

Мирошниченко Ольга Сергеевна

Российская Федерация, Тюмень

Тюменский государственный университет

д.э.н., доцент

РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ

Аннотация

Цифровые технологии меняют подходы к организации взаимоотношений участников финансовых рынков и потребителей. Развитие экосистемного подхода в банковском бизнесе связано с формированием факторов риска неэтичного поведения, а также создает угрозы развитию конкуренции и справедливому ценообразованию на банковские услуги для потребителей. Недостатки экосистемного подхода, обусловленные концентрацией банковского рынка, преодолеваются путем развития деятельности операторов финансовых платформ. Происходящие трансформации банковского, финансового рынка определяют необходимость изменения регулятивных подходов.

Ключевые слова

Банк, Big Data, экосистема, финансовая платформа, открытые API.

Материал подготовлен по результатам научно-исследовательской работы «Разработка методических основ создания аналитической банковской платформы с использованием Big Data как инструмента регулирования банковского сектора экономики России», выполненной научным коллективом в Международном банковском институте имени Анатолия Собчака в 2022 году.

Miroshnichenko Olga S.

Russian Federation, Tyumen

Tyumen State University

Doctor of Economics, Associate Professor

DEVELOPMENT OF CONSUMER BANKING IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION OF FINANCIAL MARKETS

Abstract

Digital technologies are changing approaches to organizing relationships between financial market participants and consumers. The development of an ecosystem approach in the banking business is associated with the formation of risk factors for unethical behavior, and also creates threats to the development of competition and fair pricing for banking services for consumers. The shortcomings of the ecosystem approach, due to the concentration of the banking market, are

overcome by developing the activities of financial platform operators. The ongoing transformations of the banking and financial markets determine the need to change regulatory approaches.

Keywords

Bank, Big Data, ecosystem, financial platform, open APIs.

The material was prepared based on the results of the research work «Development of methodological foundations for creating an analytical banking platform using Big Data as a tool for regulating the banking sector of the Russian economy», carried out by a research team at the Anatoly Sobchak International Banking Institute in 2022

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 цифровая трансформация является одной из национальных целей развития России до 2030 года [2]. Банки выступают активными, высоко восприимчивыми участниками происходящих процессов.

Использование новых технологических решений на основе цифровых платформ позволяет бизнесу, включая банковский, перенести часть взаимодействия с клиентами в цифровое пространство, повысить финансовую доступность, в том числе для потребителей, находящихся в отдаленных, труднодоступных местностях, для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Развитие банка в условиях цифровизации может предполагать формирование экосистемы [4]. Крупные банки имеют финансовые возможности формировать собственную экосистему, в которой выступают организатором. Существуют эмпирические подтверждения того, что инвестиции крупного банка в новые технологии усиливают эффект масштаба, оказывая положительное влияние на банковскую эффективность. Иной способ использовать преимущества экосистемы предполагает сотрудничество банка с организацией, включающей банковские предложения в свою экосистему. При экосистемном подходе взаимодействие банка с клиентами независимо от того, выступает банк в роли организатора или в роли участника экосистемы, обеспечивает потребителю возможность одновременного и бесшовного получения как банковских, так и иных услуг, оказываемых участниками экосистемы.

Сторонники экосистемного подхода в банковском бизнесе в качестве преимуществ для потребителей выделяют удобство, реализацию принципа единого окна, при котором потребитель приобретает необходимые товары и услуги в одном приложении, без переключения в иные [1], дополнительные выгоды в форме внутри экосистемных бонусов. Вместе с тем в результате взаимодействия с экосистемой у конкретного потребителя формируются дополнительные риски. Важнейшим фактором рисков потребителя выступает

получение банком – организатором экосистемы значительного объема информации о клиенте, его потребительских предпочтениях, финансовом поведении. Использование экосистемой цифровых технологий, таких как технологии Big Data и искусственного интеллекта, позволяет формировать клиентские профили, прогнозировать потребности конкретного потребителя, предлагать продукты и услуги с персонализированными характеристиками. В результате возникает угроза использования экосистемой информации о клиенте в собственных интересах, которые не обязательно совпадают с интересами потребителя или определенных групп потребителей. Такое поведение банков является одной из форм неэтичного поведения.

