

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Банковский и финансовый секторы благодаря новым технологиям и формам взаимодействия быстро трансформируются, становясь одними из самых динамичных в экономике. Продуктовые инновации в банковской отрасли обусловлены технологическими и цифровыми тенденциями, такими как аналитика больших данных, машинное обучение, углубленная аналитика, искусственный интеллект, онлайн-банкинг, блокчейн [1].

Оцифровка банковского сектора необходима для того, чтобы клиенты могли выполнять любые услуги, связанные с их финансами, без необходимости посещать офис, т.е. услуги, доступные 24 часа в день из любой точки мира через устройство с подключением к интернету.

Аналитика больших данных позволяет банкам найти закономерности в предпочтениях клиентов. В результате создаются индивидуальные профили клиентов, которые помогают устранять трудности и разрывы между ними и сотрудниками банка. Аналитика больших данных также позволяет банкам создавать профиль каждого из их клиентов и отслеживать его фактическое поведение в онлайн-банке, адаптируя свои услуги к предпочтениям клиента, как дружелюбный кассир обслуживает того же клиента в местном отделении.

Человеческие ресурсы ограничены многими физическими факторами, которые может компенсировать искусственный интеллект (ИИ). Если специалисты по обслуживанию клиентов не в состоянии своевременно отреагировать на запросы клиентов, могут вмешаться искусственный интеллект и машинное обучение. Чат-боты позволяют клиентам получать немедленные ответы на вопросы. Технология искусственного интеллекта чат-ботов использует информацию о профиле клиента и поведенческие модели, чтобы предоставить персонализированные ответы на запросы. Могут даже распознаваться эмоции для реагирования в зависимости от потребностей клиентов.

Электронный банкинг (онлайн-банкинг) — предоставление банковских услуг через электронные каналы передачи информации, в том числе через интернет. Существует множество транзакций с использованием электронного банкинга. Среди них проверка остатков и выписки по счетам, оплата электроэнергии, услуг водоснабжения и водоотведения, электросвязи, переводы средств, осуществление инвестиций, депонирование чеков, платежи по картам и др. Преимущества интернет-банкинга заключаются в ощутимой экономии времени, оперативности операций, отказе от посещения кассы банка, удобстве перевода на инвестиционные счета. Отметим, что многие приложения белорусских банков широко известны, например мобильный банкинг ВGPB Mobile от ОАО «Белгазпромбанка», мобильный банкинг insync.by от ЗАО «Альфа-Банк».

Технология блокчейн устранила возможные риски, связанные с проникновением третьей стороны в транзакцию. При использовании блокчейна данные

по каждой транзакции мгновенно записываются в отдельный блок. Цепочка таких блоков представляет собой историю транзакций, которую можно мгновенно отслеживать.

На сегодняшний день банковская сфера находится в самом центре цифровой трансформации: традиционные банки прилагают огромные усилия в поисках новых технологий, чтобы повысить эффективность удовлетворения потребностей клиентов.

Источники

1. *Ковалев, М. М.* От финтех-компаний — к цифровым банкам / М. М. Ковалев, Г. Г. Головенчик // Вестн. Ассоц. белорус. банков. — 2018. — № 8. — С. 13–24.