

## ЭКОНОМИКА В СМАРТФОНЕ

Тематическое приложение  
к ежедневной деловой газете РБК  
Четверг, 20 июля 2017 | № 127 (2625)

**РЫНОК:** НЕОБАНКИ ПРОТИВ ТРАДИЦИОННЫХ ИГРОКОВ | **ТЕНДЕНЦИИ:** ГОТОВ ЛИ СЕРЬЕЗНЫЙ БИЗНЕС ВЕСТИ ОПЕРАЦИИ В ГАДЖЕТАХ | **ИННОВАЦИИ:** ОНЛАЙН-КРЕДИТЫ «ДЛЯ СВОИХ» БЕЗ ЗАЛОГА И ДОКУМЕНТОВ



ФОТО: DEPOSITPHOTOS

# ФИНАНСОВЫЕ СУПЕРМАРКЕТЫ БУДУЩЕГО

ЦИФРОВАЯ РЕВОЛЮЦИЯ СТАЛА ГЛАВНЫМ ВЫЗОВОМ ДЛЯ КЛАССИЧЕСКИХ ФИНАНСОВЫХ ИНСТИТУТОВ. **СЕРГЕЙ АЛЕКСЕЕВ**

По данным исследования Global Corporate Banking 2016: The Next-Generation Corporate Bank американской консалтинговой компании BCG, топ-игроки мирового рынка финансовых услуг вкладывают серьезные средства в создание банковских моделей следующего поколения. 2017 год, по мнению авторов доклада, станет чуть ли не решающим в борьбе за место на рынке. «В ближайшие пять лет прибыль банков, не успевающих внедрять цифровые технологии, сократится на 15–30% по сравнению с более динамичными конкурентами», — прогнозировали в BCG в 2015 году. Чтобы остаться конкурентоспособными в новой цифровой экономике, традиционным финансовым институтам пред-

стоит решить ряд проблем, используя современные возможности.

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Мировое банковское сообщество до сих пор главным соперником считало участников рынка финтех — финансово-технологические компании, не обремененные устаревшими ИТ-системами, сложной системой ценообразования и консервативной корпоративной культурой и способные предложить потребителям инновационные продукты и услуги, альтернативные традиционным.

Согласно опросу, проведенному PricewaterhouseCoopers (PwC) среди более 500 компаний в 48 странах мира, 95% банков опасаются потерять часть бизнеса в связи с активностью компаний сегмента финтех. Более 20% биз-

неса в отрасли финансов к 2020 году подвергнется риску в связи с воздействием новых технологий, прогнозируют авторы всемирного обзора PwC.

По данным американской CB Insights, инвестиции в финтех в мире выросли более чем в пять раз по сравнению с 2012 годом и составляют свыше \$13 млрд ежегодно. В России, по данным РБК, инвестиции в рынок финансово-технологических компаний тоже растут: в прошлом году они увеличились в полтора раза по сравнению с 2015-м и составили \$15 млн.

Представители финтеха развивают решения для платежей, например электронные деньги и кошельки, агрегаторы пластиковых карт и р2р-переводы, сервисы эквайринга, в том числе мобильные POS-терминалы. Они формируют платежную инфра-

структуру, шлюзы онлайн-оплаты и приложения для веба и мобильных.

Технологичные компании активно занимают нишу онлайн-кредитования как для частных лиц, так и для бизнеса. В Америке, например, 20% небольших компаний ищут финансирование в онлайн через финтех-сервисы, согласно отчету Федеральной резервной системы США по итогам 2015 года. Среди фирм с доходом менее \$100 тыс. 30% пользуются онлайн-кредитованием.

Небанковское онлайн-кредитование в России пока не развито в силу особенностей законодательного регулирования, считает гендиректор компании Smart Engines, заведующий лабораторией «Информатика и управление» Федерального исследовательского центра РАН Владимир Арлазаров. Хотя деньги бизнесу очень нужны.

