

Банковские технологии обслуживания как инструмент повышения эффективности взаимодействия с клиентами

Сиваш Ольга Сергеевна

Институт экономики и управления Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского,
г. Симферополь, Россия
ORCID: 0000-0002-6258-2179
E-mail: sivashos@gmail.com

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:

Сиваш О. С.

Банковские технологии обслуживания как инструмент повышения эффективности взаимодействия с клиентами // Исследование проблем экономики и финансов. 2024. № 3. Ст. 5.

<https://doi.org/10.31279/2782-6414-2024-3-5>

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ:

автор декларирует отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

ПОСТУПИЛА: 08.06.2024

ПРИНЯТА: 09.09.2024

ОПУБЛИКОВАНА: 30.09.2024

COPYRIGHT: © 2024 Сиваш О. С.

АННОТАЦИЯ

ВВЕДЕНИЕ. Эффективность обслуживания клиентов в коммерческом банке неразрывно связана с необходимостью внедрения современных банковских технологий, влияющих на скорость и качество предоставляемой услуги. Интенсивность развития банковских технологий требует изучения их особенностей и критериев применения.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ. Изучить тенденции внедрения и развития в банковской деятельности современных технологий и их влияние на качество обслуживания клиентов банков.

МЕТОДЫ. В исследовании использовались такие общенаучные методы, как анализ и синтез, формальная и диалектическая логика, методы статистической обработки, системный подход. Объектом исследования явился ПАО «Сбербанк» – лидер по внедрению современных технологий на банковском рынке.

РЕЗУЛЬТАТЫ. В статье рассмотрены основные компоненты банковских технологий. Обосновано влияние технологий на результативность банковского обслуживания. Выделены положительные и отрицательные аспекты внедрения современных банковских технологий в процесс обслуживания клиентов. Выделены современные технологии обслуживания, используемые в банковской системе при создании цифровой инфраструктуры, регламентируемые Центробанком. Рассмотрены тенденции использования современных технологий банковского обслуживания исходя из степени развития цифровизации в банке, возрастных предпочтений, а также в результате влияния пандемии коронавируса. Рассмотрены показатели деятельности ПАО «Сбербанк» как технологического лидера на рынке банковских услуг.

ВЫВОДЫ. Эффективное взаимодействие банков с клиентами в условиях цифровой трансформации осуществляется при использовании современных технологий банковского обслуживания, содержащих множество компонент с соответствующими характеристиками. Максимизация усилий по использованию современных технологий способствует расширению клиентской базы и росту прибыли.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: кредитная организация, банковская технология обслуживания, компоненты банковских технологий, предпочтения потребителей



Banking Service Technologies as a Tool for Increasing the Efficiency of Interaction with Clients

Olga S. Sivash

Institute of economics and Management V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russia

ORCID: 0000-0002-6258-2179

E-mail: sivashos@gmail.com

TO CITE:

Sivash O. S.

Banking Service Technologies as a Tool for Increasing the Efficiency of Interaction with Clients // Research in Economic and Financial Problems. 2024. № 3. Art. 5.
<https://doi.org/10.31279/2782-6414-2024-3-5>

DECLARATION OF COMPETING

INTEREST: none declared.

RECEIVED: 08.06.2024

ACCEPTED: 09.09.2024

PUBLISHED: 30.09.2024

COPYRIGHT: © 2024 Sivash O. S.

ABSTRACT

INTRODUCTION. The efficiency of customer service in a commercial bank is inextricably linked with the need to implement modern banking technologies that affect the speed and quality of the service provided. The intensity of development of banking technologies requires a study of their features and application criteria.

PURPOSE. To study the trends in the implementation and development of modern technologies in banking and their impact on the quality of bank customer service.

METHODS. The study used such general scientific methods as analysis and synthesis, formal and dialectical logic, statistical processing methods, and a systems approach. The object of the study was Sberbank PJSC, a leader in the implementation of modern technologies in the banking market.

RESULTS. The article considers the main components of banking technologies. The influence of technologies on the effectiveness of banking services is substantiated. Positive and negative aspects of the implementation of modern banking technologies in the customer service process are highlighted. Modern service technologies used in the banking system when creating a digital infrastructure, regulated by the Central Bank, are highlighted. The trends in the use of modern banking technologies are considered based on the degree of digitalization development in the bank, age preferences, as well as as a result of the impact of the coronavirus pandemic. The performance indicators of Sberbank PJSC as a technological leader in the banking services market are considered.

CONCLUSIONS. Effective interaction of banks with clients in the context of digital transformation is carried out using modern banking technologies containing many components with appropriate characteristics. Maximizing efforts to use modern technologies contributes to the expansion of the client base and profit growth.

KEY WORDS: credit institution, banking service technology, components of banking technologies, consumer preferences



ВВЕДЕНИЕ

В условиях функционирования рыночной модели экономики каждый банк строит свое взаимодействие с клиентами на взаимовыгодных условиях. Причем в данном отношении выгода определяется не только финансовой составляющей, но и такими элементами, как удобство и меньшие затраты времени на получение банковской услуги. Организация банковского обслуживания, основывающаяся на интересах клиентов и общества в целом, обеспечивает наибольший экономический и социальный эффекты. Внедряя в своей деятельности современные технологии обслуживания, банк не только упрощает доступ населения к финансовым услугам, но и становится более конкурентоспособным и может привлечь большее количество новых клиентов [1]. Традиционный спектр предоставляемых банками услуг не может полностью удовлетворить потребности клиентов. Возникает необходимость внедрения новых услуг, в проработке методов и способов их предоставления. Это требует определения мероприятий, направленных на адаптацию банковской деятельности к применению новых методов обслуживания населения, а также принятие управленческих решений, обеспечивающих эффективность их внедрения и использования.

