

ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Абдуллаева Шахло Рустамовна

Ташкентский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова к.э.н., доц.

В национальной экономике банковская система является важнейшим институтом, обеспечивающим общую экономическую стабильность и безопасность ее развития. Мировой опыт свидетельствует, что полноценное развитие банковской инфраструктуры, дает решающий импульс росту национальной экономики. Через банковские системы образуются крупнейшие инвестиционные ресурсы, и государства заинтересованы в их направлении на нужды национальной экономики. В 2020 году, в связи со вспышкой коронавирусной инфекцией во многих странах мира, в том числе в Узбекистане, в целях смягчения возможных негативных последствий для субъектов предпринимательства. А именно, связанных с возвратом привлеченных кредитов в условиях распространения коронавирусной инфекции, Центральным банком Узбекистана, рекомендовано всем коммерческим банкам принять ряд мер, которые облегчат экономическое состояние. В том числе и развитие дистанционного банковского обслуживания, как для физических, так и юридических лиц.

Очевидно, что последствия пандемии сыграли большую роль в дальнейшем развитии банков. Так как из-за вируса изменилось поведение клиентов банков. К примеру, более популярными стали цифровые технологии, видеоконференции, переводы онлайн.

Положительной стороной является то, что это может ускорить трансформацию банковского сектора и предоставить банкам новые возможности, так как, если опыт этих клиентов банков, окажется положительным, банки смогут сохранить новые технологии и после окончания пандемии.

Пандемия стала катализатором использования инструментов цифрового банкинга, а также изменила способы взаимодействия клиентов с банками. Популярность финансовых приложений растет, а во время пандемии цифровые технологии, позволяющие управлять своими финансами дистанционно, становятся еще более востребованными. По данным международной финансовой консультационной организации "deVere Group", вызванное коронавирусом социальное дистанцирование и изоляция привели к увеличению использования финансовых приложений в Европе на 72% в неделю. Это может значительно подстегнуть возникновение и развитие всё новых и новых Fintech-стартапов.

По сути, это означает, что финансовые услуги должны соответствовать следующим критериям, – они должны быть международными, круглосуточными, иметь возможность моментальной конвертации с минимальными затратами и работать не только с фиатными валютами, но и возможно, с криптовалютами. Очень немногие, традиционные банки могут предоставить подобный набор финансовых услуг своим клиентам, но банковский сектор, тем не менее, не удался. А постепенно, либо инвестирует в наиболее удачные финтех-компании, либо пытается развивать подобный функционал самостоятельно. Новые цифровые платежные системы, составят серьезную конкуренцию классическим банкам, какими бы финансовыми резервами они не обладали. Возможно, требуется, ускоренное принятие мер по широкому внедрению в банковской системе информационных технологий на основе современных сервисных решений, финансовых технологий, обеспечению на должном уровне информационной безопасности, а также снижению влияния человеческого фактора при оказании финансовых услуг [1].

Поэтому, освоение инструментов Big Data станет мощным толчком в развитии основных направлений в деятельности банков. Эта технология откроет новые возможности в расширении клиентской базы, поможет точнее оценить риски управления активами. Будет способствовать предложению актуальных продуктов и услуг за счет использования информации о потребительском поведении и предпочтениях клиентов, именно, полученных с помощью систем обработки данных. На сегодняшний день, концепция Big Data не только не теряет актуальности, но и набирает обороты. Без этой технологии банкам в современном мире и тем более в будущем невозможно будет выдержать конкурентную борьбу.

Эффективное и качественное обслуживание клиентов невозможно, без анализа клиентских данных. Это, позволяет не только быстро решать проблемы человека и предлагать адресные продукты, повышая его лояльность банку, но и, используя знания о внешнем поведении клиента (социальные сети, поисковики, покупки в интернет-магазинах, рассылки и т.д.), выстраивать перспективные долгосрочные отношения. Прежде всего, опережать спрос, быть в «тренде» и тем самым, иметь конкурентное преимущество. Это ключевой момент, так как конкуренция в области цен на услуги становится все менее эффективной, и в ближайшем будущем может, совсем потерять актуальность.

Контакты с клиентом, поддерживаются для разных целей: для предоставления информации о новых услугах банка. Для информирования клиента об услуге, которой он уже периодически пользуется, для информирования клиента о выходе на просроченную задолженность, для урегулирования вопроса по погашению просроченной задолженности. И кроме того, четкие автоматизированные процессы позволяют свести к минимуму влияние человеческого

фактора, что заметно снижает финансовые, временные и коррупционные издержки. Инструменты анализа «Big Data» уже сегодня, широко используются также в инвестиционной деятельности банков. Это позволяет не только оперативно реагировать на изменчивую ситуацию, но и прогнозировать ее развитие. Уже существуют ИТ-платформы, позволяющие оценивать настроение и прогнозировать ситуации, которые могут вызвать возможное недовольство потребителей. Они, позволяют совершенствовать маркетинг и продажи так, чтобы сделать клиента «счастливей».

