

УДК 336.71

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА МАССОВЫЙ ПЕРЕТОК БАНКОВСКИХ КЛИЕНТОВ, ОБУСЛОВЛЕННЫЙ НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ РАЗВИТИЕМ

¹Аникин А.В., ¹Яшина Н.И., ¹Кашина О.И., ¹Прончатова-Рубцова Н.Н., ²Демаков И.В.

¹ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Нижний Новгород, e-mail: alexan801@mail.ru;

²ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», Дзержинский филиал, Дзержинск, e-mail: idemakov.dzer@mail.ru

Статья посвящена исследованиям теоретических аспектов цифровизации банковского сектора. Целью данной статьи является анализ прямых и косвенных факторов, провоцирующих массовый переток клиентов банков и усиление волатильности клиентского капитала в финансовом секторе из-за внедрения инноваций в ходе научно-технического развития. В данной статье авторы отмечают, какие рыночные барьеры способствуют сохранению локальных рынков банковских услуг и тормозят формирование единого национального рынка банковских продуктов и услуг. В научной работе описаны варианты преодоления подобных барьеров. Авторами выделяются направления развития финансовой системы, ориентированные на повышение уровня вовлеченности клиентуры в формальные финансовые отношения, на снижение затрат при трансфере капитала, на снижение издержек общества при решении проблемы выбора финансово-кредитного института для сотрудничества. Развивая тему цифровизации финансовых отношений, авторы концентрируются на проблеме вызовов и угроз нового типа, которые могут быть реализованы в недалеком будущем в банковском секторе страны из-за активного внедрения информационно-коммуникационных технологий. Исследователи описывают этапы реализации банковского кризиса из-за массовой и молниеносной миграции клиентов и последующего перетока клиентских капиталов. Авторы проводят детальный анализ косвенных факторов, выступающих предпосылками для реализации подобных кризисных ситуаций. Также исследователи отмечают прямые факторы, непосредственно провоцирующие молниеносную миграцию клиентов и последующий переток клиентских капиталов.

Ключевые слова: миграция клиентов, нашествие вкладчиков, переток клиентских капиталов, рыночные барьеры, факторы, цифровизация, экономика знаний

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE MASS FLOW OF BANK CLIENTS DUE TO SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT

¹Anikin A.V., ¹Yashina N.I., ¹Kashina O.I., ¹Pronchatova-Rubtsova N.N., ²Demakov I.V.

¹Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education «National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod», Nizhny Novgorod, e-mail: alexan801@mail.ru;

²Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education «National Research Lobachevsky State University of Nizhny Novgorod», Dzerzhinsky branch, Dzerzhinsk, e-mail: idemakov.dzer@mail.ru

The article is devoted to the research of theoretical aspects of digitalization of the banking sector. The purpose of this article is to analyze the direct and indirect factors provoking a massive outflow of bank customers and increasing the volatility of client capital in the financial sector due to the introduction of innovations in the course of scientific and technological development. In this article, the authors point out which market barriers contribute to the preservation of local markets for banking services and hinder the formation of a single national market for banking products and services. The scientific work describes the options for overcoming such barriers. The authors highlight the directions of development of the financial system, focused on increasing the level of involvement of the clientele in formal financial relations, on reducing the cost of capital transfer, on reducing the costs of society when solving the problem of choosing a financial and credit institution for cooperation. Developing the topic of digitalization of financial relations, the authors focus on the problem of new types of challenges and threats that can be realized in the near future in the country's banking sector due to the active introduction of information and communication technologies. Researchers describe the stages of the implementation of the banking crisis due to the massive and lightning-fast migration of clients and the subsequent outflow of client capital. The authors conduct a detailed analysis of indirect factors that are prerequisites for the implementation of such crisis situations. The researchers also point out direct factors that directly provoke the lightning-fast migration of clients and the subsequent flow of client capital.