Пандемия коронавируса ускорила процесс внедрения современных технологий в банковскую деятельность и способствовала активизации их использования со стороны банковских клиентов благодаря упрощению и ускорению процесса реализации услуг, уменьшению количества необходимых процедур, снижению рисков для клиентов [2]. Интенсивное развитие банковского бизнеса неразрывно связано с автоматизацией, внедрением новейших технических средств и передовых банковских технологий обслуживания, реализации для клиентов продуктов и услуг, а также с поиском инструментов, которые повышают привлекательность банковских услуг, чему способствует использование в деятельности банка современных технологий [3]. Обоснование необходимости реализации всех возможностей современного развития технологий в российских банках обуславливает актуальность темы исследования.

Несмотря на большой интерес к этой теме ученых, их весомый вклад в изучение технологической сферы банковской деятельности, проблемы изучения видов современных технологий, их особенностей и влияния на деятельность коммерческого банка и его результативность, влияние на взаимодействие коммерческого банка с клиентами все еще требуют новых разработок. Высокие темпы развития банковских технологий обслуживания клиентов, появление новых банковских продуктов с использованием новых технических воз-

можностей и влияние на удовлетворенность клиентами услугами банка обуславливает необходимость тщательного изучения процесса управления использованием современных технологий в банковской деятельности.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Исследование направлено на выявление составляющих элементов банковских технологий обслуживания клиентов, определение тенденций их внедрения в работу кредитных организаций, а также использования клиентами, рассмотрение особенностей обслуживания клиентов в действующей кредитной организации, являющейся лидером в развитии современных банковских технологий.

При проведении исследования использовались общенаучные и специальные методы, в частности: метод системно-структурного анализа – при формировании подходов к определению понятия банковских технологий, их особенностей и принципов, при выявлении их основных компонентов; формальной и диалектической логики, анализа и синтеза, системный подход – при изучении этапов внедрения современных банковских технологий в деятельность банка, при определении комплекса мер развития рынка банковских технологий; методы статистической обработки, сравнений, методы финансового анализа – при анализе уровня развития современных банковских технологий в Российской Федерации; диалектический метод и метод системно-структурного анализа – при выявлении направлений и трендов развития банковских технологий обслуживания населения; графические методы – при построении схем, графиков.

Исследование проводилось по материалам периодических изданий, а также опиралось на статистические данные, представленные на официальных ресурсах Центрального банка Российской Федерации и ПАО «Сбербанк».

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Основные компоненты современных банковских технологий

В банковской практике можно выделить основные виды современных технологий банковского обслуживания, которые применяются в настоящее время большинством коммерческих банков и без использования которых банк не может быть конкурентоспособным на рынке: платежная система, банковские карты, банкоматы и терминалы, электронные

платежи, информационная банковская система, дистанционное обслуживание «клиент–банк», интернет-банкинг, мобильное приложение, платежи посредством мобильного телефона, обеспечение конфиденциальности информации путем введения биометрических данных, дистанционный банкинг и многое другое [2; 3]. Таким образом, банковскую технологию можно определить как созданный банком процесс производства и доставки банковского продукта целевой аудитории для удовлетворения ее потребностей.

Банковские технологии стремительно развиваются, появляются новые усовершенствованные способы обслуживания клиентов, которые включают в себя множество аспектов взаимодействия клиентов с кредитным учреждением. Поэтому целесообразной является их дифференциация в зависимости от особенностей методов и способов обслуживания клиентов. Представим обобщенно основные компоненты банковских технологий обслуживания клиентов на рисунке 1.

Коммуникационные банковские технологии обеспечивают бесперебойную связь клиента с банком, дают возможность в короткий срок установить контакт с целью консультации, получения дополнительной информации по банковскому продукту, уточнения условий и решения проблем, возникающих при реализации банковской услуги.

Электронные банковские технологии являются наиболее популярными и востребованными со стороны клиентов для использования. Без использования электронных технологий в обслуживании клиентов в настоящее время невозможно эффективное взаимодействие банка с клиентами, данные технологии составляют основу для качественного обслуживания и оказания услуги. Использование в банковской деятельности Интернет-банкинга, мобильных приложений, электронной системы приема платежей является обязательным условием конкурентоспособности кредитной организации на банковском рынке.



Рисунок 1

Основные компоненты современных банковских технологий

Источник: составлено автором.

Информационные банковские технологии ориентированы на формирование информационного и документального сопровождения реализуемых банковских услуг. Каждая банковская услуга выполняется в строгом соответствии с определенной технологией, четко прописанными правилами и этапами ее реализации. Соответственно, определяется и фиксируется информация как относительно процесса предоставления конкретной услуги, так и ее особых условий, качественных и количественных параметров взаимодействия с клиентом.

Визуализационные банковские технологии предполагают установление видеоконференцсвязи с клиентом в случае необходимости, а также визуальное сопровождение банковских продуктов, которое может стать наглядным отображением их преимуществ для клиента, а также демонстрация особенностей каждого из предлагаемых банком продуктов.

Развитие современных банковских технологий отражается на результативности всех участников процесса банковского обслуживания [4]:

- для клиентов – тем, что они имеют возможность удовлетворять свои потребности в банковских услугах на новом уровне – более качественном, который позволяет получать оперативное и доступное обслуживание;
- для банков – тем, что они могут снижать и минимизировать свои издержки при обслуживании клиентов, привлекать новых и повышать лояльность и удовлетворенность банковскими услугами существующих потребителей;
- для финансовой системы – тем, что обеспечивают динамичное развитие и стабильность.

Таким образом, современные технологии, с одной стороны, позволяют коммерческим банкам развивать свою деятельность путем повышения качества оказываемых услуг посредством внедрения инновационных элемен-

тов в свою работу, с другой – позволяют клиентам более качественно взаимодействовать с банком, при этом снижая свои затраты и количество затрачиваемого времени на получение банковской услуги. Все это способствует развитию финансовой системы в целом.

