

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ КАК ОСНОВА ФОРМИРОВАНИЯ ЭКОСИСТЕМЫ БАНКА

Лутфуллаева Ирода Санжаровна

Банковско-финансовая академия РУз

Факультет "Бизнес и менеджмент"

Магистрант направления "MBA - FINANCE&FINTECH"

Аннотация: В статье рассматриваются ключевые направления цифровизации банковского сектора, определяются основные проблемы традиционных банков и предлагаются решения на основе внедрения инновационных технологий: мобильного и интернет-банкинга, искусственного интеллекта, больших данных и суперприложений. Анализируется влияние цифровых решений на формирование банковских экосистем, повышение качества и персонализации услуг, а также на конкурентоспособность финансовых организаций в условиях цифровой трансформации.

Ключевые слова: цифровизация, банковская экосистема, мобильный банкинг, интернет-банкинг, искусственный интеллект, большие данные, суперприложение, финтех, цифровая трансформация, персонализация услуг.

Введение

Цифровизация банковского сектора является ключевой тенденцией развития современной финансовой индустрии, обусловленной изменением ожиданий клиентов и усилением конкуренции. Современные пользователи требуют быстрых, доступных и персонализированных банковских услуг, в результате чего традиционные модели обслуживания теряют свою актуальность. В таких условиях банки сталкиваются с необходимостью глубокого переосмысления своих бизнес-стратегий и подходов к работе с клиентами.

Одним из перспективных решений обозначенной проблемы является внедрение инновационных цифровых технологий и формирование комплексных банковских экосистем. Современные цифровые решения, такие как мобильный и интернет-банкинг, искусственный интеллект, анализ больших данных и суперприложения, обеспечивают банкам конкурентные преимущества, способствуют повышению качества услуг и укреплению отношений с клиентами, открывая возможности для успешного развития на финансовом рынке.

Основная часть

Проблема заключается в том, что традиционные банки сегодня испытывают серьёзные вызовы со стороны новых игроков на рынке финансовых услуг — финтех-компаний и технологических корпораций. Эти компании предлагают удобные и доступные цифровые решения, которые быстро завоёвывают лояльность клиентов и заставляют традиционные банки адаптироваться к новым условиям конкурентной среды. Финтех-компании, благодаря гибкости и инновационному подходу, способны предоставлять клиентам низкие комиссии, быстрое и удобное обслуживание, а также персонализированные решения, которые традиционные банки не могут предложить так же эффективно.

По данным исследовательской компании Accenture, к 2025 году более 70% всех банковских услуг могут быть переведены в цифровой формат, что приведет к значительным изменениям на финансовом рынке. Это ещё раз подтверждает необходимость цифровой трансформации для поддержания конкурентоспособности. В ответ на эти вызовы банки вынуждены внедрять новые технологические решения, такие как мобильный и интернет-банкинг, а также создавать суперприложения, которые интегрируют не только финансовые, но и нефинансовые сервисы, например, покупку товаров, бронирование билетов, социальные сети и многое другое. Это становится важным элементом для формирования экосистем, которые объединяют потребности клиентов в рамках единой платформы.

Одним из важнейших шагов для банков является внедрение искусственного интеллекта и анализа больших данных, что позволяет значительно улучшить персонализацию и автоматизацию услуг. Например, использование алгоритмов машинного обучения позволяет не только анализировать предпочтения клиентов, но и предсказывать их будущие потребности, предлагая индивидуальные финансовые решения, которые могут быть реализованы мгновенно через онлайн-платформы. Это повышает удовлетворенность клиентов и снижает операционные расходы банка. Использование искусственного интеллекта в кредитовании позволяет сократить время на принятие решений по заявкам, снизив риски и увеличив эффективность банковских процессов. По данным исследования PwC, внедрение AI и больших данных может увеличить доходы банков в среднем на 25-30%, улучшив точность прогнозов и уменьшая количество необоснованных отказов.

