

СЛОЖИТЬ ЦИФРУ

БАНКОВСКАЯ ОТРАСЛЬ МЕНЯЕТСЯ ПОД ВОЗДЕЙСТВИЕМ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ. ПО ПОДСЧЕТАМ ЭКСПЕРТОВ, 85% КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ВСЕМУ МИРУ ПОСТАВИЛО ЦИФРОВУЮ ТРАНСФОРМАЦИЮ КЛЮЧЕВЫМ БИЗНЕС-ПРИОРИТЕТОМ НА 2018 ГОД. В ДАЛЬНЕЙШЕМ ИМЕННО ЦИФРОВИЗАЦИЯ ОПРЕДЕЛИТ, КАКИЕ БАНКИ ПРОДОЛЖАТ ДОМИНИРОВАТЬ НА РЫНКЕ, А КАКИЕ — ПРЕКРАТЯТ СВОЕ СУЩЕСТВОВАНИЕ. ЛИДИЯ ГОРБОРУКОВА

Согласно последним исследованиям, сегодня банки пытаются применять все современные технологии, среди которых и искусственный интеллект, и анализ больших данных (Big Data), и даже блокчейн. Их использование направлено на решение трех важных задач: сокращение затрат, изменение подхода в работе с клиентами с целью их удержания, а также повышение эффективности работы с персоналом, отметил заместитель генерального директора SAP CIS Андрей Горяинов. В банковской отрасли сейчас активно внедряются технологии биометрической идентификации клиентов, благодаря которым многие люди смогут дистанционно не только получать платежные услуги, но и, скажем, открывать вклад или оформлять крупный кредит, рассказал пресс-секретарь банка «Открытие» по СЗФО Иван Макаров.

Начальник отдела продаж Fujitsu Russia and CIS Николай Харитонов привел в пример технологию Fujitsu PalmSecure, которая идентифицирует пользователя по рисунку вен ладони. В 2016 году Сбербанк на основе этой технологии внедрил сервис «Ладонки» — биометрическую систему оплаты обедов в школьных столовых общеобразовательных школ города Химки. Благодаря проекту у родителей отпадает необходимость давать детям наличные средства, деньги хранятся в безналичной форме на лицевом счете родителя.

По мнению директора по маркетингу ГК «Рамакс» Дениса Гасилина, технология блокчейна способна фундаментально изменить рынок безналичных расчетов, ускорить прохождение платежей и снизить транзакционные издержки. А внедрение технологии Process Mining (анализ процессов) позволяет в режиме онлайн управлять бизнес-процессами и качеством работы десятков тысяч сотрудников. Например, по итогам пилотного запуска Process Mining в банке ВТБ24 только за четыре недели среднее время обработки заявки сократилось на четыре минуты. Размер финансовой экономии составил 150 млн рублей только по категории кредитных продуктов.

КЛИЕНТ ВСЕМУ ГОЛОВА На первое место в банковском сервисе выходит развитие клиентоцентрической модели на базе персонализации и мобильности услуг. Именно поэтому банки и иные финансовые компании изучают и внедряют бесконтактные и мобильные платежи, скоринговые модели на базе Big Data. В результате этого происходит трансформация традиционных банков в цифровые.

«Ключевым отличием цифрового банка от классического я бы назвала не использование цифровых каналов и продуктов в цифровой форме, а наличие культуры, которая позволяет команде оперативно



ТЕХНОЛОГИИ БИОМЕТРИИ ПОЗВОЛЯЮТ КЛИЕНТУ НЕ ТОЛЬКО ДИСТАНЦИОННО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПЛАТЕЖНЫМИ УСЛУГАМИ, НО И ОТКРЫВАТЬ ВКЛАДЫ И ОФОРМЛЯТЬ КРЕДИТ

реагировать на клиентские запросы и внедрять новые решения», — перечислила заместитель генерального директора АО «УК ТФГ» Севинч Ипатова.

Директор по работе с финансовым сектором компании «Системный софт» Анатолий Набока также считает, что цифровой банк — это полноценная идеология компании. «Это означает, что технологические инициативы прописаны на уровне стратегических целей банка, в составе совета директоров обязательно есть IT-визионер, в штате — новые должности (такие, например, как data scientist), в продуктовом портфеле преобладают цифровые продукты, а что еще важнее — предусмотрен механизм быстрого создания новых услуг в результате анализа данных», — говорит он.

