

Цифровой банкинг и перспективы его развития в Армении

Лалабекова В. Р.
Российско-Армянский университет,
кафедра экономики и финансов (Армения, Ереван)
varvara.lalabekova@rau.am

Ключевые слова: цифровой банкинг, угрозы, недостатки, киберпреступность, цифровой разрыв, технологии, SWOT-анализ.

Թվային բանկինգը և քիչ չարագացման թեռանկարները Հայաստանում

Լալաբեկովա Վ.Ռ.
Ռուս-հայկական համալսարանի
Էկոնոմիկայի և ֆինանսների ամբիոն (Հայաստան, Երևան)
varvara.lalabekova@rau.am

Ամփոփում: Թվային բանկինգը հանդիսանում է Հայաստանի բանկային համակարգի զարգացման առաջնային ուղղություններից մեկը: Գիտական հետազոտությունների համակարգման և SWOT վերլուծության հիման վրա հեղինակի կողմից վեր են հանվել (վերլուծվել են) բանկային համակարգում թվային բանկինգի ներդրման առավելությունները և թերությունները, վերջինիս զարգացման հեռանկարները և սպառնալիքները՝ ազդում են զարգացման արդյունավետության վրա: Որպես հիմնական խնդիրներ և սպառնալիքներ, որոնք դանդաղեցնում են թվային բանկինգի զարգացումը, նախանշված են՝ տնտեսական իրավիճակի վատացումը, թվային ճեղքվածքի առկայությունը, աղքատությունը, բանկային մասնաճուղերի և աշխատակիցների թվաքանակի կրճատումը, շուկայում աշխատուժի անհավասար մրցակցությունը, ոչ լեզալ ֆինանսական հոսքերի, ինչպես նաև կիբեռհանցագործությունների աճը: Վերոթվարկված խնդիրների լուծման նպատակով առաջարկված են մի շարք միջոցառումներ:

Վճռորոշ բառեր՝ Թվային բանկինգ, սպառնալիքներ, թերություններ, կիբեռհանցագործություն, թվային ճեղքվածք, տեխնոլոգիաները, SWOT- վերլուծություն:

Digital Banking and Prospects of Its Development in Armenia

Lalabekova V. R.
Russian-Armenian University,
Department of Economics and Finance (Armenia, Yerevan)
varvara.lalabekova@rau.am

Abstract: Digital banking is one of the priority directions of the development of the banking system of Armenia. The author, through the systematization of scientific research and using SWOT analysis, highlighted the shortcomings and advantages of implementing digital banking in banking institutions, as well as the prospects and threats that affect the effectiveness of its development. Among the main problems and threats that slow down the development of digital banking are: the deterioration of the economic situation; the presence of a digital divide; poverty; job cuts and office closures; increasing inequality in the labor market; the growth of illegal financial flows; growth of cybercrime. To solve these problems, a number of measures have been proposed.

Keywords: digital banking, threats, shortcomings, cybercrime, digital divide, technology, SWOT -analysis.

Цели и задачи. Выявление основных проблем и перспектив развития цифрового сервиса в банковской сфере Армении. В соответствии с целью решались следующие задачи: изучение процесса возникновения и развития банковских услуг в системе цифрового сервиса на примере других стран, в частности России, США и Европы; выявление конкурентных преимуществ цифровых банковских услуг (интернет-банкинг, мобильный банк и др.) перед традиционными.

Установить основные проблемы совершенствования цифровых банковских услуг в Армении и перспективы направленные на дальнейшее расширение масштабов оцифровывания.

Методология. Были применены методы анализа научной и информационной базы, путем синтеза данных в теоретические выводы и практические рекомендации. Методологическую и теоретическую основу исследования составляют научные труды ученых разных стран по теории и

практике в сфере экономического и финансового сектора.

Развитие банковского сектора в стране это один из важных показателей экономического роста и экономической стабильности любого государства. Конкуренция, активный рост розничного и кооперативного сегментов рынка вынуждает банки обращать внимание на внедрение новых технологий в банковскую систему. Во-первых, это дает возможность, оказывать клиентам принципиально новый уровень сервиса, а во-вторых, требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и клиента. Для клиента это обозначает максимум удобства и минимум затрат по времени и финансам на всех стадиях взаимоотношений с банком. Для банка это в первую очередь рост показателей эффективности его деятельности, снижение затрат и возможность значительного увеличения клиентской базы.

