

Проблемы развития финансовых технологий во Вьетнаме в современных условиях

Ле Хунг Нинь

Аспирант

ORCID: 0000-0001-7898-7616, e-mail: lehungninh.ch20bkdtn@gmail.com

Аникин Олег Борисович

Д-р экон. наук, проф. каф. мировой экономики и международных экономических отношений

ORCID: 0000-0002-3826-6774, e-mail: Ob_anikin@guu.ru

Государственный университет управления, г. Москва, Россия

Аннотация

Использование цифровых технологий в финансах привело к созданию более эффективных и удобных финансовых услуг с меньшими затратами, что предоставляет клиентам более привлекательный опыт, чем традиционные финансовые услуги. Эта тенденция стала доминирующей в последние десятилетия, но это относительно новая сфера во Вьетнаме. Вьетнам имеет большой потенциал для развития финансовых технологий (далее – финтех): молодое население все чаще использует цифровые технологии в повседневной жизни, и в стране относительно развита инфраструктура телекоммуникаций и электронной коммерции. Однако финтех во Вьетнаме также сталкивается со многими проблемами, такими как риски информационных технологий, усиление конкуренции на рынке финансовых учреждений, трудности в управлении и надзоре за небанковскими организациями. Для решения этих проблем необходима координация действий государственных органов, финтех-бизнеса и граждан. Правительству необходимо усовершенствовать правовую политику, повысить осведомленность населения и создать благоприятные условия для развития финтеха. Финтех-компаниям необходимо улучшать качество продуктов и услуг для удовлетворения потребностей людей. Население должно быть осведомлено о финансовых технологиях, чтобы иметь возможность эффективно использовать продукты и услуги.

Ключевые слова

Финансовые услуги, финтех, экономика Вьетнама, искусственный интеллект, клиента, цифровые финансовые услуги, банк

Благодарности. Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований и Вьетнамской академии общественных наук в рамках научного проекта № 20-510-92005.

Для цитирования: Ле Хунг Нинь, Аникин О.Б. Проблемы развития финансовых технологий во Вьетнаме в современных условиях // Вестник университета. 2024. № 4. С. 216–225.

Issues of developing financial technologies in Vietnam in modern conditions

Le Hung Ninh

Postgraduate Student

ORCID: 0000-0001-7898-7616, e-mail: lehungninh.ch20bkdtn@gmail.com

Oleg B. Anikin

Dr. Sci. (Econ.), Prof. at the World Economy and International Economic Relations Department

ORCID: 0000-0002-3826-6774, e-mail: ob_anikin@guu.ru

State University of Management, Moscow, Russia

Abstract

The use of digital technology in finance has led to the creation of more efficient and convenient financial services at lower costs, providing customers with a more attractive experience than traditional financial services. This trend has become dominant in recent decades, but it is a relatively new field in Vietnam. Vietnam has great potential for financial technology (hereafter referred to as fintech) development: the young population is increasingly using digital technologies in their daily lives, and the country has a relatively developed telecommunications and e-commerce infrastructure. However, fintech in Vietnam also faces many challenges, such as information technology risks, increased competition in the financial institution market, and difficulties in non-banking organizations management and supervision. Coordination among government agencies, fintech businesses and citizens is needed to address these challenges. The government needs to improve legal policy, raise public awareness, and create favorable conditions for fintech development. Fintech companies need to improve their products and services quality to meet people's needs. The population needs to be aware of financial technologies to be able to effectively use fintech products and services.

Keywords

Financial services, fintech, Vietnam's economy, artificial intelligence, client, digital financial services, bank

Acknowledgements. The study was funded by the Russian Foundation for Basic Research and the Vietnam Academy of Social Sciences, Scientific Project No. 20-510-92005.

For citation: Le Hung Ninh, Anikin O.B. (2024) Issues of developing financial technologies in Vietnam in modern conditions. *Vestnik universiteta*, no. 4, pp. 216–225.



ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время, когда у клиентов возникает потребность в услугах платежей, мобильных денежных переводах или займах, им не обязательно обращаться в банк или официальное финансовое учреждение. Клиенты полностью могут быть удовлетворены предоставлением таких услуг небанковской организацией.

Продукты платежей и мобильные денежные переводы позволяют компаниям в области финансовых технологий (далее – финтех) достичь сектора населения, который ранее не имел опыта финансовых операций. Ведущая мировая аудиторская компания Pricewaterhouse Coopers (PwC) прогнозирует, что мобильные технологии позволят множеству новых клиентов получить доступ к финансовым услугам и откроют новый рынок общей стоимостью до 3 трлн долл. США для глобальных платежных услуг¹. Более того, появление специализированных компаний по кредитованию позволяет обрабатывать ипотечные кредиты, автокредиты, личные кредиты, студенческие кредиты и даже кредитные карты более эффективно, чем ранее. Способность предоставлять одобрения за считанные секунды и закрывать кредиты в кратчайшие сроки, избегая физического взаимодействия и вызывая доверие, удовлетворяет потребности многих физических лиц и предприятий. Новые ведущие технологии позволяют предприятиям создавать удобные финансовые продукты и услуги, персонализированные и основанные на визуальных данных с низкими затратами.