Положительные и отрицательные аспекты внедрения современных технологий банковского обслуживания

При подготовке к реализации процесса внедрения современной банковской технологии обслуживания населения в деятельность банка необходимость оценить ее качественные характеристики, такие, как удобство эксплуатации, приемлемость для клиентов, востребованность технологии и потребность клиентов в ней, может быть обоснована только с расчетной теоретической позиции. Реальные составляющие технологии, которые могут характеризовать ее качественные и количественные параметры, могут быть определены только через определенный период времени, в течение которого технология будет находиться в режиме эксплуатации [5]. Следует отметить, что в данный период проявятся не только положительные качества технологии и будут апробироваться обозначенные для нее характеристики, но и негативные качества, которые могут помешать эффективному ее использованию. Например, такие, как сложность и недоступность для обычного пользователя в использовании технологии, повышенные требования к программному обеспечению и техническому оборудованию. Таким образом, при внедрении современной технологии банковского обслуживания банк может столкнуться с непредвиденными потерями, которые, несмотря на преимущества использования данной технологии, будут приводить к снижению их эффективности [6]. Положительные характеристики современных банковских технологий обслуживания населения и возможные потери при их внедрении представлены на рисунке 2.

Россия уже много лет занимает ведущие позиции в мире по уровню проникновения финтех-услуг среди населения. Наблюдается рост заинтересованности кредитных организаций во внедрении в свою деятельность современных технологий обслуживания, также развиваются государственные программы поддержки данного направления развития банковской системы. Следует отметить такое инновационное направление развития, как создание специализированных финтех-компаний, занимающихся развитием финтех-рынка в России, а также создание кредитными организациями финтех-экосистемы, которая позволяет клиенту банка пользоваться большим количеством услуг посредством единого идентификатора, который присваивается банковскому клиенту.

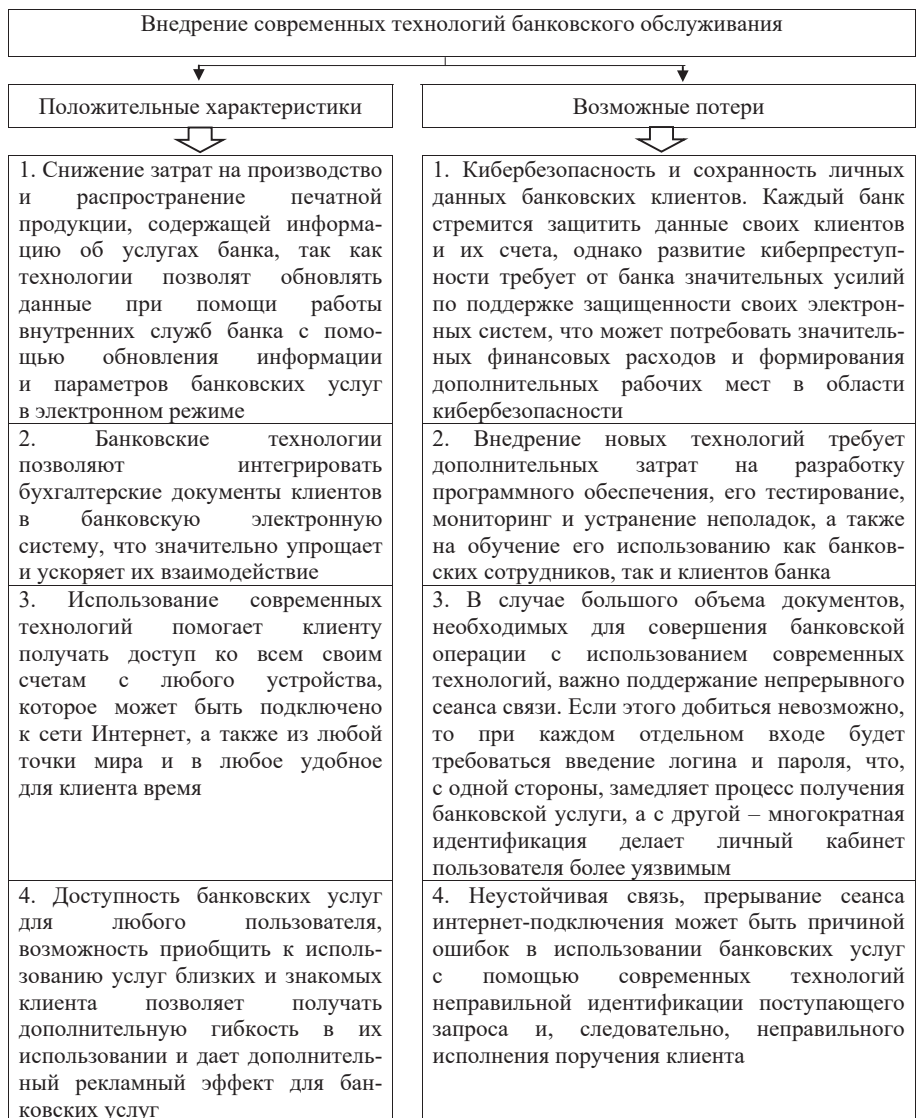


Рисунок 2
Положительные характеристики и возможные потери при внедрении современных технологий банковского обслуживания

Благодаря созданию экосистемы клиент может получать услуги в сфере финансов, электронной коммерции, информационных технологий, образа жизни.

В качестве наиболее популярных услуг среди пользователей банковских услуг являются небанковские денежные переводы, платежи с помощью мобильного телефона, банковские сервисы, которые позволяют произвести весь процесс оказания банковской услуги только в режиме онлайн, без посещения банковского подразделения [7; 8].

Количество пользователей современных банковских технологий постоянно растет, при этом увеличивается количество банковских услуг, которые реализуются банком посредством применения данных технологий. Российский рынок современных банковских технологий обслуживания активно развивается.

В отношении развития финансовых технологий в Российской Федерации реализуется программа «Цифровая экономика Российской Федерации», в которой регламентированы мероприятия по созданию экосистемы цифровой экономики РФ (рисунок 3). Центральный банк Российской Федерации реализует следующие «основные цели развития финансовых технологий:

- содействие развитию конкуренции на финансовом рынке;
- повышение доступности, качества и ассортимента финансовых услуг;

- снижение рисков и издержек в финансовой сфере;
- обеспечение безопасности и устойчивости при применении финансовых технологий;
- повышение уровня конкурентоспособности российских технологий»¹.

