

ГРИДЖУК

Дмитро Миколайович
dgrydzhuk@gmail.com

УДК 657.6

ІННОВАЦІЙНІ ПРОЕКТИ У РОЗДРІБНОМУ БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ НА ГЛОБАЛЬНОМУ РІВНІ

INNOVATION PROJECTS IN THE RETAIL BANKING SECTOR AT GLOBAL LEVEL

к.е.н., доцент,
викладач, КНЕУ

Стаття присвячена дослідженню сучасних інноваційних проектів у роздрібному банківському секторі на глобальному рівні у широкому спектрі інновацій. Представлені кращі інноваційні продукти світових банків-переможців в області дистрибуції та маркетингу роздрібних банківських послуг у 2017 році за різними категоріями.

Статья посвящена исследованию современных инновационных проектов в розничном банковском секторе на глобальном уровне в широком спектре инноваций. Представлены лучшие инновационные продукты мировых банков-победителей в области дистрибуции и маркетинга розничных банковских услуг в 2017 году по разным категориям.

The article is devoted to the research of modern innovative projects in the retail banking sector at a global level in a wide range of innovations. The best innovative products of the world's winning banks in the distribution and marketing of retail banking services in 2017 in different categories are presented.

Ключові слова: цифровий маркетинг, штучний інтелект, інноваційний контент, мобільний додаток, екосистема

Ключевые слова: цифровой маркетинг, искусственный интеллект, инновационный контент, мобильное приложение, экосистема

Keywords: digital marketing, artificial intelligence, innovative content, mobile application, ecosystem

ВСТУП

Існує програма з метою обміну кращими світовими практиками в області дистрибуції та маркетингу роздрібних банківських послуг – Efma-Accenture Banking Innovation Awards - це ініціатива, спрямована на визначення та нагородження самих інноваційних проектів у роздрібному банківському секторі на глобальному рівні [1].

Визнані інновації в категоріях мають наступний перелік [2]:

1. Кращий новий продукт або банківська послуга.
2. Фізіологічний розподіл.
3. Цифровий маркетинг.
4. Великі дані, аналітика та AI.
5. Досвід та зацікавленість клієнтів.
6. Нова бізнес-екосистема.
7. Розширення можливостей та поведінки працівників.
8. Гаманці та платежі.
9. Глобальний новатор року.

Всього у 2017 р. 183 фінансових установ з 59 країн надали 467 нововведень для категорій нагород [3]. Три критерії, використовуються для оцінки:

- ✓ оригінальність;
- ✓ стратегічний потенціал для створення довгострокових конкурентних переваг та рентабельності інвестицій;

✓ адаптивність для використання на інших ринках та країнах.

МЕТА РОБОТИ – дослідити сучасні інноваційні проекти у роздрібному банківському секторі на глобальному рівні у широкому спектрі інновацій, включаючи прогрес у блокуванні, досягнення персоналізації, заохочення підприємництва, розширення центрів, еволюції банків у русі, розширення можливостей клієнтів через І-послуги та самопокупки, а також поєднання AI та Big Data, які притаманні 2017 року.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічною та інформаційною основою роботи є наукові праці, матеріали періодичних видань, ресурси Internet.

При проведенні дослідження використано методи структурно-логічного аналізу, систематизації, коригування інноваційних знань, порівняння та узагальнення.

РЕЗУЛЬТАТИ

У 2017 р. за кращий новий продукт або послугу DenizBank (Туреччина) отримала нагороду за додатковий додаток до сільськогосподарських банківських послуг [4], який підтверджує, що банківська справа може бути центром екосистеми способу життя, виходячи далеко за межі традиційної банківської програми.

Додаток забезпечує розуміння сівозмін, посадки, полив та внесення добрив та навіть інтегрує можли-

вість перегляду та придбання сільськогосподарської техніки. Ці небанківські можливості додаються до програми шляхом стратегічного партнерства з регіональними експертами, які є доступними за запитом, щоб надати допомогу фермерам. Перевага такого типу програми – це можливість поширювати знання в цифровій формі, заощаджуючи час як для банку, так і для фермера. Замість фізичних взаємодій мобільний додаток використовує цифрову взаємодію за запитом, персоналізовану для кожної унікальної потреби ферми [4].

У категорії Фізіологічний розподіл переможцем став Idea Bank (Польща), що спеціалізується на сегменті підприємців, виграв "Phigital Distribution" за "Idea Hub Express" – першу банківську філію на треках. Це співробітничий простір, який дозволяє тренувати пасажирів, часто подорожуючих в ділові поїздки, щоб краще скористатися своїм часом під час транзиту, а також отримувати вигоду від послуг компанії Idea Bank [5].

Ідея-концентратор запропонувала Експрес-вагони, прийняті для офісної роботи, функціональні столи, зручні стільці та екран для презентацій. Подорожуючі також можуть використовувати наявне офісне обладнання (принтери та сканери), зарядні пристрої для телефонів, з'єднання Wi-Fi, а також кавоварки та можливість читати газети. Автомобілі відкриті для всіх пасажирів, які мають дійсний квиток, але клієнти Idea Bank мають пріоритет у прийнятті доступних місць.

Ідея-концентратор експресів у відповідності з корпоративною стратегією Idea Bank стосується підтримки власників малого та середнього бізнесу в їх повсякденних справах, і це продовження банківського співробітництва проекту – Idea Hub [5].