Одной из неоспоримых характеристик является развитие, а также применение решений и подходов финтех, которые в настоящее время определяют тенденции в мировой финансовой отрасли, включая розничное банковское дело, кредитование и инвестирование, платежи и денежные переводы, управление активами, страхование и технологии блокчейн [1]. Развитие финтеха во Вьетнаме также отражает эти глобальные тенденции и способствует формированию рынка цифровых финансовых услуг. Применение технологий в финансовых услугах будет усиливать конкуренцию между лучшими компаниями, особенно между традиционными финансовыми учреждениями и организациями, работающими исключительно онлайн; традиционными кредиторами и платформами равных партнеров (P2P); традиционным управлением активами и автоматизированным финансовым консультированием (робо-советниками). Особенно следует отметить, что под воздействием пандемии COVID-19 потребители Вьетнама стали более склонны к использованию электронной коммерции, предпочитая быстрые онлайн-покупки (согласно исследованию, проведенному компанией Deloitte в 2022 г.)².

Финтех уже принес много положительных влияний на финансовую сферу, однако он также представляет вызовы для этой области. Они затрагивают как традиционные, так и современные организации, а также клиентов и управленческие структуры.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Как известно, информационные технологии и сеть «Интернет» стремительно развиваются и широко распространяются во всех сферах общественной жизни по всему миру. Финансовая отрасль и банковская система не исключение из этой тенденции, и они переживают значительные изменения благодаря продвижению технологий.

Несмотря на множество исследований, существует широко принимаемое определение. Финтех – это применение технологий, инноваций, креативных и современных решений в сфере финансов с целью предоставления клиентам прозрачных, эффективных и удобных финансовых решений и услуг с более низкой стоимостью по сравнению с традиционными финансовыми услугами [2].

Продукты, услуги и решения финтеха включают электронные платежи, онлайн-кредитование, цифровые инвестиции, криптовалюты и даже цифровое страхование. Эти продукты и услуги разрабатываются в экосистеме финтеха с участием правительства, традиционных финансовых институтов, конечных пользователей, компаний-разработчиков технологий и стартапов.

Классификация финтеха осуществляется на основе различных критериев [3]. Если исходить из критерия технологий, финтех можно разделить на следующие сегменты: интерфейс прикладного программирования – API (Application Programming Interface), искусственный интеллект – AI (Artificial Intelligence),

¹ PwC. Doing Business in Vietnam. Официальный сайт PwC. Режим доступа: <https://www.pwc.com/vn/en/publications/2022/pwc-vietnam-doing-business-in-vietnam-2022.pdf> (дата обращения: 02.03.2024).

² Deloitte. Consumer Survey 2022. Режим доступа: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/vn/Documents/consumer-business/sea-cb-vietnam-consumer-survey-2022-vn.pdf> (дата обращения: 02.03.2024).

технология блокчейн – Blockchain, распределенные вычисления (Distributed Computing) и другие технологии, включая большие данные, процессы роботизации и т.д. Если исходить из критерия продуктов и услуг, финтех можно разделить на платежи, денежные переводы, личные финансы, кредитование, страхование и другие услуги, например, управление активами. Исходя из индустрии потребления конечными пользователями, рынок финтеха можно разделить на банки, страхование, ценные бумаги и другие отрасли, такие как электронная торговля.

Исследование Банка международных расчетов (BIS) указывает на динамику развития финансовых технологий и их воздействие на банковскую сферу и органы надзора³. Все сценарии воздействия финтеха, представленные BIS, имеют общую черту – это расцвет инновационных платежных услуг, где поставщиками могут быть как традиционные банки, так и внебанковские институты, такие как компании финтеха. Согласно BIS, финтех приносит много возможностей, однако сопряжен с рисками для финансовой промежуточной системы. Одним из наиболее выделяющихся рисков, подчеркнутых BIS, является угроза отмывания денег и финансирования терроризма в новых областях, таких как криптовалюты. В частности, финтех способствует увеличению числа пользователей финансовых услуг и облегчает проведение международных транзакций. Это делает процесс надзора за платежами более сложным для регулирующих органов.