Удаленная идентификация позволяет физическому лицу получать банковскую услугу в любое время, в любом месте, в различных банках, подтвердив свою личность при помощи биометрических персональных данных. В качестве таких данных выступают изображение лица, изображение сетчатки глаза, звучание голоса. «Для реализации механизма удаленной идентификации разработаны нормативные (правовые) акты, а также сформирована технологическая инфраструктура, в том числе Единая биометрическая система, которая совместно с Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА) обеспечит достоверную идентификацию пользователей»².

Технология распределенного реестра является особым подходом к построению баз данных, который основан на том, что в нем отсутствует единый центр управления. Каждый узел составляет и записывает обновления реестра независимо от других узлов. К разновидностям такой технологии относятся блокчейн и мастерчейн.



Рисунок 3

Современные технологии обслуживания, используемые в банковской системе РФ при создании цифровой инфраструктуры

¹ Развитие финансовых технологий [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального банка РФ. URL: <https://www.cbr.ru/fintech/> (дата обращения: 10.05.2024).

² Удаленная идентификация [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального банка РФ. URL: <https://www.cbr.ru/fintech/> (дата обращения: 10.05.2024).

Показатели, характеризующие использование современных банковских технологий

В соответствии со сложившимися трендами на рынке банковских услуг в Российской Федерации в качестве наиболее перспективных финансовых технологий можно отметить следующие: Big Data и анализ данных, мобильные технологии, искусственный интеллект, роботизация, биометрия, распределенные реестры, облачные технологии. Банки имеют различные подходы к внедрению современных технологий в процесс обслуживания клиентов, которые отражаются в показателях их использования (рисунок 4).

личных поколений. Рассмотрим коммуникационные предпочтения возрастных групп клиентов, в отношении которых реализуются банковские технологии ⁴. Представители каждой из возрастных групп в различной степени используют устройства и средства связи, обеспечивающие удобство и привычный формат общения. Рассмотрим предпочтения в зависимости от поколения (возрастной группы):

- молчаливое поколение (1923–1942 годы рождения): телефон предпочитают 90 % пользователей, мобильные приложения – 2, E-mail, SMS – 7, чаты и мессенджеры – 2, социальные сети – 1 %;
- бэби-бумеры (1943–1960 годы рождения): телефон предпочитают 63 % пользователей, мобильные приложения – 3, E-mail, SMS – 24, чаты и мессенджеры – 8, социальные сети – 2 %;

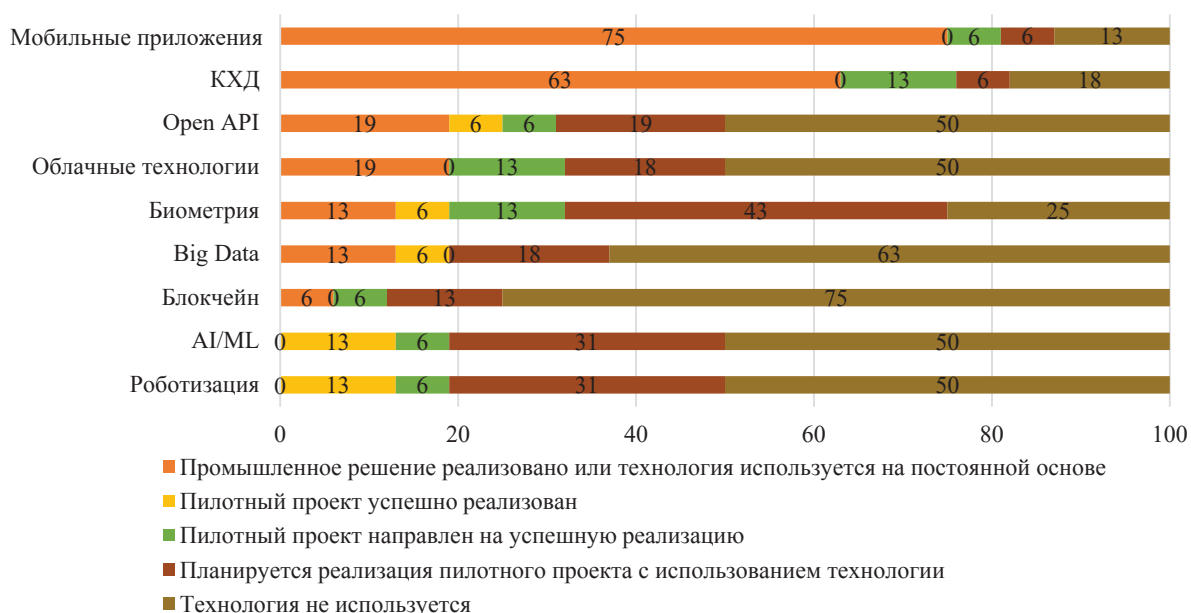


Рисунок 4

Показатели уровня использования банками Российской Федерации современных технологий, % ³

Отметим, что наибольшее количество банков использует в своей деятельности такие технологии, как мобильные интерфейсы (75 % банков), корпоративные хранилища данных (63 % банков). Активно развиваются и становятся все более популярными как со стороны банков, так и со стороны клиентов технологии, связанные с применением биометрических данных, больших данных и блокчейна.

Применению современных технологий банковского обслуживания и возможности активизации данного процесса способствует смена потребительских предпочтений раз-

- поколение X (1961–1981 годы рождения): телефон предпочитают 29 % пользователей, мобильные приложения – 12, E-mail, SMS – 28, чаты и мессенджеры – 20, социальные сети – 13 %;
- миллениалы (1982–2004 годы рождения): телефон предпочитают 13 % пользователей, мобильные приложения – 19, E-mail, SMS – 20, чаты и мессенджеры – 24, социальные сети – 23 %.

