

Международный опыт и преимущества применения цифровых технологии в секторе банковских услуг

Аннотация. В статье рассмотрены некоторые вопросы международного опыта развития цифрового банкинга, которые показывают, что в современном мире цифровой банк – это банк, обладающий современным набором возможностей, с точек зрения потребителя, инвестора и самого банка.

Ключевые слова: мировой банковский сектор, финансовые технологии, цифровые банки, онлайн-банки, цифровой маркетинг, социальные сети, цифровая трансформация.

Мировой опыт показывает, что в настоящее время мировой банковский сектор находится в самом эпицентре цифровой трансформации и традиционные банки, намеревающиеся быть конкурентоспособными в цифровом будущем, прилагают огромные усилия в поисках новых технологий цифровой трансформации, чтобы стать более динамичными, оперативными и эффективными в удовлетворении потребностей клиентов.

Динамичное развитие финансовых технологий (финтех) привело к появлению банков нового поколения - цифровых банков (digital banks), большинство из которых были ориентированы на розничных клиентов. Цифровые банки имеют формат без фронт-офисов (отделений), для оказания услуг используют мобильные приложения и сайты. Нередко их называют онлайн-банками или директ-банками, а к примеру, в Великобритании их относят к challenger banks, что означает «банк-претендент» [1].

Список банковских услуг, предлагаемых новыми цифровыми банками, схож с услугами финтех-компаний, операции по счетам, выдача кредитов, инвестиции, работа с депозитами. Однако, цифровые банки начинают использовать и новые форматы, которые зависят от экономического и технологического развития страны, принятой законодательной базы и развитости банковской сферы.

Среди самых популярных новых цифровых банков следует назвать Citi-банк, Atom, Monza и Revolut (Великобритания), Number 26 и Fidor Bank (Германия), Saxo Bank (Дания), Moven (США), Nemea (Мальта), WeBank и MyBank (Китай), Тинькофф Банк (Россия), Ferratum (Финляндия), Morning (Франция) [2].

Изучение международного опыта развития цифрового банкинга показывает, что цифровой банк – это банк, обладающий современным набором возможностей, с точки зрения потребителя, инвестора и самого банка (см. рис. 1).

Новые цифровые банки имеют следующие преимущества:

- клиент получает доступ к банковским услугам в режиме 24/7 из любой точки земного шара;
- ликвидация отделений снижает затраты, а сокращение операционных издержек снижает стоимость банковских услуг;
- экономится время клиентов, все операции они выполняют дома и в удобное время, при этом расширяется территориальный доступ клиентов по сети Интернет;
- формируется имидж банка как современной технологически продвинутой организации, предлагающей удобный уровень обслуживания.

Очевидным преимуществом новых цифровых банков следует признать также их более низкие тарифы, повышение скорости и безопасности обслуживания, возможность для клиента минимизировать сроки выполнения операций. Еще одна особенность цифровых банков - это интеграция в социальные сети и цифровой маркетинг на их основе.



Рис. 1. Основной набор возможностей цифрового банкинга

Также можно выделить важнейшие направления цифровой трансформации коммерческих банков Европейского союза (рис. 2), которые традиционные банки только начинают осваивать, как реализация финансовых услуг с помощью мобильных и онлайн-платформ, что совершенствует качество работы банка с клиентом, экономит время и издержки, повышает безопасность личных данных, увеличивает скорость и качество работы сервисов.

Традиционно с момента зарождения банковского дела обслуживание клиентов осуществлялось посредством физического контакта в отделениях банка. В период зарождения и активного развития дистанционного банковского обслуживания появились такие каналы обслуживания, как

телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг, ТВ-банкинг, мобильный банкинг, включающий платежи и переводы с помощью смартфона одного физического лица другому.

