

УДК 336.713

Малявина Валерия Евгеньевна,

студент,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

г.Екатеринбург, Российская Федерация

АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКИХ ЭКОСИСТЕМ

Аннотация:

данная статья рассматривает вопросы развития дистанционного банковского обслуживания в разрезе банковских экосистем и сервисов. Проведен сравнительный анализ банковских экосистем среди лидеров банковского сектора. Проанализирована ситуация, связанная с изменением курса развития дистанционного банковского обслуживания в 2021-2022 гг.

Ключевые слова:

Дистанционное банковское обслуживание, банковская экосистема, цифровизация, банк.

Пандемия Covid-19 привела к резкому увеличению спроса на онлайн-услуги, поэтому, начиная с 2020 года, цифровизация стала основной точкой роста для банковского сектора. Банки и небанковские кредитные организации запустили большое количество цифровых проектов по предоставлению финансовых услуг и операций.

На рынке дистанционного банковского обслуживания в России есть несколько лидеров, которые предоставляют высококачественные и удобные сервисы для своих клиентов. К ним относятся:

1. ПАО Сбербанк - крупнейший банк России, который имеет широкую сеть отделений и развитые дистанционные каналы обслуживания, такие как интернет-банк, мобильное приложение и терминалы самообслуживания.

2. АО "Тинькофф Банк" - банк, который изначально ориентирован на дистанционное обслуживание, и предоставляет своим клиентам удобный интернет-банк и мобильное приложение с широким набором функций.

3. АО "АЛЬФА-БАНК" - банк, который активно развивает свои дистанционные каналы обслуживания, и предоставляет своим клиентам удобный интернет-банк, мобильное приложение и крупную сеть терминалов самообслуживания.

4. ПАО "Промсвязьбанк" - банк, который также предоставляет своим клиентам высококачественные дистанционные каналы обслуживания, такие как интернет-банк и мобильное приложение с широким набором функций.

Конечно, на рынке есть и другие банки, которые также предоставляют удобные дистанционные технологии обслуживания, но вышеуказанные банки можно назвать наиболее популярными и узнаваемыми в этой сфере.

Одной из главных тенденций в развитии дистанционного банковского обслуживания стало создание банковских экосистем и интеграция с другими сферами, такими как ритейл, электронная коммерция, логистика и туризм. Это позволило банкам предоставлять своим клиентам более широкий спектр услуг и улучшать качество обслуживания. Новые технологии, такие как блокчейн и искусственный интеллект (ИИ), стали все чаще использоваться в банковских экосистемах [1]. Банки применяют их для повышения уровня безопасности, ускорения процессов и снижения затрат на обслуживание клиентов. Особенности развития экосистемы каждого банка представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика экосистем на примере лидеров банковской системы РФ

Признак	Название банка				
	ПАО Сбербанк	АО "Тинькофф Банк"	АО "АЛЬФА-БАНК"	Банк ВТБ (ПАО)	ПАО "Промсвязьбанк"
Банковские продукты	Стандартные банковские продукты. Домклик (сервис для онлайн подачи заявки на ипотеку)	Стандартные банковские продукты. Продукта «Кубышка» для микрокредитования	Стандартные банковские продукты. Платформа А-токен для операций с цифровыми финансовыми активами	Стандартные банковские продукты. Маркетплейс финуслуг «Юником-24», цифровая ипотека	Стандартные банковские продукты. Активная роботизация операционных процессов