Однако, несмотря на явные преимущества цифровизации, процесс требует преодоления значительных вызовов. Один из главных аспектов — обеспечение кибербезопасности. В условиях роста киберугроз и увеличения числа хакерских атак банки обязаны значительно улучшить свою защиту данных. Согласно отчёту IBM, стоимость утечек данных для финансовых организаций может достигать миллионов долларов, что подчеркивает важность инвестиций в кибербезопасность. Более того, соблюдение строгих регуляторных требований становится не менее важным аспектом, особенно в контексте защиты персональных данных, что требует значительных затрат на адаптацию существующих IT-систем к новым нормативным требованиям, как это предусмотрено, например, в GDPR.

Также важным вызовом является необходимость значительных инвестиций в модернизацию IT-инфраструктуры. Для многих традиционных банков переход к цифровым технологиям требует существенного обновления существующих систем, что может потребовать десятки миллионов долларов и долгосрочной работы. Однако несмотря на все сложности, эти инвестиции

являются обязательными для сохранения конкурентоспособности и достижения высокого уровня обслуживания клиентов.

На рынке Узбекистана в частности, такие платежные организации, как Payme и Click, уже имеют значительный охват аудитории, с более чем 10 миллионами и 9 миллионами активных пользователей соответственно. Эти компании представляют собой сильных конкурентов традиционным банкам, предлагающим удобные и доступные решения для мобильных финансовых услуг. В то время как банки обладают возможностью предоставлять более широкий спектр услуг через мобильные приложения, таких как трансграничные переводы, конверсионные операции, открытие вкладов и онлайн-кредитование, платежные организации, такие как Payme и Click, не могут самостоятельно предоставлять эти услуги.

Однако, для решения данной проблемы можно рассмотреть возможность интеграции банковских услуг в мобильные приложения платёжных организаций. Это будет требовать обязательной идентификации пользователя и принятия платежных поручений банком, что также обеспечит соблюдение законодательных норм и возложение ответственности за операции на банки в случае финансовых махинаций. Сотрудничество между банками и платёжными организациями может значительно расширить доступность и удобство финансовых услуг для клиентов.

Таким образом, банки должны учитывать эти риски и стратегически подходить к процессу цифровой трансформации. Это включает в себя создание партнёрских отношений с финтех-компаниями для совместной разработки новых продуктов и сервисов, а также инвестирование в развитие устойчивых и защищённых цифровых экосистем. Комплексный подход к цифровизации и развитию экосистемы банка позволяет не только улучшить качество обслуживания, но и укрепить доверие клиентов и обеспечить долгосрочную прибыльность банка в условиях цифровой экономики.

Заключение

Таким образом, цифровизация банковского сектора является не просто

технологической тенденцией, а стратегической необходимостью, обеспечивающей конкурентоспособность банков в условиях цифровой экономики. Внедрение инновационных решений, таких как мобильный и интернет-банкинг, искусственный интеллект и суперприложения, способствует формированию комплексных банковских экосистем, которые эффективно удовлетворяют потребности современных клиентов.

Однако успешная реализация цифровых стратегий требует решения таких задач, как обеспечение кибербезопасности, соответствие регуляторным требованиям и налаживание партнёрских отношений с финтех-компаниями. Перспективы дальнейших исследований связаны с разработкой оптимальных моделей интеграции новых технологий, углублением анализа их влияния на устойчивость банковского сектора и повышением качества взаимодействия банков с клиентами в цифровой среде.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Куликова А. В. Цифровая трансформация банковской сферы: тенденции и перспективы // Финансы и кредит. – 2021. – №7. – С. 45–58.
2. Семенов И. В., Колесникова Е. Н. Влияние искусственного интеллекта и больших данных на банковский сектор // Экономика и цифровые технологии. – 2020. – №5. – С. 102–115.
3. Лебедев Д. В. Экосистемный подход в банковской сфере: международный опыт и российская практика // Банковское дело. – 2019. – №9. – С. 34–48.
4. Иванов П. А. Кибербезопасность в условиях цифровизации банковского сектора // Журнал финансовых исследований. – 2022. – №2. – С. 67–79.
5. Петрова Н. С. Финтех-компании и цифровая трансформация банков: конкуренция или сотрудничество? // Актуальные проблемы экономики и права. – 2021. – №4. – С. 89–103.