Но цифровой банкинг это уже не только цифровые каналы общения с клиентом, это цифровые продукты, круглосуточно удовлетворяющие запросы клиентов. Цифровой банкинг означает больше, чем просто безбумажный. Ведущие игроки предлагают новый и улучшенный опыт работы с клиентами и предоставляют более быстрые и эффективные услуги.

Для периода вступления в силу цифровой модели банковского обслуживания характерно появление таких способов коммуникации, как обратная форма связи посредством веб-приложения банка в мобильном телефоне, социальные медиаплощадки, а также интерактивная видеосвязь с клиентом в точках продаж, отделениях и устройствах самообслуживания.



Рис. 2. Важнейшие направления цифровой трансформации традиционных банков

Согласно прогнозам ведущих мировых экспертов, к 2025 году более четверть мировой экономики будет цифровой, и внедрение технологий цифровизации экономики, позволяющих государству, бизнесу и обществу эффективно взаимодействовать, становится все более масштабным и динамичным процессом.

Более 15 стран мира реализуют национальные программы цифровизации: Дания, Норвегия, Великобритания, Канада, Германия, Саудовская Аравия,

Индия, Россия, Китай, Южная Корея, Малайзия, Сингапур, Австралия, Новая Зеландия и Казахстан. Китай в своей программе «Интернет плюс» интегрирует цифровые индустрии с традиционными.

Сингапур формирует «Умную экономику», Канада создает ИКТ-хаб в Торонто, Южная Корея в программе «Креативная экономика» ориентируется на развитие человеческого капитала, предпринимательство и распространение достижений ИКТ, а Дания фокусируется на цифровизации госсектора. Как видно, цифровизация рынка банковских услуг изменит и бизнес-процессы банков, и их подходы к обслуживанию клиентов.¹

Переход от традиционных банков к цифровым и глубокое изучение потребностей клиентов - этот тренд уже прочно закрепился в программах международных дискуссий на экономических форумах и конференциях. Конечно, он иногда уступает блокчейну, но по сути является более важной темой для развития цифровых банков.

Создание цифрового банка — это оптимизация процессов, новая организационная культура и гибкие ИТ-решения, предоставляющие возможность поддерживать скорость выведения продуктов на рынок и персонализацию предложений. Задачи цифровизации аккумулируются в рамках единой банковской платформы, отвечающей вызовам новой цифровой экономики. Банки вкладывают крупные инвестиции в развитие бизнес-модели «Цифровой банк».

Уже действующие цифровые банки предлагают большую часть своих продуктов и услуг в цифровом виде с использованием цифровых каналов. Инфраструктура такого банка оптимизирована для цифровых коммуникаций и готова к быстрой смене технологий.

Количество таких банков растёт, и наибольшего развития получают те банки, у которых отсутствуют собственные офисы и банкоматы. Они мобильнее изучают привычки своих клиентов, предлагая широкий спектр услуг, а также дополнительные нефинансовые услуги. В основе новых цифровых решений банки обеспечивают высокую доступность и гибкость сервисов, наполненность функциями, удобство использования и безопасность (табл. 1) [3].

Таблица 1.

Ведущие цифровые банки мира по размеру клиентской базы в 2019 году

№	Банк	Материнская компания	Страна	Количество клиентов (в млн.)
1.	ING Diba	ING Group	Германия	8,5
2.	Capital One 360	Capital One Financial	США	7,8
3.	USAA Bank	USSA	США	7,0
4.	FNBO Direct	First National of Nebraska	США	6,0

¹ Федотова М. Новые финансовые технологии меняют наш мир // Вестник Финансового Университета. 2019. № 2. С. 72.

5.	Rakuten Bank	Rakuten	Япония	5,0
6.	Tinkoff Bank	-	Россия	5,0
7.	TIAA Direct	TIAA-CREF Trust Company	США	3,9
8.	Discover Bank	Discover Financial Services	США	3,5
9.	Alior Bank	-	Польша	3
10.	DKB AG	-	Германия	3

Также исследования показывают, что банкам есть, о чем волноваться. К 2025 году молодое поколение будет составлять 60% работающих. Это именно то поколение, которое родилось с интернетом и смартфоном – и не помнит эпоху до Google, Apple, Facebook и Amazon. 33% этих молодых людей считает, что банки им не нужны вообще. А 75% полагают, что лучше пользоваться финансовыми услугами от Google и Amazon.

