

УДК 336.71
JEL classification: E58; G23

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/34>

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

©*Абдрасулова Ж. Ж.*, ORCID: 0000-0002-9165-3247, *Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, jibkg@mail.ru*

©*Абдрасулова С. Ж.*, ORCID: 0000-0001-6639-4303, *Ошский государственный университет, г. Ош, Кыргызстан, abdrasulova.saltanat@mail.ru*

DIGITALIZATION OF THE BANKING SECTOR ECONOMY: PROBLEMS AND WAYS OF IMPROVEMENT

©*Abdrasulova Zh.*, ORCID: 0000-0002-9165-3247, *Osh State University, Osh, Kyrgyzstan, jibkg@mail.ru*

©*Abdrasulova S.*, ORCID: 0000-0001-6639-4303, *Osh State University, Osh, Kyrgyzstan, abdrasulova.saltanat@mail.ru*

Аннотация. Рассмотрены некоторые проблемы и пути совершенствования цифровизации банковского сектора экономики, точнее процесс продвижения интернет-банкинга банковских услуг. Цели исследования: раскрыть актуальность цифровизации банковских услуг в экономике, выявить преимущества и недостатки банковской цифровизации. Материалы и методы исследования: проводится SWOT-анализ интернет-банкинга в деятельности коммерческих банков. Результаты исследования: осуществление экономической оценки при реализации банковских продуктов и выработка предложений по совершенствованию работы коммерческих банков. Выводы: для совершенствования цифровизации банковского сектора экономики необходимо разработать стратегии банка с широким использованием дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО), которое имеет важное значение, особенно в условиях глобального финансового кризиса, обострение конкурентной борьбы коммерческих банков и применение информационных технологий для развития интернет-банкинга на рынке банковских услуг.

Abstract. This article discusses some of the problems and ways to improve the banking sector digitalization economy, or rather the process of promoting Internet banking of banking services. Research objectives: to reveal the relevance of digitalization of banking services in the economy, to identify the advantages and disadvantages of banking digitalization. Research materials and methods: a SWOT analysis of Internet banking in the activities of commercial banks is being carried out. Research results: implementation of an economic assessment in the implementation of banking products and the development of proposals for improving the work of commercial banks. Conclusions: in order to improve the digitalization of the banking sector of the economy, it is necessary to develop bank strategies with the widespread use of remote banking services (hereinafter RBS), which is important, especially in the context of the global financial crisis, the intensification of competition between commercial banks and the correct use of Internet banking in the banking services market.

Ключевые слова: банковская продукция, интернет-банкинг, SWOT-анализ, каналы реализации банковских услуг, управленческий учет банковских операций.

Keywords: banking products, Internet banking, SWOT analysis, channels for implementation of banking services, management accounting of banking operations.

Введение

За последнее десятилетие компании, занимающиеся финансовыми технологиями, изменили финансовый ландшафт, внедрив новые технологии, которые расширяют доступность финансовых услуг для потребителей, снижают затраты, улучшают управление финансами и повышают безопасность транзакций. Эти продукты и услуги, часто называемые «финтех», также расширили и продолжают расширять финансовые возможности для не вовлеченных в финансовую сферу потребителей. Поэтому в современных условиях трансформация банковских услуг в цифровую форму является неотъемлемой частью процесса становления цифровой экономики Киргизской Республики. Основой цифровой трансформации услуг финансово-кредитных организаций является оптимальная стратегия цифровизации услуг, разработка и реализация которой требует учета специфики участников рынка [1].

Крупные и технологически развитые банки создают свои экосистемы, которые открывают новые, нетрадиционные источники дохода [2]. На современном этапе развития банковских услуг разработка стратегии банка с широким использованием дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО) имеет важное значение, особенно в условиях глобального финансового кризиса. Конкурентная борьба за территориальный раздел и передел рынка банковских услуг обостряется.

Интернет-банкинг — это возможность совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с наличными), через Интернет. На западе интернет-банкинг называется E-banking — это технология дистанционного банковского обслуживания, позволяющая вкладчикам банка получать доступ к информации о своих счетах и осуществлять операции по ним, используя Интернет [3]. С помощью интернет-банкинга можно: осуществлять безналичные внутренние и межбанковские платежи, переводить средства с одного счета на другой счет, покупать и продавать безналичную валюту, открывать и закрывать депозиты, оплачивать коммунальные услуги и Интернет, погашать кредиты, отслеживать все банковские операции по своим счетам. В любое время суток, семь дней в неделю, из любой точки мира, если у вас есть возможность воспользоваться Интернетом можно успешно использовать весь спектр услуг, предоставляемых интернет-банкингом [1].

