

11 декабря 2019

ИТ-новшества российской банковской сферы

В октябре-ноябре 2019 года TAdviser провел опрос российских экспертов – представителей ИТ-компаний, специализирующихся на проектах в банковской сфере, и узнал, какие ИТ-инновации, по их мнению, могут «выстрелить» в ближайшие два года. Как оказалось, большинство экспертов не ждут каких-то революционных новшеств в банках в краткосрочной перспективе, связывая это как с зарегулированностью отрасли, так и с необходимостью больших инвестиций в серьезные инновации. О развитии новых сервисов в финансовой отрасли рассказывает Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг».

По мнению экспертов рынка, банки в ближайшие годы будут оптимизировать затраты и более педантично инвестировать в ИТ. Для большинства российских банков этот период будет характеризоваться эволюционным развитием того, что у них уже есть.

На дальнейшее развитие инноваций могут существенно повлиять следующие конъюнктурные вызовы: необходимость роста в условиях ужесточения нормативных требований, изменяющейся конкурентной среды и новых требований клиентов. Создание успешного «инновационного» продукта для банка, отмечают специалисты, лежит в плоскости синергии различных технологических трендов, создающих долговременное конкурентное



преимущество. Это, например, цифровой финансовый советник, речевые технологии, биометрия, открытые банковские платформы и др.

■ **Инструменты для удержания клиентов и увеличения продаж**

По мнению Андрея Фомичева, заместителя председателя правления компании ЦФТ, оправданными станут вложения в инструменты, поддерживающие сложные сценарии взаимодействия для удержания клиентов, увеличения продаж, повышения доходности на одного клиента.

«Применение углубленной аналитики и переход на real-time технологии обеспечат расширение клиентской базы, позволят сохранить уже существующих клиентов банка за счет формирования индивидуального предложения в процессе коммуникации. Новые триггерные механики будут призваны сократить до минимума время реакции на действия и запросы клиентов и повысить объем вторичных продаж в розничном сегменте», – отмечает эксперт.

■ **Развитие роботизации бизнес-процессов и технологий искусственного интеллекта**

По мнению Константина Маркелова, руководителя департамента R&D компании ОТП, с большой долей вероятности можно утверждать, что будет продолжать развиваться роботизация бизнес-процессов и внедрение искусственного интеллекта.

«Уже сейчас многие банки оценили преимущество недорогого внедрения RPA, и будут вкладываться в это направление, активно задействуя технологии машинного обучения и искусственный интеллект. Он уже сегодня активно

применяется отдельными кредитными организациями, например, для автоматизации процесса кредитования и будет использоваться все большим числом банков для оперативного вывода на рынок разных продуктов», – уверен эксперт ОТП.

Бурного роста роботизированной автоматизации процессов (RPA) ожидают и в компании Bell Integrator. «Альтернативный подход, связанный с масштабными проектами по замене АБС, на наш взгляд, не пользуется сейчас популярностью в банковской среде, а минимизировать издержки в любом случае надо. Так что возможность переложить массу рутинных функций с дорогостоящего персонала на программных роботов, не ввергая при этом банки в стрессовые проекты по замене ядра, поистине является для них «выигрышным билетом», что некоторые уже начинают осознавать», – отмечает директор по стратегическому развитию бизнеса Bell Integrator Андрей Эзрохи.

Юлия Амириди, заместитель генерального директора по развитию бизнеса компании Intersoft Lab, полагает, что технологии машинного обучения и так называемого искусственного интеллекта, которые сейчас проходят обкатку в процессах массового обслуживания клиентов, кредитного скоринга и т.п., могут найти свое применение и в задачах поддержки принятия решения: «Например, в предсказании поведенческих характеристик клиентов, которые применяются для прогнозирования состояния банковских портфелей, или для «роботизации» рутинных задач, таких как построение аналитических запросов к данным».

Елена Захарова, директор направления Digital2Go компании БСС, замечает, что искусственный интеллект все активнее входит в нашу жизнь, а сервисы, использующие ИИ-технологии, уже используются банками. «Как правило, это чат-боты, интеллектуальные помощники, виртуальные консультанты. Темпы совершенствования этих сервисов и появление новых будут только расти», - считает Елена Захарова.

Александр Рожков, директор по продажам управления сервисов ГК Softline, также прогнозирует, что в рамках повышения операционной эффективности и снижения затрат, банки будут расширять сферы использования искусственного интеллекта: «Например, для взаимодействия с клиентами, принятия решений на уровне среднего и младшего менеджмента, финансового анализа, оценки рисков и обеспечения соблюдения нормативных требований».