Кроме того, в эпоху цифровой экономики существует еще одна сложность – это предоставление компаниями финтех-услуг, аналогичных банковским (например, в области платежей), однако они могут находиться за пределами регулирования банковской отрасли, что создает дополнительные трудности для управления со стороны соответствующих органов. Исследование BIS также подчеркивает, что развитие финтеха требует пересмотра существующих моделей и ресурсов надзора для обеспечения эффективного контроля.

Комитет по расчетам и инфраструктуре рынка (CPMI), принадлежащий Банку международных расчетов, в своем отчете за 2020 г. углубился в исследование небанковских организаций в сфере розничных платежей. В отчете были выявлены факторы, побуждающие деятельность небанковских организаций в розничных платежах, включая экономию расходов, технологические преимущества и изменения в платежных привычках клиентов. Увеличение участия небанковских организаций в платежах может повлечь за собой ряд рисков, таких как операционные риски, мошенничество и юридические риски. В связи с этим исследование акцентирует внимание на анализе правовой структуры для небанковских организаций в области розничных платежей.

CPMI указывает, что в большинстве случаев за введение первичных законов, влияющих на деятельность небанковских организаций, отвечают правительство или законодательный орган, в то время как Вьетнамский центральный банк как главный орган отвечает за разработку вторичных нормативов для развития конкретных деталей и требований первичных законов. В области государственного регулирования в сфере платежей двумя основными целями Вьетнамского центрального банка являются обеспечение безопасности и эффективности платежных систем. Исследование также предлагает ряд стандартов для управления платежными посредниками с особым вниманием к тому, что небанковские платежные организации должны иметь юридический статус или специфическое разрешение, связанное с предоставляемой ими платежной услугой.

Участие небанковских организаций в платежах создает ряд важных вопросов для Вьетнамского центрального банка и других управленческих органов. Прежде всего это связано с трудностью управления и надзора за небанковскими платежными организациями, так как они не имеют лицензий и полного мониторинга, особенно в случае международных платежных организаций. Вторым вопросом связан с обеспечением безопасности данных и конфиденциальности пользователей. Третий аспект – это возможность того, что поставщики услуг конечных платежей могут удерживать положительные остатки на счетах пользователей, что поднимает вопрос управления рисками, особенно рисками ликвидности для этих организаций. Исследование также предлагает решение для проблемы обеспечения безопасности системы платежей Вьетнамского центрального банка, заключающееся в акцентировании внимания на обеспечении безопасности и эффективности всей системы платежей, а не только на каждом участнике этой системы отдельно.

А. Карстенс, исполнительный директор BIS, в выступлении по своему исследованию в ноябре 2021 г. обсудил денежную систему и платежные системы в цифровую эпоху. В то время как внимание общественности сосредоточивается на криптовалютах и их применении в платежах, Карстенс считает, что усилия Центрального банка Вьетнама в совершенствовании инфраструктуры платежей тоже заслуживают признания. В частности, в цифровую эпоху банки должны сделать большие вложения в развитие

³ BIS. Annual Report 2021/22. Режим доступа: <https://www.bis.org/about/areport/areport2022.pdf> (дата обращения: 02.03.2024).

инфраструктуры, а также программного обеспечения и процессов платежей для обеспечения денежной безопасности, финансовой стабильности и защиты экономики.

Это отражается в нескольких ключевых аспектах.

1. Повышение устойчивости операционной деятельности. Поскольку платежная система является ключевым элементом для плавного функционирования экономики, центральные банки Вьетнама работают непрерывно, чтобы обеспечить устойчивость и непрерывность платежной системы. В настоящее время они тестируют технологию распределенных реестров (DLT), чтобы повысить эффективность системы.

2. Улучшение способности адаптации платежной системы. Международные стандарты для стабильной платежной системы требуют, чтобы система могла восстановиться в течение двух часов после сбоя. Однако восстановление за два часа после кибератаки – не такая простая задача, поэтому многие центральные банки Вьетнама постепенно внедряют новые решения, включая DLT, чтобы поддерживать максимальную способность платежной системы к адаптации.

3. Повышение скорости обработки транзакций. В розничных платежах скорость транзакций – ключевой аспект. Кроме того, ускорение процесса платежей также помогает улучшить международные платежные системы, которые на данный момент довольно медленны и дороги [4].

Положительные стороны применения финтеха в банковской сфере и сфере платежей:

1) улучшенная доступность – финансовые технологии упрощают доступ к банковским и финансовым услугам, особенно для малых предприятий и частных лиц;

2) эффективность операций – автоматизация и инновации в финтехе позволяют ускорить процессы совершения платежей и управления финансами, снижая расходы и улучшая пользовательский опыт;

3) развитие финансовой инклюзии – финансовые технологии могут помочь расширить доступ к финансовым услугам, улучшая финансовую грамотность населения и обеспечивая доступность безналичных платежей.

