

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВСКИХ БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ

Зинина Мария Михайловна

аспирант, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, РФ, г. Москва

Technological factors of banking business models transformation

Maria Zinina

post-graduate student, Financial University under the Government of the Russian Federation, Russia, Moscow

Аннотация. Для того чтобы оставаться жизнеспособными в условиях динамичного технологического развития, коммерческим банкам следует пересмотреть существующие подходы к ведению бизнеса. В статье анализируются следующие ключевые области изменений, под воздействием которых будут трансформироваться банковские бизнес-модели в среднесрочной перспективе: диджитализация банковского сектора, ужесточение конкуренции и изменение поведения клиентов.

Abstract. In order to remain viable in the context of dynamic technological development, commercial banks should review existing approaches of doing business. The article analyzes the following key areas of changes under the influence of which the banking business models will be transformed in the medium term: digitalization of the banking sector, increased competition and changing customer behavior.

Ключевые слова: бизнес-модель; коммерческий банк; диджитализация; конкуренция; финтех-компании.

Keywords: business model; commercial bank; digitalization; competition; fintech-companies.

Коммерческим банкам следует пересмотреть существующие подходы к ведению бизнеса, изменить ключевые принципы взаимоотношений с клиентами, а также трансформировать предлагаемые наборы продуктов и каналы дистрибуции для того, чтобы оставаться жизнеспособными в новых реалиях. Однако успешная адаптация банковских бизнес-моделей к новым условиям цифровой экономики зависит, прежде всего, от понимания основных факторов, оказывающих непосредственное влияние на будущее банковского сектора.

Диджитализация банковской системы обозначила активное развитие дистанционного банковского обслуживания в сочетании с глубоким пониманием клиентских потребностей. Указанная тенденция, с одной стороны, ставит под угрозу доходность и конкурентоспособность банков, а с другой – открывает новые возможности для трансформации их бизнес-моделей за счет улучшения различных этапов цепочки создания добавленной стоимости. При этом цифровизация банковских услуг является не одномоментным явлением, а процессом длительного эволюционного развития, проходящим в течение последних 20-30 лет. В среднесрочной перспективе наиболее приоритетными технологиями для банков, которые приведут к изменению их бизнес-моделей выступают Blockchain, AGILE и Cloud banking. Далее рассмотрим особенность каждой из технологий и ее влияние на бизнес-модели более подробно.

Blockchain представляет собой технологию надежного распределенного хранения информации, которая появилась при создании первой криптовалюты – биткоина. Ее ключевыми особенностями выступают:

- распределенность (особенность построения процесса взаимодействия системы с пользователями заключается в последовательной цепи из блоков данных, где каждый блок строго связан с предыдущим; при этом между всеми пользователями данной технологии образуется сеть, а каждый блок зашифрован криптоключами таким образом, что в каждом последующем хранится ключ предыдущего блока);
- открытость (абсолютный доступ ко всему содержимому, где каждый пользователь сети может прочитать информацию, проследить за цепочкой данных и ее изменениями);
- безопасность (высокая неумышленная защищенность данных, т. е. взломать шифрование невозможно, так как скорость подбора не сможет перегнать по скорости создаваемые ключи) [4].

Технология AGILE представляет собой гибкую разработку проектов, состоящую из трех этапов, имеющих циклический характер: проектирование, создание и тестирование. Безусловными преимуществами AGILE можно назвать высокое качество создаваемых продуктов, так как заказчик включается в каждый этап работы и корректирует процесс их создания, и снижение уровня рисков, поскольку заказчик может создавать необходимое количество итераций проекта, корректируя задачи и функции проекта [5]. Кроме того, обратная связь позволяет разработать продукт с более низкими издержками, поскольку заказчиком оплачивается не только конечный результат, но и каждая итерация проекта.

С помощью технологии Cloud banking (виртуальная банковская сеть) коммерческие банки смогут трансформировать свои бизнес-модели, предоставляя клиентам услуги с более низкими издержками и операционными рисками и повышенным качеством обратной связи. При этом банкам необходимо использовать данную технологию в связи с растущими требованиями и меняющимися предпочтениями клиентов, а также повышенным уровнем конкуренции и барьерами входа на банковский рынок, которые способствуют появлению финтех-компаний [6]. Ключевой особенностью облачных технологий является тесное взаимодействие с клиентом, учет его индивидуальных потребностей, высокий уровень качества и скорости обслуживания.

Кроме того, в ближайшие 5 лет на бизнес-модели банков окажут влияние следующие технологии:

- использование сервисов с внешними API – программными посредниками, которые обеспечивают подключение и работу приложений (в т. ч. мобильных) и будут использоваться для оказания новых видов услуг. Стоит отметить, что за последние 5 лет финтех-компании прошли путь от конкурентов банков до их партнеров. По данным консалтинговой компании IDC, к концу 2018 года 50 % мировых банков 1 и 2 уровня будут предлагать не менее пяти внешних API [1].
- совершенствование мобильного банкинга, который благодаря слаженному цифровому взаимодействию между потребителем и банками станет проще в использовании и предоставит клиентам более широкие возможности, связанные с криптовалютами, биометрическими системами аутентификации, сервисами и предложениями, привязанными к географическому местоположению, а также диалоговыми интерфейсами.
- автоматизация процессов и повышение качества клиентского обслуживания на основе искусственного интеллекта, в частности при помощи чат-ботов, которые обходятся банкам дешевле, чем расходы на персонал, что будет способствовать росту инвестиций в данную технологию. Кроме того, искусственный интеллект позволит создать сервисы, учитывающие особенности и потребности каждого отдельного клиента.
- повышение уровня безопасности за счет внедрения биометрических систем, обеспечивающих идентификацию платежей на смартфонах при помощи отпечатка пальца, распознавания лиц или по образцу голоса.