Keywords migration of customers, invasion of depositors, flow of customer capital, market barriers, factors, digitalization, knowledge economy

В условиях эволюционного развития современного общества на основе знаний, в условиях внедрения цифровых технологий в экономические отношения встает вопрос о том, к каким последствиям приведут подобные процессы. Цифровизация

финансового сектора и общества, с одной стороны, выступает импульсом, выводящим формат существующих финансовых отношений на новый уровень, а, с другой стороны, этот процесс порождает новые риски и проблемы. В связи с этим возникает

необходимость проведения комплексной научной экспертизы как положительных, так и отрицательных эффектов (вызовов) цифровизации, которые могут проявиться в экономике нового типа – экономике знаний. Современная наука активно изучает это направление. Мирошниченко М.А., Трелевская К.И. и Мамыкина Е.В. в своем исследовании [1] прогнозируют возможные эффекты от диджитализации экономических отношений и пытаются оценить, как развитие экосистемы цифровой экономики отразится на банковской среде. Ряд исследователей концентрируется на изучении возможных угроз, которые несет с собой цифровизация. При этом в качестве основных вызовов цифровизации выделяют, прежде всего, те, которые лежат на поверхности. К таковым относят нарушение деятельности экономических субъектов [2] и организаций финансового сектора [3], спровоцированное реализацией киберугроз. Тем не менее проблема новых вызовов многогранна и требует детального, комплексного и углубленного изучения. Не следует забывать, что цифровизация может способствовать ускорению нейтральных процессов, которые могут в итоге дестабилизировать финансовую систему и породить кризисы. Одним из таких процессов является миграция клиентуры и капитала в условиях ужесточения конкуренции на финансовых рынках и рынках капитала.

Целью данной статьи является анализ прямых и косвенных факторов, провоцирующих массовый переток клиентов банков и усиление волатильности клиентского капитала в финансовом секторе из-за внедрения инноваций в ходе научно-технического развития.

Материалы и методы исследования

Для общества индустриального или постиндустриального (нецифрового) типа характерна офисная модель привлечения капитала и реализации банковских (финансовых) услуг клиентуре. Клиент должен прибыть в офис, чтобы заключить банковский (финансовый) контракт, приобрести соответствующую финансовую или банковскую услугу. В данном случае решение задачи выбора для клиента оптимального контракта в условиях конкуренции на банковском (финансовом) рынке связано с физическим посещением офисов нескольких рыночных игроков, получением информации о параметрах целевой для клиента услуги, принятием решения о выборе финансового института-контрагента и посещением офиса выбранного финансового института, с которым клиент заключает банковский

(финансовый) контракт. К примеру, заключение договора срочного банковского вклада потребовало бы от клиента определенного времени на мониторинг рынка и посещение выбранного в итоге банка. Мониторинг может включать в этом случае изучение рекламы, публикуемой в СМИ, и посещение банков с целью проверки условий вкладов. Из-за необходимости физического появления клиента в офисе банка ключевыми факторами, связанными с выбором банка, выступают величина бюджета личного времени и финансовые издержки. Бюджет личного времени клиент тратит на мониторинг рыночных условий и на визит в банк. Финансовые издержки включают транспортные расходы, а также затраты, связанные с трансфером капитала для открытия вклада (затраты на транспортировку капитала, если он был в форме наличных денежных средств, затраты на обеспечение безопасности при транспортировке капитала, затраты на перевод капитала в безналичную форму).

Одним из критериев развития банковской и финансовой системы экономики индустриального или постиндустриального (нецифрового) типа является сопоставление имеющегося в регионе или на анализируемой территории количества банковских (финансовых) учреждений с численностью населения. Указанный параметр косвенно характеризует уровень конкуренции на территориальном рынке и фактически иллюстрирует пропускную способность институтов финансово-кредитной системы по реализации финансовых услуг региональной клиентуре. Регионы с невысоким уровнем проникновения банковских (финансовых) офисов представляют собой локальные рынки с низким уровнем конкуренции. В противовес таким регионам территории с высоким уровнем концентрации офисов финансовых институтов формируют высококонкурентные локальные рынки. Как правило, последние формируются в столичных регионах и исторически сложившихся финансовых центрах. Высокий уровень конкуренции на рынке вкладов приводит к тому, что клиентура из регионов с низким уровнем конкуренции, если бюджет личного времени позволяет и финансовые затраты приемлемы, приезжает для заключения выгодных депозитных договоров с периферии, где рыночные условия хуже, в регионы с высокой концентрацией банковских учреждений.