Опасности, связанные с использованием финтеха:

1) кибербезопасность – угрозы кибербезопасности могут возникнуть из-за хакерских атак, утечек данных или мошенничества;

2) приватность и защита данных – с ростом использования финтеха возрастает риск несанкционированного доступа к личным финансовым данным;

3) технологический риск – возможны сбои в работе систем, технические проблемы или зависимость от сторонних поставщиков услуг.

АНАЛИЗ НЕКОТОРЫХ ФИНТЕХ-ЗАДАЧ ДЛЯ ИНДУСТРИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ВЬЕТНАМА

Во Вьетнаме появилось направление финтех, впервые примененное в платежной сфере. С 2008 г. с учетом сильной тенденции развития информационных технологий (далее – ИТ) и тесной связи между ними и платежной деятельностью на рынке появились организации, не являющиеся кредитными учреждениями. Кредитные учреждения, работающие в сфере ИТ, участвуют в предоставлении платежных услуг. Вслед за развитием финтеха в платежной сфере с 2015 г. во Вьетнаме начали появляться финтех-компании, работающие в ряде других областей.

Области финтеха:

- области, которые стартапы выбирают для привлечения капитала (краудфандинг);
- онлайн кредитный сервис;
- управление личными финансовыми данными;
- управление данными клиентов;
- цифровой банкинг (Гимо);
- финансовые услуги (BankGo, GoBear);
- онлайн-ломбард (F88).

Кроме того, есть и другие потенциальные области финтеха, такие как технологии управления активами (WealthTech), компании, использующие облачные вычисления (RegTech), и страховые компании (InsureTech). Только за последние несколько лет во Вьетнаме произошло формирование и развитие большого количества финтех-организаций, выходящих на рынок банковских и финансовых услуг. Эти компании являются как прямыми конкурентами, так и близкими партнерами традиционных банковских

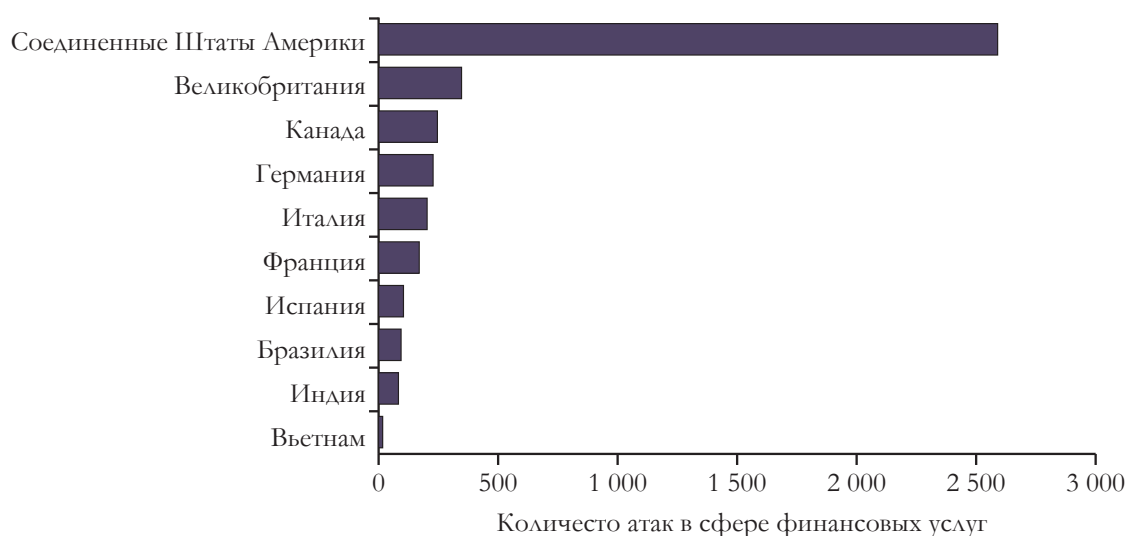
и финансовых учреждений. В то же время это также приносит много новых проблем и вызовов органам государственного управления в обеспечении гармоничного развития между банками и финтехом, а также в создании соответствующего уровня конкуренции для развития рынка.

Финтех увеличивает риски ИТ на системном уровне. Он опирается на новые технологии для предоставления финансовых услуг, поэтому управление рисками является главной задачей для регулирующих органов.

Риски ИТ – это риски, связанные с использованием и эксплуатацией ИТ на предприятиях, включающие следующие основные компоненты:

- 1) риск безопасности – риск несанкционированного доступа, изменения информации;
- 2) риск доступности – риск отсутствия доступа к данным или нарушения бизнес-процессов;
- 3) риск производительности – это риск задержек в доступе к данным или операционных бизнес-процессах;
- 4) риск негибкости систем информационных технологий – риск неспособности или слишком медленного выполнения меняющихся требований бизнес-операций.

