

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В БАНКИНГЕ

В. В. Середа, магистрант ГИУСТ БГУ

Научный руководитель:

кандидат экономических наук,
доцент **А. В. Егоров** (ГИУСТ БГУ)

Сегодня рынок банковских услуг переживает новую веху своего развития. Для сохранения и укрепления своих позиций на рынке банкам необходимо сформировать и реализовывать инновационные организационные структуры, внедрять новейшие технологии.

Актуальность выбранной темы обусловлена высокой степенью взаимосвязи между развитием новых финансовых продуктов и технологий и качеством развития банковской системы в целом.

Появление новых тенденций в финансовом секторе продиктовано новыми потребностями клиентов, связанными с развитием инновационных технологий. Основными направлениями развития стали: технология Big Data, биометрическая идентификация клиентов, рост пользователей смартфонов. Все это обуславливает развитие мобильного банкинга.

В настоящее время многие банки вкладывают большие средства в развитие технологии Big Data. Многие крупные корпорации используют большие массивы данных в своей сфере деятельности. Технология Big Data в банках применяется в направлениях:

1. Кредитный скоринг. Это система оценки кредитоспособности клиента основана на анализе сведений о клиенте (кредитной истории, количестве запросов на кредит и т. д.). Технология Big Data позволяет проанализировать большее количество информации о кредитополучателе, например: используемые социальные сети, своевременную оплату услуг ЖКХ и т. д.

2. Маркетинг. Многие маркетологи уже давно используют Big Data в своей работе. Крупные корпорации могут с большой долей вероятности предсказывать поведение своих клиентов, их желание и потребности. Изучив потенциальных потребителей, корпорации могут предложить нацеленный продукт, а также вовремя провести рекламную кампанию, оптимизировать под потребности и пожелания клиентов интерфейс своих приложений.

3. Работа с персоналом. Многим банкам интересно не только мнение и пожелание клиентов, но и настроение своих работников. Для многих банков важно понимать, всем ли доволен сотрудник, нацелен ли он на работу.

В последнее время возрастает количество пользователей смартфонов, доля потребления мобильного интернета во многих странах также неуклонно растет. Данный факт не мог остаться незамеченным. Многие банки делают упор на развитие мобильного банкинга. А также уходят от традиционных отделений в пользу виртуальных офисов. Одним из ярких примеров на просторах СНГ является российский коммерческий банк «Тинькофф Банк», который полностью обслуживает своих клиентов дистанционно. Bank of America в январе 2017 года открыл три отделения, в котором не присутствуют сотрудники, клиенты могут воспользоваться терминалами самообслуживания, если у клиента возникнет вопрос, он может связаться с оператором в режиме телеконференции [1].

Также многие банки стремятся перейти на новый формат обслуживания 24/7. Полное сопровождение клиентов на всем их жизненном цикле. Все активнее используют для общения со своими клиентами социальные сети (Viber, Facebook Messenger, WhatsApp и многие другие) [2].

Для улучшения работы своего контакт-центра в 2015 году Приорбанк запустил дополнительную верификацию клиентов – идентификацию по голосу. Такая система подразумевает, что при первом звонке будет записан эталон голоса, при последующих обращениях программа сравнивает голос с записанным эталоном [3].

Инновационные банковские технологии в Беларуси только начинают развиваться, но не многие банки развивают данное направление.

Литература

1. Ли, И. Сбербанк начал давать советы клиентам с помощью искусственного интеллекта [Электронный ресурс] / И. Ли, Е. Мархулина, М. Бажко // РБК. – Режим доступа: http://www.rbc.ru/technology_and_media/08/02/2017/5899de809a79478a4da91039/. – Дата доступа: 20.02.2017.
2. Как чат-боты постепенно исключают человеческий фактор в российском банковском секторе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/payonline/blog/305642/>. – Дата доступа: 20.02.2017.
3. Голосовая биометрия [Электронный ресурс] // Приорбанк. – Режим доступа: <https://www.priorbank.by/golosovaa-biometria>. – Дата доступа: 17.02.2017.