«Для нашей системы эти модели новые, сейчас для регуляторов они имеют все признаки финансовых пирамид. Но, полагаю, в ближайшем будущем этот рынок потребует пересмотра его правил и выработки норм регулирования, как это было с микрофинансовыми организациями», — отмечает гендиректор Smart Engines.

← Начало на с. 1

Впрочем, большинство традиционных финансовых компаний, в том числе в России, уже поняли, что с финтехами выгоднее сотрудничать: порядка 9% традиционных финансовых компаний покупают технологические стартапы, запускают собственные дочерние компании (11%), пользуются услугами (22%) или реализуют совместные программы с участниками финтех-рынка (32%). Однако «существенное меньшинство» банков (25%), по данным PwC, пока эту необходимость не осознали.

В отличие от западных коллег российские банки оказались намного мобильнее и довольно быстро стали пересматривать свои технологические ресурсы и бизнес-модели, считает Владимир Арлазаров. В России финтех скорее работает на банки. Например, Double Data разрабатывает для банков скоринговые алгоритмы, а VisionLabs и Smart Engines — технологии распознавания изображений и лица для верификации новых клиентов по диджитал-каналам.

«В России финтех никогда не был проблемой для банков. Специфика локального рынка — консервативность и недоверие к технологиям самих пользователей, особенно когда дело касается финансов. Финтех же позволяет банкам и их клиентам решать многие локальные проблемы. Технологичным компаниям нужна экосистема, которая есть у банков, что способствует кооперации», — говорит руководитель блока «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка Алгирдас Шакманас.

По словам Шакманаса, если банкам и нужно кого-то опасаться, то скорее цифровых гигантов, таких как американские Google, Facebook и китайский WeChat, которые обладают большой клиентской базой и ресурсами и проецируют интерес к рынку финансовых услуг. Впрочем, регуляторы российского рынка пока на стороне банков.

## ЦИФРОВОЙ ОТВЕТ

Влияние финтеха привело к появлению банков нового поколения. Так, в Великобритании банковские лицензии получили работающие исключительно онлайн и не имеющие ни единого офиса Atom Bank и Tandom Bank. Atom уже открывает сберегательные счета и выдает кредиты малым и средним компаниям. Все операции проходят исключительно через мобильное приложение. В апреле 2016 года на счетах клиентов банка было более £100 млн.

Вторым по влиянию в мире небанком, согласно рейтингу швейцарского финансового издания Fintech News, является американский Moven. Далее в списке китайские WeBank и MYbank. Последний запущен Alibaba Group, основным его продуктом являются ссуды малому бизнесу размером до \$805,2 тыс.

Основным отличием небанков от банков предыдущего поколения является модель mobile first. Международная исследовательская компания Vignmark в 2016 году насчитала порядка 70 таких небанков по всему миру. Пока большинство из них ориентировано на розничных клиентов.

Одна из главных тенденций банковского рынка последних лет — распространение инновационных моделей обслуживания на бизнес-сег-

мент, говорит член совета директоров интернет-бухгалтерии «Мое дело» Олег Анисимов. Однако в нестабильных экономических условиях для большинства российских компаний на первом месте стоит надежность банка, поэтому они традиционно выбирают государственные и крупные частные банки. По мнению Анисимова, застрахованные государством от дефолта банков на 1,4 млн руб. индивидуальные предприниматели уже чаще смотрят в сторону более дешевых и быстрых сервисов. Российские аналоги небанков, ориентированные на дистанционные каналы обслуживания, или совсем не имеющие, либо минимизирующие офлайн-взаимодействие с клиентами, такие как «Точка», «Тинькофф», Модульбанк, активно борются за клиентов из числа МСБ.