Материалы и методы исследования

В работе приведены примеры денежных операций осуществляемые посредством мобильного и интернет-банкингов. Проведен анализ подсчетов и исследований о цифровизации банков. Рассмотрены и систематизированы направления внедрения цифровых технологий в деятельность коммерческих банков и обоснованы перспективы их развития.

Результаты и обсуждение

Выгода. По подсчетам CitiGroup, цифровизация помогает экономить до половины операционных расходов за счет внедрения технологий, которые сократят количество офисов и рабочих мест. Исследование Accenture показывает, что наиболее продвинутые в плане цифровизации банки увеличивают рентабельность капитала в среднем на 0,9%. Банки, не использующие автоматизацию бизнес-процессов, снизили это же показатель в среднем на

1,1%. Аналитики Accenture считают, что этот разрыв будет увеличиваться с ростом технологических возможностей цифровизации.

Конкуренция. Игроки банковской отрасли конкурируют не только между собой, но и с финтех-компаниями, которые начали предоставлять традиционные банковские услуги. Иногда онлайн-сервисы небольших локальных кредитных организаций или инвестиционных компаний доступнее и удобнее для потребителя. И хотя небольшая региональная компания не может отнять существенную долю клиентов, для местных финансовых организаций отставание в качестве сервиса означает потерю заемщиков и вкладчиков.

Пандемия. Скорость цифровизации банковских процессов увеличилась с приходом пандемии, так как вырос спрос на получение услуг онлайн.

По отчету Deloitte, около 60% банков по всему миру сократили рабочее время в офисах или полностью перешли на онлайн-услуги, включая сложные: открытие счета, дистанционную верификацию клиента, решение нетиповых вопросов [4]. Преимущества цифровизации банковского сектора экономики приведены в Таблице 1.

Таблица 1

ПРЕИМУЩЕСТВА ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ

<i>Преимущество</i>	<i>Обоснование</i>
1. Удобство	При этом нет необходимости в неудобное, как правило, рабочее время ходить в отделение банка, от руки заполнять платежки и стоять в общей очереди. Платежи с помощью услуг интернет-банкинга производятся в режиме онлайн.
2. Практичность	Нет необходимости в установке клиенту специализированного ПО. Содержит механизмы шифрования, поддерживает коллективную работу, взаимодействует с бухгалтерскими программами.
3. Разнообразие услуг	Интернет-банкинг помогает: - обналечивать деньги без процентов; - контролировать движение по счетам, начисление процентов по кредитам и депозитам; - оплачивать коммунальные услуги, мобильную связь, Интернет, штрафы ГАИ; - переводить деньги со счета на счет, в том числе находясь за границей; - рассчитываться за товары в интернет-магазинах; - самостоятельно заблокировать карту в случае кражи или потери.
4. Экономия затрат	Себестоимость интернет-банкинга ниже, чем затраты на обслуживание банкоматной сети.

Недостатки цифровизации банковского сектора экономики:

Цифровизация банковских процессов предполагает большой объем инвестиций, который не всегда по карману небольшим региональным финансовым организациям. Крупные игроки отрасли могут позволить себе нанимать лучших IT-специалистов, покупать и внедрять передовые технологии и даже создавать департаменты, которые готовят разработчиков специально для решения банковских задач.

Переход на цифровые бизнес-процессы в банке усложняет доступ к финансовым услугам для менее продвинутых клиентов. Так было и раньше, к примеру, первый банкомат в мире был установлен в 1967 году, но пользоваться этими устройствами люди массово начали только в 80-х. Похожая ситуация с онлайн-банкингом, который появился в 1981-м, но стал востребованным лишь 20 лет спустя.

Сегодня большинство технологий значительно сложнее программного обеспечения банкомата, поэтому банкам приходится задумываться о создании простых интерфейсов и понятных инструкций — и ждать, пока клиенты привыкнут к новым, цифровым стандартам

оказания банковских услуг. В начале октября 2021 года аналитики WellsFargo прогнозируют, что до 2026 года технологии могут вытеснить более 100 тыс рабочих мест в банках. Несмотря на то, что банковский сектор играл огромную роль в экономике на протяжении десятилетий, тысячи работников, занятых на передовых позициях в этой отрасли, скорее всего, будут играть все меньшую роль, поскольку в ближайшие несколько лет их рабочие места будут поддаваться автоматизации [4].

Около 100 тыс должностей могут исчезнуть в течение следующих пяти лет, поскольку крупные американские банки инвестируют больше средств в цифровые банковские услуги и другие технологии, прогнозируют аналитики WellsFargo. В число должностей, которые могут исчезнуть, входят менеджеры филиалов, сотрудники колл-центров и операционисты. Искусственный интеллект (ИИ), облачные вычисления и роботы будут играть все большую роль в повседневных банковских функциях, таких как прием платежей, одобрение кредитов и выявление мошенничества. По мнению WellsFargo, исчезновение таких рабочих мест может сравниться с массовым сокращением производственных рабочих мест в 1980–1990 годах.

