

## ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА

© Осмаева Сайдат Аббазовна

Комплексный научно-исследовательский институт им. Х.И. Ибрагимова Российской академии наук, Российская Федерация, г. Грозный; лаборатория экономических исследований, старший лаборант, osaydat@mail.ru

**Аннотация.** Целью данного исследования является рассмотрение цифровой трансформации банковского сектора. Для достижения данной цели были выполнены следующие задачи: выделены степени цифровизации банков в мире, исследована цифровая трансформация и ее результаты на примере крупнейшего российского банка ПАО «Сбербанк».

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, цифровые технологии, цифровизация, банковский сектор.

## DIGITAL TRANSFORMATION OF THE BANKING SECTOR

© Osmaeva Saydat Abbazovna

Kh. Ibragimov Complex Institute of the Russian Academy of Sciences, Russian Federation, Grozny; senior laboratory assistant, laboratory of economic research, osaydat@mail.ru

**Abstract.** The purpose of this study is to examine the digital transformation of the banking sector. To achieve this goal, the following tasks were completed: the degree of digitalization of banks in the world was highlighted, digital transformation and its results were studied using the example of the largest Russian bank, Sberbank PJSC.

**Key words:** digital transformation, digital technologies, digitalization, banking sector.

На сегодняшний день цифровые технологии имеют огромное значение для государства и общества. Однако, их внедрение влечет за собой кардинальные изменения жизнедеятельности людей в любой сфере.

Обозначается процесс внедрения цифровых технологий термином “цифровая трансформация”. Цифровая трансформация — это не только внедрение новых технологий в существующие процессы, но еще и кардинальные изменения структуры самой организации, стратегии ее развития, работы с клиентами и создания продуктов и услуг [5].

Цифровая трансформация касается любой сферы деятельности людей. Однако, именно банковский сектор начал внедрение IT-разработок еще до того, как было объявлено о необходимости цифровой трансформации на государственном уровне. Следует отметить,

что степень цифровизации банковской отрасли страны достаточно высока, и по этому показателю она не отстает от ведущих экономик мира.

В 2020 г. международной сетью «Делойт» было проведено исследование цифровизации коммерческих банков по итогам которого Россия вошла в топ-10 по цифровому банкингу в мире. В самом исследовании было задействовано 180 консультантов и аналитиков «Делойта» которые выступили в качестве «тайных покупателей» и сравнили свыше 1000 функциональных особенностей и технических характеристик 318 банков в 39 странах [3].

По результатам данного исследования банки были распределены по степени цифровизации. Эксперты выделили 4 основные группы: «Отстающие», «Последователи», «Продвинутые последователи» и «Чемпионы». К группе «Чемпионы» были отнесены лишь 10% банков и в данную группу вошли три российских банка, девять банков — группе «Продвинутых последователей» и три банка — «Последователям».

Преимуществами банков - «чемпионов» стали такие функциональные возможности, как: открытие дебетовой карты онлайн, отслеживание процента заполнения клиентской анкеты и всплывающие сообщения об ошибке, которые указывают на проблемы при заполнении онлайн-формы.

При исследовании 6 стадий жизненного цикла клиента российские банки показали ощутимый уровень цифровизации взаимодействия с клиентом. Анализу были подвергнуты такие процессы, как:

- поиск доступной информации о банках, предлагаемых продуктах и условиях сотрудничества;
- открытие счета;
- ежедневное взаимодействие банка с клиентами;
- предоставление дополнительных банковских услуг;
- первые шаги клиента при работе с банком;
- закрытие счета.

Оценки данных процессов российских банков и их сравнение с “мировым лидером” наглядно отражены на диаграмме 1 [3].