Инвестиционные продукты	Открытие брокерского счета и ИИС и покупки облигаций	Брокерское обслуживание, ПИФы и ETF, финансовые инструменты для торговли на рынках и другие инвестиционные решения	Инвестированию в акции, облигации, фонды и другие финансовые инструменты. Услуги по управлению активами и портфелем клиента	Инвестиции в реальный бизнес и облигации, персональное инвестиционное консультирование	Открытие ПИФов, ИИС, депозитарное обслуживание и доверительное управление
Технологические продукты и ИИ	Нейросеть Kandinsky 2.1, графовая платформа, роботы-консультанты и другие сервисы, суперкомпьютер «Кристофари»	Виртуальный помощник Oleg, робо-советник ИИС-портфеля, Tinkoff VoiceKit, речевая аналитика от Тинькофф, Tinkoff Etna, Tinkoff Recognition	Приложение «Мобильный сканер», 180 цифровых помощников, работающих в подразделениях, бот, распознающий два запроса сразу и отвечающий на них двумя разными сообщениями	Голосовой антифрод в работе контакт-центра, биометрическая идентификация с помощью голоса, технологии NFC, сервис по проверке подлинности web-адресов на предмет фишинга, определитель звонков	Персонализированный сервис, сквозной поиск и аналитика расходов
Страхование	Страхование жизни и здоровья, имущества, питомцев, финансов, автострахование, «Фармстрахование», страхование путешествий	Автострахование, страхование имущества, ипотеки, от несчастных случаев, в путешествиях	Страхование в сферах здоровья, имущества, автомобилей, путешествий	Страхование физических и юридических лиц, финансов	Страховой брокер для юридических лиц, ДМС для организаций
Нефинансовые услуги	Электронная коммерция, фудтех и мобильность, развлечения, здоровье, B2B-сервисы, цифровые непрофильные активы	Life-style продукты и сотрудничество с партнерами из различных сфер, мобильная связь	Блокчейн-платформа для расчетов в строительной отрасли	Сервисы для юр. лиц (Юрист24, конструктор документов, цифровая бухгалтерия, регистрация товарного знака и др.), мобильная связь, «Метр квадратный» – сервис для поиска, ремонта, проверки и оценки жилья	Помощь в приемке и оценке жилья, консультации для старшего поколения, юридическая помощь физлицам и оформление налогового вычета, сопровождение строительства, психологическая помощь, автопомощь

В 2022 году прогнозировался дальнейший рост цифровизации, который должен был составить 15%, но банковский сектор и не только столкнулись с новыми вызовами и проблемами, требующими оперативного решения [2].

Оценки пользовательских задач в 2021-2022 гг. представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Оценки качества пользовательских задач в системе ДБО в 2021-2022 гг.

Пользовательская задача	2021	2022	Темп прироста
Вход в мобильный банк	92	88	-4,3
Проверка статуса по своим продуктам	71	71	0,0
Погашение задолженности по своим кредитам в банке	67	69	3,0
Оценка удобства по задачам ЮТ	68	66	-2,9
Нахождение точки обслуживания банка и партнеров, банкоматы и терминалы	69	66	-4,3
Платежи	63	63	0,0

Экспорт данных из онлайн-банка	60	61	1,7
Переводы себе или другому человеку по России или за рубеж	60	60	0,0
Автоматизация и упрощение повторяющихся операций	62	60	-3,2
Удобство совершать поддержку при выполнении новых или сложных задач	58	56	-3,4
Получение информации о движении средств	60	55	-8,3
Оценка времени по задачам ИТ	56	53	-5,4
Контролировать условия обслуживания и комиссии банка	47	48	2,1
Управление дебетовой картой	60	47	-21,7
Получение переводов от другого лица	41	46	12,2
Управление средствами на счетах для получения выгоды	52	46	-11,5
Проверка статуса по инвестиционным продуктам, управление инвестиционными продуктами	25	38	52,0
Контроль и оплат счета, налоги и штрафы	41	36	-12,2
Быстрое нахождение нужной информации	18	21	16,7

Только две пользовательские задачи превысили уровень оценки 70% за счет высоких темпов 2022 г. При этом функциональный уровень для трети задач – ниже 50%. В 2022 г. доля таких задач составляла четверть от общего количества. На прежнем уровне остались удобство поиска, оплата телеком-услуг, настройка списка продуктов. Рынок столкнулся с серьезными ограничениями в бесконтактных платежах, международных транзакциях, обмене валют.

