

Анализ текущей ситуации в сфере применения электронных сервисов в сирийских банках и перспектив их развития

Васильева Елена Викторовна¹

Д-р экон. наук, ORCID: 0000-0002-0054-832X, e-mail: evvasileva@fa.ru

Алханнаш Ахмад¹

Аспирант, ORCID: 0000-0002-8483-6926, e-mail: ahmedhanash04@gmail.com

¹ ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (Финуниверситет), 125993, Ленинградский пр-т, 49, г. Москва, Российская Федерация

Аннотация

Исследование направлено на определение уровня электронных услуг, представленных в сирийских банках, и выявление уровня их соответствия трендам современных технологических разработок. Проведено сравнение ведущих сирийских банков, применяющих концепцию электронного сервиса, с лучшими практиками использования информационных технологий для предоставления услуг среди мировых банков.

Исследование показало, что несмотря на то, что банковский сектор в Сирии стремится быть современным и совершенствоваться наравне с технологическим развитием, наблюдается значительное сокращение использования электронного банкинга. Сирийским банкам требуется придерживаться соблюдения достаточного числа материальных и технических требований для реализации концепции реального электронного обслуживания. Среди первоочередных задач выделены расширение использования электронных денег в стране, сети банкоматов, банковских карт. Однако, чтобы достичь уровня мировых банков, важно переходить к цифровой омниканальной стратегии развития.

В качестве примера реализации экосистемных проектов рассмотрены примеры ведущих российских компаний, которые строят свою экосистему вокруг клиентов на основе принципа LifeStyle Banking. На основе российской практики в статье представлен ряд рекомендаций, которые позволят улучшить электронный банкинг Сирии. Это позволит стране не только восстановить банковскую систему, но и даст возможность идти в ногу с мировыми технологическими достижениями, а также конкурировать с международными банками.

Ключевые слова: банк, электронные банковские сервисы, качество электронного банковского сервиса, информационные технологии, омниканальность, платформа, мобильное приложение, экосистема

Для цитирования: Васильева Е.В., Алханнаш А. Анализ текущей ситуации в сфере применения электронных сервисов в сирийских банках и перспектив их развития//Управление. 2021. Т. 9. № 1. С. 101–111. DOI: 10.26425/2309-3633-2021-9-1-101-111

Analysis of the current situation in the field of electronic services in Syrian banks and prospects for their development

Elena V. Vasilieva¹

Dr. Sci. (Econ.), ORCID: 0000-0002-0054-832X, e-mail: evvasileva@fa.ru

Ahmad Alhannash¹

Postgraduate Student, ORCID: 0000-0002-8483-6926, e-mail: ahmedhanash04@gmail.com

¹ Financial University under the Government of the Russian Federation, 49 Leningradskii Pr., Moscow, 125993 Russia

Abstract

The study is aimed at determining the level of electronic services provided in Syrian banks and identifying the level of their compliance with the trends of modern technological developments. The authors make the comparison of the Syrian banks with the best practices of using information technologies to provide their services by world banks that use the concept of electronic service.

The study showed, that despite the banking sector in Syria is striving to be modern and improve along with technological developments, there is a significant reduction in the use of electronic banking. Syrian banks are required to adhere to a sufficient number of material and technical requirements to implement the concept of a real electronic service. Among the priority tasks the authors highlight the expansion of the use of electronic money in the country, the network of ATM machines, bank cards. However, in order to reach the level of global banks, it is important to move to a digital omnichannel development strategy.

As an example of the implementation of ecosystem projects, the paper considers some of leading Russian companies that build their ecosystem around customers based on the principle of "Lifestyle Banking". Based on Russian practice, the article presents a number of recommendations that will improve the electronic banking of Syria. This will allow the country not only to restore the banking system, but also give the opportunity to keep up with global technological advances, as well as compete with international banks.

Keywords: bank, electronic banking services, quality of electronic banking services, information technology, omnichannel, platform, mobile app, ecosystem

For citation: Vasilieva E.V., Alhannash A. (2021). Analysis of the current situation in the field of electronic services in Syrian banks and prospects for their development. *Upravlenie*, 9 (1), pp. 101–111. DOI: 10.26425/2309-3633-2021-9-1-101-111



Введение [Introduction]

Технологическое развитие нашло отражение в развитии экономической деятельности в целом и в банковской сфере в частности. Большинство услуг, предоставляемых клиенту, требует поддержки со стороны информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ). В современной жизни технологии облегчают завершение банковских транзакций, сокращают усилия и время для их проведения, делают быстрыми коммуникации, создают разные каналы для общения с клиентами. Банковские услуги осуществляются по-разному – теперь задействованы не только банкоматы, но и реализуется система электронных денег, проводятся банковские операции на дому. Происходит глобальная смена формата взаимодействия с клиентами: потребители повсеместно переходят на интернет-, мобильные, терминальные каналы, являющиеся альтернативой традиционному посещению отделений. Такие изменения в моделях потребителей заставили современные банки быстро реагировать, чтобы обеспечить сохранение своей доли на рынке. Развитие банковских услуг стало одной из важных и современных тенденций, которые в последние годы значительно расширились. Речь идет не только о востребованности банковских мобильных сервисов. Современный тренд – омниканальная стратегия и платформенные решения для поддержки всех запросов клиентов, которые могут возникнуть на его жизненном пути.

