

ОПУБЛИКОВАТЬ СТАТЬЮ

в изданиях НИЦ "Социосфера"



[ПОДРОБНЕЕ](#)

СОЦИОСФЕРА

- *Российский научный журнал*
- *ISSN 2078-7081*
- *РИНЦ*
- *Публикуются статьи по социально-гуманитарным наукам*

PARADIGMATA POZNÁNÍ

- *Чешский научный журнал*
- *ISSN 2336-2642*
- *Публикуются статьи по социально-гуманитарным, техническим и естественно-научным дисциплинам*

[ПОДРОБНЕЕ](#)



СБОРНИКИ КОНФЕРЕНЦИЙ

- *Широкий спектр тем международных конференций*
- *Издание сборника в Праге*
- *Публикуются материалы по информатике, истории, культурологии, медицине, педагогике, политологии, праву, психологии, религиоведению, социологии, технике, филологии, философии, экологии, экономике*



[ПОДРОБНЕЕ](#)

IV. GLOBAL, NATIONAL AND REGIONAL SPECIFICITIES OF SOCIO-ECONOMIC DEVELOPMENT AND QUALITY OF LIFE



ЦИФРОВИЗАЦИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19

Д. В. Ефимова

*Кандидат психологических наук, доцент,
Пензенский государственный
технологический университет
г. Пенза, Россия*

Д. С. Ерохина

*Магистрант, управляющая Сбербанки,
г. Москва, Россия*

Summary. The article examines the changes in the sphere of banking services in the context of the pandemic caused by the COVID-19 coronavirus.

Keywords: pandemic; isolation; digitalization; financial services; banking sector.

Пандемия COVID-19 – текущая глобальная пандемия коронавирусной инфекции COVID-19, вызванная коронавирусом SARS-CoV-2. Вспышка впервые была зафиксирована в Ухане, Китай, в декабре 2019 года. 30 января 2020 года Всемирная организация здравоохранения объявила эту вспышку чрезвычайной ситуацией в области общественного здравоохранения, имеющей международное значение, а 11 марта – пандемией. По состоянию на 9 декабря 2020 года, в ходе пандемии было зарегистрировано свыше 69,1 млн случаев заболевания по всему миру; более 1,573 млн человек скончалось и более 47,8 млн выздоровело.

Органы власти во всём мире приняли меры, введя ограничения на путешествия, контроль риска на рабочем месте и закрытие объектов. Кроме того, многие учреждения работают над повышением потенциала тестирования и отслеживанием контактов инфицированных лиц.

Пандемия COVID-19 стала причиной серьёзных социально-экономических последствий, включая крупнейшую мировую рецессию после Великой депрессии и массовый голод, затронувший около 265 млн человек. Это привело к переносу или отмене множества спортивных, религиозных, политических и культурных мероприятий, а широко распространённый дефицит поставок усугубился паническими покупками. Уменьшились выбросы загрязняющих веществ и парниковых газов. Школы, университеты и колледжи были закрыты либо на общенациональной, либо на местной основе, в 172 странах, что затронуло приблизительно 98,5 % мирового населения школьного и студенческого возрастов. Дезинформация о

вирусе распространилась через социальные сети и средства массовой информации. Известны случаи ксенофобии и дискриминации в отношении китайского народа и тех, кто воспринимается как китайцы или выходцы из регионов с высоким уровнем инфицирования.

К социально-экономическим последствиям пандемии COVID-19 относится продолжающееся распространение инфекции по всему миру, которое привело к обвалу фондового рынка, который начался в середине февраля 2020 года; в частности, промышленный индекс Доу-Джонса, и индекс S&P 500 упали за последующий месяц на 26-27 %. К 27 января, на фоне роста числа заболевших, падение затронуло FTSE 100 и европейские биржи. На Лондонской фондовой бирже из-за опасений по поводу снижения потребностей Китая в металлах и полезных ископаемых сильнее всего упали акции горнодобывающих компаний. Снижению подверглись акции гостиничных холдингов, авиакомпаний и ритейлеров класса люкс (35 % продаж данных товаров приходится на Китай, а 25 января отмечался Китайский Новый год), цена нефти на международных рынках снизилась на 3 %. В то же время подскочили цены на более безопасные активы вроде золота и государственных облигаций.

Эпидемия и связанные с ней карантинные меры привели к снижению спроса на энергоносители со стороны их крупнейшего потребителя и импортера – КНР. Цена нефти европейского сорта Brent с января по февраль упала с 69 до 54 долларов за баррель, цена спотовых контрактов на российский природный газ европейской площадки TTF снизилась до 102 долларов за 1000 кубометров (в 2019 году средняя цена составляла 204,7 доллара). В дальнейшем (в том числе и из-за срыва нового соглашения ОПЕК+) падение резко ускорилось.