Риск информационных технологий является компонентом операционного риска и выступает в качестве специфической области управления операционным риском [5]. Управление рисками ИТ становится отдельным подразделением, так как такие технологии играют важную роль в бизнес-деятельности. В финансовом секторе практически все осуществляется с помощью систем ИТ. Кроме того, риски ИТ меняются очень быстро в соответствии со скоростью развития технологий. Например, интернет-мошенничество и требования к мерам его предотвращения, установленные органами государственного управления, которые появились только в последние годы, показаны на рис. 1.



Составлено авторами по материалам источника [5]

Рис. 1. Страны с наибольшим количеством кибератак в мире с атаками в сфере финансовых услуг

В связи с тенденцией сотрудничества между финтех-компаниями и банками все больше вьетнамских банков используют технологии, предоставляемые компаниями, для анализа потребностей клиентов в новых стратегиях поставок продуктов, онлайн-консультации для клиентов, поиска клиентов, диверсификации каналов предоставления услуг. Например, с применением искусственного интеллекта (далее – ИИ) TPBank с приложением виртуального помощника T'Aio в Facebook Messenger и VietA Bank с Chatbox работают на Fanpage с основными функциями: консультирование клиентов с информацией о процентных ставках, продуктах, тарифах, ответы на вопросы клиентов о местоположении, комиссии за транзакцию, процессе открытия карты [6]. Также применяются большие данные (Big Data) при анализе поведения тысяч клиентов, чтобы помочь банкам и финансовым учреждениям собрать больше информации об их потребностях, на основе чего они могут придумать стратегии бизнеса. Новая система последующей обработки привлекает клиентов более эффективно.

В условиях стремительного развития цифрового банкинга традиционные каналы банковского обслуживания, такие как отделения и банкоматы, постепенно заменяются цифровыми платформами, такими как веб-сайты, мобильные приложения и социальные сети, что расширяет возможности удаленного охвата и связи с клиентами. С появлением возможности доступа к различным услугам на цифровой платформе требований клиентов становится все больше (удобство, скорость и простота доступа к финансово-банковским услугам). Решения для удаленной электронной идентификации клиентов (еKYC) могут решить эти проблемы.

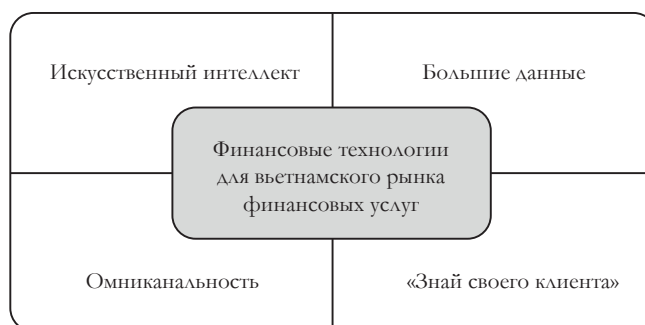
Во Вьетнаме до сих пор нет правовой базы, регулирующей внедрение еKYC финансовыми учреждениями. Коммерческий акционерный банк Tien Phong (TPBank) – один из первых банков, который успешно применил еKYC с услугой «TPBank LiveBank», первой моделью онлайн-транзакций 24/7 во Вьетнаме. Весь процесс открытия счетов АМТ+ и еKYC отслеживается и консультируется круглосуточно и без выходных онлайн-консультантами, обеспечивающими точность и достоверность информации. Система сохраняет все разговоры с клиентами и изображения транзакций, записанные камерами внутри и снаружи счетчиков транзакций LiveBank, для расследования и обработки жалоб.

Финтех также помогает традиционным банкам создавать пакеты решений для цифровых каналов (Omni Channel). Эти цифровые каналы являются основой для предоставления пользователям цифровых платежных услуг, обеспечивая бесперебойную работу онлайн-банкинга. Примеры банков, применяющих многоканальную цифровизацию, включают: LienVietPost Bank, ACB, MB или OCB. В Vietcombank продукт Digibank (платформа Omni Channel), запущенный в сотрудничестве с технологическим партнером VNPAU в начале 2020 г., считается выдающимся продуктом с диверсифицированным развитием интерактивных каналов и услуг по доставке для клиентов (рис. 2).

Этот факт приводит к усилению взаимозависимости между участниками рынка (банками, финтех-компаниями и др.) и инфраструктурой рынка. Это может привести к перерастанию ИТ-рисков в системный кризис, особенно в сферах обслуживания, где сосредоточена одна или несколько доминирующих организаций. Выход финтех-компаний на рынок банковских услуг увеличивает сложность системы и повышает общий риск системы, поскольку новые участники финтех-компаний имеют ограниченные знания и опыт в управлении рисками ИТ. Рост цифр может означать пренебрежение компаний к управлению ИТ-рисками. Если в предоставлении финансовых продуктов и услуг участвуют несколько сторон, может возникнуть неопределенность в отношении ответственности различных сторон в цепочке создания стоимости, что потенциально увеличивает вероятность сбоя операции.

