of digital banking technologies, including alternative options for face-to-face bank lending, are identified.

Conclusions: Digitalization certainly improves the efficiency of banking activities through the introduction of technical solutions that contribute to increasing value for banks and their customers.

**Keywords:** bank, banking system, banking product, banking transformation, digitalization, credit, digitalization, digital transformation

**For citation:** Buranbaeva L. Z., Sabirova Z. Z., Musina G. A. Digitalization of the banking system: problems and current trends. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2022;1(54):16–21. (In Russ.). <https://doi.org/10.47598/2078-9025-2022-1-54-16-21>.

События последних лет заметно ускорили цифровую трансформацию бизнеса. Бизнес вынужден использовать различные цифровые инструменты, позволяющие осуществлять взаимодействие в формате онлайн. Цифровая трансформация изменяет содержание управленческих процессов, коммуникацию с клиентами и контрагентами, корпоративную культуру.

Цифровая трансформация является не только необходимой, но и неизбежной в виду того, что должна отвечать стратегическим задачам бизнеса — анализировать рынки, риски, возможности, преимущества и использовать их для долгосрочного развития; изменить стиль управления за счет оценки стратегии, моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода. Основу цифровой трансформации бизнеса определяют технологии, грамотное использование которых дает возможность компаниям развиваться в краткосрочном и долгосрочном периодах, ускорять и увеличивать продажи. Цифровизация изменяет не только сам бизнес, но и работу IT-подразделений, которым необходимо отказаться от жестко регламентированной деятельности и постоянно создавать новые бизнес-ценности, быть готовым принимать решения, отстаивать свою точку зрения с позиции потребителей продукта, внедрять инновации и повышать внутреннюю эффективность IT.

Под цифровизацией следует понимать внедрение цифровых технологий в разные сферы жизнедеятельности. Так, из-за самоизоляции и ограниченного доступа к услугам медицинских и образовательных учреждений население получает консультации в режиме онлайн [1].

Однако, процесс цифровизации не исключает и недостатки:

– недостаток финансирования, вследствие чего региональные банки не могут позволить

себе найм IT-специалистов, покупку и внедрение передовых технологий, создание департаментов по подготовке разработчиков программ;

– сложность доступа к банковским услугам для менее продвинутых клиентов (например, пенсионеров) [2];

– образ мышления управленцев, который не допускает компромиссов и гибкости в процессе принятия решений;

– нежелание персонала принять изменения в силу страха контроля, потери места работы, низкой профессиональной грамотности;

– отказ представителей малого бизнеса от автоматизации и цифровизации, работающих «по старинке» с использованием традиционных операций без внедрения современных технологий, автоматизации процессов и обучения работников;

– неграмотное внедрение технологий;

– проблемы с безопасностью и защитой коммерческих и корпоративных данных от мошенничества и хакерства;

– обязательное присутствие клиентов в банках для проведения транзакций и предоставления отдельных услуг.

Банковская система одна из первых сегментов экономики за счет внедрения информационных технологий и использования сети Интернет создала основу для функционирования банков нового поколения — цифровые банки, способные дистанционно обслуживать клиентов через call-центры и интернет-банкинги. В мире функционируют 249 цифровых банков, совершающих операции в цифровом формате, 13 из которых являются прибыльными. Россия вошла в десятку стран по уровню развития цифрового банкинга наряду с такими странами как Япония, Сингапур, Норвегия, Испания, Бельгия, Турция, Польша, Саудовская Аравия, Катар [3].

Исследованные международной аудиторской компанией Deloitte 15 российских банков «показали значительный уровень цифровизации» по таким параметрам как поиск информации, открытие счета, ежедневное взаимодействие с клиентами, использование сервисов. Большинство отечественных потребителей банковских продуктов отдает предпочтение мобильным приложениям для совершения денежных переводов и платежей. По оценке рейтингового агентства Moody's Россия возглавляет рейтинг по цифровизации банковских услуг в СНГ благодаря активному использованию клиентами смартфонов, популяризации банками своих онлайн-услуг и развитой инфраструктуре [4].

Внедрение цифровых технологий позволяет оптимизировать взаимоотношения между банками, государством и клиентами. Банковские услуги в режиме онлайн позволяют клиентам в реальном времени получать своевременную и качественную информацию от квалифицированного консультанта учреждения [5].