## РОССИЙСКИЕ БАНКИ ОКАЗАЛИСЬ НАМНОГО МОБИЛЬНЕЕ ЗАПАДНЫХ И ДОВОЛЬНО БЫСТРО СТАЛИ ПЕРЕСМАТРИВАТЬ СВОИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ И БИЗНЕС-МОДЕЛИ

Дальнейшее их развитие, как и классических финансовых организаций для бизнеса, по мнению опрошенных РБК+ экспертов, связано с созданием своего рода финансовых супермаркетов, интеграцией банковских услуг со смежными сервисами — интернет-бухгалтерией, CRM-системами, кредитными площадками. «Банки будут конкурировать не только по цене, надежности, марке, но и по набору услуг, которые идут рядом с классическими расчетными», — говорит Олег Анисимов.

Диджитализация в корпоративном банкинге усиливает конкуренцию и на рынке транзакционных продуктов для крупного бизнеса. Российские банки в этом сегменте идут по пути западных коллег — стремятся к созданию так называемых клиентских экосистем, говорит руководитель корпоративного блока Промсвязьбанка Евгений Козеренко.

«Задача банка — создать технологичные финансовые решения для всей цепочки поставок от крупной компании до ее подрядчиков. Это требует выстраивания «сквозных» процессов внутри банка, меняет всю традиционную систему», — отмечает Козеренко. По его словам, в этом году Промсвязьбанк начинает тестировать такой «бесшовный» банк.

Будущее — за банками, которые включают в себя простой удобный мобильный банкинг, автоматизированную обработку документов, интеграцию с различными онлайн-системами, согласен главный аналитик Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК) Карен Казарян. Однако он сомневается, что классические финансовые институты с их громоздкой системой управления и принятия решений могут быть готовы к радикальным переменам, которые повлечет дальнейшее цифровое развитие.

## ВИРТУАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ

Банкиры между тем уверены, что их опыт работы с клиентами, помноженный на внедряемые технологические инновации, станет их преимуществом.

«Вход в мобильный банк по голосу или селфи — здорово, но до определенного момента это просто развлечение, которое не является инновационным прорывом и не несет ценности для клиента. Некоторые банки попробовали, но в итоге отказались от этих способов», — говорит Алгирдас Шакманас. Сегодня банки ждут возможности внедрения полноценного дистанционного открытия счета с помощью удаленной идентификации личности, подчеркивает эксперт. Безопасные и точные технологии распознавания, по его словам, станут на огромной территории России настоящей инновацией и позволят значительно увеличить армию потребителей банковских услуг без дополнительных офисов и человеческих ресурсов. «Удаленная идентификация пользователей упростит логику банковского обслуживания, более того, именно эта технология станет настоящим переворотом», — уверен руководитель блока «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка.

Подобный сервис для клиентов банков — физических лиц может появиться в России уже в 2018 году. О том, что компания «Ростелеком» по поручению Минкомсвязи и Банка России работает над созданием Национальной биометрической платформы, в мае на конференции «Цифровая индустрия промышленной России — 2017» рассказал президент компании Михаил Осеевский.

Национальная биометрическая платформа позволит банкам идентифицировать пользователей по биометрическим данным, частные лица смогут осуществлять операции полностью дистанционно. Для этого предстоит внести существенные коррективы в действующее законодательство.

«Единая биометрическая база для россиян станет стимулом внедрения технологии и для корпоративных клиентов банков, одновременно повышая безопасность и сокращая временные затраты операторов контактных центров на удаленную идентификацию клиентов», — говорит руководитель направления «Контактные центры» системного интегратора СТИ Платон Бегун.

Сегодня клиенты требуют от банков своевременного и качественного решения своих проблем с минимальными усилиями со своей стороны. Способность адекватно и быстро реагировать на запросы бизнеса дает банкам применение технологии искусственного интеллекта.

«Многие банки уже внедряют или планируют внедрить технологии омниканального обслуживания, в которое входит анализ больших объемов неструктурированных данных, собранных из различных источников (big data). Эти аналитические системы позволяют измерить клиентский опыт, путь клиента при общении с банком», — отмечает Платон Бегун.

«Мы ждем серьезных дивидендов от внедрения технологий искусственного интеллекта после обучения алгоритмов и их масштабирования на всю клиентскую базу», — заключает Алгирдас Шакманас.