Переход от традиционного банковского бизнеса к бизнесу электронного банкинга требует изменений в стратегии банка, будь то на внутреннем или внешнем уровне. Решение о переходе принимается после проведения специализированного исследования рынка с изучением материальных и финансовых возможностей банка для покрытия расходов на это изменение, а также факторов, влияющих на процесс перехода на электронный банкинг. Рассмотрим, насколько банковская система Сирии обладает потенциалом, чтобы быстро преодолеть кризис военного периода и достичь современного уровня развития банков других стран.

Исследование направлено на выяснение того, насколько сирийские банки могут развиваться с учетом стремительных изменений в сфере ИКТ, активно внедряя все последние достижения в ИКТ и менеджменте в процессы предоставления банковских услуг клиентам в свете сложных обстоятельств в стране. Главным результатом является формулировка некоторых предложений по улучшению и развитию электронных банковских услуг в сирийских банках.

Проблема исследования [Research problem]

Банковский сектор – один из наиболее важных секторов экономики. Особенно возрастает роль банковского сектора в развитии экономики страны в периоды войн и кризисов. С его помощью Сирия пытается вывести свою экономику из состояния рецессии в состояние активной экономики, в том числе через переход к электронным банковским услугам и отход от традиционных средств.

По сравнению с большинством банков, работающих в соседних странах и других странах мира, в банковской сфере Сирийской Арабской Республики есть ряд факторов, которые являются сдерживающими для проведения революционного внедрения ИКТ.

Несмотря на это, сирийский банковский сектор стал свидетелем значительного развития в последние годы, что считается результатом великих реформ, затронувших этот сектор, которые способствовали созданию банковского сектора, характеризующегося разнообразием, открытостью и способностью к непрерывному развитию, и этот сектор основан на разнообразной базе государственных, частных и исламских банков. Помимо законодательной и современной структуры банковского сектора, будь то с точки зрения количества финансовых институтов или качества предоставляемых услуг, их качества и скорости, а также в отношении структуры банковского сектора в сирийской экономике, он работает под контролем Центрального банка Сирии. Всего на сирийском рынке функционируют 6 государственных банков в дополнение к Центральному банку Сирии, которые конкурируют с 11 частными банками. Также в Сирии есть 3 исламских банка. В таблице 1 приведены банки, работающие в Сирии с учетом их филиалов¹.

Электронная банковская услуга появилась в Сирии недавно. Следует отметить, что электронные сервисы применяют в ее фактической форме за исключением Банка недвижимости (Syrian Real Estate Bank), который имеет ряд ограничений, особенностей и отличий в некоторых деталях работы от других банков. Это поднимает вопросы о причинах задержки появления этой технологии и трудностях, с которыми можно столкнуться с ее применением.

¹ Официальный сайт Центрального банка Сирии. Режим доступа: www.banquecentrale.gov.sy (дата обращения: 20.01.2021)

Банки, действующие в Сирии

Table 1. Banks operating in Syria

Наименование банка [Name of the bank]	Количество филиалов [Number of branches]
<i>Государственные банки [State-owned banks]</i>	
Сберегательный банк [Saving Bank]	57
Популярный Кредитный Банк [Popular Credit Bank]	65
Банк недвижимости [Syrian Real Estate Bank]	23
Сельскохозяйственный банк [Agricultural Bank]	106
Промышленный банк [Industrial Bank]	17
Сирийский коммерческий банк [Commercial Bank of Syria]	71
Центральный банк [Central Bank of Syria]	12
<i>Частные банки [Private banks]</i>	
Банк Сирии и Залива [Syria Gulf Bank]	-
Библос Банк [Byblos Bank]	12
Банк Ауди [Bank Audi]	10
Арабский банк [Arab Bank]	21
Международный банк торговли и финансов [International Bank for Trade and Finance]	20
Банк Сирии и Зарубежья [Bank of Syria and Overseas]	30
Бео Сауди Франси Банк [Banque Bemo Saudi Fransi]	24
Национальный банк Катара (Сирия) [Qatar National Bank (Syria)]	9
Восточный Банк [Eastern Bank]	4
Банк Франсабанк (Сирия) [Fransabank Syria]	6
Банк Сирии и Иордании [Bank of Jordan-Syria]	9
<i>Исламские банки [Islamic banks]</i>	
Аль Барака Банк (Сирия) [AlBaraka Bank Syria]	2
Сирия Международный Исламский Банк [Syria International Islamic Bank]	19
Шам Банк [Cham Bank]	7

Источники: [Центральное статистическое управление, «Статистический сборник за 2019 год, глава финансовой отчетности», Дамаск, Сирия]

Sources: [Central Bureau of Statistics (Syria), "Statistical Compendium for 2019, Chapter of Financial Statements", Damascus, Syria]

Концепция электронного банковского сервиса [Electronic banking service concept]

Потенциал развития технологий позволяет рассматривать электронный банкинг как один из самых перспективных способов предоставления банковских услуг.

Термин электронный банкинг – сложное и всеобъемлющее выражение всех концепций, которые возникли в начале девяностых годов как концепция удаленных финансовых услуг (Remote Electronic Banking, Home Bank или Online Banking) и банковского самообслуживания [Jayshree, 2018]. Согласно этим концепциям, банковские процессы пересматривались с позиции, когда клиенты могут управлять своими счетами из дома, офиса или любого другого места, в то время, когда им это удобно. Другими словами, это может быть выражено как «финансовые услуги в любое время и в любом месте» [Malhotra,

2014]. Электронный банкинг также определяется как все операции или деятельность, которая проводится, осуществляется или продвигается банками или финансовыми учреждениями с помощью электронных или оптических средств: компьютеров, банкоматов, сети «Интернет» (далее – Интернет), цифровых телефонов и других средств в дополнение к операциям, выполняемым эмитентами электронных карт и всеми учреждениями, которые занимаются электронными денежными переводами [Liang, Pei-Ching, 2015].