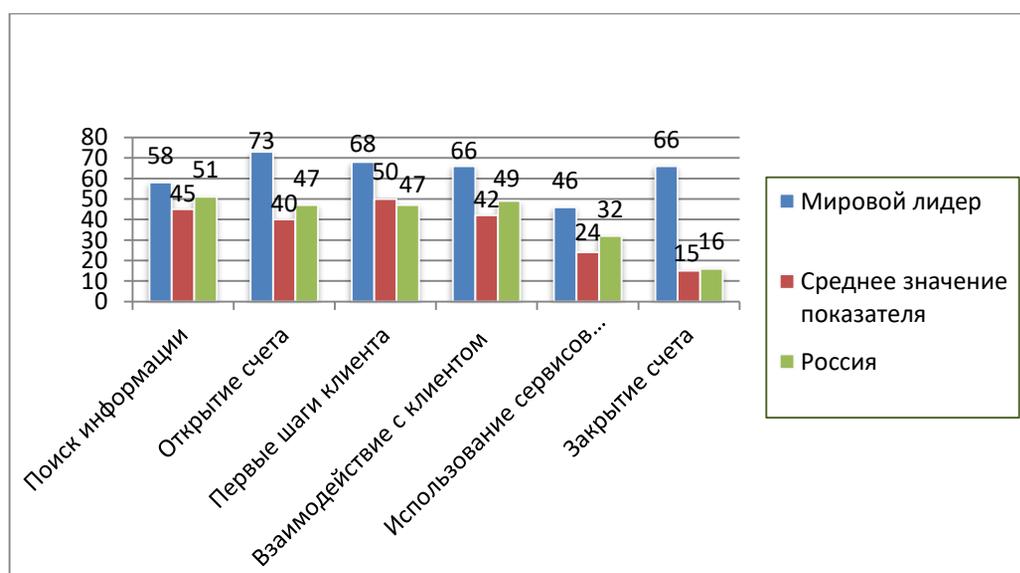


Диаграмма 1. Индекс цифровизации банков

Лидером цифровой трансформации банковского сектора России является ПАО «Сбербанк». Он одним из первых признал важную роль технологии в своем дальнейшем развитии и в 2008 г. опубликовал Стратегию технологического развития. [2] Являясь одним из крупнейших банков страны, ориентиром для своего дальнейшего развития ПАО «Сбербанк» выбирает не другие банки, а ведущие технологические компании, для обеспечения устойчивой конкурентоспособности на банковском рынке. ПАО «Сбербанк» - это пример самой быстрой цифровизации финансового сектора. Количество активных клиентов банка к концу 2020 г. достигло почти 99 млн. человек.

Мобильное приложение банка Сбербанк Онлайн входит в топ-3 по ежемесячной аудитории в России - число пользователей достигает более 65 млн. человек. ПАО «Сбербанк» внес существенные изменения в безналичный образ жизни страны – созданием крупнейшей сети POS-терминалов в России. Новые возможности данной сети включают в себя:

- собственную технологию кошелька СберPay для торгового и интернет-эквайринга
- бесконтактную технологию приема оплаты при помощи мобильных устройств

ПАО «Сбербанк» развил крупнейшую экосистему P2P-переводы (переводы между физическими лицами) в России и осуществляется ее развитие за пределами страны.

Также, банком создан транспортный эквайринг, иными словами система для безналичной оплаты в транспорте, благодаря которой оплата может быть осуществлена с использованием карты или мобильного устройства. В 2019 г. данная система охватывала 102 российских города, а к концу 2020 г. порядка 140 городов.

В 2017 г. было начато масштабное преобразование банка, направленное на усовершенствование небанковских сервисов. В результате данной трансформации был создан новый бренд – Сбер, который ознаменовал переход от финансового бизнеса к созданию экосистемы. [1]

Созданная экосистема - это внушительный набор сервисов, которые отражены на схеме 1:

