

В. В. НИЗОВЦОВА

Научный руководитель Л. М. ЧУГУЛЬКОВА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Аннотация

В статье рассмотрены существующие примеры применения элементов цифровой экономики в банковском бизнесе.

Ключевые слова:

цифровая экономика, банк, банковский бизнес, мобильный банкинг, новые технологии.

В условиях цифровой экономики традиционный подход к организации бизнес-процессов, в т. ч. в банковской отрасли, уже не оправдывает себя. Конкурентную борьбу выигрывают «цифровые» игроки, чья стратегия ориентирована на активное внедрение инноваций. При этом значение имеют не только технологии, но скорость и масштаб их внедрения. Выстраивание стратегии развития в соответствии с самыми актуальными технологическими трендами позволят банкам не только наращивать конкурентоспособность и эффективность, но и создавать мощный задел для дальнейшего развития в будущем. Именно банк, широко использующий цифровые технологии – банк будущего.

Для деятельности такого банка должны быть характерны следующие черты.

Во-первых, банк должен активно внедрять новые технологии. Прежде всего, технологические изменения ведут к становлению банка будущего. Уже сейчас в банковских офисах внедряются системы видео регистрации и биометрии, видео консультанты и киоски самообслуживания, интерактивные витрины, устройства для бесконтактных платежей. Сегодня клиенты банков могут получить доступ к основным банковским услугам, используя Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Все же выполнение определенных услуг требует прихода в банк. Однако внедрение цифровой идентификации личности в будущем может избавить клиентов и от этого.

Для безопасности в банках используют биометрические данные. Если вы используете мобильный банкинг, чтобы не вводить пароль в мобильном приложении, можно приложить палец к сканеру отпечатков в телефоне. И система вас опознает.

В ОАО «Приорбанк» пошли дальше и решили использовать еще и голосовую биометрию. Главная цель – удобство. Порядка 60 % звонков в контакт-центр связаны с информацией о счетах и операциях, а по закону предоставить ее можно только владельцу счета.

До внедрения голосовой биометрии оператор контакт-центра проводил аутентификацию по знаниям: запрашивал у клиента его фамилию, дату рождения, данные паспорта, кодовое слово, номер карточки или счета. Но клиенты не всегда носят с собой паспорта и договоры с банком, не везде удобно произносить вслух номер карточки. Тринадцать процентов повторных обращений в контакт-центр происходили потому, что у клиента не было паспорта в момент первого обращения. Другая причина – экономия времени. На диктовку нужных данных уходит в среднем от 30 до 90 секунд. Да и с точки зрения безопасности схема не идеальна. Вдруг у кого-нибудь окажется чужой паспорт или договор? А вот голос – уникален [3]. Все это способствует формированию нового облика банка и нового качества обслуживания.

Во-вторых, предложения банка должны быть равны запросам клиентов. Банк должен быть заинтересован в получении более полной информации о своих клиентах и предлагать именно те продукты, которые интересуют клиента, и именно тогда, когда у него есть в этом потребность. Например, семье, где дети скоро окончат школу, можно предложить образовательные кредиты.

Также, запуск первого в Республике Беларусь мобильного банка для юридических лиц не был обусловлен открытой потребностью – люди попросту не предполагали, что можно управлять счетами при помощи смартфона. Но мобильное банковское приложение в кратчайшие сроки стало основным ежедневным инструментом для работы компаний. Это доказывает не только востребованность, но и профессиональную значимость большого числа цифровых технологий. Следует отметить, что социальное положение, возраст или место проживания абонента уже давно не являются определяющими факторами тенденций цифрового развития. С учетом постоянно возрастающей финансовой грамотности белорусов, банковские организации получают дополнительный стимул к активному внедрению инноваций.

В диаграмме приведен рейтинг мобильных банков (рис. 1). Итоговая оценка выставлялась по шкале от 0 до 100 баллов, оценки функциональности – от 0 до 10 баллов, а оценка удобства – от 1 до 5 баллов [1].