Некоторые авторы считают, что электронный банкинг – операции, которые проводятся, выполняются или продвигаются с помощью электронных средств [Shaikh, Karjaluo, 2015; Foroughi, Iranmanesh, 2019]. Другие считают, что концепция электронного банкинга заключается в предоставлении традиционных или новаторских услуг посредством использования открытых электронных средств связи с целью

увеличения своей доли на банковском рынке и снижения затрат или как средство расширения своей деятельности внутри и за пределами национальных границ [Steve & Mahmood, 2009].

В концепции электронного банкинга также говорится, что это процедуры электронных транзакций, из которых Интернет является одной из наиболее важных форм. Таким образом, они представляют собой виртуальные банки, которые создают для них электронные веб-сайты в Интернете, чтобы предоставлять те же услуги, что и веб-сайт банка, такие как снятие средств, оплата и перевод без необходимости обращения клиента в банк [Püschel H. et al, 2010].

Основываясь на этих определениях, можно сформулировать общую концепцию электронных банков, которые представляют собой не что иное, как электронные учреждения, работающие для передачи традиционных и современных банковских продуктов и услуг клиентам через Интернет, что позволяет им получать доступ к своим счетам и проводить операции в любое время и из любого места.

Самое главное, что электронный банкинг обеспечивает получение дополнительных выгод от банковских услуг: сокращение времени и усилий для клиента, сокращение затрат на работу и увеличение прибыли для банка. Именно это заставило банки постепенно отказаться от бумажной системы в обмен на использование электронной для работы со своими клиентами [Скиннер, 2014; Karpuzcu, 2011].

Электронный банковский сервис в Сирии и его распространение [Electronic banking service in Syria and its distribution]

Применение информационных технологий в целом было принято в Сирии в ответ на стремительное развитие мира связи и информатики, а также в качестве первого и основного шага для комплексного проекта электронного правительства, который направлен на обеспечение более высокого уровня предоставления услуг сирийским гражданам, осуществляемых Министерством связи, Министерством финансов, Министерством экономики и торговли, в дополнение к Центральному банку Сирии.

С 2006 г. на сирийском банковском рынке появилась и стала значительно развиваться система электронных банковских платежей и предоставления электронных банковских услуг с использованием доступных средств связи, таких как услуги банкоматов (Automated Teller Machine, далее – АТМ) и точек электронного анализа POS (от англ. Point of Sale — точка продажи) [Alazzawi & Altmimi, 2015], а также управление счетами через стационарный телефон, по которому клиент может связаться

с банком для проведения финансовых операций. В банковских операциях, таких как запрос об остатках и переводы между ними, все сирийские банки поддерживают услугу перевода из одного банка в другой, поскольку они связаны друг с другом через сеть, подключенную к Центральному банку Сирии².

Несмотря на это, служба электронного банкинга в Сирии все еще несколько отстает из-за кризиса, который страна пережила почти десять лет назад, в дополнение к экономическим санкциям, введенным другими странами, которые остановили это развитие. В связи с этим система электронного банкинга нуждается во многих улучшениях, чтобы идти в ногу с технологическим развитием и обеспечивать наилучшее обслуживание клиентов.

Однако появление частных банков в банковском бизнесе в Сирии создало атмосферу честной конкуренции, и каждый из них начал стремиться привлекать клиентов из других банков, предоставляя конкурентоспособные услуги и возможности. Одним из таких направлений этих банков были услуги электронных банковских платежей, но несмотря на это, Сирийский коммерческий банк и Агентство недвижимости остались в авангарде, поскольку они являются наиболее распространенными и инвестируемыми банками в области электронных банковских платежных услуг. Для простого сравнения, количество банкоматов, принадлежащих этим двум банкам, превышает общее количество банкоматов, установленных этими банками. В таблице 2 показана доля местных банков, работающих в Сирии от электронных банковских услуг^{3,4,5} [Statistical Digest, 2019)] (табл. 2).

Из-за большого количества сирийских банков трудно обсуждать каждый банк в отдельности. Лучший государственный банк – Банк недвижимости, который для предоставления своих услуг использует информационные технологии. Он будет сравниваться с самым слабым государственным банком, который использует ИКТ, а именно Промышленным банком (Industrial Bank). В настоящее время сирийский Банк недвижимости владеет Электронной расчетной палатой (Electronic Clearing House) и электронным порталом «Портал банка недвижимости для

² Там же.

³ Там же.

⁴ Federal Financial Institutions Examination Council (2003) // E-banking Booklet. IT Examination Handbook. Режим доступа: <https://www.ffiec.gov> (дата обращения: 20.01.2021).

⁵ Portal ebank. Режим доступа: <https://ebank.reb-sy.com/ebank/Public/Home/Index/Aboutus> (дата обращения: 20.01.2021).

