



## Информационные технологии завтра

«ИТ в банках 2011-2015: векторы движения»

**Попова Мария,**  
Руководитель отдела обзоров рынков CNews



## Сегодня банки:

- Развиваются в условиях постоянного ускорения + количественного сжимания (мегабанки)
- Работают в ситуации неопределенности (кризисы)
- Взаимодействуют с клиентом, испытывая постоянный прессинг

Клиент – центральный элемент в концепции банка будущего и выбираемых технологий  
Сами клиенты при этом - недовольны  
*2/3 клиентов в США не доверяют своим банкам*

*60% не верят, что банк действует в их интересах*

*49% считают банки жадными*



Трансформация определяется способностью банков к реинжинирингу бизнеса - чтобы соответствовать требованиям как текущим, так и завтрашним

Банкам все сложнее конкурировать друг с другом: продукты аналогичны, отделения похожи, сервисы совпадают (24x7, доступность и качество)

Конкуренция смещается в плоскость будущего - игроки сражаются за клиента, который придет послезавтра

*Key features of the bank of the future are the Total Teller, remote television tellers, a Picturephone and a self-service postal unit.*



Wells Fargo Archives

## Банк будущего из 70-ых:

Northwestern National Bank к своему 100-летию в 1972 году построил отделение Pioneer Bank, в дизайне образца 1890-х.

Затем отделение было быстро переоборудовано по проекту Future Bank:

- футуристические костюмы консультантов
- теле-консультанты
- точки самообслуживания

Банк будущего в 00-ых: изменились технологии, но не сами концепции

# Из чего состоит будущее

5



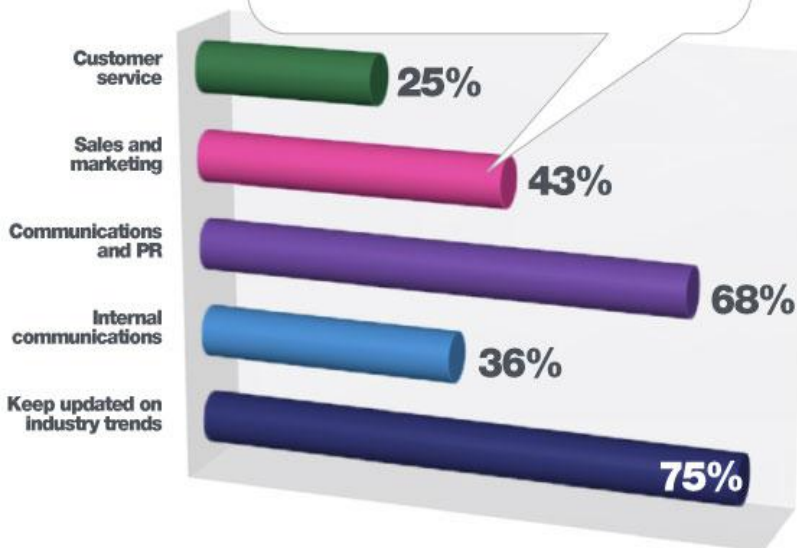
Новый сайт американского Citi: пустые страницы, упрощенное меню, вся терминология, банковская или техническая, переведена на более "человеческий" язык

## Банк 2015: технологии ради упрощения:

- экономия на персонале и площадях,
- минималистичный дизайн – как офлайн, так и онлайн
- удобство и простота взаимодействия, наглядность (сенсорные экраны, понятные интерфейсы и т.д.)
- мультиканальность (онлайн-, мобильный банкинг, социальные сети и пр.)

**Все это уже есть и используется сейчас – в будущем станет массовым**

What does your company use social media for?



