

# "Digital" как источник новой добавленной стоимости в банкинге

## Обзор практических примеров реализации цифровых банков

Антон Игнатов

Руководитель направления по развитию решений для финансового сектора

Майкрософт в России и СНГ

# Новая реальность для финансов



# Цифровые технологии ведут к повышенному спросу на трансформацию в сфере финансовых услуг

**~65%** Доля эксплуатационных расходов в ИТ бюджетах в 2016  
(Источник: Celent)

	СЕВЕРНАЯ АМЕРИКА	ЕВРОПА	ТИХООКЕАНСКИЙ РЕГИОН
	71.5%	80.6%	71.3%
	60.0%	55.6%	63.2%

**Облачные технологии** – ключ к изменению парадигмы

**\$275** млрд.  
Уплачено в **банковских штрафах** с 2009  
(Источник: [Morgan Stanley](#))

Front Office | **31.5%**  
Middle Office | **13.2%**  
Back Office | **14.8%**

Постоянно возрастающая зрелость цифровых систем  
(Источник: [Capgemini](#))

**>15%** клиентов в некоторых регионах  
скорее всего поменяют банк в ближайшие шесть месяцев

Инновации в области клиентского обслуживания

**>50%** клиентов Поколения Y по всему миру  
(Источник: [Capgemini](#))

**79%** Будут использовать цифровой канал для всех вопросов, связанных со страховкой  
(Источник: [Bain & Company](#))

Традиционные банковские клиенты ищут **более персонализированные решения** для их индивидуальных и часто крайне специализированных финансовых потребностей, и с интересом смотрят на предложения альтернативных финансовых учреждений. (Источник: [Gartner](#))

Здоровое соотношение в управлении рисками, выполнении требований регуляторов, использовании сторонних систем и финансовых затрат

# От процессов...

Технологии  
позволяют  
традиционным  
банкам стать  
Цифровыми  
банками

ФОКУС НА ПРОДУКТЫ

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ  
ОБУЧЕНИЯ

МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ

МАСШТАБИРОВАНИЕ  
СЕРВИСОВ

ФОКУС НА КЛИЕНТА

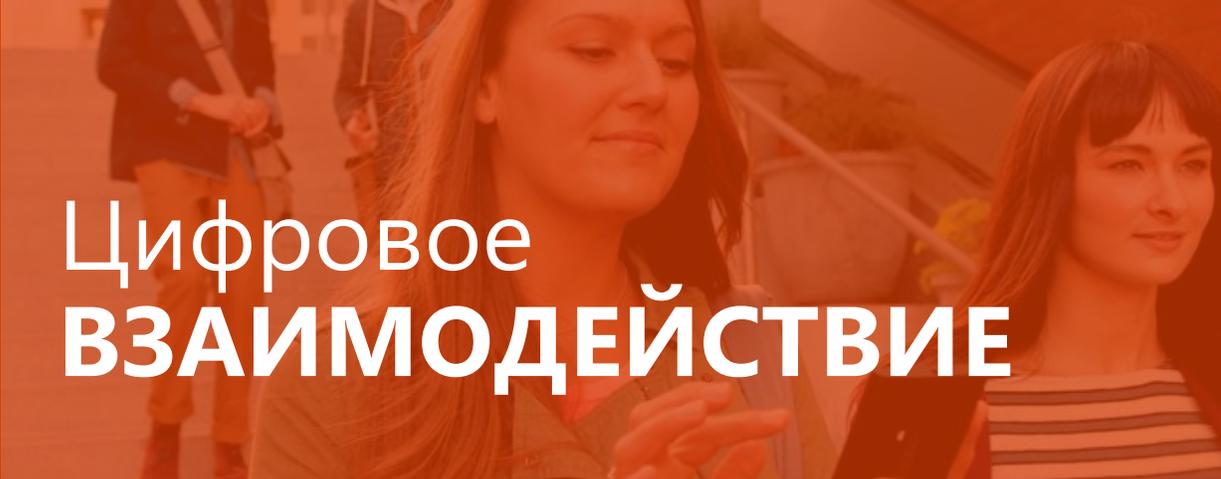
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ  
ДЕЙСТВИЙ