## ТЕХНОЛОГИИ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА



НИКОЛАЙ КАЩЕВ,  
ДИРЕКТОР ПО ИССЛЕДОВАНИЯМ  
И АНАЛИТИКЕ ПРОМСВЯЗЬБАНКА

Технологии кардинально меняют саму экономическую среду. С одной стороны, мы все уже живем в будущем. С другой — пока, несмотря на технологический бум, темпы роста производительности труда во всем мире низкие и не способствуют экономическому росту. За последние десять лет темпы роста производительности труда упали более чем вдвое, при том что инвестиции в R&D все это время росли. В некоторых странах ОЭСР, например, такие вложения за последнее десятилетие увеличились до 4% ВВП. Есть разные предположения, почему так происходит.

Одной из причин считают, например, направленность новых технологий прежде всего на сферу развлечения, а не на производительные активы. То есть пока это, скорее, все-таки технологии развлечений. Вторая причина — разница поколений. Есть молодые миллионеры, которые возглавляют цифровые гиганты, но во многих других сферах лидирующие посты занимают достаточно пожилые люди. Соответственно, пока бум инноваций, инновационного мышления и руководства охватывает далеко не все производство.

Высокий спрос на инновации в странах с высокой конкуренцией в технологических отраслях, государственная политика, направленная на развитие альтернативных источников энергии, накопленные инвестиции в R&D и способность элит к инновационным идеям будут способствовать быстрым изменениям на существующих рынках и росту новых. Общий смысл трансформации заключается в разрушении вертикальных структур, на их месте возникнут горизонтальные связи.

Например, раньше электроэнергию вырабатывали на крупных электростанциях, то есть потребление строилось из центра. Теперь, когда граждане могут установить солнечные батареи и не зависеть от корпораций, появляется так называемый класс протьюмеров, когда потребители активно участвуют в производстве.

Двигателем горизонтальной трансформации в финансовой сфере станут криптовалюты и блокчейн. Люди уже начинают обходить посредников и регуляторов и вступать в непосредственные экономические отношения друг с другом. Технология, позволяющая заключать сделки между цепочкой участников без участия третьей стороны, потенциально может заменить не только банки, но и суды, и другие органы государственной власти.

Впрочем, технологический прогресс, о котором мы говорим, пока действительно представляет собой лишь вызревающий потенциал индустриальной революции. Для эффективности новой экономики, как никогда ранее, требуется питательная среда, которая не только не будет тормозить процесс, но и станет способствовать эволюции. Речь идет об открытости, терпимости и готовности к сотрудничеству, инновационному духу. Это то, что должно привноситься в общество всеми средствами: через СМИ, культуру и воспитание, должно культивироваться на всех уровнях.

# ТЕЛЕФОН ВМЕСТО ОФИСА

МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН УЖЕ СЕГОДНЯ ЗАМЕНЯЕТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ И КОШЕЛЕК, И КАССУ, И КЛИЕНТ-МЕНЕДЖЕРА. ГОТОВ ЛИ КОНСЕРВАТИВНЫЙ БИЗНЕС ВЕСТИ СВОИ ОПЕРАЦИИ В ГАДЖЕТАХ? **СЕРГЕЙ АЛЕКСЕЕВ**

**Б**анки планомерно снижают количество отделений. По данным Центробанка, крупные многопрофильные банки в 2016 году продолжили оптимизировать внутренние структурные подразделения и за год сократили число отделений на 8%, до 34,2 тыс. Сокращается количество дополнительных и операционных офисов, операционных касс вне кассового узла. Процесс сокращения физического присутствия банков уже необратим. В 2015 году произошел буквально массовый исход — банковская сеть сжалась более чем на 11%. В течение десяти лет банки могут закрыть до 50% своих отделений, прогнозировал глава департамента финансовых технологий, проектов и организации процессов Банка России Вадим Калухов в рамках конференции «Инновационные сервисы для банков и бизнеса» в 2016 году.