Заметно снизился клиентский опыт в части управления дебетовыми картами, это связано с уходом Apple Pay и Google Pay из России, теперь привязать карту к своему мобильному устройству стало невозможным во всех приложениях, а привязка карты «Мир» пока доступна только в нескольких банках, но банки занимаются развитием данного направления. Поэтому в начале 2023 г. в некоторых банках заработали платежные стикеры, которые оснащены чипом и клеятся на телефон, что заменяет оплату по Google Pay и Apple Pay. В марте платежные стикеры уже можно было приобрести в Сбербанке, Тинькофф, Альфа-Банке, Газпромбанке, МТС-банке и МКБ, а также другие банки готовятся к выпуску стикеров. Еще одним вариантом, чтобы заменить возможности Apple Pay и Google Pay, банки стали разрабатывать и развивать другие платежные инструменты, так, очень широко распространилось СБП, как сервиса переводов и оплаты услуг, увеличилось внимание к оплате по QR-кодам. Эти функции ранее развивались только в банках из топ-10 рейтинга, а теперь их активно внедряли другие участники рынка: Совкомбанк, УБРиР, РСХБ, Банк Хоум Кредит, Росбанк, Ренессанс Кредит [3].

Темпы внедрения инновационных ИТ-проектов в банковский сектор замедлились, и обеспечение дистанционного обслуживания теперь, прежде всего, связано с бесперебойным обеспечением функционирования всех имеющихся функций. Многим банкам пришлось переориентироваться на отечественные ИТ-решения и заметить западное ПО для обеспечения устойчивости и надежности систем. Развитие качества и должного функционала, которые присутствовали у прежних систем, основной приоритет на данный момент. Приоритеты развития дистанционного банковского обслуживания в 2021-2022 гг. представлены в сравнительной таблице 2.

Таблица 3 – Приоритеты развития ДБО в 2021-2022 гг.

Приоритеты развития ДБО в 2021 г.	Приоритеты развития ДБО в 2022 г.
Борьба с мошенниками	Решение задач информационной безопасности из-за роста хакерских атак
Расширение применения технологий искусственного интеллекта	Создание персонализированных приложений, доступных для клиента 24/7
Упрощение доступа к услугам банка	Развитие систем биометрии
Развитие каналов дистанционных продаж	Импортозамещение ПО и технических комплектующих
Переход к управлению на основе данных	Скорость принятия решений и смена стратегий в условиях неопределенности
Скорость запуска новых решений	

Таким образом, фокус развития дистанционного банковского обслуживания и банковских экосистем сместился на создание независимых систем обслуживания программного обеспечения и наращивания безопасности и надежности сервисов в нестабильное время, подверженное хакерским атакам. Также настоящие

события заставляют банковский сектор продумывать новые способы оптимизации функций и замену инструментов для привычных для потребителя услуг и продуктов. При всем этом цифровизация в банковском секторе и развитие банковских экосистем продолжатся.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Салита С.В. Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации // Сборник научных работ «Финансы. Учет. Аудит.», 2022, № 1. С. 190-197
2. Информационное агентство «Банки.ру» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru/> (дата обращения: 05.04.2022).
3. Информационное консалтинговое агентство «Marksw Webb» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.markswwebb.ru/> (дата обращения: 05.04.2022).

Malyavina Valeria Evgenievna,
student,
Graduate School of Economics and Management,
Federal State Autonomous Educational
Institution of Higher Education
“Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin”
Ekaterinburg, Russian Federation

CURRENT ASPECTS OF THE DEVELOPMENT OF BANKING ECOSYSTEMS

Abstract:

Consideration of the article on the development of remote banking services in the context of banking ecosystems and services. A comparative analysis of banking ecosystems among the leaders of the banking sector was carried out. The situation related to the change in the rate of remote banking services in 2021-2022 is analyzed.

Keywords:

remote banking services for banks, ecosystem, digitalization, bank.