НЕПРЕРЫВНОСТЬ

НОВЫЕ МОДЕЛИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГ

...К ЛЮДЯМ

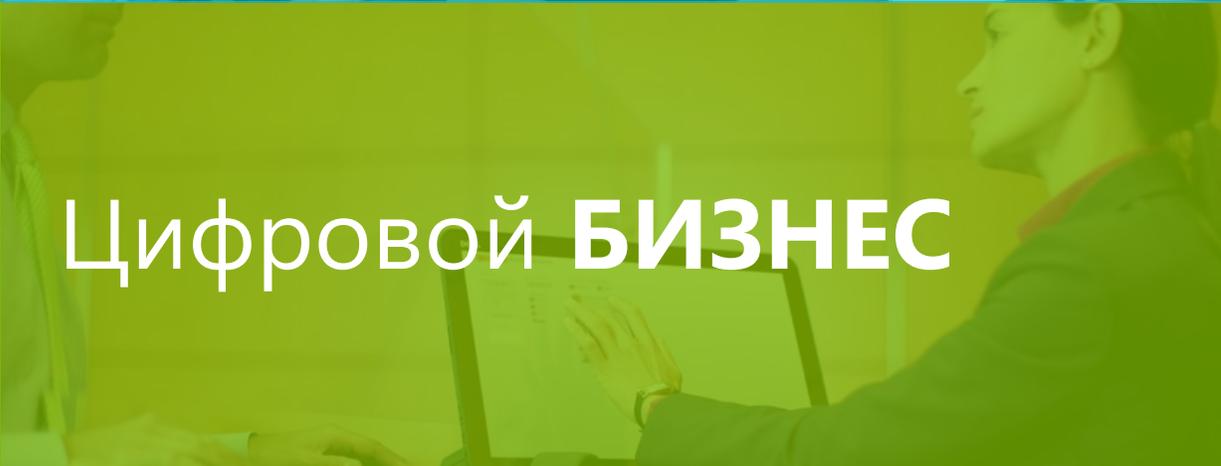
Microsoft вооружает  
банки всем  
необходимым  
для обслуживания  
клиентов  
в соответствии  
со стандартами  
цифровой эры

A photograph of two women in a modern office setting. One woman is holding a smartphone and looking at it, while the other woman stands next to her, also looking towards the phone. The image is overlaid with an orange tint.

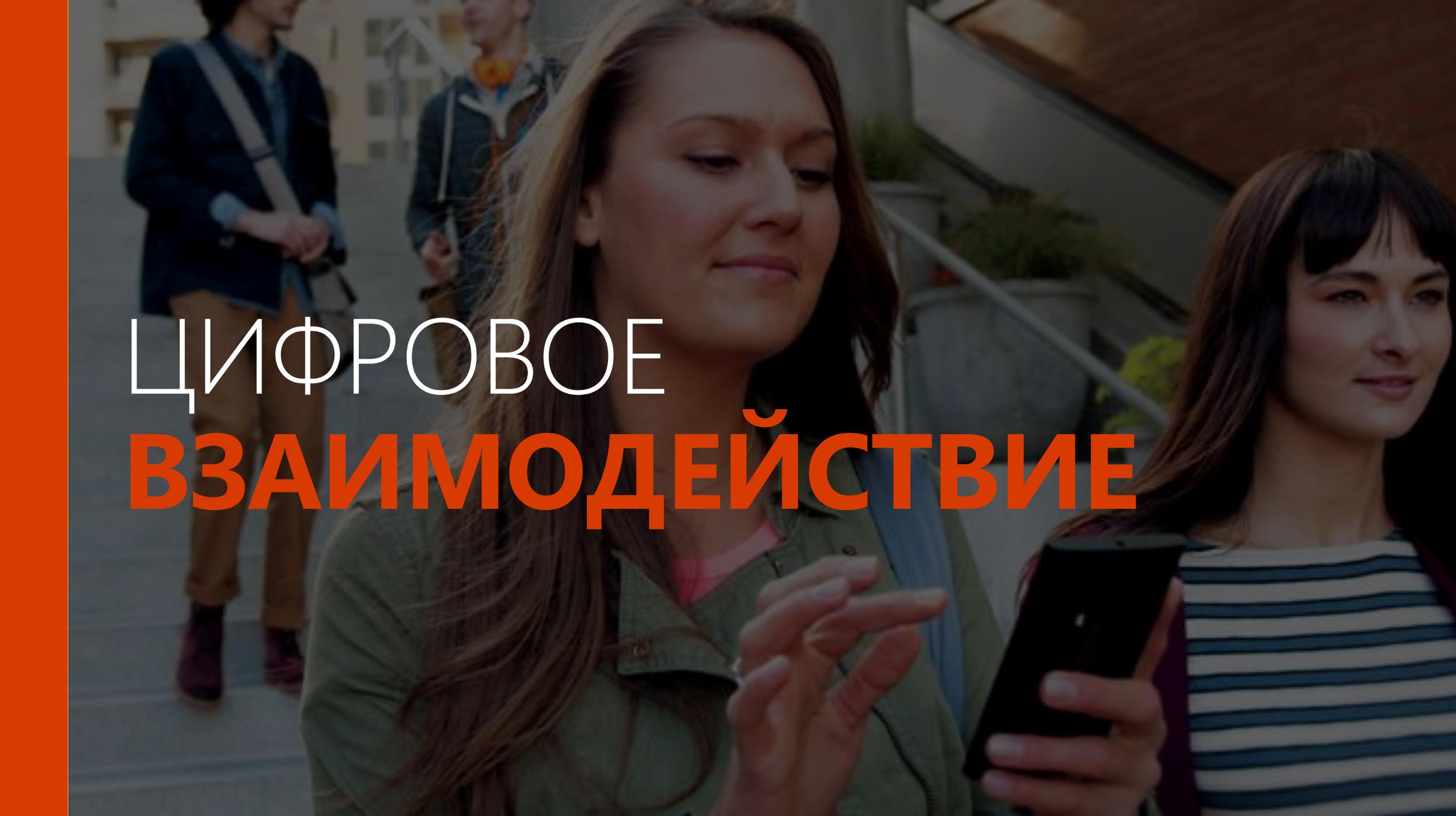
Цифровое  
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