электронных платежей»⁶, который предоставляет услуги банка через Интернет. Банк недвижимости владеет серверной комнатой и помещением центра обработки данных, в которой размещается оборудование в соответствии с международными условиями. Это позволило банку управлять своими банкоматами в первый же год на 90 %. В дополнение сотрудники банка отличаются молодым возрастом и стремлением к жизни, это сирийцы, которые учились в сирийских университетах, и поэтому их основная цель — развивать банк. Но банк все еще страдает от плохого маркетинга своих услуг, и 92 % сирийского общества ничего не знают о портале электронных услуг в банке. Причиной плохого продвижения банка является то, что

ему не разрешено создавать отдел маркетинга для своих услуг в дополнение к уже существующим обычным рабочим местам. Кроме того, препятствием развитию электронного банка является отсутствие закона, разрешающего электронную подпись и закона против электронной кражи [Talal & Fatter, 2011; Tala, 2018; Housen & Aboud, 2012].

Что касается Сирийского промышленного банка, у него нет электронной банковской системы. Автоматизация работы в этом банке проведена на 40 %: совсем недавно внедрены коммуникационные технологии, в том числе связь между его отделениями осуществляется по факсу [Rouleta, 2019]. В таблице 3 показаны различия между Банком недвижимости и Промышленным банком.

⁶ Portal ebank. Режим доступа: <https://ebank.reb-sy.com/ebank/Public/Home/Index/Aboutus> (дата обращения: 20.01.2021).

Таблица 2

Доля местных банков, работающих в Сирии с помощью электронного банковского обслуживания

Table 2. Percentage of local banks operating in Syria with electronic banking services

Конкурирующие банки [Competing banks]	Количество точек продаж [Number of points of sale]	Количество офисов [Number of offices]	Количество карточек [Number of cards]
<i>Государственные банки [State-owned banks]</i>			
Коммерческий банк [Commercial Bank of Syria]	350	470	828 500
Промышленный банк [Industrial Bank]	-	26	-
Банк недвижимости [Syrian Real Estate Bank]	2 080	380	690 000
Сельскохозяйственный банк [Agricultural Bank]	-	-	-
Кредит Банк [Popular Credit Bank]	-	14	-
Сберегательный банк [Saving Bank]	-	30	-
Всего [Total]	2 430	876	1 518 500
<i>Традиционные частные банки [Traditional private banks]</i>			
Бео Сауди Франси Банк [Banque Bemo Saudi Fransi]	50	69	95 340
Международный банк торговли и финансов [International Bank for Trade and Finance]	45	36	75 500
Банк Сирии и Зарубежья [Bank of Syria and Overseas]	24	44	48 620
Библос Банк Сирия [Byblos Bank Syria]	35	15	45 550
Банк Ауди Сирия [Bank Audi Syria]	30	48	42 000
Арабский банк, Сирия [Arab Bank, Syria]	25	27	28 500
Банк Сирии и Залива [Syria Gulf Bank]	22	22	15 250
Франсабанк Сирия [Fransabank Syria]	18	8	12 230
Банк Сирии и Иордании [Bank of Jordan-Syria]	12	13	8 164
Восточный банк [Eastern Bank]	10	10	5 530
Катарский международный банк [International Bank of Qatar]	-	13	3 400
<i>Исламские частные банки [Islamic Private Banks]</i>			
Шам Исламский Банк [Cham Islamic Bank]	-	2	25 450
Исламский Международный Банк [International Islamic Bank]	-	19	22 000
Аль-Барака исламский банк [Al Baraka Islamic Bank]	-	25	2 500
Всего [Total]	276	351	430 034
Итого [Result]	2 706	1 146	1 558 534

Источники/Sources: [Statistical Digest, 2019; <https://www.ffiec.gov>; <https://ebank.reb-sy.com>]

Таблица 3

Сравнение Банка недвижимости и Промышленного банка в области электронного банковского обслуживания

Table 3. Comparison of the Real Estate Bank and the Industrial Bank in the field of electronic banking

Банковские сервисы [Banking services]	Банк недвижимости [Real Estate Bank]	Промышленный банк [Industrial Bank]
Банковская система [Banking system]	Онлайн, довольно развитая банковская система [Online, fairly developed banking system]	Офлайн [Offline]
Система электронных услуг [Electronic services system]	Сайт www.reb.sy как разработка в Интернете [Website www.reb.sy how to develop on the Internet]	Нет [No]
АТМ	180 банкоматов [180 ATM]	6 банкоматов [6 ATM]
POS	Более 3 000 [More than 3000]	Нет [No]
Электронные карты [Electronic cards]	500 000 карт [500,000 cards]	Менее 10 000 карт [Less than 10,000 cards]
Мобильный банк [Mobile Bank]	Предоставляет мгновенные сообщения только для клиентов банка [Provides instant messages only for bank customers]	Нет [No]
Персонал [Staff]	Мотивированная эволюция [Motivated evolution]	Рутинная [Routine]

Составлено авторами по материалам исследования / Compiled by the authors based on the materials of the study

Из таблицы 3 следует, что между двумя банками есть большие различия. Также очевидно, что необходимо сосредоточиться на полном развитии сирийских банков и сделать их на таком уровне, чтобы можно было конкурировать с международными банками.

Нет сомнений в том, что сирийский кризис сильно повлиял на развитие электронных банковских услуг в Сирии, и в следующей таблице показаны масштабы ущерба, нанесенного сирийским банкам

с начала кризиса в 2011 г., и то, как снизилась стоимость операций, выполняемых через банкоматы для сирийского банка недвижимости и промышленно-го банка (табл. 4).