Потребителям следует ожидать уменьшения количества банковских отделений по всей стране, а те, что останутся, скорее всего, сократятся в размерах. Банковская отрасль сокращается уже много лет, поскольку мелкие и средние банки приобретаются более крупными учреждениями. Пандемия коронавируса COVID-19 ускоряет автоматизацию в некоторых секторах, особенно в отраслях, испытывающих трудности с наймом работников. Развитие IT технологии в разных странах развиваются по-разному. Если в Кыргызстане только начинается внедрение системы «Интернет-банкинг», то в других странах даже можно получить кредит через банкоматы, не посещая банк. В самых развитых странах мира сфера цифровизации развивается быстрее, чем у нас. Так как у них есть на это нужда, нехватка рабочей силы. А у нас возможно развитие цифровизации приведет к сокращению рабочей силы. Анализируя наши банки, только 10 лет назад многие банки не имели доступа на открытие банковских карт, теперь же все банки Киргизской Республики открывают карты, также предоставляют доступ к карте через мобильное приложение «Элкарт Мобайл».

Мобильный и интернет-банкинг (Таблица 2)

1. «ОПТИМА БАНК». Пользователи приложения Optima 24 прямо из дома в режиме онлайн могут: совершать международные и внутренние денежные переводы; совершать внутрибанковские переводы; пополнять карты, банковские счета; просматривать актуальные курсы валют, расчетные счета, имеющиеся у вас кредиты, депозиты, расположение платежных терминалов, банкоматов, филиалов и отделений банка; оплачивать кредиты, депозиты, мобильную связь, коммунальные услуги, кабельное телевидение, интернет, такси и другие услуги (<https://www.akchabar.kg/>).

2. «БАКАЙ БАНК». Мобильный банкинг Bakaı 24 позволяет осуществлять следующие операции: проводить внутрибанковские платежи; проводить платежи в национальной валюте по системе «Клиринг»; проводить платежи в национальной валюте по системе «Гросс»; проводить платежи в иностранной валюте по системе SWIFT; проводить конвертацию валют; выполнять просмотр информации по счету: остатки, выписки за период до трех месяцев; отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени; перативно получать сообщения об ошибках; выполнять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов; погашать кредиты; пополнять депозиты (<https://www.akchabar.kg/>).

3. БАНК «БАЙ-ТУШУМ». В приложении есть возможность: бесплатно оплачивать коммунальные услуги, интернет, пополнять баланс телефона; просматривать остатки по всем

открытым счетам; отслеживать поступление денег; совершать переводы между собственными счетами; проводить операции по погашению кредитов; проводить переводы на счета-клиентов банка «Бай-Тушум»; пополнять свои карты; пополнять депозиты; производить обмен валют; блокировать и разблокировать карты в случае потери или хищения; просматривать карту отделений банка и банкоматов; следить за курсом валют (<https://www.akchabar.kg/>).

Таблица 2

ВОЗМОЖНОСТИ МОБИЛЬНОГО И ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГОВ

Название банка	Международные переводы	Пополнение депозита	Клиринг, Гросс, SWIFT	Конвертация валют
Оптима Банк	+	+	–	–
Бакай Банк	–	+	+	+
Бай-Тушум Банк	–	+	–	+
РСК Банк	–	+	+	–
Банк Кыргызстан	+ (Сбербанк)	+	–	–

4. «РСК БАНК». Возможности приложения RSK24: перевод денег с карты на карту или со счета на счет; перевод денег другим клиентам «РСК Банка», а также тем, кто обслуживается в других банках; переводы юридическим лицам и межбанковские переводы по системе SWIFT; переводите денег за рубеж; оплата за коммунальные услуги: за электричество, газ, горячую и холодную воду, за отопление — и все это в пару кликов; пополнение баланса мобильного телефона; оплата за телевизор и интернет; пополнение электронных кошельков; оплата за социальные сети, службы такси и других услуг; оплата налогов (<https://www.akchabar.kg/>).

5. БАНК «КЫРГЫЗСТАН». Через MBank Online можно: оплатить более 300 услуг; оплатить товар и услуг в магазинах, на АЗС, кафе и интернет-магазинах; перевести деньги между своими счетами; перевести деньги из России через Сбербанк онлайн (<https://www.akchabar.kg/>).

