

На правах рукописи

ДО ТХИ КУЕН

**ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ВО ВЬЕТНАМЕ: ТЕНДЕНЦИИ И
НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ**

Специальность 5.2.4. Финансы

АВТОРЕФЕРАТ

Диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва – 2024

Диссертация выполнена на кафедре национальной экономики экономического факультета ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (РУДН).

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Голодова Жанна Гавриловна,
профессор кафедры национальной экономики
экономического факультета РУДН

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Криворучко Светлана Витальевна,
профессор кафедры банковского дела и
монетарного регулирования ФГБОУ ВО
«Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации»

доктор экономических наук, профессор
Панова Галина Сергеевна,
профессор кафедры международных финансов
ФГАОУ ВО «Московский государственный
институт международных отношений
(университет) Министерства иностранных дел
Российской Федерации» (МГИМО МИД России)

доктор экономических наук, профессор
Хоминич Ирина Петровна,
профессор кафедры мировых финансовых
рынков и Финтеха ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет имени Г.В.
Плеханова»

Защита состоится «23» октября 2024 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета ПДС 0600.003 при РУДН по адресу: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6, Зал Ученого совета.

С диссертацией можно ознакомиться в Учебно-научном информационном библиотечном центре РУДН по адресу: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6.

Электронная версия автореферата и объявление о защите диссертации размещены на официальном сайте РУДН: <https://www.rudn.ru/science/dissovet> и отправлены для размещения на официальном сайте ВАК при Министерстве науки и высшего образования РФ по адресу: <https://vak.minobrnauki.gov.ru/>.

Автореферат разослан «21» сентября 2024 г.

Ученый секретарь диссертационного
совета ПДС 0600.003

Ж.Г. Голодова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Цифровая трансформация стала неизбежной тенденцией во многих сферах социально-экономической жизни, в т.ч. в банковском секторе. Компании финансовых технологий (Финтех) изменили рынок с появлением технологии блокчейн и криптовалюты. Во время и после пандемии COVID-19 цифровая трансформация стала привычной концепцией и неизбежной тенденцией выживания и развития, особенно в сфере безналичных платежей. Согласно опросу McKinsey, проведенному среди 2260 предприятий Юго-Восточной Азии и Индии (2022 г.), в ближайшие три года около 70% предприятий планируют перейти на цифровые платформы продаж¹. Ожидается, что благодаря этому сдвигу к 2025 г. доля доходов от цифровых платформ бизнеса в Юго-Восточной Азии будет составлять около 69%, а доля доходов от традиционных каналов снизится до 31%.

Банковский сектор Вьетнама объявлен правительством одной из восьми областей, которым необходимо уделить приоритетное внимание при цифровой трансформации, поскольку банки являются основой экономики, а быстрая их цифровая трансформация будет способствовать быстрой цифровой трансформации во всей стране, создавая условия для эффективного выполнения основных задач и решений, изложенных в Стратегии социально-экономического развития Вьетнама на 2021-2030 гг.: «появление возможностей и использование данных для создания новых ценностей для быстрого и устойчивого развития, основанного главным образом на науке и технике, инновациях и цифровой трансформации»².

В процессе реализации стратегии Вьетнам, в котором в 2021 г. доля Интернет-пользователей составляла 70,3% от общей численности населения и который по этому показателю занимал 12-е место в мире и 6-е место из 35 стран Азии, считается страной с большим потенциалом цифровой банковской трансформации³, а на начало 2024 г. уровень проникновения Интернета превысил 79%⁴. Это хорошая предпосылка для модернизации системы банковских услуг во Вьетнаме, создания прорыва на финансовом и денежном рынке посредством цифровой трансформации финансовых технологий и услуг.

И хотя многие банки Вьетнама добились определенных успехов в сфере цифрового банкинга и внедрили цифровизацию бизнес-процессов, они лишь частично удовлетворяют потребности клиентов, а некоторая часть – в цифровой трансформации. В настоящее время во Вьетнаме нет банков, которые, как считается, осуществили комплексную цифровую трансформацию. Применение

¹ E-commerce is entering a new phase in Southeast Asia. Are logistics players prepared? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/e-commerce-is-entering-a-new-phase-in-southeast-asia-are-logistics-players-prepared>.

² Further Fostering digital transformation in banking industry [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vccinews.com/news/49517/further-fostering-digital-transformation-in-banking-industry.html>.

³ Thông tấn xã Việt Nam [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://baotintuc.vn/kinh-te/huong-den-muc-tieu-85-nguoi-truong-thanh-co-dien-thoai-thong-minh-20220417160212797.htm#?>

⁴ Báo cáo Digital Việt Nam 2024 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-vietnam>.

и цифровая трансформация финансовых технологий – это возможность для банков совершить новые прорывы, но также и задача для каждого банка осуществить существенные изменения в технологиях, привлечь клиентов, укрепить свою собственную позицию. Поэтому для адаптации к процессу модернизации системы банковских услуг во Вьетнаме на основе цифровой трансформации финансовых технологий необходимо определить механизм цифровой трансформации банковских услуг и построить модель стратегического развития цифрового банкинга, и в то же время обеспечить решения по улучшению обслуживания клиентов в банковской сфере путем оценки факторов, влияющих на необходимость использования цифровых финансовых технологий.

Степень разработанности темы исследования. Основополагающей теоретической и методологической базой данного диссертационного исследования послужили труды специалистов в области финансов (в частности, цифровой трансформации финансовых технологий в банковской системе), элементов трансформации системы банковского обслуживания и повышения качества обслуживания клиентов на основе цифровых технологий.

Исследованиями вопросов теоретической и практической разработки цифровой трансформации в различных отраслях и сферах экономики занимаются такие зарубежные ученые, как С. Мэтт, П.К. Озили, Д. Террар, Б. Фрэнсис, М. Хенсманс, К. Швертнер и др., а также российские – А. И. Алтухов, А.Н. Анищенко, В.А. Вайпан, М.Н. Дудин, В.М. Кульков, П.Ю. Михайлова, Е.Н. Нартова, Л.С. Ревенко, Н.С. Ревенко, А.Н. Спартак, У.Я. Старостина и др.

Значительный вклад в исследования финансов и трансформации финансовых технологий в банковском секторе вносят такие российские ученые, как Н.Е. Бровкина, В.А. Бывшев, Ю.И. Грибанов, Е.А. Исаева, В.А. Карпинская, В.Ю. Катасонов, Г.Б. Клейнер, С.В. Криворучко, М.В. Леонов, Г.С. Панова, А.К. Попов, Н.В. Репин, И.В. Рожков, М.А. Рыбачук, В.Д. Смирнов, С.А. Толкачев, И.Б. Туруев, И.Д. Удалов, И.П. Хоминич, Г.И. Хотинская, Л.И. Черникова, А.А. Шатров, Е.О. Шашкина, а также зарубежные исследователи И. Анагостопулос, Д. Арнер, Р. Бакли, Дж. Барберис, Р.И. Маккиннон, Р.Е. Лукас, М.Дж. Ньето, К.Дж. Тербер, И. Эрнандо и др. Методы моделирования решений по использованию цифровых финансовых технологий и оценки уровня их развития в банковской деятельности исследованы М.В. Азжеуровой, К.В. Алениной, Е.С. Зеленовой, Е.Е. Ковтуновой, В.В. Пшеничниковым, Г.А. Слепушенко, В.А. Черкасовой, А.В. Щеголевым, А.В. Якушиной.

Отдельные аспекты исследования проблем развития цифрового банкинга во Вьетнаме представлены в работах таких ученых как И.Т. Дэн, К.Т. Ле, Т.А. Нгуен, Т.Л. Фам.

