

УДК 336.7

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА

Ю.А. БАШКИРОВА
(Представлено: И.А. СТРОГАНОВА)

В статье рассмотрены основные тенденции развития цифровой трансформации банков и соответствие их мировым трендам и запросам клиентов, а также выявлены направления совершенствования банковской деятельности для удовлетворения потребностей молодого поколения Z.

Развитие новых технологий дает экономике новые возможности, модернизируя бизнес-модели и меняя потребительское поведение. Платформы предоставляющие сервисы через интернет, и экосистемы, которые объединяют такие платформы, позволяют производителям выходить на новые ранки сбыта и берут на себя функции по маркетингу и поддержке клиентов, предоставляя продавцам свою IT-инфраструктуру, и открывая доступ к миллионам потребителей. А для потребителей товары и услуги становятся доступнее, их выбор – шире, времени на их выбор и покупку нужно затрачивать все меньше – экосистемы значительно улучшают качество нашей жизни и уже стали их неотъемлемой частью [1].

Аналитики Accenture сравнивают ситуацию в банковской отрасли с изменениями погоды. Несмотря на глобальное потепление, в отдельных городах может отмечаться аномально холодная погода. Так же и в сфере банковского обслуживания, многолетние тенденции, сочетаются с быстро возникающими «стихийными бедствиями».

В конце января 2020 года консалтинговая компания Capgemini представила отчет о 10 основных трендах в банковской отрасли в 2020 году (таблица 1):

Таблица 1. – Основные тренды банковской отрасли в 2020 году

Название тренда 1	Описание 2
Обучение сотрудников	Банкам требуются сотрудники, которые готовы адаптироваться к постоянно меняющейся технологической среде. Банки конкурируют за сотрудников не только между собой, но и с финтех-стартапами, а также с техническими гигантами вроде Google и Apple. Поэтому, банки начали активно обучать своих сотрудников новым технологиям: к примеру, JP Morgan вложил в новую образовательную программу \$350 млн.
POS-кредиты в партнерстве с финтех-компаниями	Банки переходят на более удобную систему выдачи кредитов, используя технологии финтех-стартапов. POS-кредитование (выдача кредитов на определенные товары непосредственно в торговых точках) проходит почти незаметно для клиента и не сопровождается комиссией. При этом удобная система привлекает все новых покупателей, так что продавцы тоже остаются в выигрыше.
Дистанционное кредитование	Крупнейшие банки переняли выигрышную стратегию у финтех-стартапов, которые вовремя предложили заемщикам быстрый и простой способ получения кредита с помощью мобильного приложения. Об успехе этой технологии свидетельствует то, что в США 38% потребительских займов выданы финтех-стартапами.
Блокчейн-решения для идентификации клиентов	Идентификация клиентов – важный элемент кибербезопасности, однако клиенты требуют, чтобы этот процесс был прост и удобен. Для достижения этой цели банки начали тестировать блокчейн-решения, которая может предоставить целый ряд преимуществ: например, хранение всех данных из разных источников в единой базе данных и верификация личности клиента без привлечения сторонних агентов. Благодаря использованию блокчейна банки смогут снизить расходы, а также риски мошенничества.
Дизайн-мышление	Этот подход рассчитан на то, что система оценит потребности клиента и предложит ему необходимые услуги еще до того, как тот сам о них попросит. Большинство клиентов предпочитают получать услуги в фоновом режиме, не затрачивая на них слишком много времени и внимания, поэтому банкам следует сосредоточиться именно на таких клиентоориентированных принципах.
ИИ персонализирует опыт клиентов	ИИ способен проанализировать поведение клиента и дать ему соответствующие рекомендации, тем самым повысив удовлетворенность сервисом. Банки рассчитывают, что использование ИИ не только сэкономит время клиентов, но и улучшит их впечатление от кредитной организации в целом.
RegTech	Технологии для отслеживания регуляторных изменений; Поскольку требования регуляторов часто ужесточаются, как и соответствующие штрафы за неисполнение правил, банки заинтересованы в RegTech — технологиях, которые своевременно оповещают сотрудников об изменениях в регулировании.

Окончание таблицы 1

1	2
Новые технологии для управления рисками	Автоматизация рутинных процессов идет полным ходом благодаря таким технологиям, как ИИ, Big Data и машинное обучение. Они же позволяют контролировать риски, находить подозрительные транзакции и вовремя их блокировать.
Открытая работа с клиентскими данными	Предоставляя ряд клиентских данных сторонним организациям, банки смогут предоставить пользователям множество услуг от партнеров, а также персонализировать собственные предложения за счет свободного обмена информацией о клиентах.
Банк как услуга	Благодаря аналитике данных, ИИ, машинное обучение и IoT банки смогут оценивать «контекст» ситуации и самостоятельно предлагать клиенту наиболее выгодные решения. К примеру, Commonwealth Bank of Australia уже запустил мобильное приложение, которое способно составить персонализированный финансовый план

Источник: собственная разработка автора на основе [2].