Таким образом, старшее поколение предпочитает использование телефона в качестве основного коммуникационного

³ Банковские технологии и тренды мобильного банкинга 2023 [Электронный ресурс] // Digital-агентство AIM. URL: <https://www.in-aim.ru/blog/bankovskie-tehnologii-i-trendy-mobilnogo-bankinga-2023/> (дата обращения: 29.04.2024).

⁴ Финансовая индустрия в условиях глобальной нестабильности: Россия и международная практика. Информационно-аналитическое обозрение [Электронный ресурс] // Ассоциация банков России. Москва, 2021. 114 с. URL: https://asros.ru/upload/iblock/daa/hoxwanofwqq709wkyjfg_zt1jot8x72lf/Broshyura-_rus_na_sai_t.pdf (дата обращения: 17.05.2024).

канала. Каждое последующее поколение в большей мере использует в своей жизни различные гаджеты и технические новинки, соответственно, технически и психологически лучше подготовлено к использованию цифровых решений банков при обслуживании клиентов. Также можно выделить еще одну возрастную группу, которая не представлена на рисунке, – это центениаллы – люди, рожденные с 2005 года по настоящее время. По оценкам специалистов, эта возрастная группа будет практически полностью ориентирована на использование мобильных и цифровых технологий. Поэтому привлечение данной категории клиентов к использованию банковских услуг будет возможно только при использовании банком современных технологий обслуживания.

На развитие банковских технологий обслуживания населения в значительной мере повлияла пандемия коронавируса, в период которой были введены карантинные ограничения. Это привело к значительному росту проводимых банками онлайн-операций. К 2020 году проведение онлайн-операций с банковскими клиентами не являлось новым видом деятельности, однако рост объема таких операций значительно ускорился в результате того, что продолжительный период времени гражданам было запрещено покидать свои дома и обычное посещение банковских отделений было невозможно. Кроме того, всеобщий переход на удаленную работу также способствовал активизации использования онлайн-услуг банков. В связи с этим отмечался наиболее значительный рост объемов онлайн-платежей, проводимых через различные платежные системы, например, такие, как Система быстрых платежей (СБП), Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Sberpay, Мир Pay.

Сильное влияние на предпочтения потребителей банковских услуг с использованием банковских технологий оказала пандемия коронавируса, внесшая коррективы не только в образ жизни людей, но и в тенденции использования современных технологий. Рассмотрим динамику изменения доли клиентов, использующих различные банковские технологии:

- доля клиентов, которые пользовались либо будут пользоваться интернет-банкингом возросла с 49 % пользователей в допандемийном периоде до 57 % пользователей после окончания пандемии;
- доля клиентов, которые пользовались/будут пользоваться банковским мобильным приложением возросла с 47 % до COVID-19 до 55 % после COVID-19;
- доля клиентов, которые пользовались/будут пользоваться чат-ботами возросла с 15 % пользователей до COVID-19 до 21 % пользователей после COVID-19 [9, с. 36].

Таким образом, доля клиентов, использующих современные технологии банковского обслуживания, значительно возросла. Отметим, что после отмены всех коронавирусных ограничений тенденция не измени-

лась. Те клиенты, которые перешли на использование удаленных услуг банков, продолжают их использовать и в настоящее время, при этом доля таких клиентов продолжает возрастать. Можно отметить несколько причин такой тенденции. Во-первых, удаленное банковское обслуживание является очень удобным, позволяет в любое время и из любого места получить банковскую услугу, не тратя на это дополнительное время, необходимое для посещения офлайн банковского отделения. Во-вторых, клиентами банков постепенно становится молодое поколение, которое является наиболее ориентированным на использование технологических и информационных нововведений в финансовой сфере.

Клиенты банков все больше ориентируются на дистанционное онлайн-обслуживание, что требует внедрения в деятельность инновационных технологий. Для этого необходимы значительные затраты, направленные на их внедрение, реализацию и обслуживание. Однако без технологического развития банк не сможет быть конкурентоспособным на рынке банковских услуг и не сможет привлекать клиентов к пользованию своими услугами [10; 11].

Развитие современных технологий обслуживания способствует и повышению эффективности деятельности самого банка, так как ориентирует на использование нового опыта во взаимодействии с клиентами. Центром сосредоточения информации о клиенте становится сам клиент, а не отдельное банковское учреждение как точка обслуживания. Клиент самостоятельно выбирает не только время, но и канал взаимодействия с банком, отсутствует необходимое условие личного посещения банковского отделения. Соответственно, отсутствует и географическая привязка клиента к банку, то есть он может находиться абсолютно в любом месте при получении услуги, так как обслуживание осуществляется дистанционно [12; 13].

В случае применения современных технологий обслуживания цифровые сервисы являются ведущими, а не дополнительными сервисами при обслуживании клиентов независимо от вида оказываемой услуги. При помощи современных технологий все продукты и сервисы банка персонализируются исходя из потребностей клиента на основе анализа больших данных (Big Data) и использования искусственного интеллекта, тогда как при традиционном банкинге они стандартизированы и не учитывают индивидуальных потребностей клиента [14]. Применение современных технологий банковского обслуживания способствует формированию омниканальности, то есть интеграции разрозненных коммуникационных каналов в единую систему, обеспечивающей непрерывные коммуникации с клиентом. Это, в свою очередь, позволяет сосредоточить всю информацию о клиенте, включая опыт банка во взаимодействии с ним, в од-

ной точке, независимо от выбранных каналов коммуникации и обслуживания [15].

Исходя из современных предпочтений потребителей, наиболее значимыми параметрами банковского обслуживания становятся простота, безопасность и скорость проведения операций. Также важным элементом становится возможность получения широкого спектра услуг при использовании единого интерфейса, что становится доступным при развитии банковской экосистемы.