A photograph of a business meeting. A man in a light blue shirt and tie is sitting at a table, gesturing with his hand while talking to a woman in a red top. Another woman is partially visible on the right. A laptop is open on the table. The image is overlaid with a cyan tint.

Цифровое  
**РАБОЧЕЕ МЕСТО**

A photograph of a business meeting. A man in a dark suit is sitting at a table, gesturing with his hand while talking to a woman in a green top. A laptop is open on the table. The image is overlaid with a green tint.

Цифровой **БИЗНЕС**



ЦИФРОВОЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

# Новый подход к банковскому обслуживанию в мире цифровых коммуникаций

mBank – подразделение BRE Bank, открытое в ноябре 2000 г. Основная дифференцирующая идея: скопировать бизнес-модель успешных онлайн ритейлеров, которые опередили банки в цифровых продажах.

Инновации  
в банковском  
обслуживании

Базируясь на решениях Microsoft, в mBank в конце 2013 года создали не имеющую аналогов с точки зрения успешности модель, которая предоставляет клиентам инструменты цифрового банка в режиме самообслуживания. Сейчас mBank третий по величине польский розничный банк с более чем 4,2 миллионами клиентов в 3 странах.



# Новый подход к банковскому обслуживанию в мире цифровых коммуникаций

После гар-анализа онлайн ритейлеров было принято решение остановиться на следующих принципах:

- 1) Использовать **виртуальное присутствие**: сайт, панели, телефоны, планшеты с клиент-ориентированным интерфейсом, навигацией и поиском (отсутствие традиционного табличного представления финансовой информации), колл-центр.
- 2) **Событийный многоканальный маркетинг** в режиме реального времени; встроенное управление платежами (сервисы, основанные не на полном заполнении точных реквизитов, а на интуитивно понятном поиске, включающем интеграцию с соц. сетями), **видео-банкинг** для консультирования по сложным продуктам во всех точках с Интернет (основано на исследовании, что только слова, например, из колл-центра имеют 7% веса для принятия решений); **видео-визуальное** представление услуг (2000 картинок, 60 видео), а не просто перечень и описание.
- 3) Платежные сервисы на основе автоматически создаваемых шаблонов; ускоренный кредитный скоринг для текущих клиентов.

Инновации  
в банковском  
обслуживании



# Новый подход к банковскому обслуживанию в мире цифровых коммуникаций

## Результаты:

Более активное использование банковских продуктов и повышение лояльности клиентов достигнуто благодаря реализации продвинутых программ лояльности, финансируемых продавцами (мерчантами): на панелях, планшетах и прочее.

Барьеры, связанные с сомнениями в части использования только цифровых каналов, были преодолены путем внедрения непосредственно в процессы обучающих игр (gamification), помогающих упростить работу с банком.

За первые 4 дня работы банк получил 200 000 уникальных посетителей. 500 000 клиентов воспользовались новой платформой за 1 месяц.