Таблица 3

SWOT-АНАЛИЗ БАНКОВСКОЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Сильные стороны (S)	Слабые стороны (W)
1 — Автоматизация бизнес-процессов.	1 — Старые программы.
2 — Удаленная работа с клиентами.	2 — Неготовность персонала.
3 — Повышение конкурентоспособности.	3 — Репутация банка.
4 — Снижение издержек банка.	4 — Организационные изменения.
5 — Увеличение депозита клиентов.	5 — Мобильные технологии.
Возможности (O)	Угрозы (T)
1 — Повышение репутации банка.	1 — Усиление конкуренции банков.
2 — Создание информационной клиентской базы.	2 — Снижение доверия клиентов.
3 — Изучение спроса с помощью SMS.	3 — Опасность хакерских атак.
4 — Формирование спроса.	4 — Рост безработицы.
5 — Создание эксклюзивных сервисов обслуживания.	
6 — Внедрение программ нового поколения.	
7 — Интенсивное применение маркетинговых коммуникаций.	

В SWOT-анализе, в которой выделены силы (S), слабости (W), возможности (O) и угрозы (T) и представлена их характеристика (Таблица 3).

Выводы

Таким образом, исходя из сильных, слабых сторон, угроз и возможностей были расставлены приоритеты:

1. Улучшение кадрового потенциала;
2. Реализация текущих и перспективных планов;
3. Пересмотр структуры взаимодействия филиалов и отделений;
4. Работа над имиджем.

Исходя из приоритетов, были обозначены задачи:

1. Путем повышения зарплаты и улучшения социального обеспечения привлечь профессиональных кадров;
2. Увеличить величину операций на рынке ценных бумаг, разработать и реализовать инвестиционные проекты, внедрить новые виды услуг;
3. Повысить свободу принятия решений на местах в части кредитования физических лиц, постоянно совершенствовать систему управления, ее динамичность и гибкость;
4. Использовать главное преимущество по отношению к конкурентам: опыт работы, а также увеличить рекламную продукцию.

В результате проведенного SWOT-анализа, были разработаны следующие предложения:

1. Расширение масштабов работы с частными лицами и корпоративными клиентами, проведение инновационных решений в данной области, ориентация на мировой опыт работы в данном секторе.
2. Повышение свободы принятия решений на местах в части кредитования физических лиц, индивидуальных предпринимателей, малого бизнеса. С этой целью целесообразно использовать информационную базу банка.
3. Увеличение величины операций на рынке ценных бумаг, разработка и осуществление инвестиционных проектов.
4. Профессионализм сотрудников обеспечивает перспективность и эффективность разработки данных направлений. Профессионализм и опыт работы помогут снизить негативное влияние возможных экономических кризисов.
5. Высокий кредитный рейтинг служит одним из стимулов работы зарубежных инвесторов и банков.
6. Снижение рискованности операций путем использования в работе обширной информационной базы по клиентам, а также опыта сотрудников при экспертных оценках финансового состояния клиентов.
7. Использование главного преимущества по отношению к конкурентам: опыт работы.
8. Путем повышения зарплаты и улучшения социального обеспечения привлечение профессиональных кадров.

Список литературы:

1. Осмонова А. А. Экономический анализ деятельности коммерческого банка. Бишкек. 2014. 104 с.
2. Ешугова С. К., Доргушаова А. К., Чиназирова С. К., Костенко Р. В. Цифровая трансформация банковского сектора // Новые технологии. 2019. №4. С. 228-239.
3. Моисеенко А. А., Багаева А. П. Интернет-банкинг // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2012. №8. С. 400-401.
4. Галашкин А. С. Управленческий и финансовый учет в банке. Актуальные задачи автоматизации // Банки и технологии. 2007. №3. С. 12.

References:

1. Osmonova, A. A. (2014). Ekonomicheskii analiz deyatel'nosti kommercheskogo banka. Bishkek. (in Kyrgyz).
2. Eshugova, S. K., Dorgushaova, A. K., Chinazirova, S. K., & Kostenko, R. V. (2019). Tsifrovaya transformatsiya bankovskogo sektora. *Novye tekhnologii*, (4), 228-239. (in Russian).
3. Moiseenko, A. A., & Bagaeva, A. P. (2012). Internet-banking. *Aktual'nye problemy aviatsii i kosmonavtiki*, (8), 400-401. (in Russian).
4. Galashkin, A. S. (2007). Upravlencheskii i finansovyi uchet v banke. Aktual'nye zadachi avtomatizatsii. *Banki i tekhnologii*, (3), 12. (in Russian).

*Работа поступила
в редакцию 19.02.2023 г.*

*Принята к публикации
26.02.2023 г.*

Ссылка для цитирования:

Абдрасулова Ж. Ж., Абдрасулова С. Ж. Цифровизация банковского сектора экономики: проблемы и пути совершенствования // Бюллетень науки и практики. 2023. Т. 9. №3. С. 288-294. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/34>

Cite as (APA):

Abdrasulova, Zh., & Abdrasulova, S. (2023). Digitalization of the Banking Sector Economy: Problems and Ways of Improvement. *Bulletin of Science and Practice*, 9(3), 288-294. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/88/34>