Финансовые технологии вышли за рамки традиционных финансовых отраслей. Межсекторальные, межведомственные и межотраслевые финансовые продукты возникают бесконечным потоком, преодолевая временные и пространственные ограничения риска и увеличивая вероятность быстрого распространения финансового риска и трансграничного распространения рисков [12]. Например, сейчас банки вкладывают значительные средства в машины с искусственным интеллектом. Модели приложений ИИ могут выполнять задачи экспоненциально быстрее, чем обычные сотрудники. Тем не менее ИТ-риск, связанный с ИИ, связан также с началом интеграции новой технологии в процесс, но в экспоненциально более высокой степени инструмент ИИ может выполнять работу намного быстрее, чем люди, и совершать ошибки с определенной скоростью.

Управление инцидентами и кризисное восстановление могут быть более сложными, поскольку приложения и данные в основном объединены. Кроме того, благодаря использованию ИИ приложения, которые в значительной степени полагаются на данные, делают этот процесс мишенью для технических преступников. Преступная деятельность в настоящее время использует преимущества ИИ, в то время как большинство отделов ИТ-безопасности плохо оснащены для борьбы с этими угрозами.



Составлено авторами по материалам источника [7–11]

Рис. 2. Финансовые технологии для вьетнамского рынка финансовых услуг

Переход к оцифровке и финтеху усилил конкуренцию на рынке для банков, поскольку новые компании, занимающиеся цифровой трансформацией, начинают заниматься банковской деятельностью и бросают вызов существующим банковским моделям и товарам. Финтех снижает барьеры для выхода на рынок для бизнеса, включая корпорации, предоставляющие финансовые услуги, стартапы, технологический, медиа- и телекоммуникационный бизнес. Эта тенденция создала сложную сеть, в которой конкуренты сотрудничают, часто взаимодействуя друг с другом.

Субъекты, участвующие в предоставлении финансовых услуг на рынке, становятся все более разнообразными, и бизнес-модели также сильно изменились в сторону цифровой трансформации за последние годы. В 2015 г. во Вьетнаме было 39 финтех-компаний. Это число увеличилось до 44 компаний в 2017 г. и до 124 в 2019 г. Несмотря на колебания, с 2019 г. по настоящее время рынок остается более или менее стабильным, поскольку новые кандидаты в основном работают в сфере платежей и Insurtech, в то время как стартапы в области P2P-кредитования, блокчейна, краудфандинга и POS были вынуждены покинуть рынок. По состоянию на 2020 г. количество финтех-стартапов во Вьетнаме составляло 115, представляли пять основных областей платежей, P2P-кредитование, блокчейн, POS и управление активами. При этом три сектора с наибольшей долей включают платежи, на которые приходится 33 % (эквивалентно 38 компаниям), P2P-кредитование, на которое приходится 15,5 % (эквивалентно 18 компаниям), блокчейн, на который приходится 13 %.

Финтех-компании, предлагающие разнообразные решения и услуги, особенно платежи и кредитование, угрожают доле банка на рынке и мешают пересмотреть свою стратегию развития. В нынешней ситуации с цифровым банкингом во Вьетнаме финтех и большие технологии динамичны и постепенно конкурируют с банками. Цифровые платежи в настоящее время являются основным сегментом финтеха с общей стоимостью транзакций в 8,5 млрд долл. США в 2019 г., которая выросла до 13,7 млрд долл. США к 2023 г. Ряд технологических решений, продуктов и услуг крупных компаний привлек внимание иностранных инвесторов, таких как VNPAY, Momo (M_SERVICE), Moca (Grab Network), True Money Vietnam, ZION, OnePay, Payoo, ViettelPay, ZingPay, ZaloPay (мобильный кошелек), 123Pay, BaoKim (платежный шлюз) и NAPAS (платформа для денежных переводов и электронного клиринга во Вьетнаме, принадлежащая правительству банка).

Прямая конкуренция финтеха с банками наиболее очевидна в платежном сегменте. Появилось множество бесплатных приложений для денежных переводов, привлекающих большое внимание. Кроме того, клиенты могут пользоваться поощрениями, такими как кэшбэк, бонусные коды, прямые коды скидок для платежей.