Анализ работ различных авторов по данным областям показал, что основное внимание исследователей сосредоточено на определенных аспектах, таких как применение цифровой трансформации для развития услуг банков, а также рассмотрение тенденций развития банковской системы в условиях цифровизации. Однако поиск общих методов оценки факторов, влияющих на

решения клиентов об использовании цифровых финансовых технологий при осуществлении платежей, определение модели стратегии цифрового банкинга, а также определение механизма трансформации финансовых технологий в банковской сфере, в т.ч. во Вьетнаме, как правило, не являются областью исследований и анализа. Данный факт послужил основой выбора темы диссертационного исследования, постановки цели, определения задач исследования, а также формирования общей структуры данной работы.

Объектом исследования являются банковские услуги и процесс их цифровой трансформации в условиях перехода от классического банкинга к экосистемному (на примере банковского сектора Вьетнама).

Предмет исследования – экономические отношения, возникающие в процессе модернизации банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий.

Область исследования соответствует требованиям следующих пунктов Паспорта специальностей ВАК РФ по специальности 5.2.4. Финансы: п. 4. Банки и банковская деятельность. Банковская система; п. 34. Новые технологии в финансовом секторе, их влияние на состояние рынков финансовых услуг. Цифровые финансовые технологии (финтех). Цифровые финансовые активы.

Цель и задачи исследования. Цель исследования – обосновать теоретические, методические и практические рекомендации по совершенствованию банковского обслуживания во Вьетнаме на основе цифровой трансформации финансовых технологий. Заданная цель определила необходимость постановки и решения следующих **задач**:

- раскрыть походы к определению сущности «цифровая трансформация банковского сектора» и ее роли в повышении доступности и качества обслуживания клиентов банков в процессе их адаптации к условиям цифровой экономики и цифровой трансформации банковского сектора;

- выявить тенденции развития банковского сектора Вьетнама в условиях внедрения цифровых финансовых технологий;

- определить и оценить факторы, влияющие на возможности использования услуг цифровых финансовых технологий при платежах клиентов в банках Вьетнама;

- предложить модель стратегического развития цифрового банкинга для внедрения электронных банковских продуктов и услуг во Вьетнаме;

- разработать механизм трансформации классического банкинга в экосистемный в целях совершенствования обслуживания клиентов банков и рекомендации по развитию цифровизации банковского сектора Вьетнама.

Научная новизна исследования состоит в разработке теоретических подходов и практических рекомендаций по развитию финансовых технологий при оказании банковских услуг во Вьетнаме. Ключевые результаты исследования, составляющие его научную новизну, заключаются в развитии теории цифровизации банковского сектора, которую предлагается комплексно рассматривать с экономической, социальной, философской и правовой точек

зрения; раскрытии тенденций развития вьетнамского банковского сектора и уровня его цифровизации; оценке факторов, влияющих на решения клиентов об использовании цифровых финансовых технологий при осуществлении платежей; построении модели стратегического развития цифрового банкинга и выявлении направлений его развития во Вьетнаме; обосновании преимуществ механизма цифровой трансформации финансовых технологий в условиях перехода от классического банкинга к экосистемному, позволяющему обеспечить прозрачность и безопасность банковских операций и способствующему увеличению доли безналичных расчетов во Вьетнаме.

Теоретическая значимость полученных результатов заключается в развитии существующих научных подходов к цифровой трансформации финансовых технологий. Предложена модель стратегического развития цифрового банкинга, особенностью которой является интеграция программного обеспечения CRM-систем («управление взаимоотношениями с клиентами») и программного обеспечения для управления финансами во внутренних операциях банка. Разработан и апробирован подход к оценке поведения клиентов при принятии ими решения об использовании цифровых финансовых технологий при осуществлении платежей.

Практическая значимость исследования обусловлена предложенной автором практико-ориентированной пошаговой моделью цифровой трансформации финансовых технологий в банковском секторе для улучшения возможности принятия клиентами решения об использовании услуг цифровых финансовых технологий в банковской сфере при осуществлении платежей. Модели, механизмы цифровой трансформации и рекомендации, изложенные в диссертации, могут применяться банками в процессе совершенствования и разработки стратегий цифрового банкинга, внедрения инновационных процессов обслуживания и улучшения обслуживания клиентов.

Методология и методы исследования. Теоретико-методологической базой исследования послужили труды зарубежных и российских специалистов в области финансов (особенно применения цифровой трансформации финансовых технологий в системе банковского обслуживания), стратегического менеджмента в цифровом банкинге. В соответствии с поставленной целью и задачами, использованы общие и специальные методы научного познания: экспериментальные методы исследования (наблюдение, сбор, статистический анализ, сравнительный анализ и анализ данных), синтез и моделирование, факторный анализ, корреляционно-регрессионный анализ, метод экстраполяции, метод опроса.

Информационно-эмпирической базой исследования послужили статистические данные исследований Всемирного банка, данные Росстата и органов государственной статистики и банковских регуляторов стран Азиатского региона; годовые отчеты коммерческих банков Вьетнама и других стран региона, публикации и монографии российских и зарубежных ученых, периодические издания в области финансов, а также результаты авторских

расчетов и сведения, полученные в ходе проведения онлайн-опроса представителей коммерческих банков Вьетнама и выборочных интервью.

Основные научные результаты, выносимые на защиту и содержащие элементы научной новизны:

1. Раскрыты походы к определению понятия «цифровая трансформация банковского сектора» и ее роли в повышении доступности и качества обслуживания банками в процессе их адаптации к условиям цифровой экономики и цифровой трансформации банковского сектора, включая условия и факторы трансформации системы банковских услуг. Автор предлагает трактовку цифровой трансформации банковского сектора, определяемой как комплексный и непрерывный процесс интеграции программного обеспечения цифровых технологий и инновационных стратегий, кардинально изменяющий методы работы банков (от подхода к клиентам до внутренних операций), в целях повышения удовлетворенности клиентов в банковских услугах и повышения операционной эффективности банков, совершенствующих бизнес-модели и механизм управления рисками и обеспечивающих сохранность и безопасность средств и информации клиентов, учитывающую в качестве цели не только повышение операционной эффективности, но и обеспечение сохранности и защищенности средств и информации клиентов. В дополнение к существующим характеристикам цифровой трансформации в банковском секторе (применение новых технологий, трансформация бизнес-модели, стратегии и культуры банковского бизнеса) предлагаем добавить такие как: 1) появление новых организационных форм банкинга, в т.ч. Интернет-банков и необанков; 2) появление новых форм Финтех-сервисов общения с клиентами, в т.ч. на основе сетевого обслуживания; 3) изменение позиционирования самого банка. Предложена модель ключевых составляющих цифровой трансформации в банковском секторе, охватывающая такие аспекты как ценность (для экономики, поставщиков и потребителей услуг); бизнес-модель (переход от традиционных каналов продаж к многоканальным, используя внутренние и международные платформы); 3) управленческий потенциал. Сам процесс цифровизации банковского сектора считаем целесообразным рассматривать не только с экономической, но и с социальной, философской и правовой точек зрения.

2. Выявлены основные тенденции развития банковского сектора Вьетнама в условиях внедрения цифровых финансовых технологий (сокращение количества банков за счет их консолидации, сохранение высокой доли капитала государства и иностранных банков, опережающий рост активов по сравнению с капиталом, увеличение уровня концентрации, снижение уровня достаточности капитала и др.), а также раскрыты предпосылки и результаты применения цифровых технологий, позволяющих повысить операционную эффективность банков: искусственного интеллекта (ИИ), чат-ботов с искусственным интеллектом и виртуальными помощниками; службы поддержки голосовых транзакций (рост инвестиций в финансовые технологии, совершенствование законодательства, рост количества поставщиков Финтех-

услуг, увеличение количества пользователей сети Интернет и мобильных устройств, повышение платежеспособности населения и проч.).