Инновации  
в банковском  
обслуживании



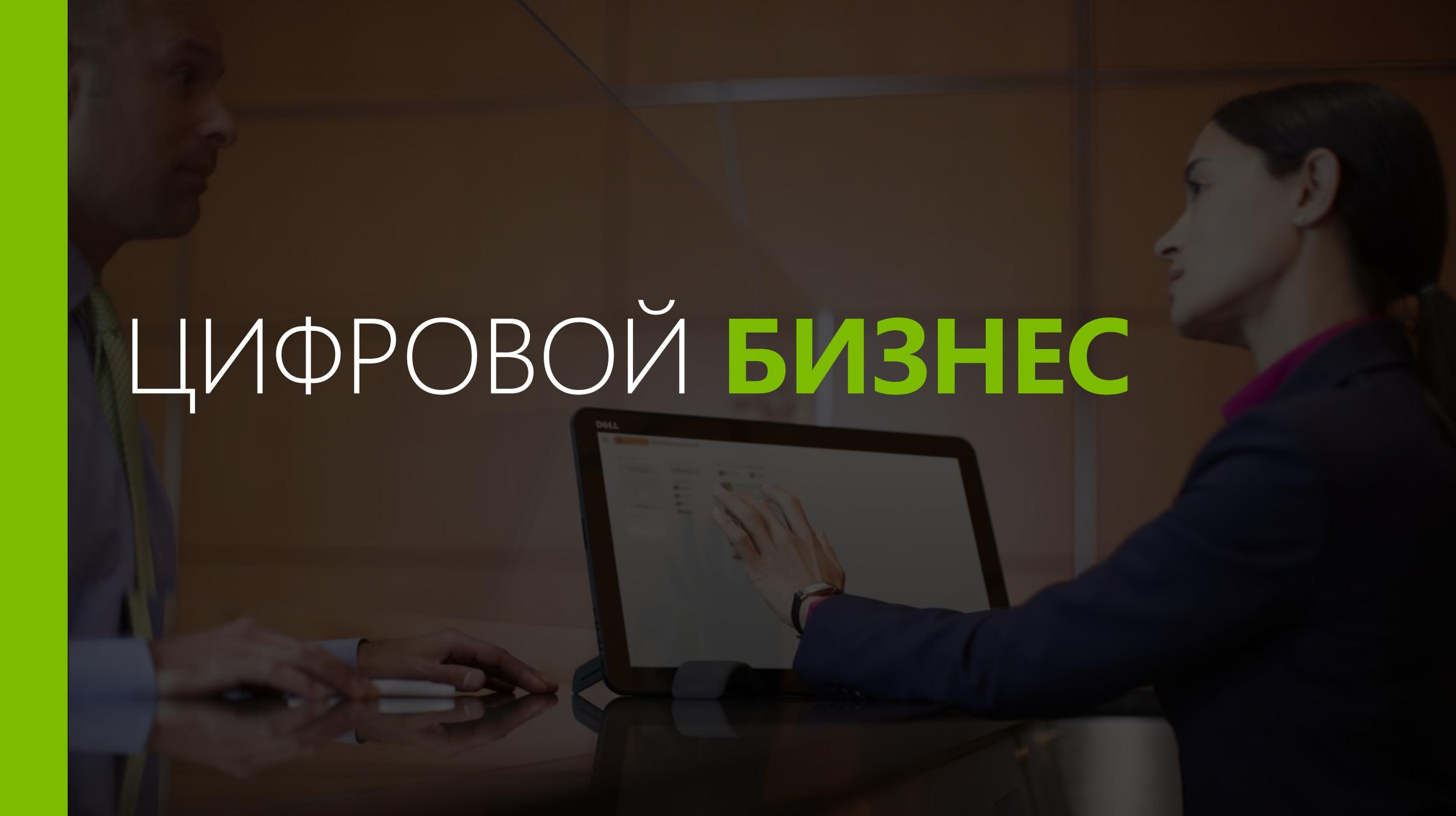


choose the financial service  
that best fits your goals



TAP DEVICE AGAINST SCREEN TO GET STARTED!



A dimly lit office scene where a man and a woman are seated at a table. The woman is pointing at a laptop screen, and the man is looking at it. The background is a blurred office environment. A bright green vertical bar is on the left side of the image.

