

М. С. АНДРЕЕВ

Управляющий отделением «На Первомайской» ЗАО «Альфа-Банк»
Могилев, Беларусь

Аннотация

В статье рассмотрены направления развития ЗАО «Альфа-Банк» в условиях цифровой экономики.

Ключевые слова:

цифровая экономика, удаленные каналы, мобильный банк, облачные технологии, блокчейн.

Раньше были кассеты VHS, и казалось, что это навсегда. Потом появились диски, и практически сразу – флэшки. Сейчас мы пользуемся облаком и забыли про все рудиментарные носители.

То же самое переживает и банковская сфера. Сходить в отделение, совершить там финансовые операции – это же так нормально! И по-прежнему вполне возможно. Но если раньше это было обязательно, то сейчас имеем альтернативу – удаленные каналы: сайты, мобильные банки, а какие-то банковские вопросы даже решаются в чате.

Переход в «мобайл» естественен. К примеру, проникновение через мобильный банк InSync от Альфа-Банка составляет уже более 50 %. Каждый второй клиент Альфа-Банка пользуется мобильным банком, что составляет 180 тыс. пользователей.

По итогам 2017 г. в рейтинге Markswebb InSync попал в ТОП-10 мобильных банков СНГ.

В настоящее время ежемесячно пользователи совершают более 800 тыс. транзакций в InSync. И это закономерно, т. к. большинство услуг уже в мобильном телефоне. Практически все депозиты можно оформить, не выходя из дома: отслеживать их, пополнять и продлять удаленно – без проблем.

Для клиентов Альфа-Банка действует кредит онлайн и даже видеокредит для новых клиентов банка.

Для распознавания лица используется технология Google Tensorflow со специально настроенной моделью Facenet, для распознавания речи – облачный сервис Yandex Speech Kit.

Для обеспечения целостности и неподдельности получаемых данных о клиентах в процессе верификации в InSync реализовано сохранение хеш-значений этих данных в информационную сеть на основе технологии блокчейн, созданную Национальным Банком Республики Беларусь [1].



Банк становится на фоне жизни своих пользователей, удобным и надежным сервисом для финансовых операций. Технологии двигаются синхронно с растущими потребностями. Приходят современные карты рассрочек на платформе кредитных карт, которые в несколько кликов переводят покупки в формат рассрочки прямо в истории платежей. Первой подобной картой в стране стала «Красная карта», которая не имеет ограничений не по стране использования, не по использованию с акционными товарами и услугами, работает как офлайн, так и онлайн. Аналогов пока не имеет, но хорошо обрисовывает путь, на который становятся все банки страны.

Необходимость быть под рукой диктует и формат общения. Банк начинает говорить понятным языком. В мобильном банке InSync есть собственное медиа Now, которое охватывает многие сферы интересов пользователей, помимо финансовых. Во всех мессенджерах Альфа-Банка, в InSync и на сайте «живет» чат-поддержка, которая работает 24/7, подсказывает и даже помогает с проведением многих операций. Более того, практически каждый мобильный банк имеет свой консьерж-сервис.

Недалеко тот момент, когда отделения могут стать местом исключительно для общения и глубоких консультаций, а также предоставления некоммерческих сервисов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Информация для клиентов [Электронный ресурс] // Официальный сайт ЗАО «Альфа-Банк». – Режим доступа: <http://www.alfabank.by/>. – Дата доступа: 10.01.2019.