Эксперты и представители финансовых компаний в специальной рубрике Национального банковского журнала (NBJ.ru) дают свои прогнозы и комментарии относительно перспектив наступившего 2021 года: править бал в развитии финтеха и всей финансовой отрасли будут три «К» - коллаборация, контекстуализация и кастомизация, ядро которых - повсеместная цифровизация (рисунок 1).



Рисунок 1. – Перспективы для развития финтеха

Источник: собственная разработка автора.

Нас ждёт структурная перестройка финансового ландшафта. С перегретого рынка уйдут финтехи, которые быстро поднялись, но не доказали свою бизнес-ценность. Оставшиеся крупные и небольшие финансовые и технологические компании будут развивать партнерства и, как следствие, новые продукты и услуги.

Благодаря коллаборациям игроки финансового рынка будут встраивать свои сервисы в более широкое пространство, максимально захватывая жизненный контекст клиента. Искать товары в социальных сетях, а не в поисковиках, переводить деньги через мессенджер или покупать кофе через отметку кофейни на карте - будущее, которое разворачивается здесь и сейчас.

Для максимальной эффективности в этой плоскости игроки рынка пересегментируют клиентов, начнут искать новые рынки, ниши и разные варианты специализации. Финансовые продукты и сервисы быстро коммодитизируются, а ценность, которую они дают, и впечатление от взаимодействия клиента с финансовым провайдером выйдет на первый план [3].

Банк будущего должен будет формировать цифровой портрет каждого своего клиента. Он будет понимать все ваши потребности: от того, как часто тот самый холодильник заказывает продукты и до того, как часто вы сами пользуетесь такси. И будет предлагать вам соответствующий банковский продукт. Для кого-то это будут денежные расчеты с минимальной комиссией, а для кого-то – кредитование со специальными условиями. Не исключено, что банк возьмет на себя регулярные операции, которые вы ранее делали самостоятельно. Иными словами, банк будущего будет полностью цифровым, с минимальным участием человека. Располагая цифровым профилем своего клиента, он будет адаптивным, гибко подстраивающимся под потребности этого клиента.

С целью дальнейшего развития цифровой трансформации банковской сферы автором предлагается направить внимание на удовлетворение потребностей нового поколения Z.

Молодые люди становятся все более и более влиятельны в обществе. Если верить статистике, представители цифрового поколения к 2025 году будут владеть активами общей стоимостью 7 триллионов долларов – и это только в США. На сегодняшний день, самая большая доля клиентов, которые покупают свой первый дом, приходится именно на эту возрастную группу.

Выживание традиционных бизнесов зависит от того, насколько им удастся преодолеть конфликт поколений и адаптироваться к потребностям цифрового мира. Критически важно понять, насколько изменились нужды современного поколения по сравнению с предыдущим. Это позволит разработать эффективную бизнес-стратегию и реализовать ее на практике.

В итоге появляются удивительные возможности для финансового дизайна [4]:

- Полностью цифровое потребление;
- Миром правит дизайн;
- Полная прозрачность;
- Искренность;
- Другие медиа;
- Социальная ответственность;
- Открытость к диалогу.

Проанализировав предпочтения молодого поколения Z, можно выделить направления развития по дизайну финансовых продуктов для этой целевой аудитории [4]:

- Адаптация бизнес - процессов под требования молодого поколения, чтобы снизить издержки;
- В моде цифровая многоканальность;
- Великолепный опыт взаимодействия – сам по себе ценность.

Таким образом, для того, чтобы завоевать сердца молодого поколения Z, недостаточно просто появиться в цифровом поле. Бизнесы должны ставить клиента в центр своей вселенной и предлагать ему самый качественный дизайн и самый индивидуальный, надежный и приятный пользовательский опыт – а для этого, вероятно, придется работать вдвое усерднее.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конкурентная цифровизация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://econs.online/articles/techno/konkurentnaya-tsifrovizatsiya/?bx_sender_conversion_id=282097&utm_source=newsletter&utm_medium=mail&utm_campaign=zelenye_riski_tsentrobankov_pravila_dlya_rossiyskikh_tsifrovyykh_platform_i_sporu_o_mrot. – Дата доступа: 10.04.2021.
2. Тренды банковской информатизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D1%8B_%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8#.D0.9D.D0.B0.D0.B7.D0.B2.D0.B0.D0.BD.D1.8B_.D0.B3.D0.BB.D0.B0.D0.B2.D0.BD.D1.8B.D0.B5_.D1.84.D0.B8.D0.BD.D1.82.D0.B5.D1.85-.D1.82.D1.80.D0.B5.D0.BD.D0.B4.D1.8B_.D0.B2_.D0.B1.D0.B0.D0.BD.D0.BA.D0.BE.D0.B2.D1.81.D0.BA.D0.BE.D0.B9_.D0.BE.D1.82.D1.80.D0.B0.D1.81.D0.BB.D0.B8. – Дата доступа: 10.04.2021.
3. Портал о банках и финансовом секторе NBJ.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.facebook.com/1081546432027992/posts/1703307429851886/>. – Дата доступа: 10.04.2021.
4. Рецепт выживания для банков: соответствовать запросам молодежи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://banking.usabilitylab.ru/news2_3_2036/. – Дата доступа: 01.05.2021.