По мнению различных вирусологов из Великобритании и Германии, пандемия может продлиться от одного до двух лет. Американский профессор-эпидемиолог Джастин Лесслер считает, что COVID-19, с одной стороны, не исчезнет, а с другой – не станет препятствием для нормализации жизни, которая наступит благодаря вакцинам или благодаря приобретению населением иммунитета естественным путём.

На фоне пандемии и экономического кризиса цифровизация услуг и клиентского сервиса становится особенно актуальной для банковского сектора. Какие изменения заметны уже сегодня? Как изменилась роль мобильных приложений? Какие новые требования к банкам появились в период постпандемии? Рассказал в своей статье Алексей Виноградов, Первый заместитель Председателя Правления ПАО «РосДорБанк».



https://bankstoday.net/wp-content/uploads/2020/09/covid-19-5511070_1920-1536x798.jpg

Он отметил, что в период постпандемии главная задача, с которой столкнулись предприятия каждой из отраслей российской экономики – адаптация к изменившимся потребностям клиентов и трансформация своих услуг согласно новым реалиям. За несколько месяцев карантина люди привыкли работать и получать большинство услуг в режиме онлайн, коммуникации стали в основном дистанционными. Новые тенденции заставили реагировать и банковский сектор [1].

Коронакризис стал катализатором цифровой трансформации банковских продуктов и клиентского сервиса. Именно в цифровизации многие банки видят точки роста для усовершенствования своей деятельности и укрепления позиций на рынке. Самоизоляция дала возможность познакомиться клиентов с дистанционными каналами коммуникации и сформировать пользовательский опыт у клиентов, которые традиционно предпочитали новым технологиям посещение отделения. Многие клиенты уже оценили преимущества дистанционных каналов и планируют продолжить ими пользоваться и после пандемии. Поэтому возможность дистанционно открывать вклады, оформлять кредиты или заказывать нужные выписки переходит в разряд обязательных услуг, которые клиент ожидает от банка. Следствием данного процесса может стать снижение посещаемости офисов, что, с большой долей вероятности, вызовет волну их сокращений. Это приведет к снижению расходов на содержание отделений может пойти представителям сектора на пользу. Пандемия подтолкнула процесс цифровизации банковских услуг к переходу в онлайн. С введением режима самоизоляции банки были вынуждены более активно совершенствовать свои цифровые возможности, хотя и до этого данный процесс шёл достаточно интенсивно. Еще в 2019 году (по сравнению с 2018-м) количество клиентов банков, которые пользовались онлайн услугами, увеличилось более чем в полтора раза. Наблюдается обострение конкуренции в области развития цифровых сервисов: подавляющее большинство банков приняли меры по расширению функционала мобильных приложений, что стало ос-

новным элементом цифровой трансформации банковских услуг. Акцент делается на максимальное использование инновационных технологий, а также на постоянное обновление и модернизацию, что напрямую влияет на конкурентоспособность банка. В функционал приложений стали включать не только возможность дистанционного оформления банковских продуктов, но и получение справок, выписок, историй операций. Качество и удобство приложений стало серьезно влиять на оценку клиентами качества обслуживания в целом. По статистике, мобильные приложения предпочитают преимущественно клиенты возрастной категории до 35 лет, хотя и доля клиентов старшего возраста постепенно растет. Увеличивается и интенсивность использования приложений в целом: только за март количество сессий в банковских приложениях выросло на 30% по сравнению с февралем. Приложениями хотя бы иногда пользуются до 60% клиентов банков, а доля дистанционных расчетных операций и операций по брокерскому бизнесу, производимых онлайн, стремится к единице. Однако, есть и другая категория людей, для которых цифровизация является непреодолимым барьером – это пожилые люди и инвалиды. На наш взгляд, необходимо учитывать и их потребности и, главное возможности адаптации их в цифровом пространстве.

Произошел рост интереса к Системе Быстрых платежей и другим продуктам. Система Быстрых платежей (СБП) сегодня стала еще одним ключевым драйвером развития мобильного банкинга. Её популярность постепенно возрастает: в марте количество операций с помощью СБП выросло на 9,5%, а общая сумма операций – на 37,5%. Главной причиной, конечно, стал переход многих клиентов банков на удаленную работу.

Развитие СБП тесно связано с совершенствованием мобильных приложений банков. Конкурентоспособность последних существенно повышается с внедрением возможности приема платежей по QR-кодам через СБП. Количество таких покупок в марте по сравнению с февралем выросло втрое, а суммарный оборот – в 2,7 раза.

