

БАНКОВСКАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПОСТЕПЕННО ПРОНИКАЕТ ВО ВСЕ СФЕРЫ ЖИЗНИ. БОЛЬШИНСТВО ДОСТУПНЫХ СЕГОДНЯ ФИНАНСОВЫХ СЕРВИСОВ ТАКЖЕ ЭВОЛЮЦИОНИРУЮТ, ПРЕВРАЩАЯСЬ В ЦИФРОВЫЕ. КСЕНИЯ ПОТАПОВА

«Удаленная идентификация, включая биометрическую, чат-боты и финансовые советники, работающие с применением искусственного интеллекта, алгоритмическая торговля, пред- и пост-трейдинг-контроль, переводы денежных средств с помощью абсолютно разных сервисов, в том числе и мессенджеров, страхование онлайн — это лишь небольшой перечень уже реализованных и используемых цифровых технологий в повседневной жизни как частных лиц, так и организаций. Финансовый рынок точно не отстает от других секторов экономики в части разработки и внедрения цифровых процессов, потому что современные технологии, несмотря на их довольно высокую стоимость, позволяют повысить эффективность ведения бизнеса, в том числе и в финансовом секторе», — отмечает Вячеслав Исмаилов, заместитель генерального директора «КСП Капитал Управление Активами».

«Сегодня вся глобальная банковская индустрия находится в стадии трансформации, перехода от классических банковских опций к их технологическим производным. В онлайн уходит большинство банковских сервисов. Появляются отдельные технологические компании, которые предоставляют агрегированные банковские услуги, например британская компания Revolt. В России по пути создания технологической финансовой экосистемы идут Сбербанк и TCS Group», — отмечает Олег Богданов, ведущий аналитик QBF.

СЕРВИСЫ ДЛЯ ВСЕХ «По данным статистики, доля цифровой экономики в ВВП РФ составляет 3,9%. Наша страна занимает 39-е место в мире по уровню цифровизации, и это не передовой показатель в мировом масштабе. Однако за последние несколько лет мы на своем потребительском опыте видим реальные сдвиги в этой области. Мобильный банкинг, e-commerce, оплата госуслуг, налогов, штрафов в режиме онлайн с порталов ведомств или gosuslugi.ru. Все это перевод финансовых сервисов в цифровой формат. Блок цифровизации в области B2C и G2C», — отмечает Игорь Кравченко, заместитель директора по инновационным рынкам компании «Рексофт».

Георгий Ващенко, начальник управления операций на российском фондовом рынке ИК «Фридом Финанс», отмечает, что сложно найти банк, в котором нельзя провести повседневную операцию удаленно. «Депозиты, карточки, переводы — все можно сделать через интернет, авторизовавшись на сайте банка или в мобильном приложении. Причем возможность доступа к банковским услугам именно через мобильное приложение критически

сказывается на привлечении клиентов. Банки все больше становятся похожи на IT-корпорации. Крупнейшие клиентские банки (Сбербанк, Tinkoff, ВТБ) развивают порталы, где представлен большой набор услуг, причем далеких от банковской (страхование) и даже финансовой сферы: доставка еды, покупка автомобиля. Даже авторизоваться в банке сейчас можно без визита в отделение, подтвердить личность можно удаленно, при помощи системы госуслуг. Заявку на кредит можно подать удаленно, и в ряде случаев тоже не требуется визит в отделение. Уже есть банки, не имеющие офисов для обслуживания клиентов: все делается удаленно», — добавляет эксперт.