## МИРОВОЙ ТРЕНД

Причина не только в сложной экономической ситуации и политике ЦБ по очистке рынка от неустойчивых банковских организаций. Аналогичные процессы характерны для крупнейших банков США, Европы, Великобритании и других стран. О стратегическом сокращении отделений и переводе к 2018 году на дистанционные каналы обслуживания до 90% транзакций в прошлом году заявила итальянская UniCredit Group. Аналогичные процессы идут во французском Societe Generale, отметившем сокращение использования офисов клиентами, американских JP Morgan, Citigroup и Wells Fargo, британском The Royal Bank of Scotland.

Расширяющийся функционал дистанционных — мобильного и интернет-каналов обслуживания замещает значительную долю физических операций в отделениях банка, говорит директор направления IT и облачных сервисов международной консалтинговой компании J'son & Partners Consulting Александр Герасимов. Автоматизация, по его словам, активно идет и в бэк-офисах финансовых организаций, которые непосредственно с клиентами не взаимодействуют, но обеспечивают исполнение операций. «В условиях полной автоматизации сотрудники банка становятся не исполнителями, а архитекторами процесса. А для этого нет необходимости собираться в одной точке и встречаться с клиентом. Это может быть распределенная команда», — говорит эксперт.

## БАНК НА ДИСТАНЦИИ

Ориентированные на новое поколение потребителей банковских услуг, неолбанки функционируют преимущественно через мобильные приложения.

Сегодня сложно себе представить и любой классический банк без мобильного приложения для бизнеса.

В обозримом будущем такое понятие, как «отделение банка», для классических финансовых компаний



не уйдет в прошлое, говорит главный аналитик ассоциации «Финтех» Иван Басов. Но по мере развития удобства дистанционных каналов динамика отказа от офисов в пользу диджитал-банков сохранится. Эксперт приводит в пример Сбербанк, который сократил порядка 1,3 тыс. отделений по обслуживанию корпоративных клиентов.

«Гендиректор компании — в первую очередь физическое лицо и потребитель розничных банковских услуг. «Физики» избалованы дистанционными сервисами, в отношении бизнеса они ждут того же и не хотят тратить время на посещение офиса», — объясняет директор центра финансовых технологий фонда «Сколково» Павел Новиков.

Облачная модель позволяет выводить на рынок даже сырые продукты и с помощью самих же пользователей быстро доводить их до уровня коммерческого использования, говорит Александр Герасимов. По его словам, набрать 50 млн абонентов сегодня можно всего за месяц. Поэтому современные сервисы в первую очередь внедряются в массовом сегменте и уже потом адаптируются под локальные отрасли.

«Как предприниматель, я хожу в банк крайне редко, за исключением отдельных операций, когда нужна бумага. Да и то в большей степени это требование регуляторов», — отмечает гендиректор Smart Engines Владимир Арлазаров.

Действительно, после появления в 2012 году первого образца мобильного банка для бизнеса, который обладал только функциями просмотра, приложения для юридических лиц значительно расширили свой функционал.

По данным аналитического агентства Markswebb Rank & Report, ежегодно составляющего рейтинг

мобильных банков для малого и среднего бизнеса (МСБ), у лидеров этого канала банковского обслуживания реализован полноценный платежный функционал (можно отправлять платежи любым контрагентам), сервис проверки контрагента, графическая аналитика и распознавание платежного поручения по фото. Однако мобильный банкинг редко является самостоятельным сервисом и привязан к интернет-банку. Кроме того, в целом по сравнению с веб-версией функционал мобильного канала остается ограниченным, говорится в исследовании агентства по итогам 2016 года. В мобильных банках для малого бизнеса появляются решения, которые уже используются в приложениях для частных лиц: вход по отпечатку, распознавание платежей по фото, 3D Touch, распознавание лица. «Однако существенного ускорения развития мобильного банкинга, скорее всего, не произойдет в том числе в силу консервативности конечных пользователей, которые пока отдают предпочтение интернет-банкам», — отмечают в Markswebb Rank & Report.