Развитие экосистемного подхода в банковском бизнесе несет в себе потенциальные угрозы для макроуровня, поскольку способствует концентрации банковского рынка, препятствует развитию конкуренции, лишает малые и средние банки возможности расширения клиентской базы, формирует условия для неэффективного ценообразования на банковские услуги, создает угрозу доверительной среде, что в свою очередь в совокупности выступает угрозой финансовой макростабильности.

Признание недостатков экосистемного подхода в банковском бизнесе обусловили активную позицию регулятора в расширении возможностей взаимодействия широкого круга банков с потребителями, стимулирование новых бизнесов, создающих новые ценности для клиента, нуждающегося в банковских услугах.

Появляются маркетплейсы, или *платформы – агрегаторы информации* об услугах разных банков, где клиенты могут выбрать банк, в который будут обращаться за обслуживанием. Информация, генерирующаяся деятельностью агрегаторов, включает данные о количестве и составе обращений, запросах пользователей, об их географическом местонахождении, однако данные о реальных заключенных сделках с банками – агрегаторам информации недоступны. Такая информация, как при классическом, так и при экосистемном взаимодействии банка с клиентом, формируется внутри самого банка либо внутри экосистемы и имеет замкнутый характер.

Новым бизнесом, отвечающим потребностям клиентов в получении банковского обслуживания в максимально комфортной форме на наиболее привлекательных условиях, появление которого стало возможным на основе платформенных решений, является бизнес оператора финансовой платформы [3]. Оператор финансовой платформы обеспечивает заключение сделок между банками и эмитентами, с одной стороны, и потребителями, с другой. Банк рассматривает совершение сделок с использованием финансовой платформы как один из каналов взаимодействия с потребителями банковских услуг –

физическими лицами. Оператор финансовой платформы заинтересован в увеличении количества сделок, что потенциально обеспечивается за счет расширения количества банков и эмитентов, предлагающих свои услуги потребителям, и количества потребителей, заключающих сделки с использованием финансовой платформы.

Финансовая платформа (ФП) представляет собой информационную систему, включающую в себя информацию в базах данных, информационные технологии и технические средства.

Функционирование финансовых платформ способствует получению преимуществ банками и потребителями. Для банков стираются географические границы взаимодействия с клиентами, определявшиеся расположением банковских офисов, обеспечивается доступ к потенциально широкому количеству потребителей без несения значительных финансовых затрат. Банк получит преимущества от взаимодействия с финансовой платформой при условии конкурентоспособности его услуг, в основе которой соотношение цены и качества.

В составе преимуществ, которые получает потребитель, выступает возможность выбора наилучшей банковской услуги из предложений разных банков, заключение сделки в максимально комфортной среде, сокращение трудозатрат.

На макроуровне формируются условия для развития конкуренции, справедливого ценообразования, доверительной среды на банковском, финансовом рынках.

По состоянию на начало 2022 года, в России было включено в реестр регулятора 5 операторов финансовых платформ, услуги которых пользуются спросом у потребителей (таблица 1).

Таблица 1 – Рост интереса участников рынка к совершению сделок с участием финансовых платформ [Банк России]

Показатель	2020*	2021
Количество потребителей финансовых услуг, на конец года, ед.	2 292	25 962
Количество заключенных финансовых сделок, ед.	339	10193
Объем заключенных финансовых сделок, млн руб.	79	5 283

По состоянию на 25 октября текущего года, в реестре операторов финансовых платформ произошли изменения (таблица 2).

Таблица 2 – Информация об операторах финансовых платформ в России из реестра ЦБ РФ по состоянию на 25.10.22 [Банк России]

Дата включения /исключения сведений об ОФП в реестр /из реестра	Полное фирменное наименование на русском языке
27.08.2020	Публичное акционерное общество «Московская Биржа ММВБ-РТС»
27.08.2020	Акционерное общество ВТБ Регистратор
22.10.2020	Акционерное общество «Специализированный депозитарий “ИНФИНИТУМ”»
26.08.2021	Акционерное общество «Финансовый Маркетплейс Сравни.ру»
21.12.2021	Акционерное общество «Открытый финансовый маркетплейс»
17.02.2022 22.06.2022	Акционерное общество «Открытые цифровые решения»
06.09.2022	Акционерное общество «Цифровые технологии»