Можно сделать вывод о наличии разного рода рыночных барьеров, благодаря которым складываются локальные рынки банковских (финансовых) услуг с разным

уровнем конкуренции внутри национальных экономик. Перечислим эти барьеры:

– низкий уровень вовлечения клиентов в финансовый механизм;

– отсутствие свободного личного времени для анализа условий и для посещения банка, необходимость нести существенные финансовые затраты на мониторинг рынка с целью выбора оптимальных условий;

– высокие затраты на трансфер капитала.

Эти барьеры активно сдерживают миграцию клиентов и их капиталов от одних локальных рынков банковских (финансовых) услуг к другим. Научно-техническое развитие общества и формирование экономических отношений нового типа – цифровой экономики, основанной на знаниях, предполагает устранение подобных барьеров за счет активного внедрения информационно-коммуникационных технологий в сфере финансовых услуг и в повседневном быту граждан.

Рассмотрим, как потенциально могут быть преодолены эти барьеры. Вовлечение клиентуры в финансовый механизм может происходить по пути замещения наличных денег безналичными средствами расчетов, предоставляемыми финансовыми институтами. Фактически можно говорить о целенаправленной политике, проводимой государством, Центральным банком и кредитными организациями по изменению финансового поведения общества. Изменение поведения связано с тем, что для населения и компаний постепенно создаются такие условия, в рамках которых данные экономические субъекты при проведении транзакций отказываются от использования одного инструмента – наличных денег, выпущенных Центральным банком, в пользу расчетных инструментов, предлагаемых системой кредитных организаций и субъектов платежной системы.

Разумеется, подобного нельзя достичь без глубокой технологической модернизации участников национальной платежной и расчетной систем, без развертывания мощной сети технических устройств, позволяющих проводить транзакции в местах наиболее вероятного совершения сделок (банкоматы, ориентированные на обслуживание массовых людских потоков, POS-терминалы в торгово-сервисных предприятиях), без повышения уровня технологической грамотности населения о возможностях использования устройств со стороны клиента (банковских киосков самообслуживания, банкоматов, смартфонов).

Другим направлением работы по нейтрализации упомянутых выше барьеров выступает совместная деятельность заин-

тересованных субъектов финансовой системы по снижению затрат на дистрибуцию финансовых услуг и продуктов (в том числе услуг, связанных с привлечением банками ресурсов). Поскольку большинство финансовых услуг предполагает проведение операций с нематериальным финансовым капиталом – безналичными денежными средствами на счету в кредитной организации, электронными денежными средствами на электронном кошельке, бездокументарными ценными бумагами – то цифровизация позволяет виртуализировать ряд процессов оперирования финансовым капиталом. В конечном итоге может быть полностью виртуализирован процесс коммуникации клиента с финансово-кредитным институтом, начиная с момента информирования клиента о возможностях, предоставляемых субъектом рынка, либо начиная с дистанционного обращения клиента и заканчивая заключением финансового контракта. Конкурируя между собой, многие участники рынка, стремясь достучаться до своей аудитории, стали реализовывать политику цифровой мультимедийности, используя интернет-сайты, социальные сети, программные приложения для обеспечения процесса информирования своей клиентской среды и коммуникации с клиентурой. Если раньше клиент для мониторинга рынка тратил время на физическое посещение территориально распределенных офисов, то теперь клиент должен тратить время на поиск в Интернете, на скачивание приложений, на мониторинг информации на интернет-сайтах, в официальных группах в социальных сетях. То есть старая проблема клиента, связанная с необходимостью траты времени, возникла вновь, хоть и в меньших масштабах. Решение этой проблемы заключается в создании нового канала дистрибуции – виртуальных площадок (маркетплейсов), с одной стороны, агрегирующих предложения разных игроков финансового и банковского рынка относительно реализуемых услуг и продуктов, с другой – выступающих коммуникационным посредником между субъектами рынка и частично реализующих функции брокера [4]. Ключевой особенностью таких маркет-плейсов является возможность заключать финансовые контракты дистанционно.