3. На основе онлайн-опроса 264 вьетнамских жителей с помощью корреляционно-регрессионного анализа выявлены наиболее значимые факторы, влияющие на решение клиентов использовать цифровые финансовые технологии при осуществлении платежей, – безопасность пользования услугами и полезность цифровых финансовых технологий и услуг (всего учитывалось 22 показателя). Исходя из этого, автором предложен ряд рекомендаций по улучшению восприятия цифровых финансовых технологий при осуществлении платежей и улучшению обслуживания индивидуальных клиентов в банковской сфере на основе цифровых технологий.

4. В диссертации на основе анализа тенденций формирования и развития механизма регулирования цифрового банкинга во Вьетнаме предложена модель его стратегического развития. Ориентированная на повышение эффективности, расширение ассортимента предлагаемых услуг и улучшение качества обслуживания клиентов модель стратегического развития цифрового банкинга во Вьетнаме должна включать в себя четыре основных аспекта, такие как: финансовая перспектива; перспектива клиента; внутренний процесс; перспектива обучения и роста. Модель стратегического развития цифрового банкинга, применяемая во Вьетнаме, отличается от известных моделей интеграцией программного обеспечения CRM-системы и программного обеспечения для управления финансами во внутренних операциях банка, позволяющей банкам легко собирать и анализировать данные о клиентах и оптимизировать процесс их обслуживания, используя историю их активности для рекомендаций наиболее подходящих продуктов и услуг. Благодаря таким персонализированным услугам и программному обеспечению цифровые банки автоматизируют финансовые процессы, а с помощью конкретной и регулярно обновляемой информации создают новые продукты и услуги, принимают более эффективные бизнес-решения. Интеграция технологического программного обеспечения в банковские операции помогает цифровым банкам оптимизировать бизнес-процессы, повысить операционную эффективность и сократить ручной труд персонала.

5. Разработан механизм трансформации классического банкинга в экосистемный в целях совершенствования обслуживания клиентов банков, отличающийся наличием конкретных этапов цифровой трансформации банковского сектора, интеграцией банков и Финтех-компаний, позволяющий облегчить клиентам доступ к банковским услугам, расширить долю цифровых услуг на рынке, повысить эффективность деятельности банков, Финтех-компаний и связанных с ними компаний. Предложена модель экосистемы вьетнамского банка. На основе исследования процессов цифровой трансформации банковского сектора, в т.ч. в крупных азиатских странах, разработаны рекомендации по развитию цифровизации банковского сектора Вьетнама.

Степень достоверности, апробация и внедрение результатов

исследования. Научные результаты диссертационного исследования получены на основе глубокого изучения исследуемой проблемы и подтверждены результатами анализа достоверных теоретических источников, а также результатами обработки данных опроса представителей коммерческих банков Вьетнама. Исследование базируется на корректных методах анализа конкретных данных, в частности, на построении модели линейной регрессии.

Основные положения диссертации прошли научно-практическую апробацию и получили положительную оценку на международных и российских конференциях: VII и XI Международных научно-практических конференциях «Правовая защита, экономика и управление интеллектуальной собственностью» (Москва, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2019 г., 2021 г.); VII Международной научно-практической конференции «Управленческие науки в современном мире» (Москва, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2019 г.); Международной научно-практической конференции «Операционный и проектный менеджмент: Стратегии и тенденции» (Москва, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2020 г.); V Всероссийской межвузовской научно-практической конференции «Формирование российской системы маркетинга в условиях модернизации экономики» (Москва, Академия труда и социальных отношений, 2020 г.) и др.

Полученные научные результаты подтверждены внедрением основных выводов и положений диссертационного исследования в практическую деятельность двух коммерческих банков Вьетнама – «Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank (SHB)» и «Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development», в которых были применены практические рекомендации автора по реализации модели стратегического развития цифрового банкинга на основе его действующего регулирования, а также рекомендуемые методы улучшения обслуживания клиентов. Материалы исследования используются Центром научных исследований и трансфера технологий (Вьетнам), а также в образовательном процессе Университета информационных и коммуникационных технологий – Университета Тхай Нгуен (Вьетнам) при преподавании курсов «Корпоративные финансы», «Коммерческое банковское дело».

Апробация и внедрение результатов исследования подтверждены соответствующими документами.

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 10 работ объемом 4,7 п.л. (доля автора 3,5 п.л.), в том числе 2 работы объемом 1,35 п.л. (доля автора 0,68 п.л.) опубликованы в научных изданиях, входящих в Перечень ВАК / Перечень РУДН, 1 статья объемом 0,7 п.л. (доля автора 0,4 п.л.) опубликована в научном издании реферативной базы Scopus.

Структура и объем диссертации обусловлены целью, поставленными задачами и логикой исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 230 наименований и 7 приложений. Текст диссертации изложен на 195 страницах, содержит 15 таблиц и 26 рисунков.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

1. Раскрыты походы к определению понятия «цифровая трансформация банковского сектора» и ее роли в повышении доступности и качества обслуживания банками в процессе их адаптации к условиям цифровой экономики и цифровой трансформации банковского сектора, включая условия и факторы трансформации системы банковских услуг.

В научной литературе существует большое количество трактовок понятия «цифровая трансформация банковского сектора», которая, как правило, рассматривается с точки зрения нескольких аспектов:

- применение технологий для создания новых бизнес-моделей, процессов, программного обеспечения и систем, приносящих больший доход, конкурентное преимущество и эффективность банков (К. Швертнер)⁵;
- уникальный союз финансовых услуг и информационных технологий (Д. Арнер, Дж. Барберис и Р. Бакли)⁶;
- сложная проблема, которая протекает в рамках изменения в создании стоимости, структурных изменений и использования банками технологий и финансовых аспектов (С. Мэтт)⁷;
- изменение культуры, организации и деловых операций банков посредством технологий (В. Луговский)⁸.

В диссертации предлагается учитывать и другие аспекты, такие как 1) появление новых организационных форм банкинга, в т.ч. Интернет-банков и небанков; 2) появление новых форм Финтех-сервисов общения с клиентами, в т.ч. на основе сетевого обслуживания; 3) изменение позиционирования самого банка. Автор предлагает трактовку цифровой трансформации банковского сектора, определяемой как комплексный и непрерывный процесс интеграции программного обеспечения цифровых технологий и инновационных стратегий, кардинально изменяющий методы работы банков (от подхода к клиентам до внутренних операций), в целях повышения удовлетворенности клиентов в банковских услугах и повышения операционной эффективности банков, совершенствующих бизнес-модели и механизм управления рисками и обеспечивающих сохранность и безопасность средств и информации клиентов, учитывающую в качестве цели не только повышение операционной эффективности, но и обеспечение сохранности и защищенности средств и информации клиентов. Характеризуя процесс цифровизации банковского сектора, исследователями делается акцент на возможности сокращения

⁵ Schwertner K. Digital transformation of business / K. Schwertner // Trakia Journal of Sciences. – 2017. – No 15 (1). – Pp. 388-393.

⁶ Arner D. The evolution of fintech: a new post-crisis paradigm? / D. Arner, J. Barberis, R. Buckley [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.researchgate.net/publication/313365410_The_Evolution_of_Fintech_A_New_Post-Crisis_Paradigm.