ПАО «Сбербанк» – технологический лидер на российском рынке банковских услуг

Отметим, что ведущее место в банковской системе Российской Федерации занимает ПАО «Сбербанк», не только по финансовым показателям, но и по используемым современным технологиям банковского обслуживания населения, что подтверждается количеством и видом используемых технологий, а также динамикой их развития. Банк активно развивает свою экосистему, позволяющую клиентам пользоваться различными видами услуг, не предпринимая каких-либо дополнительных действий. ПАО «Сбербанк» применяет в своей деятельности клиентоориентированную бизнес-модель, которая позволяет учитывать в обслуживании клиентов не только их индивидуальные потребности в банковских продуктах, но и используемые ими сервисы обслуживания, а также особые жизненные ситуации, возникающие у клиента. Реализация данной бизнес-модели осуществляется посредством функционирования Экосистемы B2C, которая

ориентирована на построение коммерческих взаимоотношений между банком (Business) и клиентами – конечными потребителями банковских услуг (Customer).

Эффективность реализации клиентоориентированной бизнес-модели проявляется в следующих показателях, полученных на конец 2022 года: количество активных розничных клиентов – 106,7 млн человек (рост за 2022 год составил 2,9 млн человек); количество активных подписчиков СберПрайм – 5,7 млн клиентов (рост за 2022 год на 1,5 млн клиентов); количество активных корпоративных клиентов – более 3 млн предприятий и организаций (рост за 2022 год – 3 %) (пользователи MAU СберБизнес – 2,7 млн); количество цифровых розничных клиентов MAU Сбербанк Онлайн (app + web) – 78,6 млн (+3,3 % за 2022 год); количество цифровых розничных клиентов DAU Сбербанк Онлайн (app + web) – 40,9 млн (+5,4 % за 2022 год); достижение доли продаж в цифровых каналах более 60 % ⁵.

Технологическое лидерство ПАО «Сбербанк» подтверждается большим количеством показателей, характеризующих использование и развитие различных элементов банковского обслуживания (таблица 1). Представленные в таблице 1 технологические элементы демонстрируют высокий уровень применяемых в банке технологий обслуживания, которые позволяют предоставлять клиентам уникальные услуги, повышать качество взаимодействия банка с пользователями его продуктов, дают возможность использовать широкий спектр сервисов, не прикладывая каких-либо дополнительных усилий для их поиска или регистрации.

Таблица 1

Показатели, характеризующие технологическое лидерство ПАО «Сбербанк» ⁶

Элемент технологии	Результаты использования
Банковские сервисы	
Вендорозамещение	Иностранные технологические решения замещаются собственными после ухода 85 % вендоров в 2022 году
Platform V и миграция	Доля критического ИТ-ландшафта в целевом состоянии – около 80 %. Разработка решений для замещения иностранных вендоров в крупнейших компаниях РФ
Работа с данными	Количество операций в секунду: near real time обработка данных – свыше 1 млн. Снижение стоимости хранения 1 ТБ информации – в 1,9 раза за 2022 год
Инфраструктура	98 % операций разворачивания продуктов инфраструктуры не превышает 60 мин
Сбер ID	Клиентам предоставляется единый логин к сервисам Сбера и партнеров. Более 55 млн клиентов со Сбер ID (+70 % за год), более 150 сервисов экосистемы Сбера партнеров
Развитие высококлассных продуктов для рынка	
Ассистент Салют	MAU (количество уникальных пользователей за месяц) виртуального ассистента Салют – 15,7 млн
Умные устройства	Количество проданных в 2022 году умных устройств – 1,3 млн
ГосТех	Цифровая платформа Сбера легла в основу государственной платформы ГосТех

⁵ Стратегия развития ПАО «Сбербанк» до 2023 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт ПАО «Сбербанк». URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/info/sber_investor_day-strategy_2023_ru.pdf (дата обращения: 26.04.2024).

⁶ Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2022 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт ПАО «Сбербанк». 275 с. URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/_gosa2023/sber-ar-2022-ru.pdf (дата обращения: 28.04.2024).

ПАО «Сбербанк», обладая технологическим преимуществом на банковском рынке Российской Федерации, предоставляет широкий спектр услуг, которые предполагают возможность дистанционного обслуживания как для физических, так и для юридических лиц. На рисунке 5 представлена краткая структура услуг дистанционного обслуживания (далее – ДБО) ПАО «Сбербанк».

день является необъемлемым условием в работе банков, которые ориентированы на сохранение конкурентоспособности и повышение ее уровня по всем, в том числе и приоритетным, клиентским сегментам. Использование современных банковских технологий дает возможность более подробно изучить и понять потребности клиентов, результатом чего может стать формирование индивидуальных предложений не только для отдель-

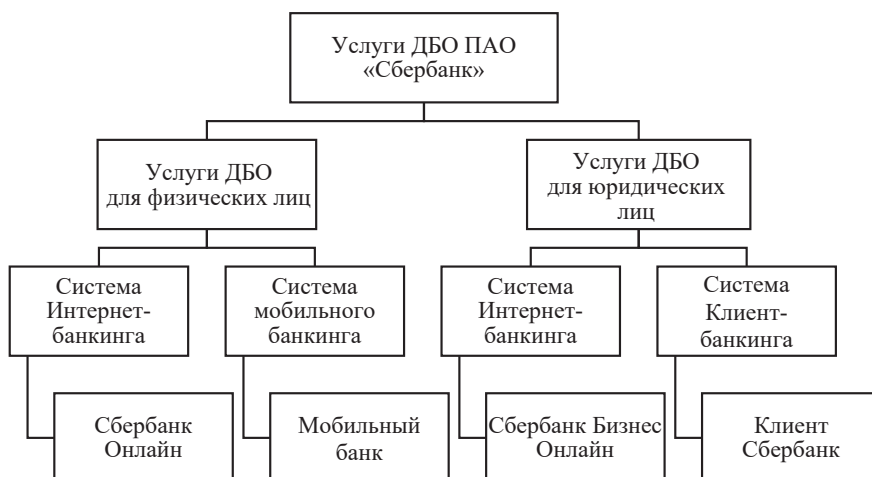


Рисунок 5

Структура услуг дистанционного банковского обслуживания ПАО «Сбербанк»

Представленная на рисунке 5 структура позволяет клиентам банка осуществлять операции как по своим счетам, так и переводить средства другим клиентам, в том числе и в другие банки, а также осуществлять контроль за своими средствами, их расходованием и поступлением. Применение таких технологий делает процесс расчета простым и интуитивно понятным для клиента, а также помогает экономить время и сопутствующие расходы, которые понес бы клиент банка при личном обращении в банковский офис.