Бизнес предпочитает анализировать деятельность в интернет-банке, а операции зачастую проводит в мобильном, говорит руководитель блока «Цифровой бизнес» Промсвязьбанка Алгирдас Шакманас. По его словам, мобильные технологии в банкинге — неотъемлемое и естественное продолжение веб-приложений. «Надежный мобильный банк — большая ответственность, ведь это самый интимный канал общения с клиентом», — отмечает он.

Бизнес обоснованно консервативен, он имеет дело с суммами других масштабов, чем физлица, и хочет получить надежный и защищенный продукт, а это не так просто. Технологии должны быть отработаны. Банкам еще предстоит проработать взаимодей-

ствие с партнерами и регуляторами рынка, отмечает Владимир Арлазаров.

«Доля использования интернет-банкинга в сегменте юрлиц по-прежнему доминирует, и я не думаю, что это изменится в крупных компаниях. А вот у малого и среднего бизнеса уровень проникновения мобильного банкинга может увеличиться и занять доминирующую позицию. По разным оценкам, порядка 25–35% бизнес-аудитории используют мобильные банки для осуществления корпоративных операций», — говорит Иван Басов. По его словам, тенденция к сокращению издержек, повышению уровня клиентских сервисов и снижению временных затрат, а также правила, которые диктуют сами клиенты, — простой и быстрый доступ к необходимому набору сервисов и продуктов — будут мощнейшим драйвером для перехода к диджитал-банкингу.

## РЕГУЛЯТОРЫ ОТСТАЮТ

Для повышения функциональности мобильных банковских приложений и возможности обеспечения их надежности потребуются кардинальная перестройка законодательства, говорит Александр Герасимов. «Правовое регулирование не только в финансовой, но и большинстве других сфер экономической деятельности страны сегодня не соответствует новой цифровой парадигме», — отмечает он. Государство все еще воспринимает любое предприятие как некую территориальную единицу с конкретным адресом. И когда вдруг предмет регулирования отличается от традиционного и представляет собой автоматический процесс, а не офис, законодательство оказывается в тупике и может просто парализовать работу цифровых систем.

В ЦБ признают, что до сих пор все финансовое регулирование и надзор касались в основном пруденциальных аспектов — капитала, ликвидности, прибыльности, качества активов. Сейчас регулятору совместно с участниками финансовой индустрии предстоит решить большой пласт проблем в связи с повсеместной диджитализацией отрасли. «В ближайшем будущем значительный объем рисков будет иметь не финансовую, а технологическую природу. И мы должны быть готовы к этим рискам. Наша задача — выработать единые стандарты работы с базами данных, качеством данных, требования к моделям, которые применяются к аутсорсингу данных, требования к информационной безопасности», — заявила председатель Центробанка Эльвира Набиуллина на XXVI Международном финансовом конгрессе в Москве.

По ее словам, отдельный приоритет регулятора — обеспечение равного доступа к финансовым услугам для жителей всей страны, будь то большой или малый город, и для людей с ограниченными возможностями. А это возможно только с развитием доступа к мобильным банковским технологиям и совершенствованием возможностей идентификации пользователей.

## «РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-ПРОСТРАНСТВА ИДЕТ ВПЕРЕД, И НАДО ЭТУ ВОЛНУ ПОЙМАТЬ»

КАК БАНКИ ВНЕДРЯЮТ ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ С БИЗНЕСОМ, В ИНТЕРВЬЮ КОРРЕСПОНДЕНТУ РБК+ АННЕ ГЕРОЕВОЙ РАССКАЗАЛ СТАРШИЙ ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ, РУКОВОДИТЕЛЬ БЛОКА «СРЕДНИЙ И МАЛЫЙ БИЗНЕС» ПРОМСВЯЗЬБАНКА **АЛЕКСАНДР ЧЕРНОЩЕКИН**