Предыдущие данные показывают нам развитие операций, выполняемых в банкоматах как сирийского газового, так и промышленного банка. Достигнув своего пика в 2010 г., количество таких операций начало снижаться со скоростью более 80 % в первый квартал 2011 г. (в начале сирийского

Таблица 4

Развитие электронных операций, осуществляемых через Банк недвижимости и Промышленный банк

Развитие	Стоимость, млрд					
	2013 г.	2012 г.	2011 г.	2010 г.	2009 г.	2008 г.
Эволюция стоимости электронных транзакций, совершаемых в пунктах Банка недвижимости	8,5	22,1	231,77	613,97	550,05	508,97
Развитие электронных операций, осуществляемых в пунктах Сирийского промышленного банка	3,89	9,7	30,2	64,56	61,2	50,17

Источники: [Arican, 2008; Liang, Pei-Ching, 2015; Shaikh, Karjaluo, 2015]

Table 4. Development of electronic transactions carried out through the Syrian Real Estate Bank and the Industrial Bank

Development	Cost, billion					
	2013	2012	2011	2010	2009	2008
The evolution of the cost of electronic transactions made in the bank points of sale of the Syrian Real Estate Bank	8,5	22,1	231,77	613,97	550,05	508,97
Development of electronic transactions carried out in the bank points of sale of the Syrian Industrial Bank	3,89	9,7	30,2	64,56	61,2	50,17

Sources: [Arican, 2008; Liang, Pei-Ching, 2015; Shaikh, Karjaluo, 2015]

кризиса), и это указывает на важность безопасности и стабильности как наиболее важных факторов, способствующих успеху и развитию электронных банковских услуг в целом.

Также следует отметить, что необходимо использовать принципы, которые были озвучены в исследовании А. Сираджем [Seraj, 2017]. Зная основные требования, необходимые для развития электронного банкинга в Сирии, и придя к наиболее важным осям, которые сирийские банки должны принять, чтобы максимизировать выгоду от современных приложений ИКТ в сирийском банке, мы упоминаем два наиболее важных из них:

- необходимо увеличить инвестиции сирийских банков в банковские информационные технологии, чтобы помочь диверсифицировать и улучшить предоставляемые ими банковские услуги, используя преимущества коммуникационной и информационной революции;
- важно развитие сети связи между головным офисом каждого банка и остальными его филиалами с целью обеспечения скорости обращения данных клиентов и проведения необходимых расчетов по ним;
- формирование банковской сети позволит ей стать электронным мостом между банками, с одной стороны, а компаниями и клиентами, с другой, и ее цели должны заключаться в отслеживании повседневных событий в инвестиционном банковском секторе на местном и международном уровнях;
- необходимо расширить использование электронных денег, распространить услуги банкоматов и расширить использование банковских карт в качестве инструмента для снятия средств и кредита в дополнение к предоставлению различных услуг, таких как запись электронных платежных поручений, которые требуются клиентам для расчетов по своим финансовым и коммерческим операциям.

Лучшие практики современных российских банков [Best practices of modern Russian Banks]

До недавнего времени основным способом развития розничного бизнеса банков России являлось наращивание филиальной сети. Появление новых технологий удаленного взаимодействия с клиентами, а также сложность управления многофилиальной сетью привели к значительному сокращению отделений. Тем не менее, нельзя сказать, что электронный банкинг стал полноценной заменой других форм банковских услуг. Клиенты и сегодня не готовы отказаться от обращения в филиалы. Даже те клиенты, которые регулярно используют Интернет и инновационные технологии, вероятнее пойдут

в отделения для совершения важных и крупных денежных операций, чем воспользуются интернет-функционалом. Многоканальность, то есть привлечение как можно большего числа клиентов посредством всех существующих платформ, показала свое несовершенство. В условиях роста объемов транзакционных операций заметно ухудшилась эффективность процессов, поскольку продолжали использоваться технологии, унаследованные от одноканальных традиционных предшественников. Экстренное внедрение каналов обслуживания увеличило объемы необходимых ИКТ-сценариев в отношении одной бизнес-операции, и все это происходило при характерных для большинства российских банков разрозненности информационных систем и децентрализованной ИКТ-архитектуры. И вместо того, чтобы сосредоточить внимание на новых инновационных каналах для новых продуктов и услуг, банкам приходилось бороться за снижение расходов и рационализацию работы отделений.

Будущее банкинга за синтезом дистанционных каналов обслуживания и классического банкинга в отделениях. Поэтому в настоящее время банки переходят от работы по принципу многоканальности к омниканальности. Отличие многоканальности от омниканальности в степени интегрированности каналов [Arıcan, 2008; Ramadan, 2016]. В омниканальном подходе в восприятии клиентов все каналы — не разные сервисы, а один⁷. Становится абсолютно прозрачной граница между офлайн-операциями в отделениях и онлайн — в удаленных каналах. Омниканальность представляет собой маркетинговую стратегию продвижения, задачей которой является объединить различные каналы, такие как веб-сайты, приложения, социальные сети, электронные купоны, рор-уп («всплывающие») магазины, в одно целое⁸. А такой новый формат взаимоотношений банка и розничных клиентов, поддерживаются ИКТ-проектами развития единой фронтальной системы банка.

Российские банки-лидеры в борьбе за клиента в последние годы наряду с внедрением омниканального подхода реализуют платформенную стратегию, в которой вокруг клиента создается особая экосистема, где в едином банковском приложении реализуются с помощью одного клика любые его потребности,

⁷ Goldhill J. (2015) The age of omnichannel banking. Transform. Режим доступа: <http://www.transformuk.com/wp-content/uploads/2015/03/Transform-UK-The-Age-of-Omnichannel-Banking-Report.pdf> (дата обращения: 20.01.2021).

