

Секция «1. Перспективы развития современной финансовой системы»

Видеобанкинг – будущее клиент–ориентированной системы электронных банковских услуг в России

Волкова Ю.Н.¹, Андреевкова Д.М.², Леонова М.В.³

*1 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Факультет финансов и кредита, 2 - , , 3 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Финансовый, Калуга, Россия
E-mail: Volkova.yn@mail.ru*

Видеобанкинг, по мнению многих специалистов рынка, считается одним из наиболее перспективных направлений развития банковской системы, несмотря на то, что это наиболее сложный с технической стороны вид удаленного банкинга. Наиболее существенное воздействие внедрение видео способно оказать на розничный банкинг, в виду того что позволит вернуть межличностное общение в банковском обслуживании. Клиенты банков научились обходиться без филиалов, и вместо этого привыкли пользоваться банкоматами, телефоном и - за последние несколько лет – интернет-банкингом. Интернет-банкинг стремительно развивается в наши дни и эта эволюция имеет ряд недостатков. Одним из таких недостатков является - утрата человеческого общения между людьми. Сложившаяся тенденция привела к тому, что клиенты уже не взаимодействуют с сотрудником банка как таковым, а следовательно, потеряно межличностное общение.

Эволюция банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания обусловлена рядом объективных особенностей экономической и социальной среды, в которой существуют банки, и в первую очередь - изменениями в образе жизни людей, внедрением новых информационных технологий и автоматизацией банковских операций, растущей конкуренцией.

Таким образом, инновации в банковской сфере в условиях глобализации - настоятельная необходимость для российских банков. Чтобы выстоять в глобальной конкуренции, российским банкам нужно ориентироваться только на самые передовые технологии и продукты.

Если рассмотреть более современную модель дистанционного обслуживания, то удаленный пользователь сможет в режиме видеоконференций встретиться со служащим банка лицом к лицу. У него появится персональный менеджер, которого он будет знать лично, и который будет знать его. Это позволит вернуться к сущности обслуживания - к человеческому контакту. К тому же, если банк будет предоставлять возможность видеосвязи, это может означать сокращение затрат на персонал и упрощение работы сети отделений.

Новое видение развития сферы банковских услуг основывается на концепции «банка будущего». В рамках этой концепции инновационные технологии в сфере банковских услуг - это такие технологии, от которых будет получен положительный эффект - прирост клиентской базы, привлечение VIP клиентов, сокращения издержек на обслуживание банковских операций при оптимальном уровне риска и затрат. Одним из направлений развития таких технологий в России может стать – видеобанкинг.

Видеобанкинг - это, по сути, система интерактивного общения клиента с персоналом в банке, своего рода видеоконференция. Данная услуга активно внедряется иностран-

ными банками сегодня. Обычно для видеобанкинга используются устройства, называемые «киосками» (kiosk). Это аппараты с сенсорным экраном, позволяющие клиенту получить доступ к различной информации, а также «вживую» пообщаться со служащим в банке и провести с его помощью практически любые операции. Эти устройства устанавливаются в супермаркетах, университетах или других людных местах. Часто «киоски» совмещаются с банкоматами (АТМ - automatic teller machine). Новыми функциями можно воспользоваться благодаря специальной кнопке, без нажатия которой они работают точно так же, как и обычные банкоматы. Критически важно дать клиентам возможность самостоятельно решать, будут ли они пользоваться помощью специалиста или выберут полностью самостоятельный вариант обслуживания.

На основе аналитической оценки передового опыта банков различных стран и прогнозов их инновационного развития могут быть выделены следующие приоритетные направления развития банковских технологий, которые обеспечат создание банков и банковских систем нового поколения, работающих в режиме «инновации», применяя новую услугу – видеобанкинг:

- автоматизация банковских процессов, переход на новые компьютерные технологии самообслуживания, дистанционного обслуживания, используя интернет и виртуальные банковские и финансовые технологии;
- разработка и внедрение новых банковских продуктов (услуг) на базе новых технологий;
- комплексное использование новых информационных и коммуникационных технологий для электронного маркетинга;
- совершенствование форм и методов управления, включая внедрение инноваций;
- изменения в квалификации работников: продукт-менеджер, специалист по трансакциям и консультациям, консультанты (высококвалифицированные индивидуальные консультации клиентов).