Переосмысление онлайн-стратегий:

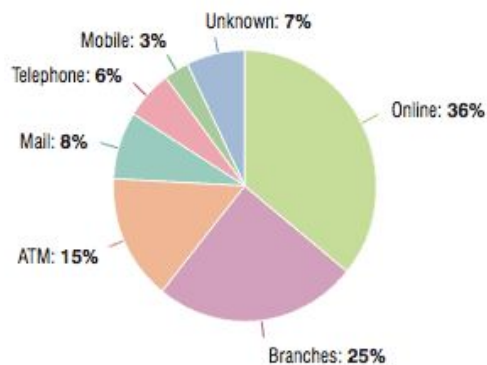
1. онлайн-банкинг перестает быть удобством сам по себе - по сравнению с офлайн-сервисом, теперь начинается борьба за действительно удобные для использования решения
2. развитие онлайн-поддержки (чат с консультантами, соцсети и пр.)
3. продвижение в социальных сетях

*Барьеры для соцмедиа:*

*52% - регуляторные требования,*

*40% - временные и ресурсные ограничения*

PREFERRED BANKING METHODS OF U.S. CONSUMERS  
(August 2010)



Source: ABA

## Javelin Strategy & Research:

- розничные банки теряют почти 1 млрд долл. потенциальной выручки из-за того, что клиенты не могут разобраться в интернет-банке
- 2/3 новых клиентов не могут заполнить форму онлайн
- в 2011 г. 5,8 млн человек не смогли открыть счет онлайн
- проблема не всегда в техническом сбое, скорее в структурировании и изложении информации

Банк	Facebook Likes	Клиенты	%
Chase	2,900,179	55,000,000	5.27%
American Express	2,428,059	48,900,000	4.97%
Barclays	930,789	48,000,000	1.9%
RBS	611,116	40,000,000	1.52%
Akbank	542,182	8,000,000	6.78%
Garanti	524,592	9,800,000	5.35%
Visa	311,289	408,000,000	0.08%
Citi	197,412	300,000,000	0.07%
BNP Paribas	153,617	18,000,000	0.85%
Santander	137,125	25,000,000	0.55%
ING	86,215	85,000,000	0.10%
Deutsche Bank	80,528	24,900,000	0.32%

### Типичный банк в Twitter:

- около 250 подписчиков
- режим один твит в неделю

### The Financial Brand: исследование 400 англоязычных розничных банков:

- более 700 000 подписчиков всего (банки в ответ добавляют лишь четверть)
- у 20% банков - более 1000 подписчиков, у 7% - более 5 000
- 4% банков ни разу ничего не опубликовали, 16% не делали этого год

### Facebook:

- на 35 крупнейших банков мира приходится почти 9 млн подписчиков (Amex - 2,4 млн, Barclays - 930 000)



	Facebook	В Контакте	Twitter	ЖЖ	Одноклас сники
	Количество подписчиков				
Сбербанк	2 643	22 139	1 233		
Банк Москвы	617	1 892	1 544		
Альфа-Банк	2 676	5 586	4 120	175	9 472
Юникредит Банк	19 525	106 411			
Райффайзенбанк	1 340		701		
АК Барс	125	456	883	7	209
Нордеа Банк (Оргрэсбанк)	696	319			
Возрождение	36		194		
Московский Кредитный Банк	308	78		141	
Русский Стандарт	819	8 663	151		5 505
Траст	4 827		3 323	636	
ХКФ-Банк	432		1 010		
Восточный Экспресс	88		412		
ОТП Банк	119	2 579	451	294	
Русь-Банк	160	384			
Юниаструм Банк			203		
Кредит Европа Банк	377	279	56		
УБРР		5 720	214		

18 банков из Топ 50  
заметны в  
СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