⁸ Omni-channel banking. Global banking & finance review, 2015. Режим доступа: <http://www.globalbankingandfinance.com/omni-channel-banking/> (дата обращения: 20.01.2021).

которые могут возникнуть на протяжении дня или всего жизненного пути, все сценарии использования различных продуктов или услуг — от покупки продуктов и заказа такси до аренды недвижимости или получения образования. Это новый принцип LifeStyle Banking. На базе такой единой платформы одной компании интегрируются собственные и партнерские сервисы, тем самым предвосхищая потенциальные пользовательские запросы, улучшая опыт взаимодействия с банковскими предложениями, а в результате полностью привязывая своих клиентов к единому бренду. Банк через экосистему встраивается в цепочку добавленной стоимости во многих сегментах, а взамен партнеры получают доступ к данным о клиентах. Например, экосистема Сбера охватила сразу несколько вертикалей. Новые предложения этой компании строятся вокруг возможных клиентских потребностей вне привычных ее профильных сервисов. Если в 2019 г. в экосистему Сбера входило 20 разных компаний, то на сегодня число экосистемных проектов выросло до 48, включая образование («Деловая среда»), трудоустройство (Rabota.ru), телемедицину (совместно с DocDoc), интернет-торговлю (Яндекс.Маркет, маркетплейсы «Беру!» и Bringly), доставку еды (DeliveryClub совместно с Mail.Ru), недвижимость («ДомКлик») и др. Новую экосистемную парадигму внедряют также «Тинькофф», Банк ВТБ (ПАО), РСХБ, АО «Альфа-Банк». По стратегии экосистемных платформ банки начинают вести проекты в здравоохранении, образовании, ритейле и отчасти транспорте.

Технологическую основу банкинга составляет многокомпонентная платформа BaaS (Banking-as-a-Service, Банкинг как услуга), когда сложные банковские приложения существуют в виде веб-сервисов. Привязанность клиента к платформе возникает тогда, когда все сервисы системы интегрированы между собой, а вокруг создается экосистема решений платформы⁹.

С точки зрения ИКТ-архитектуры, это означает переход от «монолитных» независимых систем, каждая из которых обслуживает ограниченное число каналов, реализуя собственную бизнес-логику и набор сервисов, к единой архитектуре фронтальных приложений. Она отражает сервисную модель, обеспечивает оптимальный клиентский интерфейс с учетом особенностей канала, опирается на единый бизнес-узел всей сети. Основой экосистемы все же является платформа. При реализации омниканальности уже создается

единая бизнес-логика операций. Открытые интерфейсы и совместимость различных сервисов экосистемы обеспечивается через программные интерфейсы, сервисы идентификации, быстрого обмена данными и др.

Информационная система платформы реализуется как единая архитектура фронтальных приложений в системе с поддержкой возможности создавать переиспользуемые в разных каналах сервисы [Васильева и др., 2020]. Все бизнес-процессы, которые отличаются по характеру реализации в зависимости от канала, но реализуются в процессе выполнения конкретной бизнес-задачи имеют общее каналонезависимое API. Единый идентификатор ID и подписки — важные составляющие функционирования платформенного решения. Идентификаторы есть у многих флагманов экосистемного движения: «Яндекс.Паспорт» у «Яндекса», «Сбербанк ID» у Сбера, Mail ID у Mail.ru Group. Mail ID распространяется на сервисы: «Одноклассники», «ВКонтакте», почтовую службу Mail.Ru, службу доставки Delivery Club, такси Ситимобил и пр. ID клиента позволяет собирать и объединять все данные по клиентам. Полученная информация используется компаниями для продвижения собственных продуктов или в рекламных сервисах, а в целом позволяет повысить клиентскую вовлеченность в экосистему. Чтобы клиент увидел дополнительную ценность и начал использовать идентификаторы, создаются программы лояльности или подписки. В 2018 г. «Яндекс» запустил подписку «Плюс», в 2019 г. Mail.ru Group — Combo. Есть подписки на видеостриминг с бесплатной мобильной связью и безлимитным Интернетом и «Марвин Колонка» у МТС. Предложения «Тинькофф» основаны на повышенном кэшбэке за сервисы платформы компании, «Сбер» вовлекает клиентов в свою экосистему через скидки и бонусы «Спасибо».

Фокус в экосистемных проектах делается на партнерские связи, роста трафика и, конечно же — на технологии: уникальность сервисов, мессенджеры, искусственный интеллект. Яндекс работает над включением в функционал работу беспилотников. Все флагманы экосистемных платформ продвигают своих голосовых помощников. В 2018 г. появилась «Алиса» от Яндекс, в 2019 г. — «Олег» от Тинькофф, «Маруся» от Mail.ru Group, «Марвин» от МТС. А в 2020 г. Сбер получил контроль в Центре речевых технологий, а, значит, стоит ожидать новый сервис.

Сегодня можно утверждать, что российская практика развития банковской сферы имеет редчайшие примеры стратегического применения технологий. Если говорить о развитии цифровизации банков Сирии на послевоенный период,

⁹ Как российские компании строят экосистему. Режим доступа: <https://vc.ru/u/163530-nikolay-sedashov/105427-kak-rossiyskie-kompanii-stroyat-ekosistemy-chto-proishodit-i-chego-ozhidat> (дата обращения: 20.01.2021).