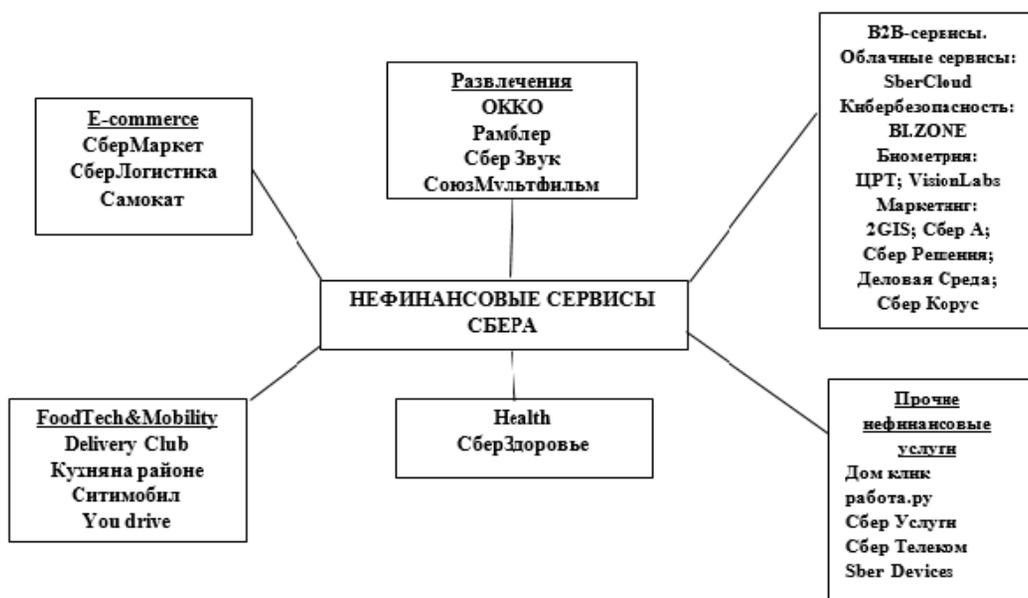


Схема 1. Нефинансовые сервисы ПАО «Сбербанк»

Число клиентов сферы нефинансовых услуг ПАО «Сбербанк» в 2020 г. составило более 60 млн. человек в месяц, что говорит о востребованности данных сервисов среди населения. Также это подтверждается и показателями финансовых результатов: за год выручка от нефинансовых сервисов возросла в 2,7 раза и составила 71,4 млрд. рублей. А совокупные инвестиции в данную сферу за 2020 г. достигли суммы около 150 млрд. рублей. [1]. Следовательно, приведенные данные подтверждают целесообразность создания и приобретения нефинансовых продуктов, поскольку они способствуют как увеличению выручки, так и наращиванию доли рынка.

Исходя из вышесказанного, можно с уверенностью сделать вывод, что цифровизация банковской системы является неотъемлемым элементом современного развития экономики. Применение цифровых технологий в банковском секторе позволяет выполнять банковские операции в автоматическом режиме и обслуживать клиентов дистанционно. Несмотря на ряд преимуществ цифровизации банковской системы внедрение цифровых технологий связано с определенными рисками, одним из которых является риск увеличения количества безработного населения и обеспечение информационной безопасности. Поэтому для предотвращения или снижения возможных отрицательных последствий внедрения цифровых технологий необходимо проводить переподготовку специалистов и совершенствовать информационно-коммуникационные технологии для предотвращения утечки информации и данных клиентов.

Таким образом, цифровые технологии в банковском секторе занимают ведущее место в процессах повышения качества обслуживания клиентов и эффективности деятельности банковских организаций, обеспечение конкурентоспособности в борьбе за клиента и минимизации издержек в процессе оказания банковских услуг.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Годовая отчётность ПАО «Сбербанк» // Сбербанк URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (дата обращения: 13.06.2021).
2. Информационные технологии в ПАО «Сбербанк» // Сбербанк URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 13.06.2021).
3. Россия вошла в мировой топ-10 цифрового банкинга по версии «Делойта // Deloitte URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/research-center/articles/digital-banking-maturity-2020.htm> (дата обращения: 10.06.2021).
4. Скотовиков А.Г. Цифровая экономика. Электронный бизнес и электронная коммерция: учебное пособие для вузов / А.Г. Скотовиков. 2-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2021. 260 с.
5. Что такое цифровая трансформация? // РБК URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5d695a969a79476ed81148ef> (дата обращения: 10.06.2021).

#### REFERENCES:

1. Annual reports of Sberbank PJSC // Sberbank URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (accessed: 13.06.2021).

2. Information technology at Sberbank // Sberbank URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (accessed: 13.06.2021).
3. Russia entered the world's top 10 digital banking according to Deloitte // Deloitte URL: <https://www2.deloitte.com/ru/ru/pages/research-center/articles/digital-banking-maturity-2020.htm> (accessed: 10.06.2021).
4. Skovikov A.G. Digital economy. Electronic business and electronic commerce: textbook for universities / A.G. Skovikov. 2nd ed., Erased. St. Petersburg: Lan, 2021. 260 p.
5. What is digital transformation? // RBK URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5d695a969a79476ed81148ef> (accessed: 10.06.2021).