

Чэн Вэйсюань
Cheng Weixuan

БГУ (Минск)

Научный руководитель О.В. Машевская

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

Digital transformation of the banking sector of the Republic of Belarus: directions of development

Основным трендом развития банковского сектора на современном этапе является цифровизация, то есть процесс распространения цифровых технологий. Цифровые технологии внедряются как часть бизнес-процессов, и их широкое применение можно наблюдать во всех областях жизни.

Белорусским банкам присуще новаторство – наблюдение и реагирование на различные сигналы среды проявляется в инновационной работе банка. К последним инновациям, получившим признание во всем мире, относятся такие продукты, как платежный мини-терминал, вход в Интернет-банк через QR-код, онлайн-инкассация, а также десятки разнообразных мобильных приложений.

Банки Беларуси в своей деятельности все больше используют социальные сети как способ привлечения новых клиентов и удержания уже имеющихся клиентов.

SMM или же маркетинг в социальных сетях стал популярным благодаря крупным социальным сетям с многомиллионной базой пользователей – Вконтакте, Одноклассники, Facebook, Instagram. SMM продолжает развиваться быстрыми темпами за счет освоения новых площадок TikTok, Twitter и др.

Ранее сообщества банков Республики Беларусь являлись площадкой для публикаций внутрикорпоративных новостей, которые были полезны и интересны только сотрудникам. Конкуренция и цифровизация подтолкнули банки работать не только на своих сотрудников и коллег, но также выстраивать грамотную коммуникацию с основной массой своих клиентов, а также привлекать, заинтересовывать и удерживать новую аудиторию. Таким образом, можно сказать, что участники отрасли осознали важность общения со своей аудиторией, которая имеет большое количество сегментов из-за широкого ассортимента продуктов современных банков. Без внимания банки не оставляют и модные тренды, челленджи – ситуативный контент. К примеру, в период с марта по апрель 2020 г. большинство банков подстроились под реалии пандемии, что и отразилось в их контенте.

Цифровая трансформация клиентского сервиса в белорусских банках предусматривает следующие меры:

1. Анализ ситуации и разработку общей концепции цифровой трансформации клиентского сервиса.
2. Разработку этапов внедрения цифровой трансформации клиентского сервиса.
3. Создание диджитал-профиля клиента.
4. Создание омниканальной среды.

По итогам анализа цифровой трансформации банковского сектора в Республике Беларусь отметим ее динамичное развитие благодаря хорошей ИКТ-инфраструктуре. За счет развитого государственного регулирования в стране уже функционирует межбанковская система идентификации, практически всеми банками предоставляются услуги ДБО, активно распространяется технология СМП, формируется центр мониторинга и реагирования на компьютерные атаки FinCERTby.

Источники

1. *Голикова, А.* Экосистема финтеха Республики Беларусь: основные участники и особенности развития / А. Голикова // *Банк. вестн.* – 2021. – № 10(699). – С. 61–72.
2. Белорусская финтех-экосистема [Электронный ресурс] // Calameo. – Режим доступа: <https://ru.calameo.com/read/005151365071c8e895680?view=book&page=1>. – Дата доступа: 20.10.2023.