# ЦИФРОВОЙ **БИЗНЕС**

Существующие  
системы **все**  
**труднее**  
адаптировать  
к быстро  
меняющимся  
запросам  
клиентов  
и растущему  
бизнесу

## От эффективной офисной деятельности...

ОТСУТСТВИЕ ГИБКОСТИ  
ДЛЯ АДАПТАЦИИ К НОВЫМ  
СПОСОБАМ ПЛАТЕЖЕЙ

РУЧНЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ  
ПРОЦЕССЫ

МЕДЛЕННЫЙ,  
ПОДВЕРЖЕННЫЙ  
ОШИБКАМ БУМАЖНЫЙ  
ДОКУМЕНТООБОРОТ

РУЧНОЙ ПРОЦЕСС ПРОВЕРКИ  
И УТВЕРЖДЕНИЯ

ЦИФРОВЫЕ  
АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ  
ПРОЦЕССЫ

ОТСЛЕЖИВАНИЕ  
ПРОЦЕССОВ  
В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ

КОНТРОЛЬ СООТВЕТСТВИЯ  
И ФОРМИРОВАНИЕ  
ОТЧЕТНОСТИ  
В АВТОМАТИЧЕСКОМ  
РЕЖИМЕ

СОВРЕМЕННЫЕ  
СПОСОБЫ ПЛАТЕЖЕЙ

...к эре интеллектуальных  
совместно используемых  
экосистем

# Переход к совместно используемым системам

Knab - молодой банк, в основе которого лежит достаточно инновационная модель извлечения прибыли, основанная не на традиционных комиссиях и процентных ставках, а на подписке.

Корни такой модели лежат в следующем видении бизнеса основателями:

- 1) Всем клиентам нужен финансовый план на следующие 5 лет.
- 2) Модели извлечения прибыли изменятся драматически в банках.
- 3) Причина, по которой банк существует становится более важным вопросом, нежели продукты
- 4) Уверенность в онлайн модели – клиенты хотят быть онлайн и хотят максимально контролировать свои отношения с банком через цифровые каналы.

Бизнес модель построена по принципу сочетания повышения индекса потребительской лояльности (NPS) при требуемом (низком) уровне издержек на цифровые каналы.

Наличие финансового планирования позволяет людям лучше управлять своими активами и обязательствами, нежели просто оплачивать кредиты и осуществлять платежи. Более, банку удалось договориться об агрегации в едином окне данных из других банков, что дает дополнительные удобства клиенту.

Службы,  
ориентированные  
на клиента



# Переход к совместно используемым системам

Банк не содержит финансовых консультантов в штате, что позволяет дважды оптимизировать издержки: за счет особенностей законодательства, запрещающего включать издержки на консультантов в продукты, а также FTE.

Банк начисляет проценты на остаток не только по накопительному, но и по текущему счету, а также автоматически расширяет доступный остаток, чтобы клиент не уходил в овердрафт (при наличии средств на других счетах).

