

ЦИФРА В БАНКЕ

В 2021 ГОДУ РОССИЙСКИЕ БАНКИ ИНВЕСТИРОВАЛИ В СОБСТВЕННУЮ ЦИФРОВИЗАЦИЮ И ДИДЖИТАЛИЗАЦИЮ 514 МЛРД РУБ. ЕЖЕГОДНО ЭТОТ ПОКАЗАТЕЛЬ РАСТЕТ НА 12–14%. КОЛОССАЛЬНЫМ СТИМУЛОМ ДЛЯ РАЗВИТИЯ НОВЫХ IT-РЕШЕНИЙ СТАЛА ПАНДЕМИЯ КОРОНАВИРУСА. ПРЕДСТАВИТЕЛИ БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ ОТМЕЧАЮТ, ЧТО УЖЕ НЕ МЕНЬШЕ 60–70% КЛИЕНТОВ «ХОДЯТ В БАНК» ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ОНЛАЙН. НЕСМОТРЯ НА ЭТО, ЭКСПЕРТЫ УВЕРЕНЫ, ЧТО ПОЛНОСТЬЮ ФИЗИЧЕСКИЕ ОФИСЫ НЕ ИСЧЕЗНУТ, ОДНАКО В БОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ СТАНУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЛЯ ЛИЧНОГО ОБЩЕНИЯ. АЛЕКСЕЙ БЕЛЯНИН

Российские банки ежегодно увеличивают расходы на инвестиции в информационные технологии на 12–14%. Об этом говорится в исследовании «Информатизация в банковской сфере», проведенном аналитическим агентством «ТМТ Консалтинг». По данным аналитиков, в 2021 году в развитие IT-направления банками страны было направлено 514 млрд руб. В целом, по данным аналитиков, около 25% от общего объема IT-рынка в России приходится именно на банковскую отрасль. При этом 40% IT-расходов всех банков приходится на Сбербанк и ВТБ.

Согласно выводам аналитиков, общий уровень цифровизации российских банков пока остается неоднородным. Сохраняется разрыв между первой десяткой игроков (кроме Сбербанка и ВТБ, сюда входят Газпромбанк, Альфа-банк, «Тинькофф», «Хоум Кредит», «Открытие», Россельхозбанк, МКБ и Райффайзенбанк) и средними по размеру банками, сфокусированными в последние годы в первую очередь на задачах поддержания существующей IT-инфраструктуры. В число наиболее востребованных технологий для банков, входящих в топ-50, попали big data, решения на основе искусственного интеллекта, а также микросервисы и контейнерные технологии.

«В фокусе у большинства крупных банков — разработка решений для самообслуживания клиентов и создания персонализированных предложений. Сохраняются инвестиции в работу с большими данными, а также внедрение решений, связанных с информационной безопасностью. Для обеспечения необходимого уровня защищенности банковской инфраструктуры основную долю инвестиций составляют услуги кибермониторинга, сетевой безопасности, а также управления идентифика-

цией и доступом», — говорится в исследовании «ТМТ-консалтинг».

ТЕХНОЛОГИИ РАДИ ТЕХНОЛОГИЙ

Руководитель «Абсолют Банка» в Краснодаре Денис Демьяненко утверждает, что тренд на цифровизацию для банковского сектора не новый. «Понятно, что 10 лет назад многие игроки рынка говорили об этом скорее как о модном тренде, нежели как о реальной задаче. Но время показало, что цифровизация банковских процессов, сервисов и услуг — это, с одной стороны, мощный фактор конкурентной борьбы за своего клиента, с другой — возможность для сокращения расходов на привлечение, сопровождение и обслуживание клиентов», — рассказывает Денис Демьяненко.

Колоссальным стимулом для цифровизации банковского сектора послужила пандемия коронавируса в 2020 году, считают участники рынка. Как рассказал управляющий филиалом «Южный» банка «Уралсиб» Роман Куришов, поток клиентов в этот период снизился на 20%, что подтолкнуло банки более активно внедрять дистанционные сервисы. Тем не менее представители отрасли отмечают, что предпосылки к цифровому буму в отрасли появились еще за несколько лет до пандемии, благодаря технологическому прогрессу.

«Появление и внедрение прорывных финансовых технологий, например big data, искусственного интеллекта, роботизации, биометрии, меняют банковскую сферу как с точки зрения порядка предоставления традиционных услуг, так и за счет появления новых инновационных услуг и сервисов. Без использования цифровых технологий нельзя добиться устойчивого развития, расширить и повысить качество сервисов, сократить время предо-

ставления услуг», — отмечает член правления, начальник управления развития информационных технологий банка «Центр-инвест» Евгений Алехин.

МЕНЬШЕ ДВИЖЕНИЙ

Цифровые технологии сейчас используются почти во всех банковских процессах: от обработки документов до формирования кредитного рейтинга клиента или, например, планирования сети банкоматов, добавляет директор территориального офиса Росбанка в Краснодаре Сюзанна Подмазова: «Искусственный интеллект помогает ускорить, удешевить и упростить многие процессы, что в конечном счете позволяет повысить качество клиентского сервиса».