При сокращении числа филиалов банков, расширении ассортимента реализуемых банками продуктов применение новейших методов оказания услуг позволяет большинству кредитных организаций быть лидерами в области онлайн-сервисов [6]. По отчету Deloitte, в 60 % банков в мире сокращено рабочее время в офисах или полностью осуществлен переход на онлайн-обслуживание, в том числе по операциям, связанным с открытием счетов, предоставлением кредитов, справок, историй операций, а также с проведением платежей, получением пенсий и заработной платы и т. д. В результате наблюдается сокращение объема наличных расчетов, снижение потребности офисов и помещений банков, оптимизация численности банковских сотрудников.

В качестве основных тенденций банковской цифровизации в 2021 году следует выделить:

- развитие дистанционных продаж, способствующих экономии времени клиентов, уменьшению затрат банков на поддержание работы подразделений, представлению клиентам более выгодных условий для приобретения банковских продуктов и услуг;

- персонализация интерфейса в банковских приложениях, позволяющая увеличивать банковскую клиентскую базу;

- упрощенная верификация и безопасность данных — отсутствие необходимости посещения клиентами подразделений банков, обеспечение банками конфиденциальности данных клиентов;

- рост числа операций онлайн и бесконтактных оплат;

- упрощение процедуры доступа к банковским услугам благодаря искусственному интеллекту.

Одним из ориентиров функционирования современных банков в условиях цифровизации является биометрическая идентификация граждан для предоставления услуг с учетом рисков кибербезопасности и опасениями в отношении борьбы с отмыванием денег и финансированием международного терроризма [7]. Так, банком «Открытие» успешно внедрена функция идентификации пользователя по фотографии при осуществлении денежных переводов. Биометрическая идентификация позволяет не только идентифицировать клиентов, но и в онлайн режиме заключать договора при открытии новых счетов [8].

На практике кредитные организации строят взаимоотношения с клиентами с учетом подхода, суть которого выражается в предоставлении клиентам удобных банковских продуктов, организации простых процессов их представления, оперативном решении запросов клиентов. Данный клиентоориентированный подход называется диджитализацией.

Кредитные организации, предлагающие широкий спектр продуктов и услуг для разных клиентских сегментов и выполняющие миллиарды операций, должны обеспечивать четкость процессов благодаря слаженной работе профессиональных сотрудников. Поэтому актуальным направлением инвестиций для банков является улучшение качества обслуживания клиентов, в том числе удаленных сервисов. Качественный сервис может быть доступен в различных форматах: Facebook, Instagram, Telegram, WhatsApp, чат, электронная почта, офис, кол-центр и т. д.

Таким образом, диджитализация банковского бизнеса способствует повышению ка-

чества и скорости продаж банковских продуктов, расширению ассортимента и географии их продаж. Конкурентными преимуществами банков должны быть инвестиции в клиентов, персональный подход, высокое качество обслуживания.

Для привлечения и удержания клиентов банки создают новые цифровые продукты. Так, Тинькофф Банком внедрены сервис ипотечно-го брокера, позволяющий клиентам представлять онлайн-заявку на кредит и существенно сократить число посещений, а также инвестиционный сервис для удаленного открытия брокерского счета и управления активами в режиме онлайн.

Онлайн-каналы позволяют иметь доступ к значительному числу банковских операций и необходимой информации в режиме 24/7. Клиенты банков постепенно привыкают к совершению вкладных операций и к денежным переводам в режиме онлайн. Однако цифровое альтернативное кредитование является пока новинкой. Несмотря на данный факт более 75% кредитных сделок оформляются по онлайн-каналам. Кредитные организации активно развивают практику открытия и ведения личного кабинета заемщика в целях получения им справочной информации и документации (например, справок).

По результатам исследования Cash Credit Acquisition Rank 2021 выявлено, что через мобильный банк оформляется  $\frac{2}{3}$  заявок на кредиты в наличной форме. Мобильные приложения позволяют сканировать паспортные данные (Тинькофф Банк), подписывать (Альфа-Банк, Почта Банк) и хранить документацию, общаться с менеджерами банка, интегрировать с Госуслугами (Россельхозбанк).

Для клиентов важной характеристикой работы банка является скорость оказания услуги. Поэтому банки для удержания потенциального клиента стараются оптимизировать процесс обработки заявок клиентов и ускорить доставку им сообщений о решении по выдаче кредита или его отказе. Для гибкости процесса предоставления кредита (т. е. ускорения выдачи) банки прибегают к услугам курьерских служб, производят зачисления кредитных средств на счета в других банках и выдачу денег на цифровых картах (например, Почта Банк).