Другим способом решения проблемы, связанной с поиском, анализом информации о существующих банковских (финансовых) услугах и с выбором оптимального, по мнению клиента, контракта, является внедрение автоматизированных систем управления частными финансами на основе искусственного интеллекта (роботизация финансового

консалтинга) [5, с. 60]. Производительность подобных систем будет выше, чем ручной анализ и поиск, осуществляемый человеком, следовательно, время, затрачиваемое на подбор оптимального контракта и контрагента, будет снижаться. Система, проводя анализ по заданным клиентом параметрам, выдаст необходимые рекомендации и с учетом своего функционала даже может запросить у клиента подтверждение (кодовая фраза, комбинация клавиш, передача биометрических данных) на проведение транзакции и заключение контракта от его имени. Получив подтверждение, система может приступить к заключению контракта.

И, наконец, третьим направлением по преодолению рыночных барьеров является работа по сокращению издержек субъектов общества при организации трансфера клиентских ресурсов в пользу финансово-кредитного института (снижение затрат на перевод капитала). Частично подобные затраты сокращаются за счет повсеместного внедрения безналичных инструментов расчетов, так как удельная себестоимость по проведению операций с финансовым капиталом в безналичной и бездокументарной форме меньше аналогичного показателя для финансового капитала в форме наличных денежных средств и документарных ценных бумаг. Однако технологическое отставание отдельных финансово-кредитных институтов, отсутствие в национальных платежных и национальных расчетных системах надежных низкочастотных унифицированных механизмов проведения расчетов может быть сопряжено с дополнительными затратами, бремя которых перекладывается на конечных потребителей финансовых услуг – на частных клиентов и компании.

Подобная проблема может быть решена за счет внедрения систем быстрых и низкокомиссионных расчетов между субъектами рынка, ориентированных на массовую клиентуру. Низкокомиссионность достигается за счет того, что работа системы может быть профинансирована из общественных (государственных) финансов либо за счет ресурсов национального регулятора. То есть финансирование системы будет осуществляться частично за счет пользователей, частично косвенно и опосредованно за счет общества в целом.

Нейтрализация перечисленных барьеров локальных рынков банковских (финансовых) услуг за счет цифровизации и научно-технического развития национальной экономики будет способствовать формированию единого виртуального рынка. Однако создание единого виртуального рынка

может ускорить развитие негативных процессов, которые могут в итоге дестабилизировать финансовую систему и породить кризисы. Примером такого процесса является миграция клиентов и их капитала. Миграция подобного типа представляет собой осознанный выбор клиента по поводу расторжения существующего финансового контракта, ориентированного на удовлетворение его определенных банковских (финансовых) потребностей, с последующим заключением нового финансового контракта с другим финансовым институтом.

Если раньше миграция клиентов и их капиталов была ограничена рамками локальных рынков различной степени автономности друг от друга и не могла развиваться молниеносно в режиме реального времени, то в условиях цифровой экономики и экономики знаний возможно увеличение скорости течения этого процесса. Молниеносный отток клиентов и капитала от одних банков к другим может спровоцировать нарушение устойчивости первых и распространение кризиса, который может затронуть уже вторых.