Учитывая конъюнктуру рынка финансовых услуг, большой интерес у клиентов кредитных организаций вызывают банковские услуги, которые можно получить дистанционно[16]. В данном контексте можно отметить, что те банки, которые не предоставляют своим клиентам возможность дистанционного обслуживания, получения широкого спектра услуг или хотя бы отдельных услуг дистанционно, не могут быть конкурентоспособными, так как многие клиенты заинтересованы в том, чтобы иметь возможность обслуживать свои счета и пользоваться своими средствами, не обращаясь для этого в банковское отделение.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эффективное применение современных технологий банковского обслуживания клиентов на сегодняшний

день является необъемлемым условием в работе банков, которые ориентированы на сохранение конкурентоспособности и повышение ее уровня по всем, в том числе и приоритетным, клиентским сегментам. Использование современных банковских технологий дает возможность более подробно изучить и понять потребности клиентов, результатом чего может стать формирование индивидуальных предложений не только для отдель-

ных сегментов клиентов, но и для каждого отдельного клиента с учетом особенностей его хозяйственной деятельности, финансового состояния и индивидуальных запросов. Современные технологии дают возможность клиенту использовать весь спектр банковских услуг без привязки к географическому местоположению и зачастую без привязки к часовому поясу и времени суток. Применение современных технологий позволяет клиенту совершать более понятные, быстрые и визуально открытые транзакции, позволяет более тщательно изучить особенности банковского продукта и осуществить необходимые манипуляции в любом удобном для клиента месте и в любое удобное для клиента время. Со стороны банка, применение современных технологий позволяет повысить операционную эффективность и управляемость финансовых операций. Важной составляющей современных технологий, влияющей на эффективность их применения, является то, что они позволяют снизить стоимость услуг за счет сокращения издержек при реализации банковских услуг. Применение банками современных технологий при обслуживании населения позволяет сформировать им имидж современной, технологически продвинутой кредитной организации, в которой клиент получит все необходимые услуги при минимальных затратах средств и времени. Таким

образом, банковские технологии обслуживания населения охватывают весь спектр банковских операций, используются на различных этапах реализации процесса предоставления услуг и являются неотъемлемым элементом успешной и эффективной деятельности банка как при привлечении клиентов, так и при их обслуживании.

В условиях диджитализации экономики и перехода к безналичным расчетам ориентация банковской стратегии должна опираться на усовершенствование стандартных сервисов, в частности дистанционных, автоматизацию услуг, адаптацию услуг к особенностям региона присутствия; расширение интересных предло-

жений для малого бизнеса, сельского хозяйства, отраслей энергоэффективности. Отметим, что перспективным направлением совершенствования банковского обслуживания является развитие нетрадиционных банковских услуг, которое позволяет усовершенствовать менеджмент банковских услуг, а также реализовать главную задачу коммерческих банков – предоставление качественных банковских услуг своим клиентам. Исходя из этой цели банки все больше уделяют внимание диверсификации предоставляемых услуг, что способствует расширению клиентской базы, увеличению выполняемых операций. Соответственно, данное изменение в деятельности банка оказывает положительное влияние на его финансовый результат.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Асадулаева Ш. Р. Современные банковские технологии в условиях цифровой экономики // Символ науки: международный научный журнал. 2021. № 2. С. 33–35.
2. Бабазаде Н. А. Современные финансовые технологии в российском банковском секторе // Russian Economic Bulletin. 2023. Т. 6, № 2. С. 188–192.
3. Современные банковские технологии / Р. М. Байгулов, Т. В. Новикова, И. В. Корсакова и др. // Вестник Московского гуманитарно-экономического института. 2022. № 3. С. 33–44. <https://doi.org/10.37691/2311-5351-2022-0-3-41-56>
4. Петрова Ю. С., Харламова Е. Е., Земцова В. С. Перспективы развития современных финансовых технологий в банковской сфере // Управленческий учет. 2022. № 6-2. С. 346–354. <https://doi.org/10.25806/uu6-22022346-354>
5. Абрамян С. К., Газизулина И. А. Развитие современных форм и технологий банковского обслуживания // Идеи и идеалы. 2022. Т. 14, № 1-2. С. 247–260. <https://doi.org/10.17212/2075-0862-2022-14.1.2-247-260>
6. Робертс М. В., Косинец Т. В., Савельев И. И. Роль современных цифровых технологий в банковской деятельности // Экономика и управление: проблемы, решения. 2022. Т. 3, № 5(125). С. 116–122. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2022.05.03.016>
7. Капитанников К. И., Прокопенкова К. А. Цифровые технологии в банковской деятельности // Тенденции и перспективы развития банковской системы в современных экономических условиях : материалы IV Международной научно-практической конференции, Брянск, 8 декабря 2022 года. Том 2. Брянск : Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского, 2023. С. 69–73.
8. Сусленкова Д. А., Балаева А. Ю. Тренды информационных технологий в банковском секторе России // Уральский научный вестник. 2023. Т. 6, № 4. С. 140–147.
9. Современные банковские технологии / Р. М. Байгулов, Т. В. Новикова, И. В. Корсакова и др. // Вестник Московского гуманитарно-экономического института. 2022. № 3. С. 33–44. <https://doi.org/10.37691/2311-5351-2022-0-3-41-56>
10. Харченко Е. В. Основные стратегии повышения эффективности банковских операций // Вестник Луганского государственного университета имени Владимира Даля. 2022. № 1(55). С. 181–184.
11. Беспалов Е. Н., Дворецкая Ю. А. Цифровые технологии в банковской деятельности // Тенденции и перспективы развития банковской системы в современных экономических условиях : материалы IV международной научно-практической конференции, Брянск, 8 декабря 2022 года. Том 2. Брянск : Брянский Государственный университет имени академика И. Г. Петровского, 2023. С. 50–53.