⁷ Matt C. Digital Transformation Strategies / C. Matt, T. Hess, A. Benlian // Business and Information Systems Engineering – 2015. – No 57. – Pp. 339–343.

⁸ Lugovsky V. Digital transformation in banking: How to make the change / V. Lugovsky [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/12/29/digital-transformation-in-banking-how-to-make-the-change/?sh=76837f556999>.

операционных расходов, увеличения процентного и комиссионного дохода и прибыли, расширения клиентской базы и повышения конкурентоспособности и, как следствие, роста стоимости банка, т.е. на экономической значимости процесса. Нами предлагается рассматривать и другие аспекты:

- социальный аспект, поскольку речь идет о повышении качества жизни населения (возможность комплексного использования разнообразного перечня продуктов и услуг круглосуточно в любой точке, экономия времени на их получение);
- философский аспект, связанный с развитием общества благодаря трансформации коммуникационных процессов, а также повышением роли финансовых отношений в обществе;
- правовой аспект, обусловленный расширением государственного регулирования финансов, необходимостью обеспечения защиты и безопасности передачи данных и совершения операций, юридического закрепления новых терминов и технических норм, определения ответственности за правонарушения в этой сфере.

Модель ключевых составляющих цифровой трансформации должна охватывать такие аспекты как 1) ценность (для экономики, поставщиков и потребителей услуг); 2) бизнес-модель (переход от традиционных каналов продаж к многоканальным продажам, используя внутренние и международные платформы); 3) управленческий потенциал. В качестве этапов цифровой трансформации бизнеса выделены: первый этап «Формирование цифровых технологий», второй – «Становление цифровым», третий – «Быть цифровым».

2. Выявлены тенденции развития банковского сектора Вьетнама в условиях внедрения цифровых финансовых технологий.

Вьетнамская банковская система является двухуровневой и состоит из Государственного банка Вьетнама (SBV) в качестве центрального банка, четырех специализированных государственных коммерческих банков (SOCB) и акционерных банков. Активное развитие банковского сектора наблюдается с 2005 г., когда после проведенных реформ происходила его консолидация (табл. 1). При этом в капитале банковского сектора сохраняется высокая доля государства и иностранных банков (21,8% и 16,3% соответственно). В качестве основных тенденций развития банковского сектора Вьетнама можно выделить более высокие темпы роста активов по сравнению с темпами роста капитала, снижение в 2010-2022 гг. уровня достаточности капитала банков с 10,0 до 9,2% и его несоответствие требованиям Базеля-III (в 2023 г. этот показатель составил 12,21%). Соотношение между объемами кредитов и депозитов составило в 2023 г. 83,3%, что свидетельствует о необходимости активизации работы по увеличению депозитной базы.

В последние годы вьетнамские органы управления очень активно занимались разработкой и внедрением нормативно-правовой базы, созданием правовой основы для процесса оцифровки банковских продуктов и услуг. Большинство вьетнамских банков применяют технические решения и новые технологии, такие как облачные вычисления, анализ данных, большие данные,

автоматизация процессов с использованием роботов и ИИ, машинное обучение, блокчейн, распознавание и идентификация клиентов с помощью процедур «знай своего клиента» (еKYC) в операционной деятельности, а также в предоставлении продуктов и услуг для повышения операционной эффективности и улучшения качества обслуживания клиентов. Среди них технологии обработки данных, ИИ и др. наиболее широко применяются банками и в полной мере учитывают поведенческий анализ и потребности клиентов, способствуя оптимизации и персонализации поставок банковских продуктов и услуг. За период 2021-2023 гг. количество транзакций Финтеха увеличилось в 4,5 раза (до 2489 млн транзакций).

Таблица 1 – Динамика показателей развития банковского сектора Вьетнама в 2000-2023 гг.

Показатели / Годы	2000	2005	2010	2015	2020	2023
Количество банков	53	46	42	35	49	48
Количество банков с иностранным участием	0	5	5	9	9	9
Активы банковского сектора к ВВП, %	37,13	68,22	124,15	128,04	162,76	136,18
Кредиты банковского сектора к ВВП, %	35,26	60,47	90,35	90,4	116,66	133,0
Депозиты физлиц банковского сектора к ВВП, %	8,78	12,13	13,31	16,43	24,8	23,34

Источник: Составлено автором по данным World Bank <https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=global-financial-development>; <https://vietnews.ru/economy/centralnyj-bank-nazval-14-vazhnejshih-bankov-vietnama-v-2024-godu#:~:text=По%20состоянию%20на%20конец%202023,банка%20и%20один%20кооперативный%20банк>.

Наличие цифровых продуктов и услуг, которые коммерческие банки предоставляют клиентам, создает им конкурентное преимущество на рынке, что стимулирует банки активнее внедрять цифровые технологии (табл. 2). По итогам 2023 г. 92% вьетнамских банков внедрили платформы, оснащенные такими функциями как идентификация, онлайн-открытие счетов, регистрация для электронных банковских услуг и проведение финансовых транзакций посредством биометрии. При этом цифровая трансформация банковского сектора Вьетнама осуществляется под воздействием разных факторов. Позитивное воздействие оказывают такие факторы как рост поставщиков продуктов цифровых финансовых технологий (за 2017-2022 гг. на 87%), числа клиентов, использующих цифровые финансовые технологии (в 2,2 раза), числа клиентов, использующих мобильные устройства (в 6,0 раз); поддержка государства в виде снижения ставки налога на прибыль (с 20 до 10%) на срок до 15 лет; совершенствование нормативной базы; активное финансирование Финтеха (35,3 млн долл. в 2023 г.); участие иностранных компаний в развитии Финтеха (Resolution Ventures, Blauwpark Partners, KVision и т.д.) и др.⁹

В свою очередь на количество клиентов, использующих цифровые финансовые технологии во Вьетнаме (Y), позитивно влияют такие факторы как: доля городского населения (X1, рост за период 2015-2022 гг. с 33,5 до 38,1%);

⁹ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-vietnam>; <https://shizune.co/investors/fintech-investors-vietnam>; <https://marketreport.io/fintech-vietnam-report>; <https://w.tracxn.com/report-releases/vietnam-fintech-annual-report-2023>.

доля грамотного населения старше 15 лет (X_2 , рост за период 2015-2022 гг. с 94,9 до 96,1%), среднемесячная зарплата (X_4 , рост за период 2015-2022 гг. с 104 до 279 долл.), тогда как разрыв в доходах городского и сельского населения (X_3), несмотря на сокращение показателя за период 2015-2022 гг. с 1,88 до 1,54, оказывает негативное воздействие. Уравнение регрессии, оценивающее факторы, имеет вид:

$$Y = -1009,76 + 3,62X_1 + 9,76X_2 - 22,15X_3 + 0,21X_4.$$

Уровень значимости $R\text{-squared} = 0,9891$, означающий, что 98,91% изменений числа клиентов, использующих цифровые финансовые технологии во Вьетнаме, объясняются выбранными независимыми переменными. Модель влияющих факторов имеет высокую пригодность, т.к. все независимые переменные статистически значимы (значение $p < 0,05$).

Таблица 2 – Использование цифровых технологий крупнейшими вьетнамскими коммерческими банками в 2023 г.