Кроме того, она назвала одним из важных направлений в цифровизации токенизацию банковской сферы. «Токенизация, в частности создание цифровых финансовых активов (ЦФА), позволяет предлагать клиентам новые инструменты инвестирования, можно выступать эмитентом и, например, токенизировать залоги, портфели или создавать новые банковские продукты», — прокомментировала Подмазова.

Евгений Алехин обращает внимание, что роль IT в банковской сфере принципиально поменялась: по его словам, сейчас это не просто поддержка корпоративных процессов, но в полной мере участие в создании стоимости бизнеса. «Мы видим рост проникновения и увеличение числа финансовых и нефинансовых сервисов, рост требований клиентов к качеству и доступности финансовых услуг, опережающий рост использования мобильных приложений, постоянное ускорение использования сервисов для быстрой оплаты онлайн и переводов», — говорит он.

Роман Куришов говорит, что ценовая война между банками в борьбе за клиента сохраняется, но она уходит на второй план, основным преимуществом становятся качество предоставляемых услуг и удобство их получения. «Речь идет уже не о времени, которое затрачивает клиент на совершение операции, а о том, "сколько точек нужно нажать пальцем". Чем меньше движений нужно совершить клиенту, тем больше вероятность, что он будет готов повторить эту операцию в будущем», — подчеркивает эксперт.

Аналитик Freedom Finance Global Владимир Чернов среди самых новых трендов выделяет возможность оформления ипотеки через банковское приложение со скидкой к проценту займа. Кроме того, в ближайшее время система быстрых переводов СБП может стать доступна для юридических лиц (ЦБ РФ планирует ее ввести с 1 апреля 2023 года). Помимо этого, регулятор упрощает процедуру взаимодействия банков с иностранными клиентами при трансграничных переводах через СБП, отмечает он.

ОНЛАЙН НЕ ПОБЕДИТ

Представители банков, работающих в Краснодарском крае, отмечают, что существенная часть их клиентов пользуется банковскими услугами исключительно онлайн. В Росбанке рассказали, что 74% клиентов банка явля-

ются «активными пользователями» дистанционных банковских сервисов. Более 50% кредитов выдается онлайн. Кроме того, около 46% срочных депозитов и 76% сберегательных счетов клиенты оформляют через цифровые каналы. В «Абсолют-банке» сообщили, что 100% автокредитов оформляются и погашаются без посещения офисов. 95% банковских гарантий также оформляются без посещения офиса. Банк «Центр-инвест» сообщил, что 73% его клиентов в возрасте 18–24 лет предпочитают исключительно безналичные расчеты. «Приход нового поколения, выросшего с технологиями, в том числе с безналичными платежами, поменял отношение к картам и платежам через смартфон: это становится нормой и неотъемлемой привычной частью жизни», — отметил Евгений Алехин.

Среди наиболее востребованных у населения цифровых банковских услуг эксперты называют переводы по номеру телефона, погашение платежей по кредитам, оплату услуг ЖКХ, пополнение своих счетов в других банках, заказ виртуальных карт. У корпоративных клиентов пользуются спросом дистанционное открытие расчетного счета, заказ бизнес-карты, выпуск банковской гарантии.

Большинство представителей отрасли считают, что окончательно физические банковские офисы не исчезнут. Сюзанна Подмазова полагает, что в будущем отделения превратятся из каналов продаж в «витрины» банков. Тем не менее она отмечает, что офисы по-прежнему важны для выполнения сложных операций, личного общения клиентов с представителем банка — особенно это заметно в сегменте private-банкинга. С ней согласен управляющий филиалом «Южный» банка «Уралсиб» Роман Куришов, который считает, что для получения экспертного мнения или консультации всегда будет важна возможность живого общения и что банковские офисы останутся и будут больше про «поговорить».

В качестве основных проблем, препятствующих более активному развитию цифровых банковских сервисов, участники отрасли называют административные барьеры, а также антироссийские санкции. «Банковская сфера относится к одной из самых зарегулированных. Повышаются требования по информационной безопасности, как в силу обязательного регулирования, так и исходя из текущих реалий — это требует существенных расходов. При этом значительно подорожало IT-оборудование, усложнилась доставка. Часть производителей и вендоров прикладного и системного программного обеспечения перестали обслуживать российских клиентов — эти проблемы требуют решения на государственном уровне», — резюмирует Евгений Алехин.

По его мнению, снижение административной нагрузки, числа проверок, упрощение отчетности, реализация отечественных аналогов ПО, субсидирование расходов на создание отечественного оборудования и программного обеспечения — могли бы помочь сфокусироваться на экономической деятельности и ускорить развитие цифровых банковских сервисов. ■



ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПОМОГАЮТ УСКОРИТЬ, УДЕШЕВИТЬ И УПРОСТИТЬ МНОГИЕ ПРОЦЕССЫ, ЧТО ПОЗВОЛЯЕТ БАНКАМ ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА