

# «В СЛОВЕ „ФИНТЕХ“ СТАНОВИТСЯ ВСЕ МЕНЬШЕ „ФИН“ И ВСЕ БОЛЬШЕ „ТЕХ“»

Тинькофф Банк — финтех-проект по своей сути. О том, что дает банку участие в форуме финансовых технологий Finopolis, зачем государству участвовать в развитии финтеха, какие направления могут стать прорывными, рассказал **Константин Маркелов**, вице-президент Тинькофф Банка по бизнес-технологиям.



**В**ы в этом году снова участвовали в форуме финансовых технологий Finopolis в качестве официального партнера и партнера «Молодежного дня» форума. Что вам это дает?

— Наша активность на форуме в первую очередь сосредоточена вокруг образования для молодежи, которой мы рассказываем про наши многочисленные образовательные программы. С молодежью мы здесь много общаемся, рассказываем о том, чем у нас можно заниматься и как можно развиваться, участвует в жюри конкурса финтех-стартапов. На нашем стенде обычно находится пара десятков ребят, которые решают математические задачи, специально подготовленные для них. В результате с каждого «Молодежного дня» в Finopolis в течение года к нам приходит примерно несколько человек на работу. Это лучшие выпускники вузов со всей России. Также мы каждый год активно участвуем в ключевых сессиях форума на правах основного игрока отрасли.

— Судя по повестке нынешнего форума, какие изменения произошли за последние годы и происходят сейчас в сфере финтеха?

— Для меня финтех — это скорее такое модное слово. На самом деле, я бы не говорил о какой-то отдельной нише финансовых технологий. Я думаю, что в этом слове сейчас становится все меньше «фин» и все больше «тех». Потому что все это — про продукт, про клиентский опыт, про удобство интерфейсов, разработку сложных высоконагруженных систем, а в конечном итоге — про технологию.

Реальность стремительно меняется на наших глазах. Необходимость физической идентификации постепенно исчезает. Многие помнят, как раньше, чтобы сделать простой банковский перевод по реквизитам, нужно было идти в отделение и расписываться в четырех местах. Сегодня это можно сделать в один клик, как и открыть новые продукты и новые счета. Физический пластик тоже постепенно уходит в прошлое. А с другой стороны, технологические нефинансовые гиганты берут на себя решение части повседневных финансовых потребностей пользователей.

Поэтому мы больше смотрим в сторону big tech компаний, больших технологических гигантов, которые все больше и больше начинают конкурировать с банками. Они заходят на территорию финансов, а мы постепенно — на их территорию, и где-то неизбежно случится столкновение. Нам повезло: мы стартовали чуть позже, чем другие банки. Тинькофф Банк изначально создавался как технологическая компания, поэтому нам достаточно просто быстро создавать новые продукты и конкурировать. А другим банкам с их багажом легаси-систем, с устаревшей культурой управления, очевидно, сложнее адаптироваться к технологическим вызовам.

— Если говорить о наиболее перспективных финансовых технологиях, что бы выделили?

— В первую очередь искусственный интеллект. Развитие этой технологии очень прямо сейчас меняет всю индустрию финансов и в принципе технологических компаний. Для банков это кардинальное удешевление многих процессов. Уже сейчас искусственный интеллект используется при построении скоринговой модели, которая умеет каждому заемщику присваивать какую-то вероятность невозврата денег. Это самая простейшая форма искусственного интеллекта, которую банки используют повсеместно, но это далеко не предел возможностей.

Искусственный интеллект может использоваться, например, в контакт-центрах. Сейчас у нас уже 20% обращений в чаты обслуживаются вообще без людей, роботами, еще 15% мы обслуживаем с частичным участием роботов, и это заметно облегчает жизнь сотрудникам. Именно ускоренное развитие технологии искусственного интеллекта значительно меняет банковские процессы. И если банки этим не озадачатся уже сейчас, то отстанут от рынка. Сегодня любой процесс, где есть человек, уже в некотором смысле устарел. На каждом этапе операционного процесса, процесса получения или обслуживания продукта, в котором есть человек, нужно думать, как с этого челове-

ка часть нагрузки снять и перенаправить ее на автоматизированные алгоритмы. А затем постоянно эту автоматизированную часть увеличивать. У банков есть ресурс, чтобы эти технологии внедрять, использовать и успешно конкурировать с big tech компаниями.

Сегодня именно в сфере искусственного интеллекта я вижу самые большие возможности для прорыва. Как только банки и финансовые компании это поймут, они продвинутся в конкурентной борьбе на несколько порядков вперед, потому что внедрение именно этих технологий кардинальнейшим образом изменит стоимость процессов, операций и качество конечного продукта для клиента.

— Какие еще технологии сейчас активно применяются или будут внедряться в банковской сфере?

— Это отдельная большая тема для разговора. Перечислю только часть из тех, которые используются у нас в «Тинькофф». Это, конечно, чат-боты, которые мы используем для всех коммуникаций с клиентами и которые помогают операторам обрабатывать звонки. Активно внедряем голосовых ботов. Мы первыми из банков в России стали использовать голосовую биометрию в контакт-центре и для борьбы с мошенничеством, а в 2017 году разработали собственную биометрическую технологию, которая позволила нам стать вендором ЕБС «Ростелекома» по биометрии голоса. Также у нас активно применяются в самых разных операционных процессах технологии распознавания лица, технологии компьютерного зрения для обработки и распознавания документов и т. д.

— Похоже, большинство банков и компаний уже понимают, что технологии — залог выживания на рынке. Но достаточно ли у нас сейчас в стране специалистов, чтобы разрабатывать и внедрять новые технологии?

— Сегодня есть большая, огромная нехватка ресурсов кадров. Каждой серьезной технологической компании в России требуется в среднем от 1 тыс. до 10 тыс. разработчиков, а для задач цифровизации экономики нужны сотни тысяч разработчиков. И их катастрофически не хватает.

Ситуация усугубляется еще и тем, что лучшие кадры уезжают за границу. Просто потому, что там зачастую платят больше с учетом разницы курсов валют,