то следует не восстанавливать былое, а следовать современным тенденциям и смотреть на шаг вперед, как это делается банками-лидерами в России.

Заключение [Conclusion]

В настоящее время, несмотря на усилия сирийского правительства по обеспечению требований к электронным банковским услугам в сирийских банках, сирийские банки по-прежнему страдают от отсутствия реального электронного банковского бизнеса, что влияет на способность банков предоставлять основные услуги своим клиентам и увеличивает разрыв между ними и международными банками. Это происходит в результате кризиса, который Сирия переживает на протяжении многих лет, и который привел к сокращению привлечения иностранных инвестиций. А это, в свою очередь, привели к отставанию сирийского банковского бизнеса от мировых банков.

Во избежание ошибок и недостатков, которые были отмечены в исследовании, мы рекомендуем комплекс предложений, которые позволят улучшить качество электронных банковских услуг, а именно:

- развивать банковскую среду таким образом, чтобы она сыграла важную роль в восстановлении экономики страны;
- работать над тем, чтобы распространить культуру интернет-банкинга в обществе: повысить осведомленность клиентов, а также банковских работников о важности электронных банковских услуг;
- развивать инфраструктуру, от которой будут зависеть процесс предоставления новых услуг. Внедрение электронного банкинга во все виды деятельности банков, других организаций и граждан требует продолжения внедрения современных технологий в области связи, развития внутренних

и внешних сетей, разработки средств защиты и безопасности, в дополнение к обучению человеческих кадров в области культуры;

- чтобы сформировать банковскую сеть как электронный мост между банками и клиентами, важно отслеживать ежедневные изменения в инвестиционном секторе на местном и международном уровнях, отменить функциональную бюрократию и активировать принцип децентрализации в сирийских банках;
- также важно работать над внесением поправок в законы, постановления и законодательство, касающиеся электронного банкинга, в соответствии с международным законодательством и постановлениями;
- чтобы быть на одном уровне с мировыми банками, сирийским важно нужно не только преодолеть сложившийся разрыв, а внедрить в управление и обеспечение современные технологии. Это не только переход к электронному банкингу, а реализация цифровой омниканальной экосистемной стратегии развития. В этом случае могут быть даны следующие рекомендации: проактивное предоставление услуг через автоматическое сопоставление изменений в жизни клиента, отслеживание цифрового движения клиента для создания персональных предложений (customer sensing), усиление стратегии развития онлайн каналов обслуживания как приоритетных, измерение и мониторинг работы персонала, мотивация и вознаграждение, новые модели поведения и развитие корпоративной культуры, усиление цифрового бренда, применение распределенной модели с едиными сервисами.

Как следует из перечня рекомендаций, омниканальность клиентского сервиса на 360° – масштабный проект, в котором задействованы менеджмент, управление территориальных сервисов, информационно-коммуникационные технологии и маркетинг.

Список литературы

- Васильева Е.В., Солянов К.С., Коневцева Т.Д. (2020). Адаптивное хранилище данных как технологический базис экосистемы банка // *Финансы: теория и практика*. № 24 (3). С. 132–146.
- Скиннер К. (2014). *Цифровой банк. Как создать цифровой банк или статью им.* М.: Манн, Иванов и Фербер. 320 с.
- Alazzawi A., Altmimi L. (2015). Effect of information communication technology investment on the probability of Jordanian Bank // *European Journal of Business and Management*. No. 28 (7). Pp. 166–173.
- Arican A. (2008). *Multichannel marketing: metrics and methods for on and offline success*. NY: Wiley Publishing. 300 p.
- Foroughi B., Iranmanesh M., Hyun S.S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage

References

- Alazzawi A. and Altmimi L. (2015), “Effect of information communication technology investment on the probability of Jordanian Bank”, *European Journal of Business and Management*, no. 28 (7), pp. 166–173.
- Arican A. (2008), *Multichannel marketing: metrics and methods for on and offline success*, Wiley Publishing, New York, USA.
- Foroughi B., Iranmanesh M and Hyun S.S. (2019), “Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention”, *Journal of Enterprise Information Management*, no. 6 (32), pp. 212–220. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>.
- Housen A. and Aboud |M. (2012), “The reality of the use of e-payment techniques in Syrian banks: An analytical study”, *Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies. Economic and Legal Sciences Series*, no. 5 (34), pp. 339–357.