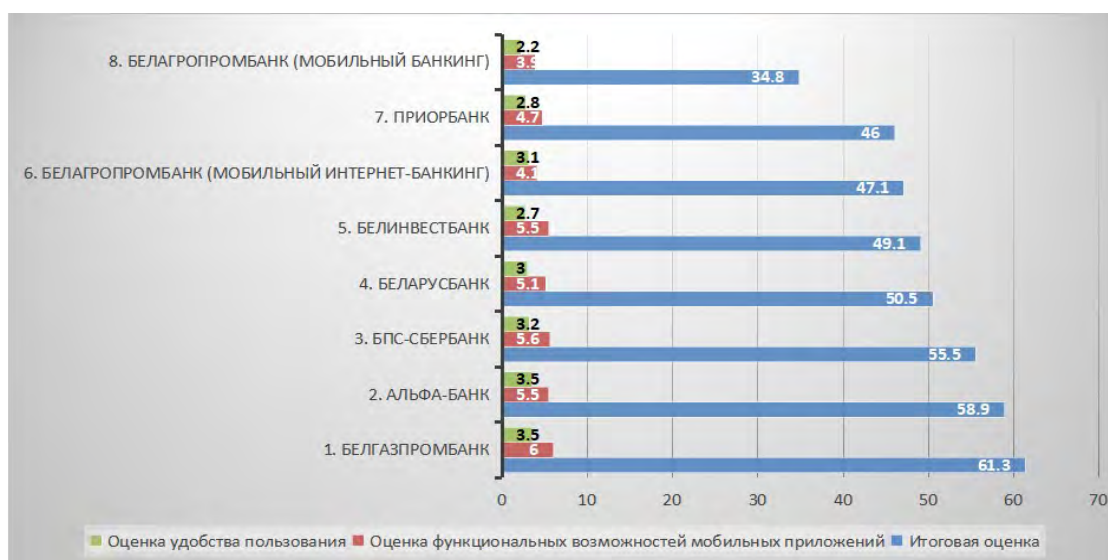


Рис. 1. Рейтинг мобильных банков за 2017 г.

Среди белорусских банков самым функциональным и удобным мобильный банк оказался у ОАО «Белгазпромбанк». Считается, что именно в его приложении отлично реализованы главные функции по управлению банковскими продуктами. В общем рейтинге мобильных банков по изученным государствам ОАО «Белгазпромбанк» оказался на 6-ой позиции и стал лучшим среди мобильных банков Республике Беларусь, Азербайджана, Грузии, Казахстана и Украины [1].

В-третьих, банк должен быть способен постоянно привлекать внимание клиентов. В процессе осуществления своей деятельности банки предлагают клиентам широкий перечень банковских продуктов и услуг.

Для самостоятельного и грамотного клиента на первом плане оказывается продукт, а не тот, кто его производит. Поэтому особое значение для банков приобретает привлечение внимания клиентов.

Во многих интернет-магазинах можно оформить крупную покупку в кредит, воспользовавшись предложением банка-партнера – кредит оформляется тут же на сайте, не нужно ехать в банк, а вся процедура занимает несколько минут. Так же, существуют карты рассрочки, которые используются и в торговых точках, и в интернет-магазинах. Здесь сразу несколько плюсов: увеличение клиентской базы, рост рентабельности, реклама банка-партнера.

В-четвертых, участие банка в социально-экономическом развитии общества. Социальная роль банков проявляется и в том, что, стремясь привлечь клиентов, коммерческие банки прикладывают усилия по повышению их финансовой грамотности. Средствами этого являются рекламные издания (буклеты, брошюры), в которых разъясняется содержание тех или иных банковских продуктов, информационно-аналитические публикации в СМИ, а также участие в проведении просветительских мероприятий по по-

вышению финансовой грамотности (например, в учреждениях образования).

Отдельным направлением банковской деятельности, влияющей на уровень финансовой грамотности в обществе, является развитие детского банкинга. Большинство банков имеют сегодня в своей ассортиментной линейке продукты (банковские карты, депозиты, кредиты), целевой аудиторией которых являются дети и подростки.