Развитие отношений с клиентами можно рассматривать как стратегический и отличительный инструмент, помогающий финтех-компаниям создавать бренды и удерживать клиентов. Благодаря обильным капиталовложениям иностранных инвестиционных фондов Momo, Airpay, Shopee, VNPAY формируют потребительские привычки вьетнамцев, чтобы получать рекламные стимулы за вычетом прямых денег. Если раньше банки предлагали акции при оплате картой, клиентам приходилось ждать окончания периода акции в среднем около трех месяцев, чтобы получить поощрительные деньги, то теперь финтех внедрил формы возврата денег через электронный кошелек или вычеты непосредственно в счете клиента. Компании регулярно рассылают преференциальные сообщения и коды на основе графика потребительского поведения клиентов, чтобы выявить спрос на покупки и платежи для клиентов.

Этот факт ставит перед финансовыми учреждениями проблемы с точки зрения доли рынка, размера прибыли, информационной безопасности и поддержания отношений с клиентами. Кроме того, повышенный спрос на электронные деньги, а также новые платежные каналы составляет жесткую конкуренцию банковской системе, в то время как спрос на наличные резко снижается, что приводит к резкому сокращению банковских отделений. Многим банкам трудно пересмотреть свою стратегию развития в сторону сокращения филиалов, снижения затрат и повышения производительности труда. Из-за чрезвычайно жесткой конкуренции наряду с непрерывным развитием современных технологий и необходимостью следовать определенной стратегии банки могут закрыться.

Сектор розничных банковских услуг будет оставаться в центре внимания в ближайшие годы. В частности, продукты личного кредитования и личных финансов больше всего рискуют попасть в руки финтех-компаний. Чтобы удержать клиентов, банкам придется сосредоточиться на дизайне продуктов, удобстве использования, круглосуточной доступности услуг и скорости обслуживания.

Сложно управлять и проводить мониторинг небанковских организаций, когда они не полностью лицензированы и не контролируются, особенно международными платежными учреждениями. Платежная посредническая деятельность – это деятельность, связанная с банковской, непосредственно затрагивающая интересы участников услуг, а также влияющая на надежность национальной денежно-кредитной политики. Статистические данные из финансового отчета за 2020 г. показывают, что к концу 2019 г. на всем рынке было 29 платежных посреднических компаний, предоставляющих лицензированные услуги электронных кошельков, но доля рынка до 90 % (как объем, так и стоимость транзакций) входит в пятерку основных платежных систем. Кроме того, предоставление платежных посреднических услуг является потенциально опасной деятельностью, которая затрагивает национальную денежную безопасность, общественный порядок и мораль.

На самом деле было несколько серьезных инцидентов, связанных с платежными посредниками. В последнее время платежные шлюзы принимают депозиты и снятие средств с помощью телефонных карт с комиссией от 21 до 26 %, не контролируя, для чего клиенты используют деньги. Это огромная лазейка, которую объекты использовали для построения платежной системы для нелегального онлайн-гемблинга. Был случай, когда власти обнаружили, что китайские покупатели оплачивали покупку на 200 тыс. китайских юаней в киоске туристического центра Бай Чай через POS-систему банка. Этот платеж является незаконным переводом денег и имеет признаки уклонения от уплаты налогов.

Эти факты вызывают много опасений, связанных с информационной безопасностью, и достаточно велики, чтобы повлиять на денежно-кредитную политику и национальную безопасность данных. Ставка иностранного номера в сфере платежных посредников в настоящее время обсуждается властями. Государственный банк определяет долю иностранной собственности в платежных посредниках через прямое и косвенное владение. Регулятор учел случай, когда иностранные организации владеют акциями через юридических лиц во Вьетнаме, поэтому максимальная доля владения будет включать косвенное участие в платежных финтех-компаниях.

Рекомендации для снижения рисков:

- улучшение законодательной базы – совершенствование правового регулирования в области финтеха для защиты интересов клиентов и государства;
- повышение финансовой грамотности – поддержка программ по повышению финансовой грамотности для пользователей финтех-сервисов;
- усиление кибербезопасности – развитие и внедрение современных киберзащитных мер для защиты финансовых данных.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие индустрии финансовых услуг за последние два года показало, что пандемия COVID-19 ускорила процесс цифровой трансформации бизнеса, оцифровала продукты и услуги и изменила потребительское поведение людей. Согласно опросу «Глобальные потребители», проведенному PwC в 2020 г., 63 % участников заявили, что во время воздействия пандемии они совершали больше онлайн-транзакций, а 86 % респондентов будут продолжать совершать покупки в сети «Интернет» на том же уровне. Наряду с социальным дистанцированием для большинства респондентов стали незаменимыми ранее непопулярные средства, такие как разговорные приложения (59 % опрошенных), приложения для обмена сообщениями (58 %) и социальные сети (86 %). Именно благодаря этим каналам связи большинство (74–91 %) клиентов останутся в киберпространстве.

