

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ
ТОРОСЯН А.А. (ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ» САНКТ-
ПЕТЕРБУРГСКИЙ ФИЛИАЛ)

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ – к.э.н., доцент Кайсаров А.А.

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» Санкт-Петербургский филиал)

Аннотация. В работе представлен анализ влияния цифровой трансформации на бизнес-процессы в банковской сфере. Результатом работы является определение ключевых изменений в бизнес-процессах банковской сферы за счёт цифровой трансформации.

Введение. Банковский сектор является одним из ключевых элементов финансовой сферы государства. Внедрение технологий в банковскую сферу началось в конце 19 века в Америке, когда такие прорывные изобретения как телеграф и первый трансатлантический телеграфный кабель были внедрены в процессы финансовой сферы, что позволило ускорить время передачи информации и выполнение банковских операций. В настоящее время банки стремятся внедрить информационные технологии в большинство своих бизнес-процессов, делая их быстрее и проще в исполнении. Цифровая трансформация происходит не только для удержания и привлечения клиентов, но и для поддержания и улучшения внутренних бизнес-процессов банков. Сегодня многие исследователи отмечают, что внедрение цифровых технологий влечёт за собой следующие положительные изменения:

- предоставление банковских услуг удаленно для физических и юридических лиц;
- повышение эффективности работы банков за счет автоматизации бизнес-процессов;
- расширение спектра предоставляемых банками услуг

Стоит отметить, что цифровая трансформация влечет за собой и неблагоприятные последствия. Одна из главных проблем связана с утечкой данных из-за уязвимостей систем безопасности. По мнению многих авторов в банковских организациях существует нехватка необходимых компетенций персонала для работы с новыми системами.

Основная часть. В работе проведён контент-анализ трёх крупнейших банков по капитализации в России. Согласно данным агентства «Эксперт РА» на 01.01.2020 лидерами рейтинга стали ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ» и АО «Газпромбанк». Эти организации уделяют большое внимание цифровой трансформации и новым технологиям. Проанализировав годовые отчёты 2019 года и отчёты об устойчивом развитии рассматриваемых банков, можно выделить несколько ключевых изменений в бизнес-процессах:

- автоматизация запросов с помощью чат-ботов. В ПАО «Сбербанк» и ПАО «ВТБ» такая технология используется для снижения количества нагрузки на контакт-центры и сотрудников отделений, так как клиент может задать свой вопрос через чат-бот. В АО «Газпромбанке» чат-бот используется новыми сотрудниками для оперативного решения возникающих вопросов и ускорения процесса адаптации.
- сокращение времени на выполнение операций. Уникальные системы банков позволяют сократить длительность выполнения операций, сохраняя качество предоставляемых услуг. У рассматриваемых банков внедрение цифровых

технологий сократило время в различных сферах предоставления услуг, но особенно выделяется кредитование физических и юридических лиц.

- снижение количества использованной бумаги. Одним из элементов устойчивого развития банков является экологическая составляющая, поэтому рассматриваемые банки активно минимизируют негативное воздействие на окружающую среду. В связи с этим, организации активно внедряют электронный документооборот, что позволяет уменьшить количество бумажных носителей.

Выводы. В работе проведен анализ внедрения информационных технологий в бизнес-процессы банков, позволяющий сделать следующие выводы:

- цифровая трансформация позволяет получить ответы на задаваемые вопросы с помощью чат-ботов и снизить временные операционные издержки;
- сделать бизнес-процессы экологичнее благодаря электронному документу обороту.

Результаты данной работы могут быть использованы в дальнейших исследованиях, связанных с влиянием цифровой трансформации на бизнес-процессы в банковской сфере, и в практической деятельности банковских организаций.

Торосян А.А.(автор)

Кайсаров А.А. (научный руководитель)