Многие вопросы по данной тематике, требуют дальнейших исследований, так как недостаточно выявлены все принципы интернет-технологий, перспективы и последствия его применения в банковском секторе в целом и отдельных банков, как за рубежом, так и в Армении. Даже терминология в данной сфере экономических исследований еще не устоялась и требует уточнения и систематизации. Итак, недостаточная степень научного исследования данной проблемы и несомненная практическая важность для банковской системы обусловили выбор темы научного исследования.

В целом оцифровывание банковской системы, в том числе и в Армении должно привести к снижению операционных расходов, повышению доходов, созданию новых сфер деятельности и улучшению качества предоставляемых услуг, что позволяет банкам выйти на более высокий уровень сервиса, а также решает вопросы региональной экспансии. Для Армении - это хорошая возможность продвигать свой продукт в других регионах и обслуживать клиентов по всему миру.

В настоящее время среди исследователей отсутствует единый подход к определению понятия «цифровой банкинг», что обусловлено новизной данного явления для банковской сферы. Наиболее оптимальным, на наш взгляд, является определение, предложенное Самочетовой Н.В. и Амосовой Н.А., согласно которому цифровой банкинг представляет собой концепцию деятельности банковского учреждения, в основе которой лежит использование цифровых технологий в ходе построения его внутренних процессов, а также использование цифровых каналов обслужи-

вания для удовлетворения потребностей клиентов в необходимые сроки [1].

В последнее время в структурных подразделениях банковской системы можно наблюдать нисходящую динамику. Содержание крупной филиальной сети банкам становится невыгодным, о чем свидетельствуют данные других стран: банки сокращают свои филиалы не только в России, но и в США, Европе и Азии и других странах.

Активное сокращение филиальной сети в мировой банковской системе началось с конца 2014 г. и продолжается до сих пор. По данным Банка России, в 2014 г. в России насчитывалось приблизительно 43 200 филиалов кредитных организаций, а в 2016 г. уже 37000, то есть на 15% меньше, а в январе 2018 г. уже 35 000 отделений (в том числе филиалов). То есть явно прослеживается снижение необходимости в филиальной сети, так как количество клиентов предпочитающих получать услуги не приходя в банк увеличивается.

DeutscheBank сократил свою филиальную сеть в Германии до 500 из более, чем 700 действующих. Bank of America с 2012г. по сей день сократил более чем 800 филиалов. Французский банк Societe Generale планирует к 2020 г. сократить 400 филиалов и это по сообщению Financial Times, нашло положительный отклик среди инвесторов. Согласно мнению аналитика JP Morgan Дельфина Ли инвесторы рады такой тенденции сокращения расходов и разумному использованию капитала[2].

Первый виртуальный банк «Security First Network Bank» был открыт в 1995 г. в США. Практически уже в первый год деятельности можно было наблюдать рост активов до 40 миллионов долларов и число клиентов до 10 тысяч. Сейчас он является одним из передовых виртуальных банков мира. В 1996 году дочерняя структура Дрезденского банка создала свой виртуальный банк - «Advance Bank», это был первый виртуальный банк в Европе [3].

В России первый виртуальный банк АО «Тинькофф Банк» был создан в 2006г. и успешно развивается, динамично увеличивая свою клиентскую базу и доходы.

В Армении на сегодняшний день отсутствует абсолютно виртуальный банк, хотя явно наблюдается тенденция в использовании ИТ практически в половине банков страны. На мой взгляд, одна из причин медленного перехода на цифровое обслуживание в Армении это большие инвестиции, которые необходимы для внедрения ИТ. В 2017 г. в Армении функционировало 17 банков, что на 2 банка меньше, чем в предыдущем периоде и только 12 имеют мобильные

приложения. Чистая прибыль банковской системы за 2017 г. выросла на 15,56% и составила 38,3 млрд. драмов, при этом 2 банковских учреждения закончили год с убытками (Банк ВТБ и HSBC Банк Армения) [4]. С целью выявления перспектив развития цифрового банкинга в Армении, а также проблемных мест, был проведен SWOT-анализ, результаты которого представлены ниже.