Таким образом, уже сейчас существуют ограничения на вхождение в бизнес оператора финансовой платформы, определяемые способностью привлечения потребителей, с одной стороны, банков и эмитентов – с другой. Однако потенциал развития бизнеса успешного оператора финансовой платформы представляется весьма перспективным. Положительное влияние на расширение каналов цифрового взаимодействия банков с потребителями может оказать использования открытых API, взаимодействие банков, операторов финансовых платформ с финтех-компаниями. Однако в современной ситуации необходимо принимать во внимание технологические возможности и ограничения, которые обеспечивают сохранность, конфиденциальность данных, исключают их несанкционированное использование.

Само функционирование финансовой платформы предполагает накопление значительного объема данных, что определяет объективную целесообразность их анализа с использованием технологий Big Data и искусственного интеллекта. Развитие аналитической функции выступит основой трансформации финансовой платформы в аналитическую банковскую, финансовую платформу.

В текущих условиях усилия регулятора направлены на формирование у

банков культуры оценки потребительской ценности финансовых продуктов, что должно защитить интересы потребителей, исключить их дискриминацию на банковском рынке, обеспечить возможность получения финансовых продуктов высокого качества. Согласно утверждению Председателя Банка России Э. Набиуллиной, критерием качества финансового продукта выступает его соответствие разумным ожиданиям потребителя.

Для тестирования финансовых продуктов на их соответствие ожиданиям потребителей целесообразно использовать технологию Big Data. Аналитическая банковская, финансовая платформа может повышать потребительскую ценность финансового решения для клиента, конструировать комплексный финансовый продукт, тестировать его ценность, а также выявлять риски, связанные с потреблением финансового продукта, с учетом индивидуальных потребностей и ожиданий конкретного потребителя или группы.

В 2022 году Банк России организовал публичное обсуждение доклада для общественных консультаций «Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками». Обсуждение вызвало широкий интерес банковского, финансового профессиональных сообществ, по результатам его были выработаны предложения по обеспечению защиты потребителей финансовых продуктов.

Регулирование предварительного тестирования финансовых продуктов для потребителей должно включать разработку общих принципов, подходов, процедур оценки потребительской ценности и потребительских рисков [5], а также выборочную оценку финансовых продуктов отдельных участников рынка. Органу надзора целесообразно разработать прозрачные критерии регуляторной оценки финансовых продуктов и форматов их реализации, критерии, при которых к банку должны применяться меры надзорного реагирования. Разработка методологического обеспечения введения и реализации финансовых продуктов для потребителей может осуществляться саморегулируемыми организациями; при этом регулятору может быть отведена функция обязательного согласования методологических подходов. Согласованность регулирующих полномочий Банка России и саморегулируемых организаций участников банковского, финансового рынков обеспечит единообразие подходов к оценке финансовых продуктов, их сопоставимость, позволит потребителю осуществить осознанный выбор. Отражение банками, а также операторами банковских, финансовых платформ регулятивных подходов в моделях оценки финансовых продуктов и потребительских рисков обеспечит защиту интересов потребителей финансовых услуг, развитие конкуренции и доверия на банковском, финансовом рынке, минимизирует репутационные риски банков, определит

возможность реализации эффективного поведенческого надзора.

Таким образом, совместные усилия регулятора и участников банковского рынка обеспечат качественно новое обслуживание потребителей на основе использования преимуществ, предоставляемых цифровыми технологиями.

Список источников

1. Мировой финансовый рынок и Россия: монография. Т. 2 / Кол. авторов; отв. ред. Е.А. Звонова, А.Г. Глебова. Москва : КНОРУС, 2021. 340 с.

2. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года: Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474.

3. О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы: Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 211-ФЗ.

4. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и на период 2023 и 2024 годов // Банк России. https://www.cbr.ru/Content/Document/File/131935/onrfr_2021-12-24.pdf.

5. Управление финансовым продуктом: подходы к оценке и управлению потребительскими рисками // Банк России. http://www.cbr.ru/content/document/file/135672/report_04052022.pdf.