



ЦИФРОВАЯ МОДЕЛЬ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Салимбоев Олимжон Адилжонович,
Преподаватель ТЭПИ, г. Чирчик, Узбекистан

Аннотация: В статье рассматриваются коммерческие банки получающие максимальную пользу от цифровизации, которые ориентируются на усиление своих конкурентных преимуществ с учетом факторов.

Ключевые слова: цифровизация, банковские операции, мобильный банкинг, ритейл, автоматизация.

Введение

В последние годы способы ведения бизнеса предприятиями разных отраслей существенно изменились. И банковская ветвь тут не стала исключением. Одним из ключевых направлений трансформации банковской деятельности в настоящее время является цифровизация. В течение нескольких лет в сфере розничных банковских операций наблюдался резкий сдвиг клиентских предпочтений в сторону цифровых каналов: сокращалась деятельность филиалов, росла количество цифровых взаимодействий. Даже для тех пользователей, которые по-прежнему предпочитали личные каналы, новая реальность создала эффект принуждения к изменениям. Временное закрытие банковских отделений и страх перед контактами подтолкнули эту группу к веб-или мобильному банкингу. Доля клиентов, не пользующихся финансовыми услугами онлайн, стремительно уменьшается и сейчас. Клиенты продолжают массово мигрировать на мобильные и цифровые платформы для удовлетворения основных потребностей банковского обслуживания [1]. Таким образом, цифровые трансформации ускоряются, а банки вынуждены увеличивать инвестиции в цифровые технологии, чтобы оставаться конкурентоспособными.

Эта тенденция подпитывается ростом пруденциальных ограничений, а также тем, что традиционные банки теряют свою монополию на финансовые услуги и вынуждены конкурировать с крупными технологическими фирмами, розничными компаниями, ритейлерами, логистическими фирмами и другими нетрадиционными игроками, встраивающими ряд банковских и финансовых услуг в перечень своих.

В результате указанных причин рентабельность традиционных банковских услуг снижается, и перед участниками рынка актуализируется вопрос поиска новых источников дохода. Использование технологических решений для повышения гибкости и устойчивости становится более важным, чем когда-либо прежде. В результате банки осуществляют цифровую трансформацию, переходя на новые бизнес-модели и внедряя цифровые банковские услуги. Ускорение этих

процессов создало долгосрочные отраслевые влияния, более радикальные, чем многие ожидали. Основа банковской экосистемы сейчас, как никогда, имеет огромный стимул к реорганизации вокруг цифровых технологий [2].

Термин "цифровизация" означает превращение информации в цифровую форму. Однако в бизнес-контексте под цифровизацию обычно понимают два тесно связанных между собой типа изменения операционных моделей: перенос коммуникаций в цифровые каналы и автоматизацию рутинных операций.

Согласно исследованиям, для потенциальных клиентов пятью основными факторами для выбора банка являются:

- простота и удобство обслуживания;
- доверие к бренду;
- стоимость обслуживания/процентные ставки;
- качество и своевременность предоставления услуг;
- широкое покрытие сети банкоматов.

Очевидно, что коммерческие банки получают максимальную пользу от цифровизации, если будут ориентироваться на усиление своих конкурентных преимуществ с учетом указанных факторов. В этом контексте перспективными направлениями трансформации цифрового банкинга является обеспечение следующих характеристик цифровых банковских продуктов:

- удобство использования;
- открытость и прозрачность;
- визуальная привлекательность и функциональный дизайн;
- более персонализированный характер услуг;
- высокая надежность;
- безопасность и конфиденциальность;
- высокая скорость.

Рассмотрим каждое из этих направлений в отдельности.

1. Удобство использования. Основным требованием любого цифрового сервиса в первую очередь является удобный и интуитивно понятный графический интерфейс. Кроме того, важно уделить внимание расширению функциональности, поскольку специальные суперприложения для мобильного банкинга становятся все более востребованными, значительно опережая по популярности инструменты с ограниченной функциональностью. Современные пользователи предпочитают графики, инфографику и интерактивные модули вместо типичных писем Excel.

2. Открытость и прозрачность. Сохраняя в центре внимания современные тенденции в банковской сфере и растущую конкуренцию, банкам необходимо обеспечивать укрепление доверия со стороны своих клиентов. В этом не следует полагаться исключительно на типовую розничную банковскую практику.

3. Визуальная привлекательность и функциональный дизайн. Нынешнее поколение пользователей больше ценит визуализацию в своей повседневной жизни. Чтобы удерживать внимание и фокус своих клиентов, цифровой банкинг должен создать визуально привлекательные системы.

4. Более персонализированный характер услуг. Большие данные, искусственный интеллект и машинное обучение побуждают финансовых

маркетологов предлагать потребителям больше персонализации. В цифровую эпоху персонализация относится не только к традиционным данным, таким как имя пользователя.

5. Высокая надежность. С ростом числа пользователей цифрового банкинга банки не могут позволить себе простой сервер из-за неисправностей. На банковских цифровых платформах каждый час выполняются тысячи финансовых транзакций, так что каждая минута имеет значение.

6. Безопасность и конфиденциальность. С появлением новых цифровых банковских продуктов и услуг для клиентов возросла угроза потери денег или несанкционированного доступа к персональным данным в результате мошенничества.

7. Высокая скорость. Когда речь идет об осуществлении платежей, скорость и точность имеют первостепенное значение. На открытие счета в банке и выпуск карты теперь нужно не больше недели, в некоторых банках – один день. Межбанковские переводы производятся за считанные минуты.

Заключение. Развитие информационных технологий оказывает значительное влияние на экономику, поведение людей и общество в целом. Банковский сектор за считанные годы претерпел значительные изменения, вызванные прежде всего цифровизацией как внешней среды, так и самого банкинга. Разнообразие доступных технологий позволяет людям использовать новые способы взаимодействия друг с другом и с банками. Клиенты используют все больше каналов получения банковских услуг, пользуясь цифровыми платформами взаимодействия с банковскими учреждениями. Одновременно происходит адаптация технологий к потребностям пользователей, в результате чего появляются низкорасходные и все более эффективные цифровые решения для развития банкинга. Можно констатировать, что цифровые компетенции являются одной из основных движущих сил конкурентной борьбы в банковской сфере и на рынке финансового посредничества в целом.

Список использованных литературы:

1. Скиннер К. Цифровой банк: как создать цифровой банк или стать им / пер. с англ. С. Смирнова. - М., - 2015.
2. Долгушина А.Я. Влияние интернет-банкинга на эффективность банковской деятельности. - М., - 2014.