Приложения	BIDV Bank	VietinBank	Vietcombank	Agribank	TPBank	VIB
Услуги автоматизации	+	+	+	+	+	+
Проверка информации о клиентах через e-KYC	+	+	+	+	+	+
Приложение мобильного банкинга нового поколения	+	+	+	+	+	+
Новый сайт Портала с удобным пользовательским интерфейсом	+	–	+	–	+	+
Чат-бот / виртуальный помощник	+	+	+	–	+	–
Интерфейс прикладной программы (API)	+ BIDV Pay Gate	+ Платформа iConnect	–	–	–	–

Источник: Составлено автором по данным <https://marketreport.io/fintech-vietnam-report>.

В то же время имеет место неравномерность структуры предоставляемых Финтех-услуг (преобладание электронных платежей, однорангового кредитования и краудфандинга); замедление притока инвестиций; слабая осведомленность населения о возможностях Финтех-услуг (47% респондентов знали о цифровом кредитовании, 39% – о цифровой валюте); преобладание сельского населения (61,9%), доля которого на рынке мобильного банкинга незначительна; отсутствие необходимой законодательной базы в части регулирования электронных транзакций и подписей электронных документов, электронной идентификации и аутентификации клиентов, а также обмена данными о клиентах и обеспечения их конфиденциальности; наличие случаев мошенничества и незаконной деятельности на рынке финансовых технологий.

3. На основе онлайн-опроса 264 вьетнамских жителей с помощью корреляционно-регрессионного анализа выявлены наиболее значимые факторы, влияющие на решение клиентов использовать цифровые финансовые технологии при осуществлении платежей.

Для оценки поведения клиентов на предмет использования цифровых финансовых технологий были учтены: уровень образования, доход, возраст, пол, профессия/сфера работы или место жительства, являющиеся относительно фиксированными переменными, которые влияют на решение клиентов принимать и использовать цифровые финансовые технологии при осуществлении платежей. Анкета включала 22 показателя в разрезе шести групп: полезность цифровых финансовых технологий, простота использования, безопасность и конфиденциальность информации о клиентах, автономия клиента, удобство цифровых финансовых технологий, отношение клиентов к пользованию услугами. При этом были выдвинуты следующие гипотезы, побуждающие клиентов использовать цифровые банковские технологии:

Гипотеза 1: Чем больше полезность цифровых финансовых технологий в платежах, тем выше вероятность того, что отдельные клиенты примут и будут использовать эту банковскую услугу.

Гипотеза 2: Чем проще использовать цифровые финансовые технологии для оплаты, тем выше вероятность того, что отдельные клиенты воспользуются этой банковской услугой.

Гипотеза 3: Чем выше безопасность цифровых финансовых технологий при платежах, тем выше вероятность того, что отдельные клиенты примут и будут использовать эту банковскую услугу.

Гипотеза 4: Чем больше автономия отдельных клиентов в отношении финансовых технологий при оплате, тем выше вероятность того, что клиенты примут и будут использовать услуги цифровых финансовых технологий.

Гипотеза 5: Чем больше удобство цифровых финансовых технологий при оплате, тем выше вероятность того, что отдельные клиенты примут и будут использовать эту банковскую услугу.

Гипотеза 6: Чем более позитивно отношение отдельного клиента к услугам цифровых финансовых технологий при оплате, тем выше вероятность того, что клиент примет и воспользуется этой банковской услугой.

После обработки анкет было произведено их кодирование и ввод данных. Анализ данных был проведен с помощью программного обеспечения SPSS и программного обеспечения AMOS. Шкалы в этом исследовании были проверены с помощью коэффициента оценки надежности Альфа Л.Дж. Кронбаха и метода исследовательского факторного анализа (EFA). После этого для проверки выдвинутых гипотез были использованы подтверждающий факторный анализ (CFA) и модель структурного уравнения (SEM) (табл. 3).

На основе полученного стандартизированного уравнения регрессии:

$$TN = 0,342*HI + 0,289*DD + 0,397*AT + 0,291*TC + 0,224*TL + 0,297*TD$$

можно сделать вывод о том, что влияние шести переменных на зависимую переменную TN (решение использовать цифровые финансовые технологии) в

порядке убывания было следующим: факторы безопасности оказывают наибольшее влияние, далее идут факторы полезности и отношения клиентов к использованию услуг.

Таблица 3 – Шкала проверки переменных по гипотезам, побуждающим вьетнамских граждан использовать цифровые финансовые технологии

Фактор	Альфа Кронбаха коэффиц.	Наибольший коэффициент корреляции	Наименьший коэффициент корреляции
Полезность цифровых финансовых технологий (HI)	0,842	0,670	0,570
Простота использования (DD)	0,775	0,714	0,711
Безопасность и конфиденциальность информации о клиентах (AT)	0,877	0,840	0,650
Автономия клиента (TC)	0,837	0,769	0,574
Удобство цифровых финансовых технологий (TL)	0,709	0,604	0,486
Отношение клиентов к использованию услуг (TD)	0,904	0,755	0,516
Решение использовать цифровые финансовые технологии	0,889	0,725	0,589

Источник: Рассчитано автором.

Бета-коэффициенты, превышающие 0, показывают, что все независимые переменные оказывают положительное влияние на зависимую переменную. Это означает, что увеличение любого фактора повысит принятие клиентами услуг финансовых технологий при осуществлении платежей. Поэтому принимаются все гипотезы, заявленные в модели исследования.

4. На основе анализа тенденций формирования и механизма регулирования цифрового банкинга во Вьетнаме предложена модель его стратегического развития.

Обзор правовой базы, связанной с развитием цифрового банкинга во Вьетнаме, показывает большой разрыв между действующим законодательством и уровнем развития цифрового банкинга. Действующие правила не в полной мере соответствуют характеристикам новых услуг в области финансовых технологий и приложений передовых технологий, поскольку они сосредоточены преимущественно на платежном аспекте цифрового банкинга. Отсутствуют правила в других областях цифровых банковских услуг, таких как применение ИИ в сервисном консалтинге, краудфандинге, онлайн-кредитовании, одноранговом кредитовании и управлении финансовыми данными. Даже в сфере электронных платежей существуют новые формы, которые еще не подпадают под действие принятых правил, такие как бесконтактные платежи (через SamsungPay), применение QR-кода и биометрии (отпечаток пальца, радужная оболочка глаза).

Что касается положений об электронных документах, то действующие правовые нормы об учетных и электронных документах не подходят для

специфики электронных документов, возникающих в юридических документах и цифровых сделках. Положения о содержании, подготовке и процессе обращения, хранения, контроля и подписания документов реализуются аналогично бумажным документам, но в электронной форме. Между тем, в настоящее время цифровые транзакции, такие как цифровые платежные операции, осуществляются не только банками, но и посредством сотрудничества между банками, Финтех-компаниями и телефонными компаниями. Данные цифровые транзакции также не требуют привязки к банковскому счету, но могут осуществляться через электронный кошелек, QR-код и подтверждаться номером мобильного телефона или идентификационным кодом в любое время и в любом месте.

Цифровые транзакции, такие как мобильные платежи, теперь полностью автоматизированы: от инициации, оплаты до окончательного учета. Точки контроля и сверки выполняются автоматически управляющими программами и программным обеспечением управления, без непосредственного вмешательства и контроля человека. Таким образом, регулирование содержания электронных документов, процедуры контроля и сохранения необходимо исследовать и учитывать новые требования к банковским продуктам и услугам на рынке.

Для операций по открытию банковских счетов, электронных кошельков, нефизических идентификационных карт и установления впервые отношений поставщики новых технологических финансовых услуг должны напрямую встретиться с клиентами для проверки информации. Проведение личных встреч при выполнении процедур КУС ограничивает распространение финансовых услуг. Кроме того, в отличие от традиционных финансовых учреждений и финансовых услуг, находящихся для обеспечения безопасности системы под многими правовыми ограничениями, правил безопасности и законов для Финтех-компаний во Вьетнаме недостаточно, что порождает возможности мошенничества и краж данных и средств клиентов с помощью вредоносного кода, шпионского программного обеспечения и др.