«Карта учащегося» признана победителем в категории «Лучший продукт для детей и молодежи» в конкурсе Global Inclusion Awards 2016 [4].

В-пятых, формирование «банковского стиля жизни», когда банк становится неотъемлемым элементом жизни человека.

Банк стремится сделать интерьер банковских помещений и внешний вид привлекательными, посещение своих офисов максимально удобным и приятным, предлагая им нечто большее, чем просто банковское обслуживание.

Чтобы изменить отношение клиентов к банку, руководитель банка «UmpquaBank» (Портленд, США) Рэй Дэвис решил превратить бандинг в шопинг, а отделения банка – в финансовые магазины. До запуска сети финансовых магазинов руководители Umpqua Bank активно изучали лучшие предприятия торговли и сферы услуг, перенимая их опыт обслуживания клиентов. И первый пилотный магазин, открывшийся в 1995 г., действительно имел мало общего с типичным банковским офисом. Большую часть помещения занимало кафе, в котором можно было выпить кофе, поесть мороженого или выйти в Интернет. Перед широкими экранами телевизоров разместились уютные диваны и кресла со столиками, на которых лежали свежие газеты и рекламные проспекты Umpqua Bank [5].

Такие нововведения используют и в Республике Беларусь. ОАО «БПС-Сбербанк» открыл в Могилеве первое финансовое мультикафе. Банк поддержали мировой тренд трансформации банковских офисов, которые выходят за рамки сугубо банковских услуг и становятся местами для совместной работы, обсуждений и обучения. ОАО «БПС-Сбербанк» одним из первых стал развиваться в этом направлении. Прямо в отделении открыт кафетерий, где можно взять кофе, сэндвичи, пирожное «КартаFUN» или капкейк «СберКекс». Цены на еду и напитки колеблются в районе 2–3 р., а при безналичной оплате картой ОАО «БПС-Сбербанк» предоставляется скидка до 10 % от суммы покупки. Предусмотрено и место для коворкинга: можно сесть за свободный компьютер и поработать. То же самое можно сделать и со своего ноутбука или смартфона – всем посетителям раздают бесплатный Wi-Fi-интернет. По предварительной записи можно воспользоваться переговорной, чтобы провести совещание или деловую встречу.

В финансовом мультикафе установлена интерактивная зона, где наглядно показывают, как пользоваться сервисом бесконтактных платежей

Samsung Pay. Еще одна интересная деталь – современная зарядка для смартфонов.

В отделении одновременно организовано шесть рабочих мест для взаимодействия с клиентами, а консультанты по банковским сервисам и новым технологиям встречают посетителей еще на входе. Внутри действует электронная очередь, ожидать которую предлагают в лаунж-зоне. Ребенка можно оставить в детском уголке, где он будет занят раскрасками, пока родители решают важные вопросы [2].

Таким образом, непрерывное повышение инновационного потенциала, внедрение новых и улучшение существующих технологий в банковской сфере позволят банкам приобрести больше конкурентных преимуществ и занять лидирующие позиции в финансовой сфере. При этом повсеместное внедрение цифровой экономики в банковский бизнес позволит не только значительным образом упростить систему взаиморасчетов между банковскими организациями и частыми лицами, но и сделать бизнес более прозрачным – а значит, открытым и честным.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Технологии будущего в банках: беспилотники с вырубкой, робот Мария и опознавание клиента по голосу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.by>. – Дата доступа: 30.11.2018.

2. Рейтинг онлайн-банкинга: кто лучший в Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://byfin.by>. – Дата доступа: 27.11.2018.

3. «Карта учащегося» стала лучшим банковским решением для детей и молодежи в 2016 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.by>. – Дата доступа: 04.12.2018.

4. Бизнес в умных тонах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://eduardk.livejournal.com>. – Дата доступа: 05.12.2018.

5. ОАО «БПС-Сбербанк» открыл в Могилеве первое финансовое мультикафе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bps-sberbank.by>. – Дата доступа: 03.12.2018.