- intention // *Journal of Enterprise Information Management*. No. 6 (32). Pp. 212–220. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>.
- Housen A., Aboud M. (2012). The reality of the use of e-payment techniques in Syrian banks: an analytical study // *Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies. Economic and Legal Sciences Series*. No. 5 (34). Pp. 339–357.
- Karpuzcu T. (2011). Impact of e-services on customer satisfaction. GmbH: LAP Lambert Academic Publishing. 124 p.
- Liang C.-C., Pei-Ching W. (2015) Internet-banking customer analysis based on perceptions of service quality in Taiwan // *Total Quality Management and Business Excellence*. № 5 (26). Pp. 550–568.
- Malhotra J.S. (2014). *Multi-channel Optical Communication*. Saarbrücken: Scholars' Press. 220 p.
- Püschel, J., Afonso Mazzon, J., Mauro C. Hernandez, J. (2010). Mobile banking: proposition of an integrated adoption intention framework // *International Journal of Bank Marketing*. No. 28 (5). Pp. 389–409. <https://doi.org/10.1108/02652321011064908>.
- Ramadan S. (2016). *Omnichannel marketing: the roadmap to create and implement omnichannel strategy for your business*. CA: Trader University, California, USA. 66 p.
- Rouleta M. (2019). *The strategy for qualifying syrian public banking institutions* // Thesis submitted for a PhD in Economic Sciences. Damascus: Damascus University. Pp. 149–157.
- Seraj A. (2017). *The Impact of the global agreement on the liberalization of services on the competitiveness of the Syrian banking sector*, Ph.D. Thesis. Damascus: Damascus University. Faculty of Economics. 41 p.
- Shaikh A., Karjaluoto H. (2015). Mobile banking adoption: a literature review // *Telematics and Informatics*. No. 32 (1). Pp. 129–142.
- Statistical Digest (2019). *Head of financial statements*. Damascus: Central Statistical Office. 411 p.
- Steve C., Mahmood S. (2009). *E-banking management: issues, solutions and strategies*. UK: Lancashire business school, university of central Lancashire. 117 p.
- Tala O. (2018). A study of the reality of the Syrian Real Estate Bank (Field Study) // *Tishreen University Journal of Economic Sciences*. Vol. 39. Pp. 123–135.
- Talal S., Fatter S. (2011). Study of the reality of the Syrian Real Estate Bank (Field Study) // *Tishreen University Journal of Economic Sciences*. No. 5 (33). Pp. 175–189.
- Karpuzcu T. (2011), *Impact of e-services on customer satisfaction*, LAP Lambert Academic, Publishing, GmbH, Germany.
- Liang C.-C. and Pei-Ching W. (2015), “Internet-banking customer analysis based on perceptions of service quality in Taiwan”, *Total Quality Management and Business Excellence*, no. 5 (26), pp. 550–568.
- Malhotra J.S. (2014), *Multi-channel optical communication*, Scholars' Press, Saarbrücken, Germany.
- Püschel J., Afonso Mazzon J. and Mauro C. Hernandez J. (2010), “Mobile banking: proposition of an integrated adoption intention framework”, *International Journal of Bank Marketing*, vol. 28, no. 5, pp. 389–409. <https://doi.org/10.1108/02652321011064908>.
- Ramadan S. (2016), *Omnichannel marketing: The roadmap to create and implement Omnichannel strategy for your business*, Trader University, California, USA.
- Rouleta M. (2019), *The strategy for qualifying Syrian public banking institutions*, Thesis Submitted for a PhD in Economic Sciences. Damascus University Damascus, Syria.
- Seraj A. (2017), *The impact of the global agreement on the liberalization of services on the competitiveness of the Syrian banking sector*, Ph.D. Thesis, Damascus University, Faculty of Economics, Damascus, Syria.
- Shaikh A. and Karjaluoto H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review, *Telematics and Informatics*, no. 32 (1), pp. 129–142.
- Skinner K. (2014), *Digital Bank. How to create or become a digital bank*, Mann, Ivanov and Ferber, Moscow, Russia. (In Russian).
- Statistical Digest (2019), *Head of Financial Statements*, Central Statistical Office, Damascus, Syria.
- Steve C. and Mahmood S. (2009), *E-banking management: Issues, solutions and strategies*, Lancashire Business School, University of Central Lancashire, UK.
- Tala O. (2018), “A study of the reality of the Syrian Real Estate Bank (Field Study)”, *Tishreen University Journal of Economic Sciences*, vol. 39, pp. 123–135.
- Talal S. and Fatter S. (2011), “Study of the reality of the Syrian Real Estate Bank (Field Study)”, *Tishreen University Journal of Economic Sciences*, no. 5 (33), pp. 175–189.
- Vasilieva E.V., Solyanov K.S. and Konevtseva T.D. (2020), “Adaptive data warehouse as a technological basis of the bank ecosystem”, *Finance: Theory and Practice*, no. 24 (3), pp. 132–146. (In Russian).

Translation of front references

- ¹ Official website of the Central Bank of Syria. Available at: www.banquecentrale.gov.sy (accessed 20.01.2021)
- ^{2,3} Ibid.
- ⁴ Federal Financial Institutions Examination Council (2003), *E-banking Booklet. IT Examination Handbook*. Available at: <https://www.ffiec.gov> (accessed 20.01.2021).
- ⁵ Portal ebank. Available at: <https://ebank.reb-sy.com/ebank/Public/Home/Index/Aboutus> (accessed 20.01.2021).
- ⁶ Portal ebank. Available at: <https://ebank.reb-sy.com/ebank/Public/Home/Index/Aboutus> (accessed 20.01.2021).
- ⁷ Goldhill J. (2015), *The age of omnichannel banking. Transform*. Available at: <http://www.transformuk.com/wp-content/uploads/2015/03/Transform-UK-The-Age-of-Omnichannel-Banking-Report.pdf> (accessed 20.01.2021).
- ⁸ Omni-channel banking, *Global Banking & Finance Review*, 2015. Available at: <http://www.globalbankingandfinance.com/omni-channel-banking/> (accessed 20.01.2021).
- ⁹ How Russian companies build an ecosystem. Available at: <https://vc.ru /u/163530-nikolay-sedashov/105427-kak-rossiyskie-kompanii-stroyat-ekosistemy-chto-proishodit-i-chego-ozhidat> (accessed 20.01.2021).