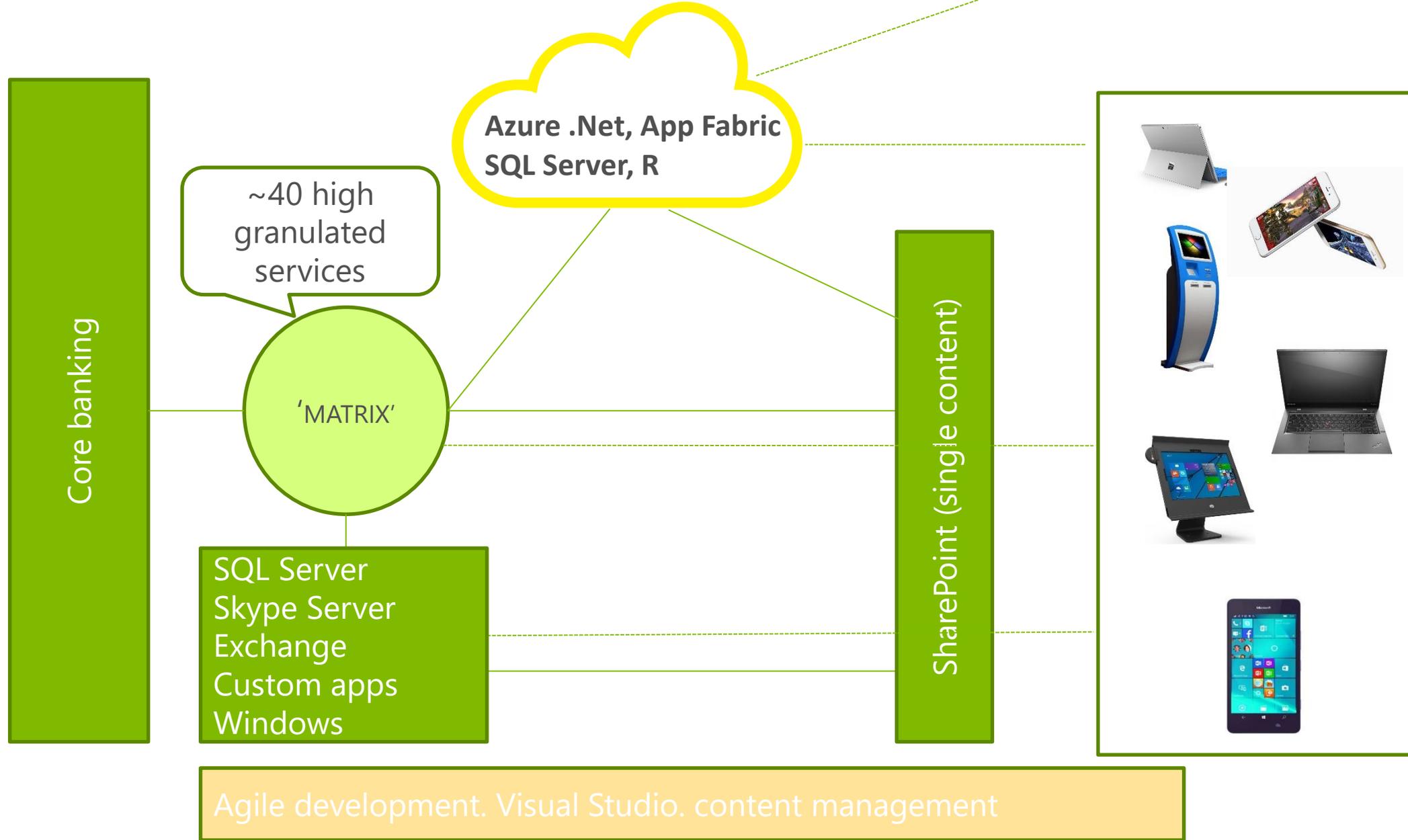
Все эти и другие сервисы доступны через все цифровые каналы и устройства любого типа, что удалось достичь благодаря решениям Microsoft.

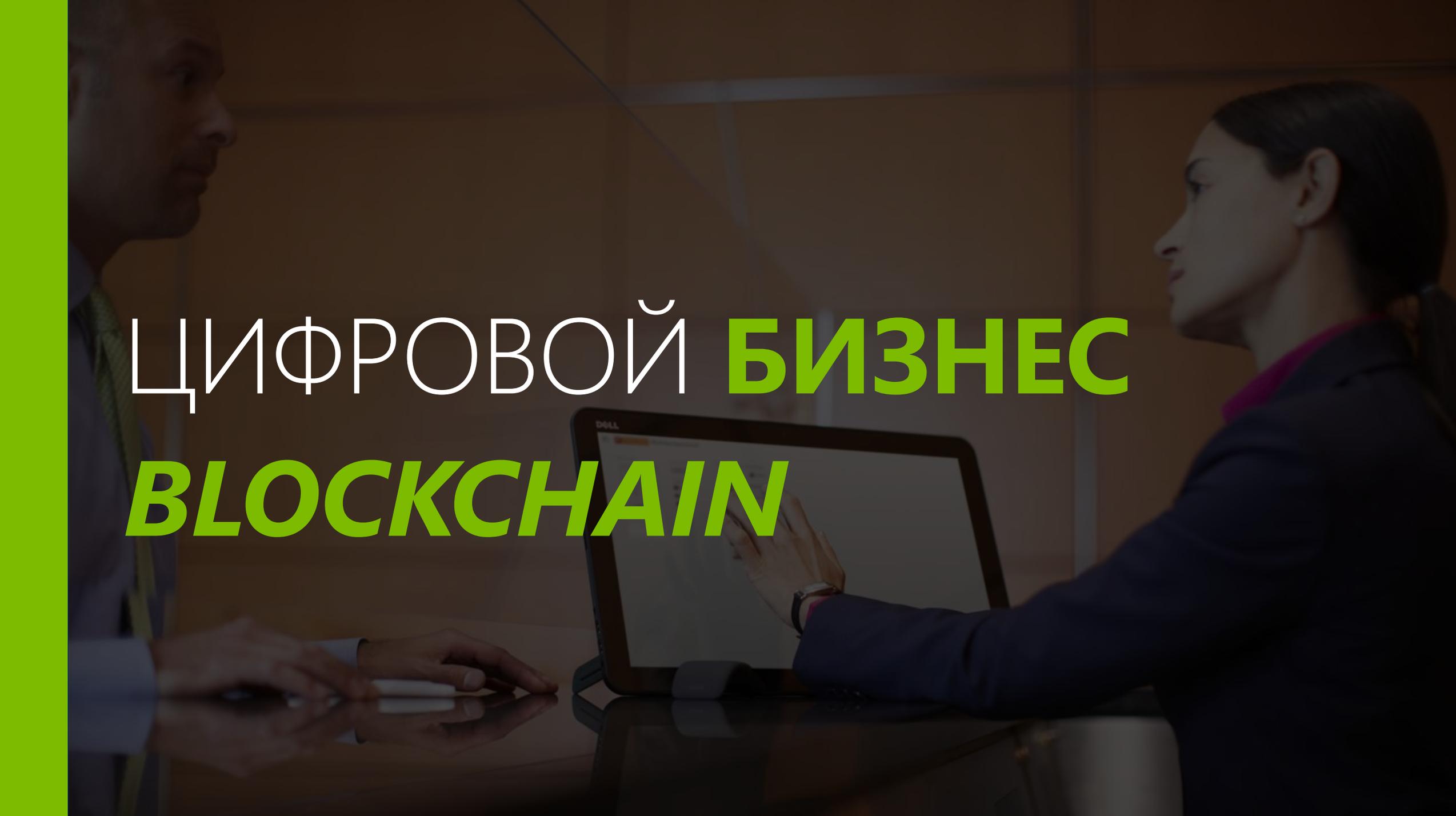
В результате прирост клиентской базы в первый год составил 1000 клиентов в неделю; 80% дохода генерируется от сервисов подписки. Самый высокий уровень NPS среди всех банков в Нидерландах.