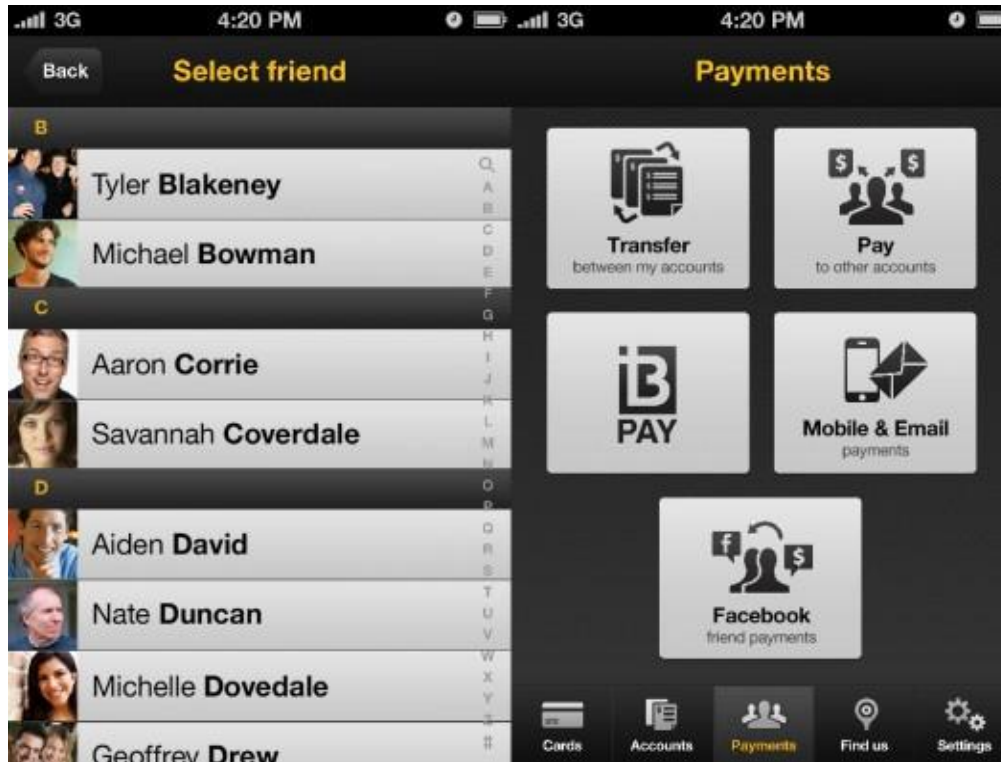
**Альфа Банк:**  
В 2015 году с  
клиентами будут  
общаться не банки,  
а соцсети



**Исследование Mercatus:** к 2015 г. больше клиентов будут пользоваться мобильным, нежели онлайн банкингом

- Самая активная группа мобильных пользователей - от 18 до 49 лет
- Около трети используют либо планируют использовать мобильный банкинг в ближайший год

Именно эти мобильные клиенты являются наиболее привлекательными для банков: молоды и активны, получают наибольший доход, используют больше банковских продуктов



- Australia Commonwealth Bank:**  
мобильная платформа *Kaching*:
- платежи по электронной почте, через аккаунт в Facebook или по телефону
  - получатели платежей – не обязательно клиенты банка
  - К 2014 г. ожидается рост объема мобильных транзакций до 50 млрд долл. Технологию будут поддерживать 50% всех мобильных устройств



**US Bank:** платежный браслет VITAband на базе RFID (поддерживает платежи на платформе (MasterCard PayPass platform)).

- Чип содержит идентификационный номер, а также медицинскую информацию
- Не требуется подписи для покупок стоимостью ниже \$50
- Есть онлайн-доступ к аккаунту VITAband - можно посмотреть баланс, внести изменения в данные
- Стоимость браслета в первый год - \$39.95, затем - \$19.95 в год



