

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА

В статье раскрывается важность развития розничного банковского бизнеса на территории Республики Беларусь. В настоящее время рынок банковских услуг активно развивается. Основными причинами данного процесса является то, что банковский бизнес Республики Беларусь интегрирован в глобальную финансовую систему, банкам необходимо быть конкурентоспособными. Главное условие достижения конкурентных преимуществ в банковской отрасли заключено в применении развитых IT-технологий и инноваций.

The article reveals the importance of developing the retail banking business on the territory of the Republic of Belarus. Currently, the banking services market is actively developing. The main reasons for this process are that the banking business of the Republic of Belarus is integrated into the global financial system, banks need to be competitive. The main condition for achieving competitive advantages in the banking industry lies in the use of advanced IT technologies and innovations.

Ключевые слова: клиентоориентированность; розничное банковское обслуживание; услуги; цифровизация; розничный бизнес.

Key words: customer orientation; retail banking; services; digitalization; retail business.

Розничный бизнес банка – самостоятельное направление банковской деятельности, связанное с предоставлением стандартизированных услуг массовому потребителю, – населению. В отличие от корпоративных рынков, где высокие потребности в банковских продуктах и достаточный доход от каждого клиента позволяют устанавливать персональные отношения, реализовывать концепцию «менеджер клиента», на розничном рынке установить персональные отношения с каждым клиентом практически невозможно. Поэтому на данном рынке важно обеспечить стандартизацию продуктов, упрощение технологии их продвижения и на этой основе добиться снижения затрат банка. При этом перечень розничных банковских услуг должен быть достаточно разнообразным, чтобы удовлетворять потребности различных групп потребителей [1].

Современный рынок розничных банковских услуг базируется на глубоком изучении потребностей клиентов в финансовых услугах и включает комплексные продукты, максимально удовлетворяющие эти потребности. Комплекс услуг для частных клиентов банки рассматривают как источник пассивов, источник комиссионных доходов от широкого спектра услуг и источник процентных доходов от кредитования.

Основными видами розничных банковских услуг являются следующие:

- расчетно-кассовое обслуживание;
- прием средств во вклады;
- операции с банковскими платежными картами;
- потребительское кредитование;
- валютно-обменные операции;
- международные переводы;
- консультационные услуги клиентам [2].

Банковская услуга – деятельность банка, осуществляемая по поручению клиента с целью удовлетворения его потребностей в банковском обслуживании.

Банковский продукт – это предмет договора между банком и клиентом. В качестве клиента могут выступать как физические, так и юридические лица. Предметом договора могут быть любые операции и услуги, предлагаемые банком, и их комбинации [3].

Основными задачами при исследовании рынка банковских услуг являются следующие:

- определение сегментов реализации банковских услуг;
- расширение потребителей банковских услуг и продуктов;
- организация продвижения банковских продуктов на рынок.

Розничная банковская услуга – услуга, оказываемая физическим лицам. Каждый клиент банка желает получить не только стандартный набор банковских услуг, но и комплексное действие своему бизнесу. Таким образом, банки стремятся оказывать комплексные банковские услуги, т. е. предоставление определенного набора услуг клиентам на более выгодных условиях, чем если бы эти услуги предоставлялись раздельно.

Анализ мировых трендов развития банковского сектора позволяет предположить, что основными направлениями его развития станут следующие:

- Развитая клиентоориентированность. Развитие данного направления связано с повышением требовательности клиентов и желания получения таргетированного продуктового индивидуального предложения. Клиенты готовы предоставлять личные данные и информацию по транзакционной активности, если на их основании будет проводиться персонализация сервисов с предложением аналитических материалов.

Бренды обладают высокой волатильностью и сильно зависят от мнения клиентского сообщества, при этом для отдельных клиентов важнейшими факторами становятся удобство, функциональность и трендовость, а также сокращается значимость стоимости продукта.

- Широкомасштабная и повсеместная цифровизация, а также переход в каналы дистанционного банковского обслуживания. Проводимая цифровизация затрагивает наиболее массовые и затратные процессы (процессы миддл- и бэк-офиса, а также по направлению работы с сегментом физических лиц). Проводимые изменения сопровождаются значительной оптимизацией сети продаж и глобальной трансформацией корпоративной культуры и мышления работников внутри организаций.