Службы,  
ориентированные  
на клиента



# Функциональная архитектура



A dimly lit office scene with two business professionals, a man and a woman, sitting at a table. The woman is pointing at a laptop screen. The background is dark with some office elements visible. A bright green vertical bar is on the left side of the image.

ЦИФРОВОЙ **БИЗНЕС**  
***BLOCKCHAIN***

# Кратко, что такое blockchain

**Blockchain** – это **технология** ведения записей, которая позволяет:

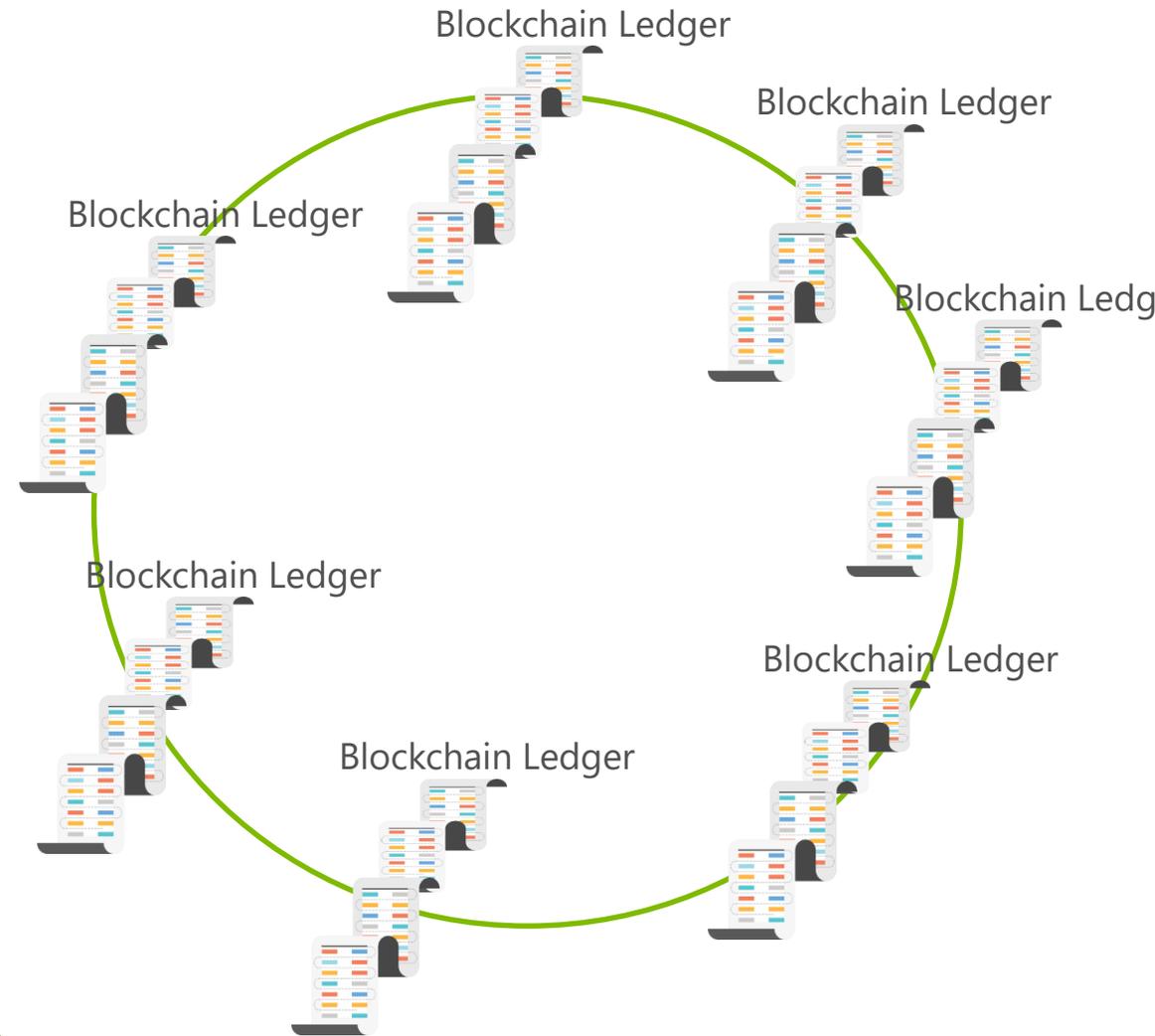
**Распределено** хранить **подтвержденные** записи, поэтому риски хранения распределены одновременно между всеми участниками (все сразу сломаться не может).