Будущее банковской сферы услуг, как и любой другой, – в максимально индивидуальном подходе к клиенту, который невозможен без применения «Big Data», с помощью которой, «Data» может проанализировать операции конкретного клиента и предложить подходящие именно ему банковские услуги. Примером использования «Big Data» в российских банках может служить проект банка «Тинькофф». В банке уже восемь лет используются BI-системы, создано традиционное хранилище данных Data Warehouse (DWH), в котором накоплено 80 Тб данных (в 2019 году), а система Big Data стала дополнением к этой системе [7].

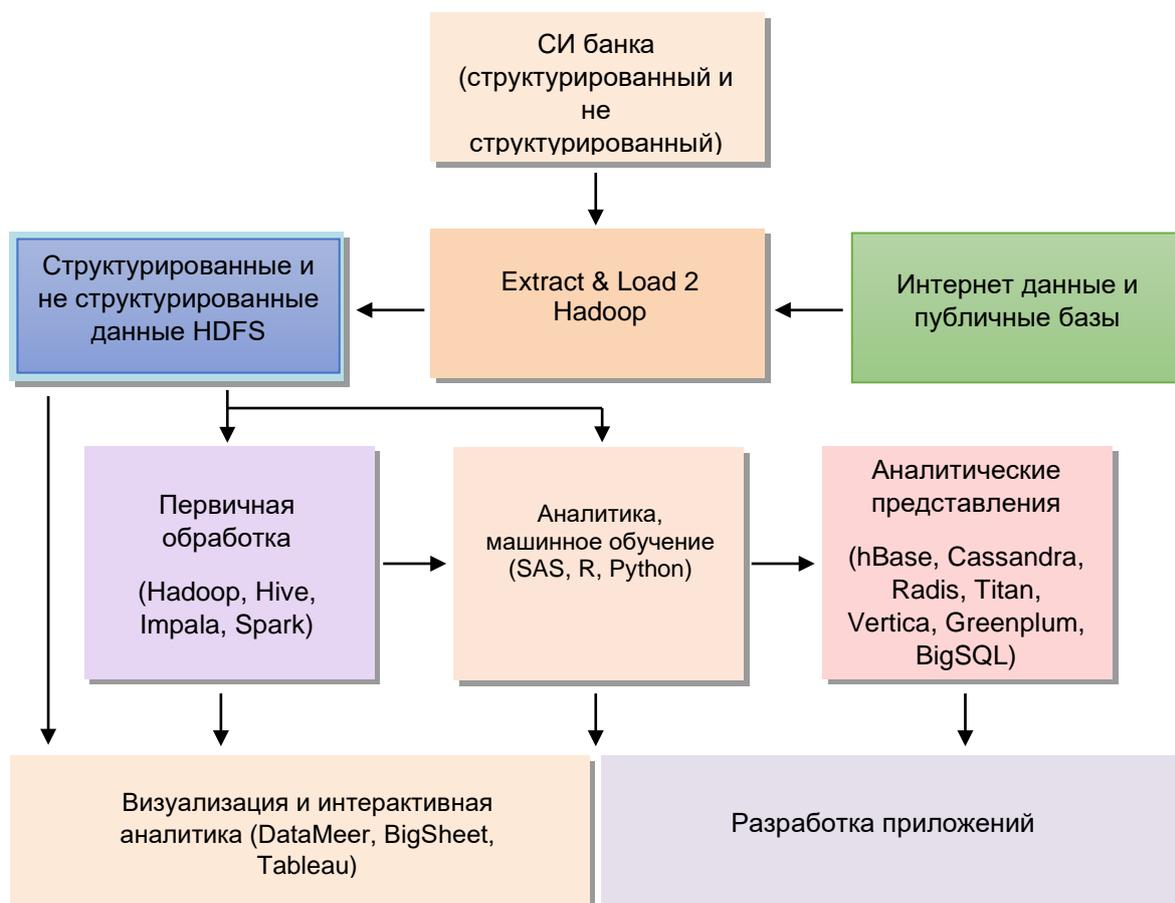


Рис.1. Концепция платформы Big Data [6]

В целом, можно выделить несколько основных моментов, которые значительно отличают инновационную оценку клиентов от традиционной банковской оценки:

1. Использование данных из социальных сетей. Сегодня социальные сети представляют собой ценный источник информации о клиенте: контакты, записи, фотографии, сообщества – по ним можно судить не только о интересах клиента, но и о его личных качествах.

2. Использование мобильных данных. Периодичность и время звонков, история запросов в сети интернет, анализ мобильных оповещений – это лишь небольшая часть информации, которая используется финтех-стартапам для оценки клиентов.

3. Агрегирование различных источников данных. Агрегирование позволяет проводить двойную проверку сведений, предоставленных клиентом, например, использование данных из социальных сетей для проверки достоверности информации [5. С. 45].

Примером программы, которая работает, используя Big Data – это программа «Фабрика данных» и именно она играет значимую роль в трансформации банка в компанию, функционирующую на основе данных и алгоритмов (data-driven company). В основе «Фабрики данных» лежит создание и развитие data-сервисов и инфраструктуры хранения данных. Программа призвана решить следующие задачи:

- повышение качества, полноты и доступности данных;
- обеспечение надежности сервисов, критичных для бизнеса;
- повышение качества и скорости принятия управленческих решений и снижение временных затрат на запуск и изменение продуктов и услуг;
- получение дополнительной прибыли за счет использования аналитики;
- снижение стоимости получения данных и владения ими;
- монетизация данных;
- проведение поведенческого анализа клиентов и сотрудников для корректировки стратегий работы с разными сегментами.