ФОТО: ЮЛИЯ ГРИГОРЬЕВА ДЛЯ РБК

### — Какие факторы будут способствовать развитию интернет-технологий в банках?

— Ответ — в нашей ежедневной жизни. Вся жизнь — в телефоне. Взаимоотношения банка и клиента тоже развиваются по этому принципу. Все довольно просто: либо ты осваиваешь цифровые технологии, используешь их в бизнесе и внедряешь, либо ты просто выпадаешь из бизнеса и тебя нет в экономике. По мере того как будет взрослеть поколение, которому сейчас 20–25 лет, будут становиться прочнее взаимоотношения между банком и клиентом. Люди, которым сейчас за 50, чаще ходят в банк и общаются с операционистами, им это сделать проще, чем сделать перевод средств онлайн, к тому же для них важно личное общение. Молодежь поступает иначе: она все банковские операции проводит через интернет. Очевидно, что по мере того как присутствие этих технологий в экономике будет расти, традиционные банки, которые не предлагают ничего, кроме окошка в кассу, будут потихоньку уходить с рынка. Поэтому цифровые технологии — это будущее экономики. Пока, правда, до конца не совсем понятно, какие технологии станут «золотым» способом зарабатывания денег, за какими конкретно интернет-технологиями будущее. Однако то, что развитие интернет-пространства идет вперед и надо эту волну поймать, — это факт.

### — Вы запустили пилотную программу онлайн-кредитования для малого и среднего бизнеса (МСБ). Каковы ее технологические преимущества для клиентов?

— Доминирование диджитал-технологий в бизнес-процессах на рынке кредитования малого бизнеса становится очевидным, поэтому мы максимально используем эту возможность для удобства клиентов. С апреля мы выдаем кредиты без залога онлайн для предприятий сегмента МСБ. Благодаря этой программе исчезла необходимость предоставления каких-либо документов не только для выдачи кредита, но и запроса на сам кредит. Технически новая опция выглядит так: в интернет-банке у клиента появилась еще одна кнопка с надписью «Взять деньги». Нажав кнопку, он попадает на страницу с условиями выдачи кредита, соглашается с ними, и деньги поступают к нему на счет через короткий и определенный срок.

### — То есть процесс выдачи денег клиенту благодаря новой возможности упростился?

— Процесс кардинально упростился. Весь типовой кредитный процесс, сопряженный с необходимостью приехать в офис, чтобы предоставить нашим экспертам нужную документацию, переместился в цифровой формат. Теперь кредит можно получить через мобильное приложение прямо с телефона или компьютера. Идея такой услуги у нас не могла не возникнуть: всем известно, как

сложно получить ссуду в банке. Для этого нужно собрать кипу документов и предоставить ее банковскому сотруднику, который должен ознакомиться с твоим бизнесом, — словом, процедура выдачи кредитов выглядела как поход к врачу. Сегодня, когда мы сделали процесс цифровым, мы упростили взаимоотношения с клиентами. Наверное, в будущем этой возможностью станут пользоваться более 20% предпринимателей.

### — Получить кредит, нажав кнопку, могут все ваши клиенты без исключения?

— Эта услуга доступна клиентам банка, находящимся у нас на расчетно-кассовом обслуживании, с хорошей репутацией.

### — На какие категории вы делите клиентов, которым готовы предоставить деньги оперативно?

— Мы разделили клиентов на две категории. Одним мы сразу предлагаем взять деньги онлайн, не требуя никаких документов. Вторым — после того как они согласились с условиями, мы предлагаем загрузить онлайн отсканированные копии бухгалтерских документов. За последние два месяца мы выяснили, что клиенты, которых просят загрузить документы онлайн, в пять раз реже принимают решение взять кредит в новом формате. Замечу, что сама процедура не занимает много времени. Но когда клиенту нужно все и сейчас, даже эта минутная операция влияет на принятие решения, воспользоваться кредитом или нет.

### — Запустить эту услугу было бы невозможно без предварительной аналитики консолидированной информации о потенциальных клиентах. Какую информацию вы анализируете?

