

УДК 336.7

## СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО БАНКИНГА

**Б.А. ФИЛИПОВА**

(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 все возрастающих потребностей клиентов банка.*

Развитие финансовых технологий предоставляет банкам новые возможности, модернизируя бизнес-модели и меняя поведение клиентов. 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 [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                               | Описание   |
|---|--|
| 1   | 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   |
| 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   |

Окончание таблицы 1

| 1                                     | 2   |
|---------------------------------------|---|
| 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 в настоящем: 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 (профиль) 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.

Цифровые экосистемы банков на современном этапе можно рассматривать как сильное конкурентное преимущество. Их развитие позволяет обеспечить персонифицированный подход к клиенту, предло-

жив ему любые виды услуг в одном месте. Развитие таких экосистем, а в некоторых случаях и их интеграция ведет к изменению сути конкуренции на рынках, что важно учитывать другим игрокам, не имеющим подобных цифровых экосистем, и своевременно реагировать на их появление и развитие. Белорусским банкам также стоит более внимательно рассмотреть возможность развития цифровых экосистем для повышения своей конкурентоспособности. Поэтому, изучив зарубежный и отечественный опыт по созданию экосистем, автором предлагается дорожная карта для цифровой трансформации классического банка в экосистему (рисунок 2).

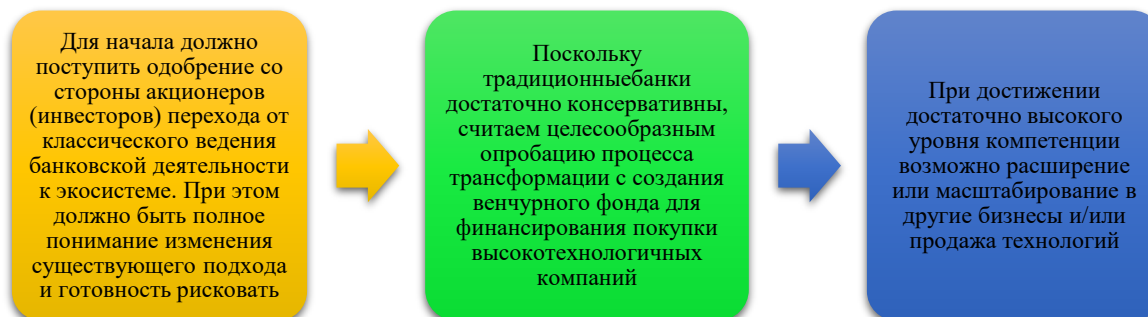


Рисунок 2. – Дорожная карта для цифровой трансформации классического банка в цифровую экосистему

Источник: собственная разработка автора.

Таким образом, для того, чтобы завоевать корпоративного клиента, банку недостаточно просто появиться в цифровом поле. Банки должны ставить клиента в центр своей вселенной и предлагать ему качественный сервис и самый индивидуальный, надежный и приятный пользовательский опыт – а для этого, вероятно, придется трансформироваться из «традиционного» классического банка в экосистему.

#### 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\\_sporo\\_o\\_mrrot](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_sporo_o_mrrot). – 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.V3.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](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.V3.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/](https://banking.usabilitylab.ru/news2_3_2036/). – Дата доступа: 01.05.2021.