

# НА ГОНОЧНОМ ТРЕКЕ С МАЛОМОЩНОЙ МАШИНОЙ ДЕЛАТЬ НЕЧЕГО



Банковская отрасль проходит стадию так называемой цифровой трансформации. Как эти изменения отражаются на вашем банке?



**АЛГИРДАС  
ШАКМАНАС**

Родился в 1978 году в Вильнюсе. Окончил Институт международных отношений и политических наук Вильнюсского университета, а также прошел обучение в Университете права им. М. Ромериса в Литве по праву и управлению, а затем в University of Chicago Booth School of Business. Начал свою карьеру Алгирдас Шакманас в 1998 году в качестве специалиста по информационным технологиям, проработав в этой должности два года. До прихода в Промсвязьбанк с декабря 2009 года руководил развитием электронных каналов Балтийского региона в Swedbank, где отвечал за мобильный и интернет-банкинг, SMS-банкинг и другие каналы. В Промсвязьбанке работает с 2012 года. Начиная с должности руководителя направления розничного банкинга ПСБ, в 2013 году занял пост директора департамента электронного бизнеса, а с октября 2016 года возглавляет блок «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка.

Диджитализация стала очевидным трендом в банкинге. Конкуренция подстегивает к перестройке бизнеса. О том, что это значит на практике, рассказал вице-президент, руководитель блока «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка Алгирдас Шакманас.

— В прошлом году руководство Промсвязьбанка приняло стратегическое решение о том, что ядром бизнеса банка должно стать развитие цифровых решений. Мы убеждены, что банки в будущем станут в большей степени диджитал-компаниями. Впрочем, мы уже много лет строим мощную цифровую платформу. Вышли на рынок электронной коммерции в 2013 году и сейчас входим в тройку лучших банков с точки зрения интернет-эквайринга и в пятерку по переводам с карты на карту. Мы много инвестируем в это направление.

Однако было важно и внутри банка официально объявить о диджитализации. Это меняет подход к бизнесу, мышление сотрудников. Выбрав стратегию, мы поставили цель стать самым передовым в России цифровым банком. В первую очередь важно, чтобы клиенты получали самый лучший сервис, развитие цифровых продуктов помогает в этом. Мы уже предоставляем возможность производить разные банковские операции онлайн. В ближайшие три–пять лет планируем стать онлайн-финансовым центром жизни клиента и начать продавать через цифровые каналы страховые продукты, госуслуги и услуги для юридических лиц.

— Работа с массовым клиентом подразумевает автоматизацию, не так ли? Как в вашей компании обстоят дела с этим?

— Действительно, когда речь идет о цифровой трансформации банковского бизнеса, предполагается, что все процессы должны быть автоматизированы. Если клиент банка через интернет подал заявку на получение кредита, решение должны принимать не сотрудники банка, сидящие по ту сторону монитора, а система в автоматическом режиме. В современном мире клиент готов ждать ответа лишь несколько минут. В большинстве российских банков сейчас решения по поводу выдачи кредитов принимают люди. В цифровую эпоху этот подход не работает. Это как приехать на гоночный трек в шикарном блестящем болиде, под капотом которого старый маломощный двигатель. На этом не то что победить — так в принципе далеко уехать сложно.

Мы это отлично понимаем, поэтому стремимся к полноценной автоматизации. Год назад выпустили первый полностью автоматизированный цифровой продукт — «Турбоденьги». Его ключевое отличие от предодобренных кредитов, которые мы давно и успешно использовали в дистанционных каналах, в следующем: это уже полноценный кредитный процесс, который совершается мгновенно. По сути это онлайн-кредит на сумму от 10 тыс. до 100 тыс. руб., который наши зарплатные клиенты могут получить в любой точке мира в любое время буквально за пару кликов без необходимости общаться по телефону с операторами и предоставлять документы.

«Турбоденьги» — пример уникального привлекательного продукта с низкой себестоимостью, которая достижима благодаря полной автоматизации. Мы уже запустили подобный онлайн-кредит для малого и среднего бизнеса, а совсем скоро выпустим абсолютно новый интернет-банк для предпринимателей. Это будет действительно свежее и прорывное решение.

— Продолжаете ли вы развивать цифровые интерфейсы для массовых клиентов?

— Конечно, останавливаться нельзя. Интерфейсные стандарты меняются очень быстро, и мы им следуем, стараясь опережать тренды. Вскоре выпустим новую версию мобильного приложения, основная особенность которого будет в том, что его финансовыми сервисами смогут воспользоваться и те, кто пока не являются клиентами Промсвязьбанка. Таким образом мы увеличим проникновение наших банковских продуктов на рынке, привлечем новых клиентов. Сегодня количество транзакций в цифровых каналах продолжает расти в абсолютных цифрах. Пользователи мобильного и интернет-банка на сегодняшний день генерируют 90% транзакций от

общего объема Промсвязьбанка. Мы также развиваем новые интерфейсные формы, например разговорный интерфейс. Сейчас обучаем чат-бота для мобильного банка на основе искусственного интеллекта, который во многих случаях сможет заменить функционал сотрудников контактного центра.

— Ваш банк как-то участвует в развитии мобильных платежных сервисов в России (Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay)?

— Технологически Промсвязьбанк полностью готов поддержать широкое внедрение мобильных платежных сервисов в России. Это финансово привлекательный продукт для банка, который, по нашим прогнозам, качественно стимулирует транзакционную активность клиентов. Назвать точную цифру пользователей этой технологии пока сложно: смартфоны с поддержкой NFC есть не у всех, но, учитывая короткий жизненный цикл таких устройств, скоро она станет более массовой. Впрочем, ее будущее определим не мы, а люди, которые уже сегодня активно пользуются оплатой услуг со смартфонов. Ожидается, что в ближайшее время технологии станут доступны и владельцам всех последних моделей смартфонов, работающих на системе Android. Такими телефонами в России сейчас пользуются миллионы людей — примерно три четверти рынка. И у нас для этого события уже подготовлена серьезная технологическая платформа.

— Насколько эта технология безопасна?

— Сейчас все существующие в мире платежные системы и банки занимаются развитием этой технологии и вкладывают в ее безопасность огромные средства. Поэтому бесконтактные платежи являются не менее защищенными, нежели традиционные. Конечно, любая новая технология вызывает у пользователей некое недоверие и определенные опасения. Но помните, как в 2000 году все боялись, что произойдет ошибка и все IT-системы встанут, а ничего не случилось — 17 лет живем, радуемся и создаем все новые высокие технологии. Дальнейшее развитие бесконтактных платежей, я думаю, приведет только к тому, что исчезнет пластиковая карточка в ее классическом понимании — фактически единственный физический элемент, который существует сегодня в банковском деле. Когда она виртуализируется, банки полностью станут онлайн-компаниями. ●