Что касается отдельных банковских продуктов, в апреле 2020 (по сравнению с мартом) существенно возросла доля онлайн-заявок на кредиты наличными (на 50%), на автокредиты (на 60%) и на ипотеку (на 9%). Общее количество заявок по прогнозам также возрастет, так как решение регулятора снизить ключевую ставку на 1% приводит к снижению ставок и по кредитам, и по депозитам. Из банковских услуг, пользующихся на фоне кризиса особенной популярностью, стоит отметить выдачу беспроцентных «зарплатных» кредитов под 0% годовых предприятиям малого и среднего бизнеса. За апрель-май в России было подано соответствующих заявок на сумму свыше 140 млрд. рублей.

На наш взгляд, одним из особо важных вопросов является сопутствующая коррупционная составляющая. Частым делом сегодня является цифровое мошенничество. Цифровизация с одной стороны имеет глобальные положительные стороны, но и развязывает руки мошенникам!

Стали входить в обиход звонки от «сотрудников» Сбербанка для оказания помощи в блокировке незапланированных переводов. На мобильный телефон жертве приходит смс, которую она должна сообщить вору, после чего средства с карты благополучно переходят от владельца на счет вора. Доказать вину, найти вора, практически невозможно. А значит с цифровизацией должна появиться новая модель критического мышления, которая будет в себя включать внимательность, (от кого поступает сигнал?!) уверенность в себе (умение сказать нет), бдительность и смелость (гражданская ответственность) смелость сообщить о мошенничестве, последующая бдительность. Часто мошенники пользуются тем, что торопят жертву, не дают ей опомниться. Должна проводиться работа по ликвидации цифровой безграмотности со всеми возрастными категориями граждан.

Алексей Виноградов, Первый заместитель Председателя Правления ПАО «РосДорБанк» отметил, что клиентам становятся доступны и дистанционные услуги, не связанные непосредственно с денежными операциями: онлайн-консультации, дистанционное открытие счета (в том числе для новых клиентов – с помощью биометрии). Наряду с онлайн-кредитами потребители теперь получают возможность полностью дистанционного приобретения товаров, в том числе на значительную сумму (например, автомобилей). Отдельно стоит отметить тренд на развитие СБП, распространение полностью цифровых карт, которые можно выпустить в мобильном или интернет-банке, а далее использовать как обычную карту, привязав её к Apple Pay или Google Pay.

Об адаптации к потребностям клиентов. На фоне пандемии как никогда востребованной становится концепция клиентоориентированности. Качественно выстроенные отношения с клиентами – это единственно верный для нашей отрасли подход. Установка, что успех клиента – это наш собственный успех, позволяет нашему банку уверенно чувствовать себя на рынке на протяжении многих лет. Направлять деятельность банка на интересы клиента – не задача повышенной сложности, а естественная функция любой организации, работающей в сфере услуг, отмечает Алексей Виноградов, Первый заместитель Председателя Правления ПАО «РосДорБанк».. Максимальное использование своих возможностей и ресурсов во благо клиента для нас более приоритетно, чем сиюминутная прибыль. Впрочем, как показывает практика, на прибыль такой подход влияет позитивно.

Цифровизация, безусловно, эффективный инструмент развития клиентского сервиса и во многом сокращающая дистанцию между клиентом и банком. Но, с другой стороны, специфика банковской отрасли, особенно в корпоративном сегменте, требует прямой, очной коммуникации клиента с представителями банка. Прямые переговоры являются неотъемлемой частью клиентоориентированного подхода, так как дают возможность сделать клиенту индивидуальное предложение, наиболее эффективно решающее его задачи.

Важно также помнить о сохранении партнерских отношений с клиентами. Некоторым из них в данный период нужен не столько индивидуальный подход и специальные услуги, сколько уверенность в устойчивости поддержки со стороны банка, чувство опоры. Поэтому еще одна важная задача – давать клиенту ощущение надежности, оказывать постоянную поддержку, например, путем организации удобной и всегда доступной системы онлайн-консультирования.

Библиографический список

1. <https://bankstoday.net/last-articles/kak-izmenilis-bankovskie-produkty-v-epohu-pandemii-i-posle-nee-rasskazyvaet-rukovoditel-banka>
2. https://ru.wikipedia.org/wiki/Пандемия_COVID-19



СРОЧНОЕ ИЗДАНИЕ МОНОГРАФИЙ И ДРУГИХ КНИГ



*Два места издания Чехия или Россия.
В выходных данных издания
будет значиться*

**Прага: Vědecko vydavatelské
centrum "Sociosféra-CZ"**

или

**Пенза: Научно-издательский
центр "Социосфера"**

РАССЧИТАТЬ СТОИМОСТЬ

- Корректурa текста
- Изготовление оригинал-макета
- Дизайн обложки
- Присвоение ISBN



У НАС ДЕШЕВЛЕ

- Печать тиража в типографии
- Обязательная рассылка
- Отсудка тиража автору