Наиболее удобный и быстрый процесс кредитования наличными предлагается Альфа-Банком: принимает предварительное решение о предоставлении кредита за 1,5 минуты и оформляет кредит за 1 час 48 минут.

Альтернативными вариантами очного банковского кредитования являются краундафтинг и краундлендинг как инвестиционные платформы для коллективного инвестирования или финансирования. Суть краундафтинга заключается в коммерческом или некоммерческом вложении денег в компании и проекты. Краундлендинг рассматривается как инвестиции одного или нескольких лиц в займы, полученные предпринимателями для открытия или развития бизнеса. Несмотря на положительные характеристики данных инвестиционных платформ им присущи и существенные минусы: затянувшиеся сроки представления займа, комиссии и иные платежи к уплате заемщиками и инвесторами в пользу платформ.

В последнее время большинством кредитных учреждений сделаны первые шаги по продвижению услуг, связанных с представлением ипотечного кредита через удаленные каналы. Банковские сайты программного обеспечения объединяются с сайтами застройщиков через инвестиционные платформы, позволяющие заемщику получать услуги по принципу «одного окна»: расчет параметров кредита с использованием калькулятора ипотеки, представление электронных копий паспорта, ИНН, справки о доходах, заявки на ипотеку, оформление документов через портал госуслуг и МФЦ. Онлайн-сделка позволяет сократить время на обслуживание потенциальных заемщиков и, соответственно, уменьшить размер платы (проценты).

Актуальной задачей развития российского цифрового банкинга является разработка конкурентоспособных банковских продуктов при сохранении ассортимента востребованных традиционных и упрощении методов их реализации на основе применения передовых цифровых технологий.

Для банков важным является выявление факторов потребительского поведения клиентов при выборе банковских продуктов и услуг (цена, качество, ассортимент, доступность, риски, скорость и простота получения и т. д.).

Клиентоориентированность банковского предложения продуктовой линейки позволит усилить конкурентные преимущества банков и рост их прибыли.

Цифровой банкинг как новая модель построения взаимоотношений банков с клиентами и сотрудниками основан на применении финансовых инноваций и информационно-телекоммуникационных технологий, обеспечивает конкурентоспособность за счет расширения продуктового предложения и удовлетворения потребностей клиентов в банковских продуктах и услугах.

В результате автоматизации бизнес-процессов создаются цифровые продукты, которые могут быть заменителями материальных продуктов или не иметь материальной формы, но должны соответствовать требованиям современной информационной и телекоммуникационной среды (простота, доступность, качество, соответствие ожиданиям клиентов).

Таким образом, цифровизация банковской системы в перспективе будет развиваться за счет повышения комфортности клиентов и повышения безопасности их данных. Цифровые технологии позволяют банкам экономить до половины операционных расходов благодаря внедрению технологий, способствующих сокращению количества офисов и рабочих мест.

Процессу цифровой трансформации должны способствовать следующие технические решения, которые будут ценными как для банков, так и для их клиентов:

- искусственный интеллект — применение онлайн помощников или чат-ботов;

- блокчейн — технологии, обеспечивающие безопасность хранения данных, прозрачность транзакций и операций, упрощение работы с ними, исключение участия третьих лиц;

- облачные технологии, позволяющие упростить взаимодействие банков с клиентами, работать в режиме 24/7, управлять рисками и создавать безопасную среду;

- интернет вещей — технология, позволяющая персонализировать предложения банковских продуктов и услуг, совершать клиентам моментальные платежи в безналичном порядке.

Таким образом, цифровизация банковских операций обеспечивает удобство, круглосуточный доступ сервисов, экономию времени, автоматизацию процессов, упрощение управления аккаунтом. Дистанционное обслуживание клиентов предусматривает возможность оформления сделок и их дальнейшее сопровождение без посещения клиентами самих кредитных учреждений [9].

#### Список источников

[1] Буранбаева Л. З., Жилина Е. В., Абрамов Н. Р. Телемедицина как направление развития рынка цифровых технологий в здравоохранении // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2021. № 3 (52). С. 75–80.

[2] Цифровизация банковского сектора: причины, проблемы и кейсы. URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/259945005>.

[3] Россия вошла в мировой топ 10 цифрового банкинга по версии «Делойта». URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/about-deloitte/press-releases/2020/rossiya-voshla-mirovoj-top-10-cifrovogo-bankinga.html>.