По подсчетам Juniper, в 2021 году уже 3 млрд. жителей Земли будут пользоваться банковскими сервисами на смартфонах и компьютерах. Также, аналитики провели исследование и выяснили, что наибольшего успеха в цифровой трансформации добились BancoSantander, BankofAmerica, Barclays, BBVA, BNP Paribas, Citi, HSBC, JP MorganChase, RBS, SociétéGénérale, UniCredit и WellsFargo [4].

Bank of America протестировал первые банковские отделения без обслуживающего персонала. Они оснащены только банкоматами и специальными комнатами для видеоконференцсвязи с банковскими работниками (на случай, если нужно обсудить какие-то детали персонально). Сначала банк протестирует реакцию клиентов на такие миниотделения, но вполне возможно, что в будущем перейдет на робо-банкинг.

Barclays, у которого уже 6,5 млн. пользователей мобильных приложений (каждый из них в среднем логинится в нем 26 раз в месяц), планирует открыть еще один цифровой канал обслуживания – Facebook.

BNP Paribas принял решение потратить на цифровую трансформацию 3 млрд. евро. Перевод обслуживания клиентов в цифровые каналы уже позволил банку на 10% сократить количество розничных отделений во Франции.

Развитие социальных сетей и мобильных решений, искусственного интеллекта, интернета создают пути включения в гонку цифровых технологий и помогают сохранить свою конкурентоспособность в условиях умного цифрового мира.

Интеграция видео позволит упростить процедуру подачи отчётности о повреждениях в результате ДТП в страховую компанию или с минимальными затратами оптимизировать процесс взаимодействия пользователя с банкоматом. Около 80% поставщиков финансовых услуг рассматривают видео-банкинг в качестве инструмента, который позволит улучшить клиентский опыт и сократить расходы.

Применение чат-ботов и виртуальных помощников позволит поддерживать разговор с клиентами практически на любую тему, начиная с информации об их счетах и заканчивая историей расходов, предоставлять

персонализированные рекомендации и предложения. По оценкам экспертов, европейские финансовые учреждения могут добиться экономии издержек до 90% за счёт автоматизации рабочих процессов с помощью решений, подобных чат-ботам.

Использование роботов-консультантов: с помощью технологий искусственного интеллекта банки могут создавать интеллектуальные механизмы, которые будут способны предлагать консультации практически по всем вопросам, начиная с инвестиционных возможностей и заканчивая персонализированными подходами к накоплению сбережений. Это достигается за счёт использования открытой интегрированной архитектуры, которая позволяет добиться единого унифицированного представления всей банковской информации клиента.

Список литературы

1. Ковалев М.М. От финтех-компаний – к цифровым банкам / М.М. Ковалев, Г.Г. Головенчик // Вестник Ассоциации белорусских банков. – 2018. – № 8. – С. 13–24.
2. Ernst & Young. Режим доступа: EY Global Banking Outlook 2019 [Electronic resource] // Ernst & Young. – Mode of access: https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global_Banking_Outlook_2019
3. Кронк Дж. Цифровая трансформация финансовых услуг – надёжное вложение в будущее [Электронный ресурс] / Дж. Кронк // Cisco. – Режим доступа: https://www.cisco.com/c/dam/m/ru_ru_Financial_ru.pdf
4. Технологии финансовых услуг в 2020 году и в дальнейшем: революционные перемены [Электронный ресурс]//PricewaterhouseCoopers.–Режим доступа: <https://www.pwc.ru/banking/publications/ FinTech> – Дата доступа: 31.03.2020.