Ключевыми факторами, способными повлиять на направление развития дистанционного банковского обслуживания, являются следующие тенденции:

1) Рост числа клиентов, отдающих предпочтение мобильным банковским приложениям. Концепция «банк в кармане» получает все большее признание как клиентов, так и кредитных организаций. Современная экономическая конъюнктура и высокая конкуренция принуждают банки снижать тарифы. В такой ситуации удержанию на прежнем уровне комиссионных сборов может способствовать увеличению охвата населения банковскими услугами. Банки заявляют о росте популярности удаленных сервисов, причем темпы прироста пользователей мобильных приложений обгоняют аналогичный показатель интернет-банкинга.

2) Клиент выбирает наиболее удобный сервис. Современному клиенту важно удовлетворение его потребностей. Если, например, нужно оплатить счета, то ему неважно, в каком именно банке это сделать, клиент просто хочет это максимально быстро и удобно. Сегодня банки выбираются не только по тарифам, но и по интерфейсам. Зарубежные банки уже предлагают своим клиентам удобные способы аутентификации, например, по отпечатку пальца (сканируемого датчиком на смартфоне) или при помощи голосовой биометрии.

3) Банковские карты, перестанут быть массовым явлением. Клиенту удобнее иметь аналог карточки (дебетовой, кредитной или даже дисконтной) в своем смартфоне.

Также необходимо рассмотреть бэк-офис дистанционного обслуживания.

Отдел, принимающий заявки через интернет и по телефону, так называемый «контакт-центр».

Для грамотного развития дистанционного обслуживания корпоративных клиентов, возможно, необходимо создать структурное подразделение, состоящее из персонала различных отделов, будь то кредитный, корпоративный, розничный. Также, нужно уделить внимание чтобы сотрудники были универсальны во всех вопросах, которые могут возникнуть у клиента. Необходимо создать единую линию, с разделением клиентов по отделам.

Клиент никогда не звонит в банк просто так. У него возникает проблема и он решает обратиться в свой банк. Единый телефон должен иметь несколько разделов. Первый этап – это разделение на физическое или юридическое лицо. После этого шага, клиент попадает в совершенно разные сектора. Далее, будет выбор между отделами корпоративного, кредитного, розничного для юридических лиц и также необходимо оставить раздел для прочих вопросов. Каждое подразделение, имеет свой собственный номер, на который будет попадать звонок с общего номера. Также, необходимо учесть, что у сотрудников должны быть открыты все доступы, для работы без обращения к филиалам. Данный метод поможет оперативно решать проблемы клиентов.

Использование разноформатной информации вынуждает современные банки соотносить не просто массивы данных, но и возможности использования этих массивов в разных форматах в разрезе разных категорий пользователей. Таким образом, речь идет о больших объемах однородных данных, которые не просто можно сохранять с использованием еще одной банковской технологии «Облако», но и позволяет получить доступ к качественно новой информации в любой интересный для банка момент времени.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ:

1. Указ Президента Республики Узбекистан 12.05.2020 г. УП–5992 «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы».
2. Best 10 Products Big Data [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.crn.ru/news>.
3. Волков Ю.С. Большие Данные в современном мире. / Научно-методический электронный журнал «Концепт», – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018.
4. Гурвиц Джудит. Просто о больших данных – М.: Эксмо, 2015.
5. Измалкова С.А. Использование глобальных технологий «Big data» в управлении экономическими системами. / С.А. Измалкова. // Экономические и юридические науки, – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018
6. Казаков Р. Технологии BIG DATA в управлении крупными банками. // Бизнес-образование в экономике знаний. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018.
7. Обзор рынка Big Data [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/company/moex/blog/256747/>.

THE MAIN INVESTMENTS IN THE ECONOMY OF THE COUNTRIES OF CENTRAL ASIA

Talipova N.T.,

Associate Professor of the Department of International Economics Tashkent branch of Branch of the Russian Economic University named after G.V. Plekhanov, Tashkent, Uzbekistan

Countries of Central Asia joined the aid recipient countries list of the Organization of economic cooperation Development assistance committee (OECD DAC) following the collapse of the Soviet Union. Newly independent states were in need for external assistance for implementing structural adjustments required and simply for reconstruction of their economies. Central Asian countries have restrained aid policy with the total amount of Official Development Assistance (ODA) increasing from 111.50 million USD in 1991 reaching 1,490.92 million USD in 2020 (see Graph 1). Looking into numbers one can observe gradual increase of developmental assistance received by 5 countries of Central Asia. Kyrgyzstan is the largest recipient in the region with the total amount of 8,436.54 million USD of net official development assistance received for a period of 1991-2020. As a result of structural reforms going on in Uzbekistan under new development strategy, the country has increased the amount of overseas development assistance via bilateral donors and multilateral organizations during the last 3 years