Результаты исследования и их обсуждение

Подытожим косвенные факторы (предпосылки) миграции банковских клиентов и перетока клиентских капиталов в условиях экономики знаний:

- наличие цифровых агрегаторов банковских услуг, позволяющих заключать банковские контракты дистанционно;

- высокий уровень интегрированности банков в информационную среду на мультиканальной основе (приложения для смартфонов, система «интернет-банк», система «клиент-банк», позволяющие взаимодействовать с клиентами);

- широкое распространение среди потенциальных клиентов коммуникационных устройств (смартфонов, планшетов, компьютеров), позволяющих эксплуатировать информационную инфраструктуру, предназначенную для коммуницирования и удовлетворения финансовых потребностей;

- наличие низкокомиссионных систем быстрых платежей, сокращающих время трансфера капитала от клиента в пользу кредитной организации;

- высокий уровень вовлеченности клиентов в экономические процессы по поводу использования финансовых и банковских продуктов;

- развитие автоматизированных систем управления частными финансами на основе искусственного интеллекта (цифровые роботы-адвайзеры).

Проанализируем возможную последовательность событий, которые могут спровоцировать массовую молниеносную миграцию клиентов и последующую дестабилизацию финансового сектора.

1. Автоматизированные системы управления частными финансами на основе искусственного интеллекта оповещают свою клиентуру о необходимости выбора более выгодного финансового контракта и контрагента.

2. Массовое единовременное принятие решений клиентами по итогам массового информирования.

3. Массовый единовременный в режиме реального времени переток капитала в результате перезаключения клиентами контрактов и формирования расчетных распоряжений, инициированных перезаключением.

В результате первой волны миграции финансовая устойчивость финансово-кредитных институтов, из которых по рекомендации систем финансового консалтинга на базе искусственного интеллекта клиенты вывели капитал, может ухудшиться, тогда изменение этих параметров спровоцирует новую волну рекомендаций от систем искусственного интеллекта в отношении оставшихся клиентов. После подобных рекомендаций начнется второй исход клиентуры и капитала из подобных финансово-кредитных институтов, что в итоге может привести к массовому банкротству множества банковских игроков.

В настоящее время функции систем финансового консалтинга в отношении кредитоспособности банков выполняют рейтинговые агентства, а процесс оттока капитала у кредитных организаций, попавших в немилость к аналитикам рейтинговых агентств, может занять недели, а то и месяц (достаточно вспомнить ситуацию с банком «Открытие»). Рейтинговое агентство АКРА в июле 2017 г. снизило рейтинг надежности коммерческому банку «Открытие», присвоив уровень «BBB-». Формальным основанием снижения рейтинга кредитоспособности банка явились две причины: значительный объем проблемных кредитов и инвестиции в облигации строительных компаний, характеризующиеся неудовлетворительной финансовой устойчивостью. После снижения рейтинга из банка вывели свои средства бюджетные организации и негосударственные пенсионные фонды, так как по действующему законодательству они могли хранить накопления только в банках с рейтингом не ниже уровня «А-». Вывод ресурсов из банка привел к ухудшению его финансового положения. Банк России

вынужден был принять решение о проведении санации данного банка. В условиях высокого уровня цифровизации банковского сектора и его клиентуры, характерного для экономики знаний, процесс оттока клиентского капитала может занять часы, а не дни.

Обозначим прямые факторы, провоцирующие миграцию клиентов и переток клиентских капиталов в условиях экономики знаний:

– снижение уровня доверия к отдельным игрокам или группам игроков рынка финансовых услуг;

– усиление ценовой конкуренции в отношении финансовых и банковских продуктов и услуг;

– изменение клиентских предпочтений в пользу финансово-кредитных организаций, повышающих удобство обслуживания клиентов в рамках цифрового взаимодействия.

Снижение уровня доверия может быть связано с ухудшением эффективности деятельности или финансовой устойчивости отдельных субъектов рынка или ряда финансово-кредитных институтов. Первопричиной могут быть как внешние, так и внутренние риски, запустившие рост недоверия.