[4] Россия вошла в число стран-лидеров цифрового банкинга по версии Deloitte. URL: <https://bloomchain.ru/newsfeed/rossija-voshla-v-chislo-stran-liderov-tsifrovogo-bankinga-po-versii-deloitte>.

[5] Буранбаева Л. З. Кредитное поведение населения: совершенствование и влияние на банковскую систему // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2018. № 2 (39). С. 43–46.

[6] Ивлева М. И. Тенденция цифровизации банковской отрасли // Молодой ученый. 2020. № 2 (292). С. 268–270. URL: <https://moluch.ru/archive/292/66194>.

[7] Семикина О. П., Рудакова О. С. О роли банка в цифровой экономике // Молодой ученый. 2021. № 50 (392). С. 476–480. URL: <https://moluch.ru/archive/392/86564>.

[8] Петрова Л. А., Кузнецова Т. Е. Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов // Финансовый журнал. 2020. Т. 12, № 3. С. 91–101.

[9] Буранбаева Л. З., Сабирова З. З., Нурова А. Р. Формальный и неформальный характер кредитного поведения заемщика // Вестник БИСТ (Башкирского института социальных технологий). 2019. № 1 (42). С. 24–30.

## References

- [1] Buranbaeva L. Z., Zhilina E. V., Abramov N. R. Telemedicine as a direction of development of the digital technology market in health care. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2021;3(52):75–80. (In Russ.).
- [2] Digitalization of the banking sector: causes, problems and cases. Available from: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/259945005>. (In Russ.).
- [3] Russia entered the world top 10 digital banking according to Deloitte. (In Russ.). Available from: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/about-deloitte/press-releases/2020/rossiya-voshla-mirovoj-top-10-cifrovogo-bankinga.html>
- [4] Russia is among the leading countries in digital banking according to Deloitte. (In Russ.). Available from: <https://bloomchain.ru/newsfeed/rossija-voshla-v-chislo-stran-liderov-tsifrovogo-bankinga-po-versii-deloitte>
- [5] Buranbaeva L. Z. Credit behavior of the population: improvement and impact on the banking system. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2018;2(39):43–46. (In Russ.).
- [6] Ivleva M. I. The trend of digitalization of the banking industry. *Molodoj ucheny`j = Young scientist*. 2020;2(292):268–270. (In Russ.). Available from: <https://moluch.ru/archive/292/66194>
- [7] Semikina O. P., Rudakova O. S. On the role of the bank in the digital economy. *Molodoj ucheny`j = Young scientist*. 2021;50(392):476–480. (In Russ.). Available from: <https://moluch.ru/archive/392/86564>
- [8] Petrova L. A., Kuznetsova T. E. Digitalization of the banking system: digital transformation of the environment and business processes. *Finansovy`j zhurnal = Financial journal*. 2020;12(3):91–101. (In Russ.).
- [9] Buranbaeva L. Z., Sabirova Z. Z., Nurova A. R. Formal and informal nature of the borrower's credit behavior. *Vestnik BIST (Bashkirskogo instituta social`ny`x texnologij) = Vestnik BIST (Bashkir Institute of Social Technologies)*. 2019;1(42):24–30. (In Russ.).

## Информация об авторах

Л. З. Буранбаева — кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической теории и социально-экономической политики Башкирской академии государственной службы и управления при Главе Республики Башкортостан;

З. З. Сабирова — кандидат педагогических наук, доцент кафедры экономики и предпринимательства Башкирского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации;

Г. А. Мусина — старший преподаватель кафедры экономики и предпринимательства Башкирского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации.

## Information about the authors

L. Z. Buranbaeva — Candidate of Science (Economics), Associate Professor at the Department of Economic Theory and Socio-Economic Policy, Bashkir Academy of Public Administration and Management under the Head of the Republic of Bashkortostan;

Z. Z. Sabirova — Candidate of Science (Pedagogical), Associate Professor at the Department of Economics and Entrepreneurship, Bashkir Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation;

G. A. Musina — Senior Lecturer at the Department of Economics and Entrepreneurship, Bashkir Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation.

---

Статья поступила в редакцию 25.02.2022; одобрена после рецензирования 10.03.2022; принята к публикации 23.03.2022.

The article was submitted 28.01.2022; approved after reviewing 10.03.2022; accepted for publication 23.03.2022.