

Новое поколение выбирает финтехи

25 октября 2016 года состоялось мероприятие ИД «Коммерсантъ» «*Digital banking поколения Z*», где ведущие эксперты финансового рынка обсудили актуальные вопросы digital-пространства: госрегулирование этой сферы, мировые тренды, взаимодействие финтехов и традиционных банков, внедрение новых технологий, альтернативные сервисы оплаты товаров и услуг, а также угрозы и защиту информационной безопасности банковского и инвестиционного бизнеса.

Максим Григорьев, начальник департамента финансовых технологий, проектов и организации процессов Банка России, рассказал о создании в мае 2016 года российского Центра финансовых технологий Банка России, основная задача которого заключается в исследованиях, анализе и применении финтеха. «Об эпохальных преобразованиях банковского сектора говорят объемы инвестиций в финтех. За последние три года они выросли в четыре раза. Около 38% всех инвестиций банков идет сегодня на развитие сервисов для конечного потребителя», — сказал представитель Банка России.

Большинство экспертов, участвовавших в дискуссии, пришли к выводу, что традиционный банкинг уходит в прошлое и внедрение новых высокотехнологичных решений является практически единственным способом развития банковского бизнеса и в России, и в мире. Причем по индексу внедрения финтеха российские банки значительно опережают своих зарубежных коллег.

«В 2015 году индекс проникновения финтеха E&Y составил 15,5% по миру. Но Россия является лидером в этом направлении. Не зря недавно в Казани, на Finopolis, наши банкиры троллили своих зарубежных коллег: «Все, что вы рассказываете, уважаемые коллеги, для нас если не вчерашний день, то точно вчерашний вечер!», — сказал **Евгений Голод** из E&Y.

Эльман Мехтиев, исполнительный вице-президент Ассоциации российских банков, в своем выступлении особо подчеркнул необходимость удаленной идентификации. А **Александр Петров** из ЕЭК рассказал о создании единого цифрового пространства на территории ЕАЭС.

Алгирдас Шакманас, вице-президент и руководитель блока «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка, обратил внимание на то, что банки должны меняться не только в плане IT-систем, но должны измениться структурно. Важно делегировать больше полномочий специалистам, которые принимают решения для каждого конкретного клиента.

Безусловно, банки будущего просто обязаны отвечать всем запросам нового поколения. И хотя сейчас после значительного роста интернет-банкинга мы наблюдаем некоторую стагнацию — это связано как с экономической депрессией в стране, так и с высокой конкуренцией между банками, — почти все банки реализовали в своих приложениях максимум функций. Новым быстрорастущим сектором, по мнению **Юрия Беликова** из

РА «Эксперт», является мобильный банкинг, и это новая точка роста для индустрии.

«Поколение Z заставит банки сильно измениться. Z-клиенты не хотят общаться с банками — ни в ботах, ни в мессенджерах. Они хотят не замечать банки. Это низкодоходные клиенты, которым не нужны кредит на автомобиль или ипотека. Они не хотят владеть, но хотят пользоваться. Банкам нужно будет сильно сократить издержки на офис и на людей, много работать над встраиванием банка в привычные процессы клиента, развивать искусственный интеллект для поддержки клиентов. Нужно активно меняться, хотя сейчас многие банки в России по технологиям и тому, как они работают со стартапами, опережают банки из Европы и Америки», — говорит **Яков Новиков**, основатель Модульбанка.

Это утверждение прекрасно дополняют слова **Аркадия Сандлера** из «Лаборатории Наносемантика»: «Одновременно происходящие и при этом разнонаправленные тенденции: с одной стороны, персонификация обслуживания, с другой — необходимость существенной автоматизации взаимодействия с клиентами — требуют применения решений, ранее не расценивающихся как традиционно банковские. Существенной частью таких решений уже сейчас становятся чат-боты, глубоко интегрированные во внутренние банковские системы, подкрепленные искусственным интеллектом, позволяющим вести диалог с клиентами на естественном языке».

В целом дискуссия получилась очень живой и информационно насыщенной. И в этом несомненная заслуга экспертов из ведущих компаний, таких как IBM, УК «Альфа-Капитал», БКС, «АК-Барс Цифровые технологии», Банк «Открытие», Ситибанк и др., и, безусловно, модераторов. **Наталья Касперская**, президент ГК InfoWatch, соучредитель «Лаборатории Касперского», и **Максим Кваша**, «Коммерсантъ.Деньги», прекрасно вели дискуссию и помогали спикерам не уходить в дебри профессионального сленга и рекламирования своих продуктов.

Участники дискуссии не раз подчеркивали актуальность выбранной темы и практическую пользу мероприятия.

«Подобные мероприятия полезны для всего рынка. Актуальность темы была подтверждена яркими выступлениями спикеров — экспертов банковского сектора и дискуссиями участников. Нам, как консалтинговой компании, важно знать и понимать основные тренды и потребности финансовой сферы. Мероприятие показало, что мы идем в ногу со временем, а наши решения и экспертиза находят живой отклик у заказчиков. Только совместные силы участников всего процесса помогут и дальше выводить банки на новые эффективные уровни работы с потребителями», — подвел итог **Алексей Катрич**, заместитель генерального директора «Техносерв Консалтинг».