12. Васильев И. И. Перспективное направление развития технологий дистанционного банковского обслуживания в условиях цифровизации // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. 2023. № 4-2. С. 11–18. <https://doi.org/10.37882/2223-2974.2023.04-2.02>
13. Гарифьянова А.И. Современные ключевые тенденции банковской цифровизации // Актуальные исследования. 2022. № 41(120). С. 67-69.
14. Аношко А. Р. Трансформация банковской деятельности в условиях развития цифровых технологий // 79-я научная конференция студентов и аспирантов Белорусского государственного университета : материалы конференции. В 3 частях, Минск, 10–21 мая 2022 года / Редколлегия: В. Г. Сафонов (гл. ред.) и др. Том Часть 2. Минск : Белорусский государственный университет, 2023. С. 146–150.
15. Логинова Я. С. Цифровые технологии в банковской деятельности // Проблемы инновационного, финансового, технологического и туристического развития в глобально меняющемся мире в условиях рисков : материалы Международной научно-практической конференции преподавателей, аспирантов и молодых ученых, Махачкала, 5 декабря 2023 года. Махачкала: Дагестанский государственный аграрный университет им. М. М. Джамбулатова, 2023. С. 133–136.
16. Махитарова Е. С., Галяева Л. Е. Анализ влияния цифровой среды на банковскую деятельность России // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 7-2. С. 261–267. <https://doi.org/10.17513/vaael.2329>

REFERENCES

1. Asadulayeva, S. R. Modern banking technologies in the digital economy // Symbol of Science: International Scientific Journal. 2021. № 2. P. 33–35.
2. Babazade N. A. K. Modern financial technologies in the Russian banking sector // Russian Economic Bulletin. 2023. Vol. 6, № 2. P. 188–192.
3. Modern banking technologies / R. M. Baigulov, T. V. Novikova, I. V. Korsakova et al. // Bulletin of the Moscow Humanitarian and Economic Institute. 2022. № 3. P. 33–44. <https://doi.org/10.37691/2311-5351-2022-0-3-41-56>
4. Petrova Y. S. Prospects for the development of modern financial technologies in the banking sector / Y. S. Petrova, E. E. Kharlamova, V. S. Zemtsova // Managerial accounting. 2022. № 6-2. P. 346–354. <https://doi.org/10.25806/uu6-22022346-354>
5. Abramyan S., Gazizulina I. Development of modern forms and technologies of banking services // Ideas and ideals. 2022. Vol. 14, № 1-2. P. 247–260. <https://doi.org/10.17212/2075-0862-2022-14.1.2-247-260>
6. Roberts M. V., Kosinets T. V., Savelev I. I. The role of modern digital technologies in banking // Economics and Management: problems, solutions. 2022. Vol. 3, № 5 (125). P. 116–122. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2022.05.03.016>
7. Kapitannikov K. I., Prokopenkova K. A. Digital technologies in banking // Trends and prospects of the banking system development in modern economic conditions : proceedings of the IV International Scientific and Practical conference, Bryansk, December 8, 2022. Vol. 2. Bryansk: Bryansk State University named after Academician I. G. Petrovsky, 2023. P. 69–73.
8. Suslenkova D. A., Balaeva A. Yu. Trends of information technologies in the banking sector of Russia // Ural Scientific Bulletin. 2023. Vol. 6, № 4. P. 140–147.
9. Modern banking technologies / R. M. Baigulov, T. V. Novikova, I. V. Korsakova et al. // Bulletin of the Moscow Humanitarian and Economic Institute. 2022. № 3. P. 33–44. <https://doi.org/10.37691/2311-5351-2022-0-3-41-56>
10. Kharchenko E. V. Main strategies for increase efficiency of banking operations // Bulletin of Lugansk State University named after Vladimir Dahl. 2022. № 1(55). P. 181–184.
11. Bespalov E. N., Dvoretzkaya Yu. A. Digital technologies in banking // Trends and prospects for the development of the banking system in modern economic conditions : proceedings of the IV International Scientific and Practical conference,

- Bryansk, December 08, 2022. Volume 2. Bryansk : Bryansk State University named after Academician I. G. Petrovsky, 2023. P. 50–53.
12. Vasilyev I. I. A Promising direction for the development of remote banking technologies in the context of digitalization // Modern science: actual problems of theory and practice. Series: Economics and Law. 2023. № 4-2. P. 11–18. <https://doi.org/10.37882/2223-2974.2023.04-2.02>
 13. Garifyanova A. I. Modern key trends in banking digitalization // Actual research. 2022. № 41(120). P. 67–69.
 14. Anoshko A. R. Transformation of banking activity in the context of the development of digital technologies // 79th scientific conference of students and postgraduates of the Belarusian State University : Conference materials. In 3 parts, Minsk, May 10–21, 2022 / Editorial Board: V.G. Safonov (Chief editor) [and others]. Volume Part 2. Minsk : Belarusian State University, 2023. P. 146–150.
 15. Loginova Ya. S. Digital technologies in banking // Problems of innovative, financial, technological and tourism development in a globally changing world under conditions of risks : Proceedings of the international scientific and practical conference of teachers, graduate students and young scientists, Makhachkala, December 05, 2023. Makhachkala: Dagestan State Agrarian University named after M. M. Dzhambulatov, 2023. P. 133–136.
 16. Makhitarova E. S., Galyaeva L. E. Analysis of the influence of the digital environment on banking activity in Russia // Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law. 2022. № 7-2. P. 261–267. <https://doi.org/10.17513/vaael.2329>