Усиление ценовой конкуренции может привести к тому, что некоторые игроки выставляют чересчур выгодные для клиентов ценовые параметры по финансовым услугам с целью отправки сигнала не столько клиентам, сколько системам финансового консалтинга на базе искусственного интеллекта, которые в свою очередь проинформируют потенциальных клиентов о целесообразности заключения (перезаключения) финансовых контрактов с инициаторами ценовой войны.

Одним из ключевых неценовых критериев конкуренции на рынке является качество обслуживания, входящее в понятие «качество реализуемой услуги». В условиях обезличенного цифрового взаимодействия клиентов и финансово-кредитных институтов под качеством обслуживания будет пониматься удобство, простота и стабильность цифровой коммуникации (удобный и понятный интерфейс, отсутствие сбоев в работе программного обеспечения, высокая скорость реагирования системы). Реализацию цифрового взаимодействия с финансово-кредитными институтами с позиций повышения удобства клиентов будут считать альфой и омегой клиентоориентированного подхода в будущем, так же как сейчас рассматривают вежливость и отзывчивость персонала при обслуживании в офисе.

Выводы

Таким образом, цифровые инновации в банковском секторе будут способствовать преодолению барьеров локальных рынков банковских услуг и приведут к созданию национального единого виртуального рынка. Снятие барьеров усилит конкуренцию на рынке, а перенос бизнес-коммуникаций с клиентами в виртуальную среду и запуск продаж банковских услуг дистанционно снизят затраты времени и экономические расходы вкладчиков при выборе банка. Все это будет, несомненно, иметь положительный эффект для общества в целом. Однако у цифровизации есть и обратная сторона медали. Современная банковская система, характерная для экономики нецифрового типа, выработала определенные механизмы нейтрализации целого ряда негативных процессов. К примеру, использование банковским регулятором фонда обязательных резервов по привлеченным средствам для нейтрализации рисков в результате массового досрочного изъятия вкладов будет успешно функционировать в ситуациях, когда подобное коллективное поведение вкладчиков не носит тотального характера для банковского сектора и не является молниеносным. В условиях цифровой экономики, основанной на знаниях, досрочное изъятие вкладов может быть массовым, тотальным и быстрым за счет повышения уровня информированности клиентов и роста скорости обработки финансовых транзакций в банковском секторе. Противодействие новым вызовам и угрозам невозможно без глубокого понимания первопричин этих

событий и явлений. Именно поэтому в работе были проанализированы прямые и косвенные факторы массовой и молниеносной миграции клиентов и перетока клиентских капиталов. Полученные результаты анализа могут быть учтены в будущем при разработке рекомендаций и инструментов по нейтрализации новых вызовов и угроз, порожденных цифровизацией.

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 18-010-00909.

Список литературы

1. Мирошниченко М.А., Трелевская К.И., Мамыкина Е.В. Исследование процессов «цифровизации» банковского сектора в рамках экосистемы цифровой экономики России // Научный журнал КубГАУ. 2017. № 133(09). [Электронный ресурс]. URL: <http://ej.kubagro.ru/2017/09/pdf/34.pdf> (дата обращения: 02.04.2020).
2. Посталюк М.П., Посталюк Т.М. Цифровизация локальных систем региональной российской экономики: потребности, возможности и риски // Проблемы современной экономики. 2018. № 2 (66). С. 174–177.
3. Авис О.У., Мартемьянова К.Д. Изменения профиля рисков на фоне внедрения инноваций в финансовом секторе: готовы ли банки к новым угрозам? // Финансовые рынки и банки. 2018. № 3. С. 25–30.
4. Никулина Н.Н., Березина С.В., Шашкина М.Е. Сущность и технологии индивидуализации страхования в условиях цифровизации // Вестник Московского университета МВД России. 2020. № 3. С. 254–259.
5. Карачун И.А. Институциональные последствия внедрения финтех-инноваций // Методологические основы и научно-практические положения институционального прогнозирования и планирования в системе государственного регулирования экономики: сборник материалов Международного научно-практического круглого стола (г. Симферополь, 29 ноября 2017 года). Симферополь: ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», 2018. С. 180.