— Мы привлекаем информацию о клиентах из внешних и общедоступных источников, из баз участия в торгах, госзаказе, из программ развития предпринимательства и т.д. Открытых источников много. На основании полученных нашими специалистами данных мы делаем оценку способностей клиента и решаем, выдавать ему деньги или нет. Хорошие клиенты получают от нас одобрение по кредиту за несколько часов.

### — Кредиты, выдаваемые в новом цифровом формате, обойдутся потребителю дороже по сравнению с традиционными?

— Это зависит от степени риска, которую мы предварительно оцениваем. Я уже говорил, что мы анализируем клиентов по данным из открытых источников и делаем выводы, на-

сколько каждый из них кредитоспособен. Процентная ставка — это персональное дело для каждого.

Мы увидели повышенный спрос на кредитные услуги через онлайн и поняли, что отсутствие традиционных бюрократических процедур положительно влияет на решение клиента. Компании выплачивают кредиты быстрее, чем предполагалось изначально. Среди наших клиентов есть и такие, которые, взяв в мае заем на полгода, вернули его уже через полтора месяца. Люди подстраховываются, это их прекрасно характеризует, и перспектива онлайн-кредитования хорошая.

### — Вы запустили новую программу весной. Когда она окупит себя?

— Я надеюсь, что это произойдет в сентябре этого года и пока все предпосылки к этому есть. Что имеется в виду? Наплыв клиентов — это первое. Мы наблюдаем за тем, как новая функция с каждым днем набирает популярность. Второе — оптимизация затрат. Новую опцию поддерживает очень малый штат людей: те, кто ее создал, и те, кто ее обслуживает. Так что затраты на персонал минимальны. Все происходит само в цифровом режиме.

### — Как, по-вашему, должно измениться государственное регулирование в сфере интернет-технологий и какие вы видите угрозы в виртуальном мире?

— Без внедрения мер государственной поддержки и защиты работа в этой сфере просто невозможна: мошенники ежедневно придумывают новые способы отъема средств у людей. Необходимо продумывать глобальные средства защиты и внедрять их. У Промсвязьбанка есть методика защиты клиентских средств от мошенников, и ни нам, ни клиентам не о чем волноваться. Правда, надо отметить, что защита клиентских денег начинается с компьютера клиента. Если туда попало вирусное ПО, которым взламывают его систему, то нам сложнее защищаться. У нас, конечно, есть механизм защиты от таких атак, но необходимо, чтобы и клиент соблюдал правила безопасности у себя. Как минимум поставил антивирусное ПО, ведь 99% атак — это заражение клиентского компьютера, которое влетит за собой большие неприятности: подмену счета, подделку электронной подписи. Поэтому лучше будет, если государство поможет нам донести до граждан, что любая защита их персональных данных и денег начинается с них самих.

#### РБК + «ЭКОНОМИКА В СМАРТФОНЕ» (18+)

Тематическое приложение к «Ежедневной деловой газете РБК» является неотъемлемой частью «Ежедневной деловой газеты РБК» №127 (2625) от 20 июля 2017 г. Распространяется в составе газеты. Материалы подготовлены редакцией партнерских проектов РБК+ Партнер: ПАО «Промсвязьбанк». Реклама

Учредитель: ООО «БизнесПресс»  
Издатель: ООО «БизнесПресс»  
Директор ИД РБК: Ирина Митрофанова  
Главный редактор партнерских проектов РБК+: Наталья Кулакова  
Шеф-редактор печатной версии РБК+: Юрий Львов  
Выпускающий редактор: Андрей Уткин  
Дизайнер: Илья Жериков

Фоторедактор: Алена Кондюрина  
Корректор: Ирина Степачева-Бохенек  
И.о. главного редактора газеты: Игорь Игоревич Тросников  
Арт-директор проектов РБК: Дмитрий Девинвили

Рекламная служба: (495) 363-11-11, доб. 1342

Коммерческий директор издательства РБК: Анна Батыгина  
Директор по продажам РБК+: Евгения Карлина  
Директор по производству: Надежда Фомина  
Адрес редакции: 117393, Москва, ул. Профсоюзная, 78, стр. 1