Записи **связаны** между собой с помощью специальных математических алгоритмов, поэтому записи защищены.

Записи **доступны** всем участникам, поэтому **проверяемы**.

Бытовое сравнение:

Blockchain = iPod, те то, что проигрывает музыку  
Ethereum/Eris/Chain и тд = iTunes, те то, как вы получает музыку, фильмы (способ реализации).



# Microsoft является агрегатором лучших практик применения Blockchain в банковской индустрии

Microsoft предоставляет готовый облачный сервис технологии Blockchain (Blockchain as a Service, BaaS). <https://azure.microsoft.com/en-gb/solutions/blockchain/>

BaaS используется независимым банковским консорциумом R3 (R3CEV), объединяющего 43 банка, в целях выработки стандартов и тестирования различных blockchain технологий. На 3 марта 2016 года проведено тестирование работы с финансовыми документами между банками (создание, покупка, продажа и погашение краткосрочного обязательства). <http://r3cev.com/>

Microsoft входит в Chamber of Digital Commerce - торговую ассоциацию, изучающую Blockchain <http://digitalchamber.org/>

Microsoft предлагает консорциумам и клиентам, изучающим технологию Blockchain, десятки готовых решений в галерее шаблонов (открыто и бесплатно для всех), а также виртуальных машин, развернутых в Azure Marketplace. Подход позволяет минимизировать усилия с точки зрения создания прикладных решений из готовых компонентов – в отличие от «обучения» и разработки «с нуля».

<https://github.com/Azure/azure-blockchain-projects>

<https://github.com/Azure/azure-quickstart-templates>

Microsoft совместно с партнером ConsenSYS добавила поддержку Ethereum в стандартные средства разработки Visual Studio, что существенно ускоряет разработку конечных решений.

# Решения корпорации Microsoft для цифрового банка

Anton.Ignatov@microsoft.com

КАНАЛЫ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ  
УДАЛЕННЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

## Цифровое ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

*Переосмысление взаимодействия  
с клиентами в цифровом мире*

АНАЛИЗ КЛИЕНТОВ И ПРОДУКЦИИ  
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ БАНКА  
МОБИЛЬНЫЙ БАНК

## Цифровая РАБОЧАЯ СРЕДА

*Для квалифицированных,  
мотивированных сотрудников*

ВЫЧИСЛЕНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ РИСКОВ  
ФИНАНСОВАЯ АНАЛИТИКА  
КЛЮЧЕВЫЕ БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ  
ПЛАТЕЖИ

## Цифровой БИЗНЕС

*Трансформация бизнеса  
с помощью открытых взаимосвязанных систем*