

А. А. МАЗАНЧУК

(г. Гомель, Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины) Науч. рук. **О. Н. Будникова**

ЦИФРОВОЙ БАНКИНГ: ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Цифровой банкинг – это современный этап банковского обслуживания, главной характеристикой которого является переход взаимодействия между банком и клиентом из режима «офлайн» (отделений, РКЦ, ЦБУ) в режим «онлайн» (цифровые каналы: интернет, телефония и пр.) [1].

Традиционные банки были построены исходя из модели наличного денежного оборота, в то время как электронные каналы обслуживания накладывались сверху. В наше время следует рассматривать банк как электронную структуру и следует признать, что электронный оборот является главным, а наличный – дополнительным [2].

Наиболее важный момент при создании цифрового банка – создание цифровой архитектуры. Любой банк можно рассматривать как три цифровых бизнеса в одном: банк- производитель банковских продуктов, исполнитель транзакций и продавец услуг.

В данном контексте перевод банковского дела в цифровую форму более интересен с точки зрения стратегии. Прежде всего, банковские продукты раскладываются на составляющие. Каждый продукт может быть деконструирован до мельчайшей общей составляющей, а затем реконструирован в новые структурные формы различного применения. Такой компонентный подход требует, чтобы каждая банковская услуга была представлена в форме элементарных базовых виджетов и предложена клиенту, который скомпонует их так, как сочтёт нужным.

Переходя к использованию банковских продуктов, мы опираемся на подход к ним как к комплексу виджетов и начинаем представлять как продукт с открытым исходным кодом. Таким образом, весь банковский процессинг – система с открытым исходным кодом, предложенная всем желающим для встраивания в свои продукты посредством API. Весь потенциал цифровых банков будет реализован в цифровой структуре, банковские продукты примут вид приложений, доступ к обработке данных будет осуществляться с помощью API, а предложение услуг станет контекстно зависимым и мобильным и будет осуществляться в данный конкретный момент.

По словам К. Скиннера, в конструкциях банков на протяжении последних десятилетий в качестве фундамента использовались сети отделений, а сейчас должны использоваться интернет-технологии. Новые банки должны иметь модульную структуру и быть надстраиваемы, а не являться монолитными банками полного цикла обслуживания [2]. Перед банками возникает новая задача: превратить вертикально интегрированный бизнес, который монополизировал весь процесс обслуживания клиента от начала до конца и который выстроен вокруг банковских продуктов, в горизонтально структурированный. Новая бизнес-модель предполагает оказание услуг клиенту по мере его потребностей и выстраивается вокруг данных о клиенте.

Данную задачу проблематично решить, поскольку банки не могут эффективно использовать клиентские данные, т.к. они заключены в отдельных банковских продуктах. Банки не могут обслуживать потребности клиентов. Банки надстраивали каналы обслуживания над отдельными банковскими продуктами, но теперь им нужно использовать эти данные в мобильном обслуживании. Из-за неповоротливой структуры банки лишились полного цикла обслуживания клиентов, потому что клиенты переключились на мобильные приложения и предпочитают комбинировать

банковские процессы и услуги по своему желанию. В настоящее время возникла потребность выстроить банк вокруг клиентских данных и затем интегрировать их через облачные сервисы в мобильные приложения.

Чтобы решить данную задачу, банкам необходимо полностью избавиться от устаревшей автоматизированной банковской системы и заменить её новым банковским ядром, способным обеспечить функционирование банка и предоставить услуги клиентам в том виде, который соответствует цифровому веку.

Цифровой банкинг полностью сфокусирован на образе жизни клиента, на его способе коммуникации со своим финансовым провайдером и на том, как сделать дополненное финансовое обслуживание частью повседневной жизни клиента. Цифровой банк может не только упреждать, но и предсказывать потребность клиента, и не просто соединять его с деньгами и платежами, а поддерживать финансовый образ жизни клиентов. Цифровому банку требуется интеллектуальный анализ данных для успешной конкуренции в эпоху электронного банкинга. Ожидается, что интеллектуальный анализ данных станет ключевой технологией и банки будут персонализировать свои услуги на основе «цифровых следов клиента» (адрес мобильного устройства, компьютера или SIM-карты). Данный анализ должен проводиться только с разрешения клиента [2].

Говоря об анализе большого объема данных, на первый план выходит технология BigData, с помощью которой банки могут проанализировать эксбайты клиентских данных, чтобы определить, какие контекстно зависимые услуги ему могут понадобиться в повседневной жизни. Изучая цифровые следы клиентов с помощью анализа BigData, клиентам можно предложить интуитивное обслуживание, актуальное для каждого момента его жизни. Предложение банковских услуг будет основываться на конкурентоспособных методах дифференциации потребностей при анализе больших объемов данных, обеспечивающих массовую персонализацию.

Российская компания BSS разработала новую платформу для реализации продуктов цифрового банкинга «CORREQTS». Её главной характеристикой является модульная SOA-архитектура, которая позволяет разрабатывать различные банковские сервисы на стороне разработчика и банка. В настоящий момент на платформе реализованы системы дистанционного банковского обслуживания для юридических и физических лиц [1].

Несмотря на очевидные тенденции, достаточное число пользователей банковских услуг в Беларуси все ещё живет в оффлайне. Для таких людей банки, являются провайдерами цифрового банкинга, по сути – институтом повышения финансовой и банковской грамотности, в том числе, в части каналов дистанционного банковского обслуживания. Поэтому белорусским банкам необходимо обучать население пользоваться дистанционным банковским обслуживанием: проводить семинары для клиентов, а также создать отдельные пространства с компьютерами и другой техникой для обучения, где сотрудники банка будут помогать клиентам делать первые шаги в онлайн-банкинге.

Для развития цифрового банкинга в Республике Беларусь банкам необходимо:

- избавиться от устаревших автоматизированных банковских систем, заменив их новыми интернет-технологиями;
- использовать интеллектуальный анализ клиентских данных;
- внедрить платформу «CORREQTS», либо разработать собственную платформу;
- внедрять новые каналы взаимодействия с клиентами (онлайн-видео, социальные сети);
- повышать уровень квалификации сотрудников банка;
- проводить работу с населением по повышению уровня финансовой грамотности, а также обучать население работе с онлайн-банкингом и другими видами дистанционного банковского обслуживания.

Список используемой литературы

1 Современная платформа для перехода к Digital Banking // Международный форум по банковским информационным технологиям [Электронный ресурс]. – 2015. – URL: <http://bankit.by> (дата обращения: 06.02.2015).

2 Скиннер, К. Цифровой банк: как создать цифровой банк или стать им / К. Скиннер; пер. с англ. С. Смирнова. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 320 с.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМ. Ф. СКОРИНЫ