Среди сильных сторон, способствующих развитию цифрового банкинга в банковской системе, можно выделить:

- принятие государством программы цифровой трансформации в Армении. В 2017 г. в Армении был разработан документ «Повестка цифровой трансформации Армении до 2030г.», определяющий ключевые направления цифрового развития страны (цифровое правительство, цифровые навыки, инфраструктура, кибербезопасность, частный сектор и институциональные основы), что положительно скажется на развитии цифрового банкинга.[5];

- Армения характеризуется высоким уровнем развития технологической отрасли. Так, в настоящее время в Армении функционирует 400 ИТ-компаний, годовой оборот которых достигает 475 млн. долл. США, то есть порядка 5% ВВП страны. Более того Армения среди стран СНГ занимает первую позицию по количеству изобретений на душу населения [6];

- наличие у ряда банков стратегии по привлечению и обслуживанию «цифровых» клиентов. В частности, по версии мировой консалтинговой компании Infosys лучшим цифровым банком в Армении в 2017 г. был признан Evocabank, продемонстрировавший отличные результаты по приросту «цифровых» клиентов и дизайну и функциональности мобильного и веб сайтов [7];

- использование технических решений крупнейших мировых компаний. Недавно был подписан контракт между мировым лидером рынка корпоративных приложений компанией SAP и ЗАО «АКБА-КРЕДИТ АГРИКОЛЬ БАНК», являющимся первым банком в Армении, который будет осуществлять масштабную цифровую трансформацию своего бизнеса путем использования новейших технических решений SAP. В настоящее время банк использует ИТ- продукты собственной разработки, в рамках соглашения в течение 5 лет будет осуществлен переход всех систем банка на программы SAP. Такие продукты как SAP Hybris Marketing и система SAP CRM (Customer Relationship Management), повышающие эффективность работы с клиентами внедряют к концу 2018 г., внутренние процессы

будут автоматизированы путем использования программы SAP S/4HANA к 2020 г. [8];

- наличие финансовой поддержки для развития новых технологий от материнских банков. В настоящее время в Армении в структуре банковской системы присутствует 9 банков с иностранным капиталом, что помимо доступа к финансовым ресурсам материнских банков, дает возможность использовать их новые технические решения в дочерних банках в Армении;

- повышение капитализации банковской системы. Одной из основных задач банковских учреждений Армении в последние годы было увеличение размера минимального капитала. Не достигнув установленных Центральным банком требований по уровню минимального капитала, за последние 2 года 4 банка были ликвидированы [8];

Уже сегодня цифровые технологии позволяют практически всем банкам Армении осуществлять следующие операции:

- просмотр остатка и истории движения денег на карте, счете, депозите;
- пополнение электронных кошельков;
- блокировка/разблокировка банковской карты;
- пополнение вклада;
- оформление, отмена подписки на услуги по смс-оповещению и смс-банкингу.

Все они осуществляются в течение одного банковского дня и имеют многоуровневую защиту. Например, интернет-банк позволяет управлять депозитами из дома. Можно переводить деньги со счета на счет, в том числе и с депозитных счетов. Кроме того, клиент имеет возможность приостановить любые операции по счету вклада, а также получить данные о том, сколько средств можно с его счета снять и при каких условиях. Также интернет-банк позволяет пользователю гасить кредит и узнавать размер оставшейся по нему задолженности.

Указанные сильные стороны позволяют выделить преимущества для развития цифрового банкинга, как для банка, так и для его клиентов: улучшение операционной деятельности и повышение эффективности оперативного управления банком; сокращение время вывода новых банковских продуктов на рынок; рост депозитного портфеля; рост производительности труда; повышение качества работы с клиентами, уровня комфортности и скорости оказания услуг, снижение транзакционных издержек; расширение объемов кредитования; преодоление барьеров для доступа к финансовым ресурсам; повышение безопасности клиентов в путешествиях.

Ключевыми проблемами, тормозящими развитие цифрового банкинга в Армении, являются:

- ухудшение экономической ситуации в стране. В 2016 г. рост ВВП Армении замедлился до 0,2%, рост государственного долга составил свыше 50% ВВП, что было обусловлено уменьшением личных переводов из-за рубежа, импорта, а также личного потребления, вызвано незначительной девальвацией российского рубля[9];

- недоверие клиентов к банковским учреждениям. Начиная с 2013 г. с рынка ушло 5 банков (или 22,7% от всей банковской системы)[9];

- отсутствие у банков программ обучения клиентов, а также опыта использования электронных коммуникационных устройств для проведения финансовых операций у старших возрастных групп [10];

- высокий уровень бедности в стране (30% в 2014 году). Когда свыше двух третей зарплаты тратится на питание, то прогнозировать рост объема транзакций и функциональности цифрового банкинга становится сложно[11];

- наличие цифрового разрыва. По уровню проникновения фиксированной широкополосной связи Армения занимала 84 позицию, а мобильной – 91 место из 187 стран [12];

- низкая обеспеченность АТМ устройствами, особенно в горных районах.