«Сбербанк сегодня создает цифровую экосистему финансовых и нефинансовых сервисов, чтобы оказывать самые востребованные услуги в различных областях как физическим, так и юридическим лицам. Развитие экосистемы тесно связано с информационными технологиями. Для клиентов Сбербанк создает сеть цифровых сервисов, которые позволяют дистанционно управлять своими финансами. Цифровые банковские сервисы стремительно наращивают аудиторию, поскольку это удобно и позволяет значительно экономить время и ресурсы. У Сбербанка 92,7 млн активных розничных клиентов, большая часть которых (63 млн) взаимодействует с банком онлайн. Финансовая экосистема включает сервис «Сбербанк Онлайн», благодаря которому клиенты могут пользоваться наиболее востребованными услугами в любое удобное время и в любом месте. Интеграция нефинансовых сервисов позволяет клиентам максимально быстро, с гарантированным уровнем качества и надежности получать различные «перекрестные» привилегии — скидки, бонусы, специальные предложения и прочее. Всего на сегодняшний день в экосистеме Сбербанка более 30 компаний, которые работают в таких направлениях, как финтех, электронная коммерция, недвижимость, телемедицина, телекоммуникации, лайфстайл, идентификация, поиск вакансий и сотрудников и многое другое. Экосистема находится на начальном этапе становления и регулярно наполняется новыми участниками и возможностями», — поясняют в пресс-центре Северо-Западного банка ПАО «Сбербанк».

«Еще один тренд цифровизации лежит в области B2B, когда финансовые организации начинают предоставлять цифровые сервисы более сложным услугам бизнесу. Там, где бизнес-процесс занимал несколько дней, теперь это часы. При этом клиенту нет необходимости приносить документы и подтверждения



РОССИЯ ЗАНИМАЕТ 39-Е МЕСТО В МИРЕ ПО УРОВНЮ ЦИФРОВИЗАЦИИ, ЭТО НЕ ПЕРЕДОВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ В МИРОВОМ МАСШТАБЕ. ОДНАКО ЗА ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ В СТРАНЕ ПРОИЗОШЛИ РЕАЛЬНЫЕ СДВИГИ В ЭТОЙ ОБЛАСТИ

в бумажном виде. Все делается онлайн в системах дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Например, «Рексофт» в прошлом году выполнил проект по цифровизации получения такой услуги, как факторинг, для крупного банка. В результате сложнейшая услуга с предоставлением множества документов и серьезной скоринговой проверкой стала доступна постоянным клиентам банка в течение нескольких минут. Наш заказчик столкнулся с ситуацией, когда клиент банка решил из любопытства протестировать услугу в приложении ДБО для среднего и малого бизнеса, а в результате получил одобрение на факторинговую сделку и зачисление средств на свой счет в течение получаса... В результате предприниматель звонил в банк, прося убрать деньги с его счета. Он просто не ожидал той оперативности, с которой банк оказал ему услугу в новом формате», — отмечает Игорь Кравченко.

«Процесс цифровизации в сфере деятельности управляющих компаний начался уже давно, однако самым значимым шагом стало решение подкомиссии по использованию информационных технологий Министерства связи и массовых коммуникаций, принятое 14 октября 2015 года, когда было одобрено подключение участников рынка ценных бумаг к единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) для выполнения упрощенной идентификации клиентов — физических лиц. Благодаря этому управляющие компании получили возможность проводить упрощенную идентификацию при заключении договоров удаленно, то есть у клиента отпала необходимость ехать в офис

управляющей компании или агента для заполнения документов и приобретения финансовых продуктов, что значительно упростило процесс инвестирования как для частных лиц, так и для самой управляющей компании. За четыре года, прошедшие с момента принятия этого решения, управляющие компании не только увеличили в цифру процесс покупки инвестиционных продуктов, но и смогли предоставить клиенту возможность максимального контроля за своим портфелем, а также перевести значимую часть процесса общения с клиентом в онлайн», — добавляет Вячеслав Исмаилов.

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ Игорь Кравченко отмечает, что цифровизация дает мультиплицированные показатели для первопроходцев. «Кто первый вывел на рынок качественную услугу, тот и стал лидером рынка. Это борьба идей и команд. Но есть и системообразующая проблема. В погоне за быстрыми внедрениями далеко не все организации в полной мере осознают важность интеграции новых сервисов с ключевыми платформами компании. Обычно дальнейшая разработка и расширение услуги требует взаимодействия различных внутренних систем организации между собой, и здесь крайне важно заранее продумать сопряжение сервиса с общей инфраструктурой предприятия. Проще говоря, важна общая стратегия цифровой трансформации бизнеса на уровне архитектуры», — заключает эксперт. Еще одним важным вопросом традиционно остается вопрос информационной безопасности, полагают специалисты. ■