- Использование больших данных и искусственного интеллекта. Развитие тренда связано со снижением стоимости и развитием облачных вычислительных мощностей, а также активным использованием открытых API по внутренним и клиентским программным комплексам. Благодаря этому формируются углубленные возможности для детального управления жизненными циклами клиента и продукта, внутренними и внешними данными по клиентской активности.

- Повышение эффективности, рентабельности операций и процессов. Повышение конкуренции во многих секторах экономики, уход от моделей традиционного бизнеса, развитие технологичности и повышение требовательности клиентов приводят к сужению маржинальности операций. В соответствии с международными прогнозами экономический рост, доходы компаний и населения не будут расти значительными темпами. В данной связи важнейшим направлением для сохранения и наращивания эффективности и производительности будет являться оптимизация внутренних функций и процессов, которая ведет к значительному сокращению операционных расходов.

- Экосистемный подход. С учетом роста клиентской требовательности и заинтересованности не в отдельных услугах различных компаний, а в полном удовлетворении потребностей, происходит слияние отдельных отраслей в экосистемы и трансформация бизнеса для предоставления клиентам наилучшего сервиса, в том числе в цифровых каналах. Цели, подходы и ключевые задачи банка по реализации экосистемного подхода и трансформации бизнеса определены его Концепцией цифровой трансформации.

Для отечественной банковской системы характерны следующие внутренние тренды:

- Низкий потенциал роста традиционного бизнеса. Замедление темпов роста выручки, маржи и объемов операций, связанное с ухудшением экономической ситуации в мире и расширением конкуренции, оказывает негативное влияние на традиционный банковский бизнес. При этом эффективность сохраняется и повышается только у банков, которые смогли обеспечить полноценную широкомасштабную цифровизацию и трансформацию. Банки, которые не сумеют обеспечить проведение цифровизации и привлечение новых клиентов, будут терять прибыль и эффективность, что может привести к активности на рынке слияний и поглощений и сокращению количества банков (по мировым прогнозам количество мировых банков может сократиться на 30% в ближайшие 3–5 лет).

- Использование AA и AI, роботизация процессов. Активное внедрение расширенной аналитики и искусственного интеллекта позволит получить преимущества для обслуживания клиентов, анализа операций и контроля рисков (в том числе за счет автоматизации рассмотрения заявок и мониторинга договоров, а также формирования и прогнозирования резервов).

Отдельные белорусские банки активно привлекают финтех- и ИТ-компании, а также развивают внутренние компетенции для внедрения подобных инструментов. Кроме того, для оптимизации расходов по стандартным и регламентным операциям активно используются роботы.

– Мобильность и цифровизация клиентов. Рост готовности потребителей и появление программных возможностей для осуществления операций в дистанционном банковском обслуживании приведут к существенному перетоку клиентских транзакций в данные каналы. При этом развитие программного обеспечения и появление цифровых продуктов и сервисов, а также изменение институциональной среды позволит более быстро и безболезненно осуществлять выбор банка или финансовой компании для обслуживания.

В настоящее время Национальным банком Республики Беларусь проводится активная работа по развитию мобильности клиентов, повышению доступности банковских услуг и снижению зависимости от отдельных институтов (внедрение и развитие концепции «базового счета», проведение пилотов по биометрическим проектам и использованию искусственного интеллекта с различными банками).

Отдельно следует отметить деятельность регулирующих органов по сокращению маржинальности банковского бизнеса и ограничениям по объемам комиссионного дохода и процентных ставок по кредитам физическим лицам. Кроме того, ожидается сокращение рентабельности и темпов роста капитала банковского сектора, связанное с высокой волатильностью национальной валюты и наличием высокой макроэкономической неопределенности.

Список использованной литературы

1. **Организация** деятельности коммерческих банков : учеб. / Г. И. Кравцова [и др.] ; под ред. Г. И. Кравцовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Минск : БГЭУ, 2002. – 504 с.
2. **Банковский** кодекс Республики Беларусь : принят Палатой представителей Нац. собр. Респ. Беларусь 3 окт. 2000 г. : одобр. Советом Респ. Нац. собр. Респ. Беларусь 12 окт. 2000 г. // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс]. – Минск, 2022.
3. **Шестак, О. Н.** Розничный бизнес банка : учеб. пособие / О. Н. Шестак, Л. П. Левченко. – Минск : Выш. шк., 2014. – 143 с.