(cc) BY

Автор:

Колобов Александр Александрович

студент

ФГБОУ ВО «Российский государственный

университет туризма и сервиса»

г. Москва

БАНКОВСКИЙ СЕКТОР НА ПУТИ К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Аннотация*: в статье рассмотрены вопросы перехода современной банковской системы к новым цифровым технологиям, а также влияние данной трансформации на взаимодействия между банком и клиентом.*

Ключевые слова*: технологии, инновации, онлайн-банкинг, цифровой банкинг, оптимизация, бизнес, банк, трансформация.*

В современном цифровом мире, где практически любой банк имеет доступ к цифровым технологиям, основной разрыв заключается между теми, кто просто пользуется этими технологиями, и теми, кто их эффективно использует для внедрения инноваций и преобразования своих повседневных коммуникаций. Фактически, сегодня конкуренция идёт уже на уровне цифровых технологий, создавая так называемый «цифровой разрыв»

Поэтому, ведущие банки должны реконструировать свои бизнес-модели. Пришло новое поколение цифровых технологий: искусственный интеллект, машинное обучение, большие данные, бесконтактные платежи (такие как Apple Pay, Android Pay, Samsung Pay). Из процесса выдачи кредита выпала бумажная часть. Благодаря электронным технологиям и быстрому росту проникновения интернета цифровые ноу-хау стали доступны в любом регионе страны: человек, находясь на периферии, может получить такой же отличный сервис, как и житель столицы. Цифровой банкинг изменил не только продукты и каналы коммуникации, но и само мышление. Будущее за цифровым банкингом, уже сейчас в России объем безналичных средств, хранящихся на серверах финансовых организаций, в четыре раза больше объема наличных денежных средств. И это только начало.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Полагаться на традиционные бизнес-модели уже нерационально. Многие розничные банки пересматривают свои стратегии вовлечения клиентов, сети, цифровые возможности и аналитику, чтобы найти новые способы предоставления продуктов и услуг в реальном времени, необходимых клиента.

Цифровые новшества открывают перед банками беспрецедентные возможности мгновенного анализа огромных объемов информации из внутренних и внешних источников и применения полученных аналитических сведений во всей цепочке создания ценности.

Благодаря использованию новых технологий, а также операционной и прогнозной аналитики, банки получают возможность оптимизировать процессы обслуживания клиентов, создавая для них персональные предложения с учетом контекста. Использование внутренних и внешних цифровых активов позволяет быстрее принимать более взвешенные решения, а также повышать качество финансовых отчетов и уровень соблюдения нормативных требований.

В результате банки получают бесконечное множество возможностей оптимизации бизнеса, упрощения всех процессов, снижения затрат и обеспечения маневренности, необходимой в стремительно меняющемся цифровом мире.

Чтобы воспользоваться всеми преимуществами цифровой экономики, банкам необходимо трансформировать свою деятельность. Это весьма серьезное начинание, влияющее на всех людей, все процессы и технологии банковской организации.

Вместе с тем, проекты цифровой трансформации призваны обеспечивать необходимый всесторонний опыт взаимодействия клиентов с компаниями, и способствующий расширению взаимных деловых интересов. Кроме того, следует учесть, что IT-проекты чрезвычайно сложны и подразумевают внесение изменений на всех уровнях банка. Соответственно, руководство банка должны понимать, что реализовать такой проект в одиночку либо с использованием оборудования лишь одного вендора, вряд ли удастся. Таким образом, чтобы способствовать внедрению инноваций, банку предстоит заняться созданием открытой среды для коммуникаций.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Один из примеров цифровой трансформации для физических лиц – онлайн-обменник валюты, когда пользователь может на два дня зафиксировать курс обмен и назначить удобное себе время посещения отделения для совершения операции. Кроме того, клиент может сделать это как через сайт, так и с помощью чат-ботов обмена валюты в Viber, Telegram, Facebook.

Клиенты малого бизнеса, которые используют онлайн-банкинг могут провести финансовый анализ бизнеса и получить информацию о свободных средствах и достаточности оборотного капитала. Также могут передать банку информацию, необходимую для открытия счет или же узнать тарифы, условия оказания услуг и список документов для открытия счета. Существует множество цифровых технологий в банковской сфере помогающих облегчить процесс взаимодействия с клиентом.

Одной из самых ярких технологий за последние годы стала Big data. Данная технология позволяет совершенно по-другому взглянуть на клиентов банка и предложить им качественно новый уровень услуг, который позволяет получить доступ к персонализированным банковским продуктам «в два клика». Именно этого требует новый потребительский опыт, формирующийся в процессе использования разработок высокотехнологических компаний – таких как Яндекс, Google, Facebook. Но для перехода на такой уровень недостаточно только технологий глубокого анализа данных – необходимо использование всего спектра инновационных решений, таких как биометрические технологии, системы коммуникации на понятном клиенту языке, комплексные системы безопасности и т. п.

Интеграция новейших технологий, в том числе и big data в классические банковские решения вместе позволит предоставить розничным и корпоративным клиентам финансовые продукты другого уровня.

Основное назначение банка вчерашнего дня для клиента – это наличие отделения в пешей доступности, где можно получить стандартные банковские услуги. Банк сегодняшнего дня – это онлайн-доступ к банковским продуктам и услугам круглосуточно 7 дней в неделю с любого устройства. А банк будущего – это предвосхищение ожиданий клиента и предоставление ему

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

высокотехнологичных персонифицированных сервисов, разработанных с учетом именно его потребностей. Возможность предлагать каждому клиенту разработанные специально для него продукты и сервисы отражает способность кредитных организаций эффективно анализировать историю взаимоотношений с клиентом – поэтому банки стали одними из пионеров цифровой трансформации.

К цифровым инициативам технологиям нового поколения финансовые учреждения также отнеслись с большим интересом. Новые технологии позволяют по-другому взглянуть на огромные массивы данных, накопленных за годы работы, использовать их более эффективно – следовательно, лучше узнать клиента и оперативно предложить ему доступное и максимально удобное решение. Именно такой подход позволит современным банкам получить конкурентное преимущество.

Список литературы

1. Белоус А.П. Вектор развития банков в потоке цифровой революции / А.П. Белоус, С.Ю. Ляльков // Банковское дело. – 2017. – №10. – С. 16–19.

2. Жигас М.Г. Современные тенденции использования цифровых технологий в банковской сфере / М.Г. Жигас, С.Н. Кузьмина // Евроазиатское сотрудничество: Материалы международной научно-практической конференции. – Иркутск, 2017. – С. 77–86.

3. Рудакова О.С. Трансформация бизнес-моделей банков в цифровой экономике // Банковское право. – 2017. – №4. – С. 50–54.

4. Силаева А.А. Регулирование социальной составляющей банковских услуг на современном этапе в России // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – №7 (34). – С. 39–49.

5. Черникова Л.И. Роль розничного банковского бизнеса и совершенствование методического подхода в розничном сегменте. Монография / Л.И. Черникова, Г.Р. Фаизова, А.А. Силаева. – М., 2015.

6. Титаренко Е. ВТБ: по пути с blockchain и big data [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.comnews.ru/digital-economy/content/109881 (дата обращения: 27.02.2018).

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)