Ужесточение конкуренции выступает еще одним фактором, влияющим на деятельность банков, поскольку во многом именно от конкурентной среды зависит успешность реализуемой стратегии развития и жизнеспособность банковской бизнес-модели. Однако стоит отметить, что в последнее время существенную конкуренцию коммерческим банкам составляют небанковские организации, занимающиеся предоставлением цифровых финансовых услуг населению. Например, операторы мобильных платежей PayPal и Alipay, которые являются особенно популярными среди развивающихся стран ввиду отсутствия качественных локальных платежных платформ и высокого спроса населения на электронные и мобильные платежи, или реализация компанией Apple технологии бесконтактных платежей посредством мобильных приложений [3].

Ключевое место в системе конкурентоспособности кредитных организаций занимают взаимоотношения банка с клиентом, поскольку, имея лояльную клиентскую базу, банки минимизируют риски непредвиденных оттоков средств и снижения спроса на свои продукты и услуги. Вместе с тем, ожидания клиентов с развитием информационных технологий растут и заключаются в высокой скорости банковского обслуживания и принятия решений, в более гибких инструментах и методах взаимодействия с банком, а также в повышении прозрачности и безопасности проводимых операций. Но поскольку далеко не все банки в настоящее время могут соответствовать меняющимся запросам и предпочтениям клиентов, потребители снижают уровень лояльности и переходят на обслуживание к «финансовым супермаркетам», которые могут предоставлять наиболее полный перечень услуг через единый интерфейс:

- мобильный кошелек, позволяющий совершать различные платежи;
- peer-to-peer / marketplace площадки, где можно получить займ;
- размещение свободных денежных средств в банках (при этом если объем денежных средств превышает страховую сумму АСВ, то платформа производит распределение средств по нескольким банкам с наиболее высокими ставками по вкладам);
- инвестиционные робо-консультанты, оказывающие помощь в управлении персональными финансами по множеству провайдеров финансовых услуг [2].

При этом финтех-компании имеют существенное преимущество, поскольку они не подвергаются регулированию со стороны центрального банка в отличие от традиционных кредитных организаций, которым зачастую приходится отказываться от некоторых активных операций, несущих повышенный риск и, тем самым, оказывающих давление на капитал.

Указанные особенности бизнес-моделей новых игроков в лице финтех-компаний наряду с их достижениями в сфере развития онлайн-банкинга позволяют им предоставлять услуги по ценам ниже среднерыночных, что оказывает давление на маржинальность традиционного банковского бизнеса, усиливает и без того жесткую конкуренцию на рынке, а также вызывает необходимость среди банков адаптировать свои бизнес-модели под новые условия макросреды.

Охарактеризованные выше тенденции обусловлены динамичным технологическим развитием, которое заключается в распространении и внедрении различных инновационных решений на финансовом рынке. В этой связи перед банками стоит непростая задача по адаптации своих бизнес-моделей к предпочтениям клиентов путем разработки новых продуктов, внедрения инновационных сервисов, использования современных методов анализа данных без ущерба для доходности, что позволит им обеспечить себе существенные конкурентные преимущества.

Список литературы:

1. 5 главных тенденций банковских технологий в 2018 году: [Электронный ресурс] // Журнал «ПЛАС», 29.12.2017. URL:

<http://www.plusworld.ru/daily/cat-analytics/5-tendentsij-v-bankovskih-tehnologiyah-v-2018-godu-2/> (Дата обращения: 11.03.2018).

2. Мехтиев Э. Банк будущего – возможные бизнес-модели: [Электронный ресурс] // FutureBanking, 17.12.2015. URL: <http://futurebanking.ru/post/3035> (Дата обращения: 11.03.2018).

3. Тимко Е. Финансовый муравейник: что представляет собой финтех-индустрия: [Электронный ресурс] // Электронный журнал Forbes, 13.07.2016. URL: <http://www.forbes.ru/mneniya/infographics/324467-finansovyi-muraveinik-cto-predstavlyaet-soboi-fintekh-industriya> (Дата обращения: 11.03.2018).

4. Худорожков Р. Blockchain всемогущий: чем он полезен для банков: [Электронный ресурс] // ИА «Банкир.Ру», 06.11.2015. URL: <http://bankir.ru/publikacii/20151106/blockchain-vsemogushchii-chem-on-polezen-dlya-bankov-10006885/> (Дата обращения: 11.03.2018).

5. Agile working at ING: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.ing.jobs/Netherlands/Why-ING/What-we-offer/Agile-working.htm> (Дата обращения: 11.03.2018).

6. Banking on the cloud. [Электронный ресурс] // McKinsey Quarterly. 2016. April. URL: <http://www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/banking-on-the-cloud> (Дата обращения: 11.03.2018).