Наличие указанных слабых сторон может вызвать следующие угрозы, препятствующие развитию цифрового банкинга в Армении: сокращение рабочих мест в банках и закрытие отделений; автоматизация многих операций требует от сотрудников наличия новых навыков, в случае отсутствия которых, они вынуждены искать другую менее квалифицированную работу, что усиливает неравенство на рынке труда; с развитием цифровизации будут увеличиваться объемы нелегальных финансовых потоков по всему миру; выводиться денежные средства из страны для скрытия активов от регулирующих органов; рост киберпреступности и кража личных данных.

Заключение.

Подводя итог, отметим, что, изучив ситуацию с информационными технологиями в Армении, мы можем смело сделать вывод, что все предпосылки для перехода банков на цифровое обслуживание в стране есть. Во-первых, благодаря принятию государством программы цифровой трансформации и технологической готовности страны, в ближайшие годы будет активно развиваться, при этом в первую очередь необходимо решить ряд задач, для минимизации негативных последствий данного процесса. В частности, для преодоления цифрового разрыва необходимо сделать интернет доступным и безопасным, повысить уровень грамотности пользования интернетом и мобильными устройствами у взрос-

лого населения, упростить программы для пользования финансовыми услугами в банках с помощью интернета. Во-вторых в стране хорошо развито направление ИТ, что является отличной платформой для оцифровывания банковской системы. И третье - необходимо параллельно развитию ИТ менять и законодательную базу, так как создаваемые компьютерные программы и их применение, в том числе в банковской системе, часто выходят за рамки существующего правового поля как в Армении так и во всем мире, опережая темпы совершенствования законодательства и его правовых норм.

Конечно же переход к цифровому сервису требует больших инвестиций, но это стоит того. Международный опыт показывает, что в 21 веке временные затраты и комфорт для клиента в приоритете. Поэтому банки, которые инвестируют и развивают данное направление “обречены” на рост и увеличение прибыли.

Необходимо также сделать так, чтобы системы образования и социальной защиты и рынки труда соответствовали новым условиям труда, которые требуют новейших навыков и большей гибкости.

Также требуют совершенствования системы защиты, проводимых банками финансовых операций для уменьшения киберпреступности. Так как в условиях цифрового сервиса позиции клиента ослабевает. Сегодня говорить о полном переходе к онлайн-сервису еще рано, но то, что это может стать уже реальностью в течение трех-пяти лет, исключать нельзя.

Литература

1. Samochetova N.V, Amosova N.A. Digital banking as a new direction in the development of banking // *Economics and society*. No. 3 (34), 1-11(2017).
2. Cohen B.J. Electronic Money: New Day or False Dawn? *Review of International Political Economy*
3. Кох, Л. О применении интернет-технологий в коммерческих банках, *Вестник ХГАЭП*, 2008 г. № 5 (38), с. 42–48
4. Ranking of the most profitable Armenian banks by the results of 2017 [Electronic resource]. – URL: <http://www.armbanks.am/2018/01/22/112171>.
5. Digital agenda of the Republic of Armenia [Electronic resource]. – URL: <http://d-russia.ru/tsifrovaya-povestka-respubliki-armeniya.html>.
6. Avetsnik N. Armenia - the "silicon valley" of the former USSR [Electronic resource]. – URL: <https://hightech.fm/2017/03/20/armenia>.
7. The best consumer digital bank [Electronic resource]. – URL: https://www.evocabank.am/en/news/view/global-finance_2017.html.
8. SAP and ACBA-CREDIT AGRICOLE BANK announced a strategic partnership and the launch of a digital transformation program in Armenia.

- [Electronic resource]. – URL: <https://news.sap.com/cis/2018/03/sap>.
9. Grigoriev L., Golyashev A., Lobanova A., Pavlyushina V. V. Focus: Armenia - problems and growth prospects. On the pulse: emissions of greenhouse gases in 2016 // Bulletin on the current trends of the world economy. No. 21, 20 (2017).
 10. Financial organizations in the Eurasian Economic Union 2012-2016. Statistical collection; Moscow: The Eurasian Economic Commission, 32 (2017).
 11. World Development Report 2016: Digital Dividends. World Bank, 359 (2017).
 12. Review of the Armenian telecom market: Internet access and Internet services. [Electronic resource]. – URL: <https://digital.report/armeniya-dostup-v-internet/>.