■ «Превентивные» платформы безопасности

Банки готовы активно внедрять инновации в сфере информационной безопасности. Как считает Андрей Фомичев, заместитель председателя правления ЦФТ, решения, объединяющие актуальные технологии Machine learning (ML) и Artificial Intelligence (AI) для работы с большими объемами пользовательских данных и поведенческого анализа совместно с технологией фингерпринтинга (цифровой «отпечаток» устройства) помогут отслеживать использование украденных учетных данных и выявлять вредоносную активность задолго до осуществления финансовой транзакции. В этой связи банки нацелены на внедрение «превентивных» платформ безопасности.



■ Развитие систем идентификации

Переход банков к «цифровому офису» в работе с клиентами предполагает дальнейшее развитие систем идентификации, в т. ч. биометрической.

Количество клиентов и размер потерь от мошенничества вынуждает банки активно инвестировать в дополнительные сервисы аутентификации по голосу, отпечатку пальцев и т. д.

При этом затраты на сбор биометрии, её верификацию и перестройку банковских систем для её использования довольно велики, а доходы незначительны. Однако, как отмечает Юрий Терехин, директор департамента по работе с финансовыми институтами компании «Форс-Центр разработки», в силу неизбежности внедрения этих функций в банках, им придётся обеспечить работу соответствующего ПО и оборудования.

Елена Захарова, директор направления Digital2Go компании БСС, предполагает, что сервисы идентификации и верификации клиентов с использованием биометрических технологий и искусственного интеллекта станут в ближайшее время массовыми.

■ Системы мобильного мульти-банкинга

Еще одной ожидаемой инновацией можно назвать системы мобильного мульти-банкинга. Для развития этого направления необходимы некоторые предпосылки законодательного характера, в частности, предписание об обязательности открытых API, аналогичное европейской директиве PSD2.

«Однако такие инициативы обязательно появятся в ближайшие три-пять лет. Всё это сделает общение клиента с обслуживающим его банком (банками)

значительно более удобным», – считает директор по стратегическому развитию бизнеса компании Bell Integrator Андрей Эзрохи.

■ Речевая аналитика

По мнению коммерческого директора компании Oberon Петра Филатова, в борьбе за клиента набирает популярность глубокая речевая аналитика в цифровых каналах связи. Она дает возможность анализировать 100% случаев общения с клиентом, выявлять проблемы и тренды до формирования жалоб, оптимизировать сценарии и работу с потребителем, отслеживать ключевые для бизнеса фразы, а также формулировать и проверять на практике бизнес-гипотезы. Полученные результаты, считает он, позволяют корректировать всю стратегию развития бизнеса организации, построив ее от реального клиента и его нужд.

■ Технологии распределенного реестра

Высокий потенциал применения в банках имеют технологии распределенного реестра. По мнению Александра Рожкова, директора по продажам управления сервисов ГК Softline, это относится, в частности, к таким процессам, как система обмена документами и проведения платежей, электронный документооборот, процессинг встречных сделок, структурирование продуктов, управление счетами, аудит и финансовый контроль, торговое финансирование, факторинг, выпуск облигационных займов и банковских гарантий.

По мнению Андрея Эзрохи, директора по стратегическому развитию бизнеса компании Bell Integrator, банки пока не осознали до конца смысл блокчейн-

революции, который состоит в возможности распределённой фиксации финансовых операций. Эта технология создаёт базу для безусловного признания или, наоборот, безусловного отклонения любой такой операции, что потенциально может не только свести на нет все сегодняшние затраты на юридическую защиту деятельности банка, но и позволить «открутить назад» любую опротестованную транзакцию.

■ **Смарт-контракты**

Общение с корпоративными клиентами ключевым образом изменится с появлением смарт-контрактов. Для этого понадобятся определённые законодательные меры, а именно признание смарт-контрактов юридически значимыми.

«Однако с их появлением в практике расчётов корпоративные клиенты смогут в массовых масштабах перейти от спонтанного потока платежей в адрес своих поставщиков к операциям торгового финансирования, где расчёты между контрагентами будут банками не только проводиться, но и гарантироваться», – говорит Андрея Эзрохи.

■ **Развитие систем быстрых платежей**

В силу российского законодательства, финтех-компании, развивающие платёжные системы, не представлены на нашем рынке и не будут на нём работать в ближайшем будущем. Поэтому, как поясняет Юрий Терехин, директор департамента по работе с финансовыми институтами компании «Форс-Центр разработки», мировой всплеск интереса к платёжным системам для переводов с пониженными комиссиями по номеру телефона и QR-коду в

России трансформировался в разработку похожих систем с государственным участием.

Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг», считает, что в ближайшие годы банки будут развивать сервисы, связанные с обеспечением моментальных платежей как P2P, так и от физических лиц к юридическим.

Наталья Дыбко, директор по развитию бизнеса «Инновационного центра АйТеко» (ГК «АйТеко») напоминает, что в Китае, например, уже есть оплата по QR-коду в общественном транспорте, магазине, газетном киоске. «Это уже не инновация, но на мой взгляд, очень удобный для конечного пользователя функционал, который пока массово не внедрен. Все к этому идет, в том числе и в банках», – говорит она.

■ Сервисы на основе 5G

В рамках повышения качества обслуживания клиентов эксперты ожидают внедрения моделей виртуального обслуживания с использованием технологий 5G, виртуальной и дополненной реальности.

«Например, технологии 5G сделают возможным реализацию онлайн-видеоаналитики, трансляций интерактивного медиаконтента в банкоматах и цифровых дисплеях, новых каналов коммуникаций с клиентом в формате круглосуточного видео-помощника на основе банкомата и мобильного приложения», - считает Александр Рожков.

■ Открытые цифровые банковские платформы

Александр Филиппов, директор по развитию бизнеса компании «Крок» в коммерческих банках, прогнозирует, что в ближайшие несколько лет мы можем увидеть открытые цифровые банковские платформы. По его словам, они дадут доступ к активам и функциям банка за счет формирования внутренней и внешней экосистем через API's и [микросервисы](#).

■ RCPM-платформы

По прогнозу McKinsey, в ближайшие годы следует ожидать структурных изменений в сфере финансового посредничества: модернизации и упрощения финансовой отрасли, а также ее расширения за счет новых, в том числе нефинансовых игроков. Аналитики полагают, что в новых реалиях банкам потребуется сконцентрироваться на поиске ключевых конкурентных преимуществ и разработке на их основе конкурентных стратегий, опирающихся на количественные прогнозы доходности и риск-потерь. Кредитные организации неизбежно будут переходить к интегрированному управлению эффективностью и рисками (УЭиР).

«С позиции информатизации эта задача решается на базе RCPM-платформы (Risk-based Corporate Performance Management). Такие системы опираются на единое хранилище гранулярных финансовых данных, позволяют прогнозировать состояние портфелей и риск-потери и моделировать оптимальное соотношение между прибыльностью и рискованностью. Можно сказать, что RCPM – это цифровой базис для реализации конкурентных риск-стратегий и максимизации прибыли при допустимом риске, основа для подготовки принятия решений в современном банке», – рассказывает Юлия Амириди, заместитель генерального директора по развитию бизнеса

компании Intersoft Lab.

■ Частичная передача функций МФЦ банкам

Частичная передача функций МФЦ банкам – это госзаказ, и его выполнение выглядит неизбежным для банков, что, в свою очередь, повлечёт необходимость внедрения большого количества специфического небанковского ПО.

«И хотя это ПО уже существует и успешно применяется в МФЦ, для банков это будет ИТ-инновацией, т.к. потребует перестройки всего ИТ-ландшафта и доработки банковских систем для использования новых данных», – полагает эксперт «Форс» Юрий Терехин.

■ Некоммерческие предложения клиентам

Михаил Комаров, директор направления Informatica в компании DIS Group, ожидает, что в ближайшее время банки будут двигаться в сторону некоммерческих предложений клиентам: банковский продукт в обмен на данные клиента.

«Собранные сведения потом банки смогут монетизировать (в частности, передать партнёрам экосистемы). Похожая схема сейчас реализована на информационных и развлекательных ресурсах, где контент бесплатный благодаря рекламе. Так же, по сути, начинают работать телекоммуникационные компании», – говорит он.

■ Внешний фрод

С разрешением на использование биометрии граждан для идентификации и удаленного оказания банковских услуг появились и новые виды мошенничества. Например, злоумышленники пытаются завладеть «голосовым профилем» клиентов через запись фраз и команд, чтобы пройти идентификацию и получить доступ к операциям со средствами.

Двухфакторная аутентификация с использованием телефона также дает мошенникам поле для деятельности – SIM-карта или гаджет клиента банка дадут возможность завладеть и его счетами.

Среди основных угроз также можно выделить мошенничество с использованием социальной инженерии. Учащаются и случаи мошенничества – как телефонного, так и с использованием фишинга. Это попытки незаконного получения у клиентов банков информации, касающейся их пластиковых карт.

По мнению **Марии Бар-Бирюковой, заместителя генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг»**, для борьбы с этими угрозами нужно соблюдать баланс безопасности и удобства – использовать автоматические средства мониторинга, ситуационные центры, вести проактивную работу с пользователями и клиентами.

Источник: TAdviser