Старший консультант DataArt Денис Баранов назвал важнейшим современным веянием появление подхода open banks, когда кредитные организации открывают API (интерфейс прикладного программирования. — **ВГ**), предоставляя доступ к своим данным сторонним пользователям и компаниям (мобильным приложениям, онлайн-магазинам). По словам эксперта, высокую популярность набирают чат-боты, которые могут быть как текстовые, так и направленные на распознавание речи. Банки все больше экспериментируют с приложениями и интеграцией с голосовыми помощниками вроде Alexa.

Основатель и технический директор DeviceLock DLP Ашот Оганесян говорит,

что цифровой банк не только обслуживает, но и ищет клиентов в интернете, поэтому вторым важным трендом является развитие систем скоринга (оценки) потенциального клиента на основе Big Data. Третьей группой технологий, использование которых только зарождается, по словам господина Оганесяна, является автоматизированное управление портфелем активов. Пока большинство банков использует портфельных роботов только для себя и параллельно с живыми трейдерами. Однако некоторые американские финансовые институты уже предлагают персональных роботов, которые управляют счетом в соответствии с настроенной владельцем стратегией.

Перспективными технологиями в ближайшие два-три года эксперты называют решения в области роботизации бизнес-процессов (RPA). По словам индустриального консультанта финансового сектора Teradata Россия Андрея Игнатова, кредитных инспекторов заменяют скоринговые модели, справки о состоянии счета формируются автоматически и мгновенно доставляются клиентам без посещения отделений, высокоинформативные мобильные приложения с функцией чат-бота существенно снижают нагрузки на колл-центры. Как следствие, клиенты все реже посещают отделения, число которых, соответственно, снижается.

УХОД В ОНЛАЙН Для банков цифровизация — это вопрос выживания: есть про-

гнозы, согласно которым те банки, которые в течение ближайших двух-трех лет не проведут цифровую трансформацию бизнеса, дальше не смогут обеспечивать приемлемую доходность и не будут удовлетворять запросы рынка и клиентов, отметил директор по работе с финансовым сектором SAS Россия/СНГ Илья Романов.

«Сегодня происходит укрупнение банков, при этом появляются многочисленные нишевые игроки (в том числе — необанки). Через двадцать лет может не остаться банков в привычном смысле слова, будет некая финансовая инфраструктура. Есть флагманы, которые будут формировать будущее этого сектора, а есть аутсайдеры, которые тихо вымрут», — считает генеральный директор компании «Финтех Лаб» Антон Арнаутков.

Финтех-стартапы, выходящие на рынок, работают по онлайн-модели. Некоторые уже начинают явно конкурировать с банками (например, британская компания Revolut). Банки вынуждены соперничать уже не только между собой, но и с ними, отметил Денис Баранов. Хотя некоторые финтех-компании уже вплотную приближаются к традиционным банкам по охвату сервисов и даже открывают круглосуточные отделения.

«Цифровые технологии упрощают работу банковских учреждений, „спрямляют“ разного рода внутренние процессы, позволяя максимально оперативно выполнять поручения пользователей. С другой стороны, возникают и сопутствующие этому риски мошенничества при получении кредитных средств и хищения средств со счетов. Количество отделений вряд ли будет принципиально сокращаться под давлением цифровых технологий — в стране довольно большой объем пользователей банковских услуг, которые необходимо по разным, в том числе личным, причинам посетить отделение или офис банка», — уверен генеральный директор БКИ «Эквивифакс» Олег Лагуткин.

«Мы согласны с гипотезой, что розничные банки уйдут в онлайн. Например, наш IQBank представляет собой узкоспециализированный банковский онлайн-продукт. Это первый интернет-банк для пенсионеров от банка „Таата“, — прокомментировала директор департамента розничного бизнеса IQBank Евгения Барышева. По ее словам, это связано с ростом потребления смартфонов, которые в будущем заменят большинство физических носителей вроде банковских карт и карт лояльности.

Тем не менее Денис Баранов считает, что, как и в других сегментах, ожидать полного ухода банков в онлайн в ближайшее время не стоит. В особенности это касается премиум-сервиса, поскольку среди части клиентов по-прежнему будет востребован качественный индивидуальный