В целях развития цифрового банкинга, создания удобства для клиентов, обеспечения прозрачности и безопасности банковских операций, содействия ускорению безналичного процесса во Вьетнаме предложена модель его стратегического развития (рис. 1), включающая четыре основных сегмента:

Финансовая перспектива. Повышение стоимости является ключевой стратегической целью всех банков. Существует две категории финансовой стратегии: рост доходов и производительности. В этом случае стоимость инвестиций увеличивается за счет привлечения клиентов, проникновения на новый рынок, улучшения эксплуатационных расходов, наличия клиента с множеством услуг и эффективности информационных систем.

Перспектива клиента. Клиент ценностного предложения является основой стратегии банка, что положительно влияет на финансовые показатели. Это можно рассматривать с точки зрения удовлетворенности клиентов, учитывающих надежность, бренд, удобство, дружелюбную среду и пользу при использовании предлагаемых услуг и продуктов, и повышения их ценности.

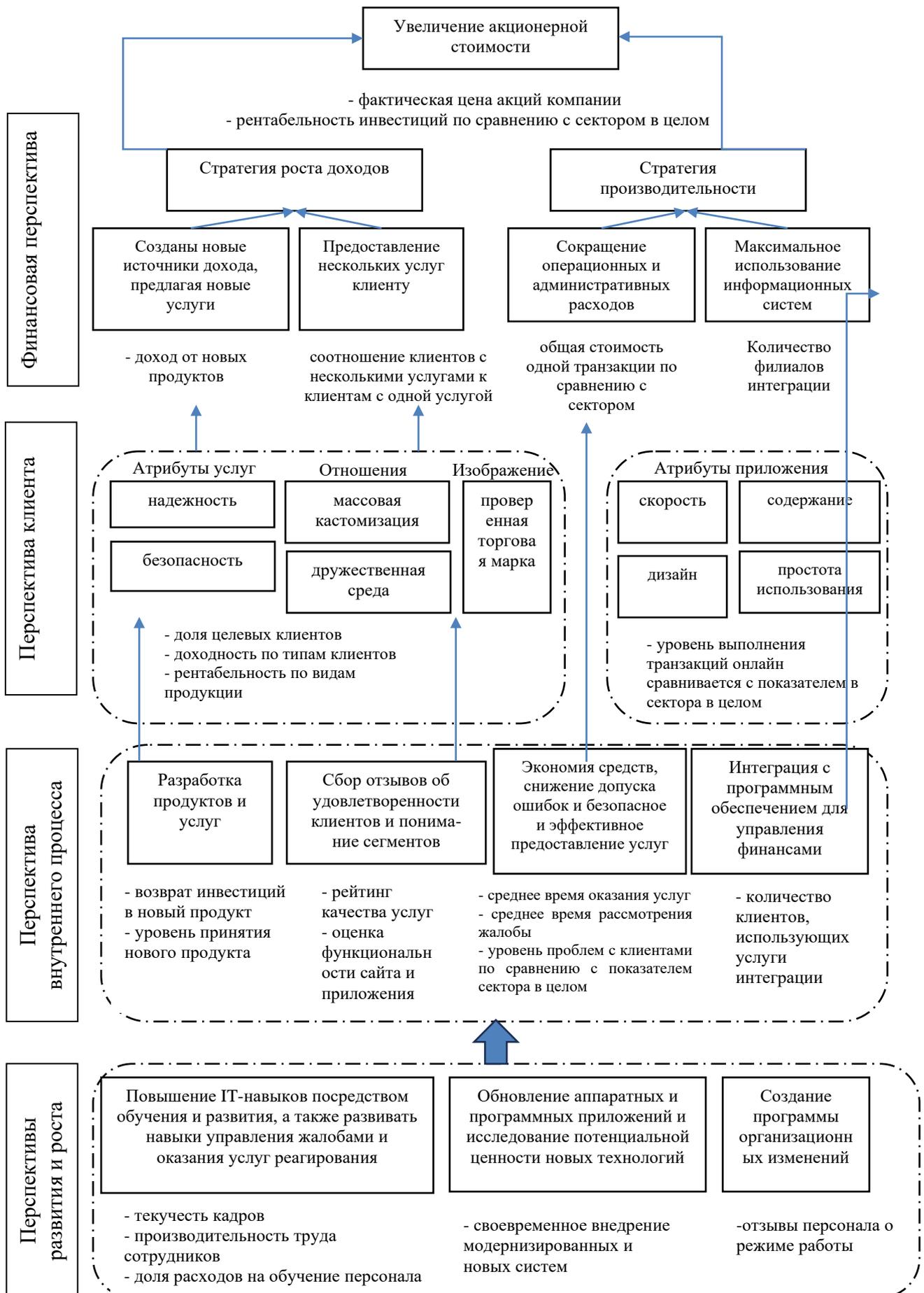


Рисунок 1. Модель стратегического развития цифрового банкинга во Вьетнаме.
Источник: Разработано автором.

Внутренние процессы. На основе финансовых целей и целей, связанных с клиентами, определяются перспективы четырех внутренних процессов: внедрения инноваций с помощью новых продуктов и услуг путем проникновения на новые рынки и сегменты клиентов; повышение ценности клиентов за счет углубления отношений с существующими клиентами; достижение операционного совершенства за счет улучшения управления стоимостью услуг, качеством и временем цикла внутренних процессов, а также повышения эффективности использования активов и управления мощностями.

Что касается мобильных платежей, то внутренний бизнес сосредоточен на разработке новых и улучшении существующих продуктов и услуг, сборе отзывов клиентов, оптимизации затрат и интеграции программного обеспечения для управления.

Перспектива обучения и роста, зависящая от основных компетенций и навыков персонала, технологий и корпоративной культуры банка, и, как правило, способствующая улучшению финансовой, клиентской и внутренней эффективности процессов. Банки связаны с инновациями, новыми продуктами, проникновением на новый рынок, высококачественной рабочей силой, расходами на исследования и разработки.

5. Разработаны механизм трансформации классического банкинга в экосистемный в целях совершенствования банковских услуг и рекомендации по развитию цифровизации банковского сектора Вьетнама.

Несмотря на активное развитие цифровых финансовых технологий во Вьетнаме, объем их финансирования существенно отстает от уровня других стран азиатского региона. При этом общий объем финансирования Финтеха в странах АСЕАН составил в 2023 г. всего 1,3 млрд долл. (3% от глобального финансирования Финтеха), среди которых наибольшую долю занимают Сингапур и Индонезия (рис. 2).

Принимая во внимание, что банки, осуществляющие цифровую банковскую деятельность, должны иметь достаточные финансовые средства для покрытия соответствующих расходов, в диссертации предлагается учесть опыт Южной Кореи и распространить на такие банки пониженные требования по капиталу (с коэффициентом 0,7-0,8 к установленному размеру в отношении традиционных банков), а также требования по нормативам достаточности капитала и ликвидности на уровне Базеля-I в течение 3-5 лет в зависимости от годового объема инвестирования в Финтех. В целях стимулирования внедрения современных финансовых технологий и вовлечения в этот процесс все большего числа клиентов представляется целесообразным использовать опыт Индии и снизить ставку подоходного налога на 2 п.п. при выплате доходов электронным способом, а также в отношении отдельных платежей, по которым существует возможность использования вычета по корпоративному подоходному налогу, а также опыт Китая в части контроля за соблюдением экосистемными банками и небанковскими организациями добросовестной конкуренции на рынке платежных услуг.

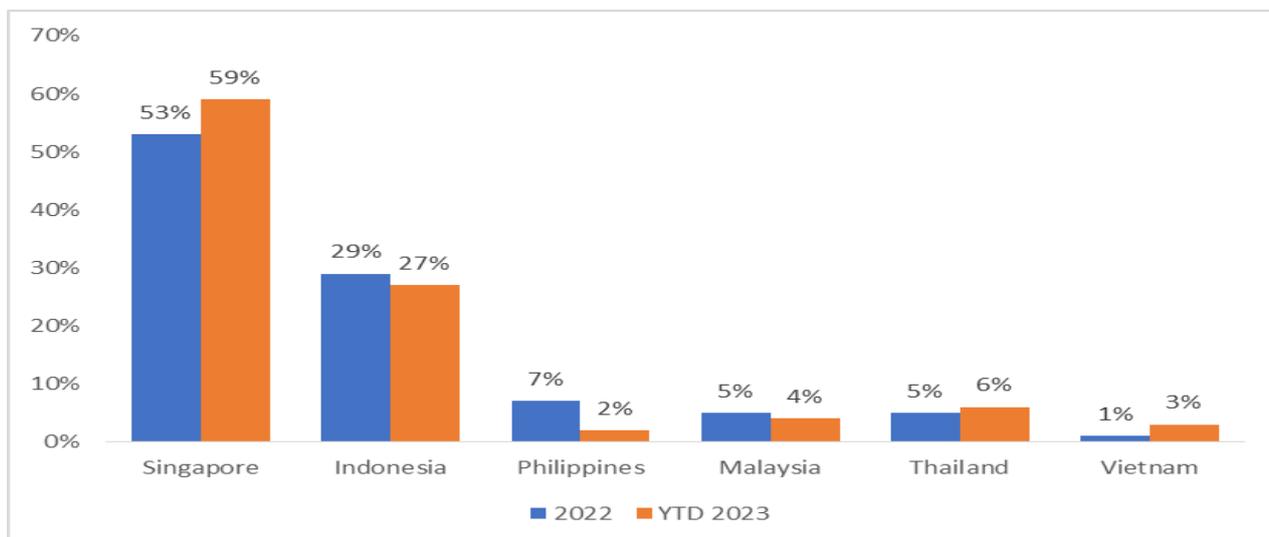


Рисунок 2. Динамика доли объема финансирования Финтеха в странах АСЕАН в 2022-2023 гг., %.

Источник: Составлено автором по материалам Отчета АСЕАН о финансовых технологиях за 2023 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.uobgroup.com/techecosystem/news-insights-fintech-in-asean-2023.html>.

Одной из важнейших задач является повышение финансовой грамотности населения Вьетнама, в т.ч. в области цифрового банкинга, что особенно важно в связи с высокой долей сельского населения и ограниченным присутствием в сельской местности традиционных финансовых институтов.

Высший уровень интеграции банков и Финтех-компаний и будущая тенденция развития банковского сектора – это банковское дело Open-X, к основным особенностям которого относятся: совместное, а не единоличное владение; информация является основным ресурсом, а не материальным активом; партнерские отношения между участниками рынка формируются вместо самостоятельной разработки продукта или приобретения готовых программных решений; сосредоточение усилий на обеспечении положительного клиентского опыта от работы с банком, а не на предложении конкретного продукта (рис. 3).

Важным направлением является трансформация классического банкинга в экосистему, участники которой смогут пользоваться не только банковскими, но и другими услугами – страховыми, туристическими и транспортными, торговыми, торговлей иностранной валютой и др. Предоставление нефинансовых услуг в рамках экосистемы цифрового банкинга во Вьетнаме позволит снизить ее зависимость от доходов от традиционной банковской деятельности, тем самым минимизируя риски и обеспечивая устойчивое развитие банков. Развитие нефинансовых услуг в экосистеме цифрового банкинга во Вьетнаме соответствует тенденции развития банковского сектора, помогая банкам и бизнесу сотрудничать и развиваться. Учитывая уровень развития цифрового банкинга во Вьетнаме следует признать, что в настоящий момент в стране функционируют финансовые супермаркеты, предоставляющие банковские и небанковские финансовые услуги, тогда как задачей развития является формирование экосистем.

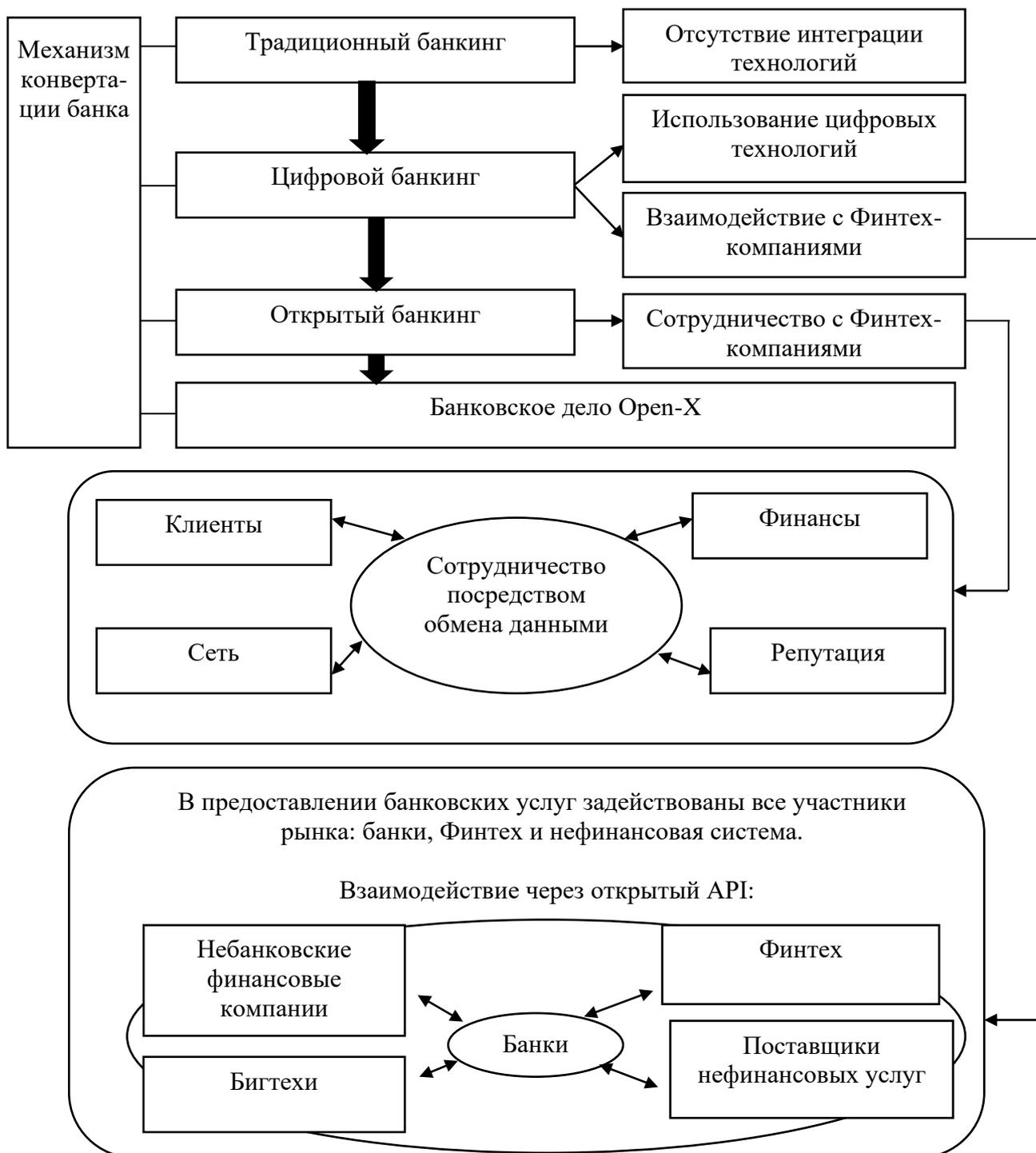


Рисунок 3. Механизм трансформации классического банкинга в экосистему.