Для эффективного охвата поставщики продуктов и услуг должны найти способ связаться с клиентами в то время, когда эти продукты и услуги наиболее значимы для них, когда решение о покупке может быть принято мгновенно. Этот результат подтверждает, что поставщики финансовых услуг не могут увеличить продажи без применения новых технологий к своим продуктам, услугам и аппарату управления.

Банкам и поставщикам финансовых услуг для получения прибыли необходимо инвестировать во что-то новое. Приоритизация инноваций имеет ключевое значение для финансовых учреждений. Понимание потребностей рынка и выборочное инвестирование в обучение помогут создать возможности для компаний, предоставляющих финансовые услуги. Применяя одно из многих решений, предлагаемых финтехом, финансовые учреждения могут получать дополнительную прибыль, расширять свои системы продуктов и услуг и привлекать новых клиентов.

Сотрудничество между банками и финтех-компаниями – тенденция, с которой согласны как исследователи, так и практики. Это партнерство не означает следование последним тенденциям. Суть проблемы заключается в том, чтобы найти лучший, наиболее эффективный способ реализации бизнес-стратегии и более качественного обслуживания клиентов. Чем шире финансовые институты будут сотрудничать с финтех-бизнесом, тем очевиднее будут преимущества для потребителей. Клиенты не только избавятся от хлопот при взаимодействии с банками, страховыми компаниями или управляющими недвижимостью, но и получают выгоду от эффективных интегрированных услуг и продуктов, разработанных в соответствии с их потребностями.

Власти Вьетнама сталкиваются с новыми вызовами в государственном управлении вследствие появления публичных компаний. Финтех-компании, занимающиеся такими областями, как P2P-кредитование, новые модели платежей, трансграничные денежные переводы, краудфандинг, виртуальные валюты/активы, ICO и многоуровневый бизнес с использованием виртуальных валют/активов, сталкиваются с рисками, которые в настоящее время недостаточно тщательно регулируются. Действующий орган, регулирующий сектор финтеха во Вьетнаме, не упоминается в системе документов государственного управления, и основные аспекты деятельности финтех-компаний не имеют юридической базы, за исключением сферы платежей. Недавний опыт судебных процессов, касающихся таких компаний, как Uber и Grab, на транспортном рынке Вьетнама подчеркнул важность соответствия быстро меняющимся экономическим условиям. Отсутствие своевременного и адекватного законодательства может стать вызовом для государственного регулирования в случае расширения сферы деятельности финтех-компаний.

Список литературы/References

1. *Almulla D., Abdullah A.* Does Financial Technology Matter? Evidence from An Alternative Banking System. *Cogent Economics & Finance*. 2021;9:1–21.
2. *Schueffel P.* Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*. 2016;4:32–54.
3. *Dwivedi P., Jawaher A., Rajeev D.* Role of FinTech Adoption for Competitiveness and Performance of the Bank: A Study of Banking Industry in UAE. *JGBC*. 2021;16:130–138.
4. *Naq F., Sitara K., Asma H., Muhammad A.N.* Fintech growth during COVID-19 in MENA region: Current challenges and future prospects. *Electronic Commerce Research*. 2022;1–22.
5. *Nangin M., Irma B., Soegeng W.* The Effects of Perceived Ease of Use, Security, and Promotion on Trust and Its Implications on Fintech Adoption. *Journal of Consumer Sciences*. 2020;5:124–138.
6. *Fernando F., Cristiana F.D.* Fintech: The Impact of Technological Innovation on the Performance of Banking Companies. In: *Industrial Engineering and Operations Management: Proceedings of the Second Asia Pacific International Conference*, Surakarta, 2021. Surakarta; 2021. Pp. 14–16.
7. *Nurlaela N., Muhti L., Sulastri A., Wahyunita E.* Reviewing the fatwas related to FinTech applications in Islamic financial institutions in Indonesia. *SHARE Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*. 2020;9:206–226.
8. *Panjwani K., Shili N.* The Impact of Fintech on Development of Islamic Banking Sector in The Contemporary World. *Saudi Journal of Economics and Finance*. 2020;4:346–350.
9. *Yao T., Song L.* Fintech and The Economic Capital of Chinese Commercial Bank's Risk: Based on Theory and Evidence. *International Journal of Finance and Economics*. 2021:1–13.
10. *Rizky Yu.* Financial Technology and Performance in Islamic and Conventional Banks. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*. 2022;1:1–18.
11. *Zaghol A., Nur'Ayiqin R., Othman N.* The Nexus between FinTech Adoption and Financial Development in Malaysia: An Overview. *Global Business and Management Research: An International Journal*. 2021;13:365–375.
12. *Knight E., Wójcik D.* FinTech. *Economy and Space: Introduction to The Special Issue Environment and Planning A: Economy and Space*. 2021;52:1490–1497.