Чтобы стратегия была осуществлена на практике, необходимо создать специальную группу по внедрению инновационной услуги. Главная ее задача - осуществлять выполнение плана внедрения видеобанкинга.

Используя выше приведенный инструментарий, можно достичь поставленной цели - достижения оптимального уровня конкурентоспособности и высоких показателей на основе комплекса согласованных технологических, экономических и управляющих мероприятий.

Видеобанкинг может стать не только принципиально новой технологической инновацией в работе российских банков, но и определить основные приоритеты развития клиент-ориентированной системы банковского обслуживания, имея такие конкурентные преимущества, как огромная целевая аудитория, получение клиентом максимального спектра банковских услуг, возможность более качественно удовлетворять потребности клиента, скорость распространения банковских продуктов возрастает независимо от места расположения банка, возможность сократить расходы на открытие дополнительных офисов и затраты на персонал, отсутствие необходимости приобретать и устанавливать какое-либо программное обеспечение, восстановление межличностного общения.

Какие услуги могут быть доступны при использовании видеобанкинга? Например: открытие счетов и оформление банковских карт, выдача наличных денежных средств в

необходимых купюрах, оплата услуг, консультация по банковским продуктам и услугам; получение информации по счетам, вкладам, кредитам и картам, переводы денежных средств, получение кредита, блокировка карты, изменение PIN-кода, запрос на овердрафт к банковской карте и многие другие.

Рассмотрим дополнительные возможности дистанционного обслуживания, которые сделает доступными видеобанкинг. Так, например, если вы потеряли или забыли свою карточку, вы сможете подтвердить свою личность, просто показав сотруднику банка свой паспорт или водительское удостоверение, посредством видеокамер.

Также станет возможным управление номиналом банкнот при получении наличных денег. Система будет работать не как обыкновенный видеочат - сотрудник банка будет контролировать банкомат и все его функции. Поскольку всеми функциями управляет человек, интерактивный банкомат теперь позволит обналичивать чеки с точностью до копеек и управлять номиналом купюр, которыми выдается наличность. Если вы хотите получить сумму банкнотами по 100 или 500 рублей, а не по 1000 - с новыми банкоматами это не составит проблемы. И как преимущество - это ускоренное обслуживание, так как больше не нужно будет пересчитывать наличные или вручную вводить сумму на чеках.

Нужно подчеркнуть, что видеобанкинг выполняет 95% обычных операций и особенность этой услуги не в новых операциях, а в экономии времени, получении межличностного общения и отсутствии ограничений по географии обслуживания.

Какой же интерфейс интерактивного банкомата может стать наиболее рациональным для российского клиента, который захочет воспользоваться услугой видеобанкинга? Важно предоставить пользователю не только возможность соединения со специалистом, но и обучающее видео и презентационное видео. Также необходимо обеспечить возможность выбора языка обслуживания из предложенных, например, русского, английского, немецкого, французского и китайского, что будет максимально учитывать удобства клиента в получении банковских услуг.

Внедрение видеобанкинга может значительно изменить следующие показатели:

- увеличить клиентскую базы на 10% за счет предоставления высококвалифицированного обслуживания, экономии времени и снижения рисков;
- увеличить количество операций на одного действующего клиента на 15%;
- сократить банковские расходы на 10% на обслуживание офисов в местах с малой численностью населения, за счет упрощения работы сети отделений и филиалов;
- сократить операционные расходы на 20%, за счет сокращения расходов на обслуживание офисов, персонала; и как следствие, прирост прибыли банка на 5 %.

В долгосрочной перспективе предлагаемые на российском рынке электронные банковские услуги будут существенно модернизированы, что позволит обеспечить клиентам более высокий уровень обслуживания благодаря применению инновационных решений. Основной тенденцией формирования клиент-ориентированной системы услуг банков выступит видеобанкинг. Использование видеобанкинга позволит перейти к построению полностью автоматизированных банковских филиалов без ограничений по предоставляемым услугам и предлагаемым продуктам. Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Литература

Форум «III ММФФ»

1. <http://www.ncr.com/products/banking/branch/aptra-interactive-teller> - Официальный сайт компании NCR
2. <http://www.celent.com/reports/video-banking-lights-camera-transaction> - Официальный сайт аналитической компании Celent
3. <http://futurebanking.ru/post/314> - Информационный портал