## Gartner: В 2012 г. фокус банков на ИТ, которые:

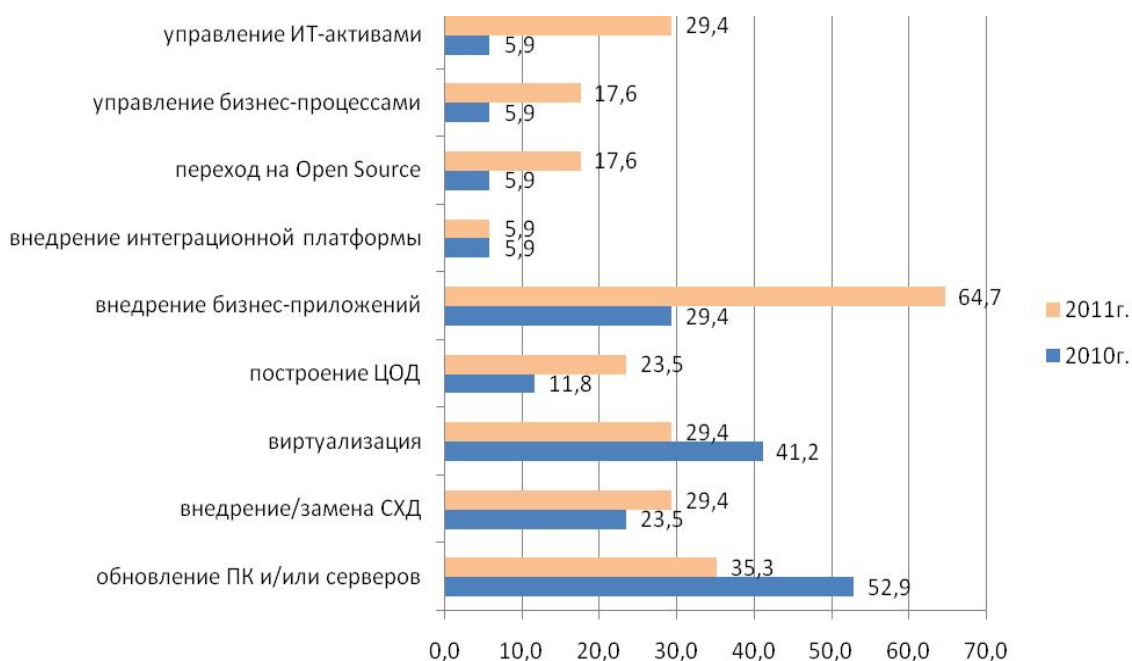
- ориентированы на повышение удовлетворенности клиентов (нужны новые сегментации самих клиентов, новые сервисные модели, новые ИТ-платформы)
- учитывают влияние отраслевых изменений (регулирование, кадровая политика и пр.)
- ориентированы на необходимые изменения бизнеса (новые модели доставки сервисов, снижение издержек, повышение управляемости и пр.)



Wells Fargo Archives

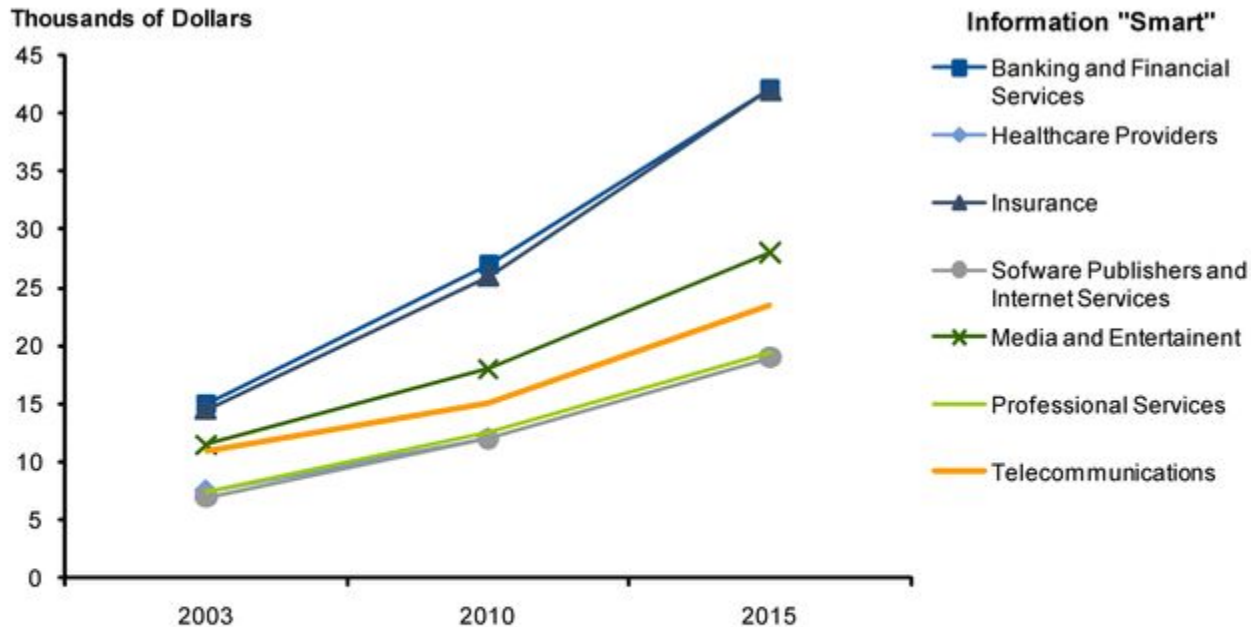
- Развитие интернет и мобильного банкинга, обеспечение безопасности
- Интеграция систем – интеграция информации по различным банковским сервисам (единый профиль клиента)
- Развитие социальных сервисов
- Максимальная автоматизация процессов – сокращение человеческого фактора в сервисе
- Повышение эффективности взаимодействия банка с клиентами (ненавязчивые коммуникации)
- Повышение внимания к данным, более глубокий анализ информации, моделирование

## ИТ-проекты 2011/2010



1. переход от агрессивной экспансии к эффективности и повышению качества сервиса - организация клиентской работы, развитие дистанционных форм обслуживания, развитие бизнес-аналитики, повышение качества данных, унификация бизнес-процессов (CRM, BI)

2. соблюдение требований регуляторов (переход на МСФО, базельские стандарты - к 2014 г.)



#### Lower-Than-Average Metrics Can Be Symptoms of:

- Failure to Rationalize Staff After Automation or Project Failures
- Bad Business Case Templates and Governance
- No Focus on Productivity Improvement as Value

Лидеры рынка как правило демонстрируют ИТ-затраты на сотрудника выше среднего. В 2011-2012 гг. прогнозируется, что интеллектуальные бизнесы увеличат свои ИТ-затраты на сотрудника на 60%



	<\$250M in Rev.	\$250M- \$500M in Rev.	\$500M- \$1B in Rev.	\$1B- \$10B in Rev.	>\$10B in Rev.	Large Market Leader
Retail/Wholesale	1.7%	1.6%	1.7%	1.3%	0.9%	6.0%
Banking/Fin. Svcs.	7.4%	6.7%	5.4%	5.1%	6.4%	20.0%
Consumer Products	3.3%	2.5%	1.8%	2.0%	1.6%	2.9%
SW/Internet Svcs.	6.5%	7.8%	5.0%	4.7%	2.0%	20.0%

**Historical Tendency:**

- Larger Enterprises Spend *Less* on IT as a Percentage of Revenue.
- Smaller Enterprises Spend *More* on IT as a Percentage of Revenue.

Лидеры банковской информатизации по затратам реализовывают уникальные масштабные проекты, которые потом задают стандарт для отрасли

По данным поставщиков АБС, в 2010-2011 гг. в среднем к каждому обратились 20-40 организаций с вопросом о смене АБС

В то же время – спрос на мобильные приложения, решения для интернет-доступа к корпоративным приложениям с мобильных устройств – iPad



Опрос CNews Analytics:

- частные облака - ощутимый эффект экономии, задумываются об использовании
- публичные облака - вопрос ИБ

Взаимные ожидания:

провайдеры будут инвестировать в соблюдение высоких требований надежности, только имея гарантии окупаемости (= контракты)

- банки не будут доверять, пока не увидят надежной инфраструктуры

- Какие ИТ будут актуальны для банков в ближайшие 5 лет?
- Как - и нужно ли - повышать инновационную составляющую банковского бизнеса?
- Какие ИТ-инвестиции в технологии, ассоциируемые с "банком будущего" имеют наибольшие шансы окупиться в российских реалиях?
- Как может измениться инфраструктурный облик банков в ближайшие годы?

# CNews

Адрес редакции:

Россия, 117392 Москва  
Профсоюзная улица, д. 78  
РосБизнесКонсалтинг, CNews

Тел: +7 (495) 363-1157

Факс: +7 (495) 363-111 # 1496