Источник: Разработано автором.

Что касается формирования экосистем, то пока только крупнейший вьетнамский банк Techcombank в конце 2022 г. заключил договор с Masan о совместном создании экосистемы WINLife, в состав которой вошли магазин формата WinMart+, банк Techcombank, аптека Dr.Win, кафе-киоск Phuc и поставщик телекоммуникационных услуг Long Reddi¹⁰. Это связано с высокой

¹⁰ Techcombank is delivering on its vision to change banking, change lives in Vietnam [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://gfmag.com/sponsored-content/techcombank-changing-banking-and-changing-lives-vietnam/>.

долей государства в капитале крупнейших банков, сдерживающей приток инвестиций, усложнением операционной среды вьетнамских банков и сохранением высокого уровня риска. При этом для Вьетнама наиболее подходящей, с нашей точки зрения, является экосистема, в которой ключевым участником является банк, что обусловлено наличием у него больших возможностей в принятии управленческих решений и привлечении инвестиций и партнеров (рис. 4).



Рисунок 4. Вариант экосистемы вьетнамского банка.

Источник: Разработано автором.

Цифровая экосистема способствует развитию не только банков, но и их клиентов. Когда продукты и услуги бизнеса связаны с банками и компаниями, занимающимися финансовыми технологиями, то такая связь создает органическую систему между различными продуктами и услугами, тем самым принося клиентам гораздо больше выгод, чем использование отдельных услуг. Банк же при этом получает возможность расширить круг своих клиентов, разработать новые продукты и услуги на технологических платформах, увеличить долю на рынке и доходы, внести свой вклад во все транзакции клиентов. Поэтому построение разнообразной экосистемы является ориентацией многих вьетнамских банков в развитии цифрового банкинга.

Для совершенствования банковской деятельности в цифровой экономике, стимулирования конкуренции, повышения доступности, снижения стоимости услуг и риска мошенничества и незаконной деятельности на рынке цифровых технологий необходимо пересмотреть действующие правовые нормы, касающиеся электронных транзакций, электронных подписей, электронной идентификации и аутентификации клиентов, а также обмена данными о клиентах и обеспечения конфиденциальности, чтобы они соответствовали новым условиям осуществления банковской деятельности.

Задачей Государственного банка Вьетнама является разработка и внедрение механизма контролируемого тестирования финансовых технологий в банковском секторе; разработка стандартов данных и технических стандартов (в т.ч. в сфере робототехники), участие в формировании общей инфраструктуры Финтех.

III. ПЕРЕЧЕНЬ ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Публикации в международной базе SCOPUS:

1. Do Quyen, Sayapina Karina. Efficiency Evaluation of e-CRM System in Banking Sector under Digitalization // Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems. – 2020. – Vol. 12-04-Special Issue. – Pp. 1801-1807.

Публикации в изданиях, рекомендуемых Перечнем ВАК Министерства науки и высшего образования РФ / Перечнем РУДН:

2. До Т.К. Особенности применения концепции «Маркетинг 4.0» в банковском секторе Вьетнама и стран Азии / Т.К. До, К.В. Саяпина // Вопросы управления. – 2020. – № 4 (65). – С. 92–101.

3. Голодова Ж.Г. Перспективы развития цифровых финансовых технологий во Вьетнаме / Ж.Г. Голодова, Т.К. До // Финансовая экономика. – 2023. – № 12. – С. 107-110.

Публикации в других изданиях

4. До Т.К. Модель оценки качества обслуживания клиентов в контексте цифровизации экономики / Т.К. До // Экономика и управление в машиностроении. – 2019. – № 6 (66). – С. 47–51.

5. До Т.К. Тенденции применения программного обеспечения CRM во вьетнамских банках / Т.К. До // Социально-психологические, управленческие и маркетинговые направления развития цифровой экономики: материалы Международной научной конференции Финансового университета «Развитие технологий операционного управления в отраслях национальной экономики в условиях перехода на цифровые технологии» (Взгляд молодых ученых). – М.: СВИБТ, 2019. – 110 с. – С. 29–37. ISBN 978-5-4362-0070-5.

6. До Т.К. Использование моделирования структурными уравнениями для оценки факторов, влияющих на лояльность клиентов в банках / Т.К. До, К.В. Саяпина // Креативная экономика. – 2020. – Т.14 (11). – С. 2993–3010.

7. До Т.К. Стратегия удержания постоянных клиентов в банке в индустрии 4.0 / Т.К. До // Экономические науки. – 2020. – № 4 (185). – С. 107-110.

8. До Т.К. Применение искусственного интеллекта в управлении лояльностью клиентов в банках / Т.К. До // Информация и инновации. – 2023. – Т.18 (02). – С. 56–64.

9. До Т.К. Определение лояльных клиентов банков, использующих систему e-CRM / Т.К. До // Цифровизация экономики: возможности и вызовы: материалы Международной научно - практической конференции. – М.: ИИЦ «АТиСО», 2019. – 399 с. – С. 124–132. ISBN 978-5-93441-706-3.

10. До Т.К. Роль искусственного интеллекта в развитии Банковского сектора / Т. К. До // Сборник студенческих работ: материалы VII Международной научно-практической конференции. – Москва, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, 2019. – 316 с. – С. 75–82.

До Тхи Куен (Социалистическая Республика Вьетнам)

**«Цифровая трансформация банковского обслуживания во Вьетнаме:
тенденции и направления развития»**

Диссертация посвящена исследованию тенденций и направлений развития цифрового банкинга во Вьетнаме. На основе корреляционно-регрессионного анализа выявлены факторы, влияющие на принятие решений об использовании клиентами цифровых банковских услуг.

В целях повышения качества банковского обслуживания клиентов предложена модель стратегического развития цифрового банкинга, обоснована целесообразность и предложена модель банковской экосистемы. На основе изучения опыта азиатских стран сформулированы предложения по поддержке внедрения цифровых финансовых технологий в банковском секторе.

Полученные основные теоретические и практические результаты могут быть использованы выработки политики стимулирования цифрового банкинга во Вьетнаме, при разработке вьетнамскими банками направлений стратегического развития и внедрении мер по повышению качества банковского обслуживания клиентов.

Do Thi Quyen (Socialist Republic of Vietnam)

**«Digital transformation of banking services in Vietnam: trends and directions of
development»**

The dissertation is devoted to the study of trends and directions of development of digital banking in Vietnam. Based on correlation and regression analysis, factors influencing decision-making on the use of digital banking services by clients were identified. In order to improve the quality of banking customer service, a model for the strategic development of digital banking is proposed, the feasibility is substantiated and a model of the banking ecosystem is proposed. Based on a study of the experience of Asian countries, proposals were formulated to support the implementation of digital financial technologies in the banking sector. The main theoretical and practical results obtained can be used to develop policies to stimulate digital banking in Vietnam, when Vietnamese banks are developing strategic development directions and implementing measures to improve the quality of banking customer service.