Ідея-Банк розпочав свій проект Idea Hub на початку 2015 р., коли майже 30000 відвідувачів перейшли в ці унікальні бізнес-центри. Основний вплив інновації вплинуло на марку Idea Bank, що призвело до значного збільшення кількості відвідувачів фізичних центрів ідей. Це дало можливість поставити позицію Idea Bank в якості найкращого банківського рішення для малих підприємств та підприємців, які потребують допомоги у започаткуванні свого бізнесу [5].

У галузі цифрового маркетингу DBS Bank (Сінгапур) отримала нагороду Digital Marketing за свою унікальну міні-серію DBS Sparks, яка була наповнена реальними історіями клієнтів. DBS Sparks впроваджує маркетинг цифрового контенту замість традиційної реклами для створення довіри та доброї волі на ринку. Мета полягала в тому, щоб виділитися з конкурентної боротьби в товаровиробничій галузі та впровадити споживче сприйняття цінності DBS Bank [4].

У номінації Великі дані, аналітика та AI виграв Сбербанк (РФ), що застосував "Big Data", "Analytics & AI" та "Поради" в Sberbank Online - інструмент на базі штучного інтелекту, який допомагає користувачам змінювати свої фінансові звички на краще, заощаджуючи свої гроші, час та зусилля [4].

Поради були створені для залучення цифрових помічників, таких як Siri, а також фінансових послуг,

таких як Монетний двір, що забезпечує переваги кожного з них: проактивність, аналіз фінансової поведінки, навчання машин, надання рекомендацій для щоденних завдань тощо. Порівняно з аналогічними послугами фінансових рекомендацій, поради в Sberbank Online також мають такі функції, як збір відгуків, посилення, які дозволяють скористатися порадами та іншими інструментами.

Цифровий помічник накопичує відгук від клієнтів і використовує його для самостійної підготовки. Якщо клієнт кілька разів заявляє, що він / вона не зацікавлений в пораді щодо певної теми, то система вирішує, чи це погана порада чи ні. На основі цього відгуку цифровий помічник постійно покращує свої навички націлювання на поради щодо широкої аудиторії. Мета полягає в тому, щоб цифровий помічник, на певному абстрактному рівні, генерував та надавав клієнтам поради, без втручання з боку менеджерів контенту [3].

У номінації Досвід та зацікавленість клієнтів отримала нагороду KBC Bank (Бельгія) за проект «Мій автомобіль», яка використовує технологію Blockchain, щоб створити бездоганний досвід автокредитування, від моменту, коли клієнт підпише замовлення до того моменту, як він виведе свою машину. Це включає кредит на автомобіль, страхування, придбання номерного знака та навіть допомогу в налагодженні.

Програма My Car робить фактичну виплату автомобіля без проблем, зменшуючи шахрайство. Технологія Blockchain використовується для забезпечення спільного джерела та центрального місця робочого процесу. Кожен учасник екосистемної вигоди отримує швидший та надійний потік: клієнт, автомобільний дилер, дистриб'ютор, уряд, страховик і банк [4].

У номінації Нова бізнес-екосистема mBank (Польща) отримав премію New Business Ecosystems за програму "mPower Business Starter", яка об'єднує державні, банківські та бухгалтерські послуги для створення зручної та інтуїтивно зрозумілої для користувача досвіду роботи бізнес-клієнта (підприємця) – зменшення процесу створення нового бізнесу від щонайменше 10 днів і не менше, ніж за 10 хвилин [5].

Початок нового бізнесу включає в себе драматичні зміни в житті та бізнес-проблеми, включаючи проблеми як з банківськими, так і юридичними формами. Мета полягала в тому, щоб скоротити паперові роботи з десятків форм. Використовуючи державний цифровий підпис, відкривши бізнес-банківський рахунок, зареєструвати облікові послуги та офіційно зареєструвати нову компанію можна було б оптимізувати для 90% компаній, які відкривають новий бізнес.

Що було найважливішим, компанія mPower Business Starter mBank об'єднала дві окремі служби електронного керування в єдиний клієнтський шлях, виключаючи потребу в окремих порталах та логінах. Ця реалізація була розроблена у співпраці з польським урядом.

Intesa Sanpaolo (Італія) отримала нагороду за посилення повноважень та поведінки робочої сили за допомогою свого порталу для мобільних пристроїв та смартфона, що збільшує залучення працівників і заці-

кавити їх навчатися в будь-який час і в будь-якому місці за допомогою технології цифрового навчання, заснованого Netflix. Для вдосконалення процесів навчання, поєднання індивідуалізації з цифровою доступністю, Інтернет-провайдер визнав, що необхідно розробити нову навчальну послугу, яка була гнучкою, зручною у користуванні та доступною, а також все більше адаптованою до індивідуальних потреб.

Банк використовував підхід J3: саме вчасно, просто для мене і просто достатньо. Для збільшення взаємодії працівників та вдосконалення методів підготовки, доставки та передачі інформації було використано цифровий портал. Це було визнано важливим для понад 100 000 працівників, багато з яких було призначено більше, ніж 5000 відділеннями Інтернет-послуг.

Навчання тепер стає доступним на смартфоні та ноутбуках, працівники мають доступ до інструментів із необов'язковим підходом та вибирають цифровий зміст на основі цифрового саморегулювання та оцінки потреб. Це також відбулося в перший раз, коли навчальний контент спеціально створюється всередині Банку, з налагодженням Навчальної фабрики та навчальної медіа-лабораторії [3].

Щоб забезпечити відмінний зміст, банк створив екосистему установ в партнерстві з інтернет-провайдером (провідні університети, міжнародні дослідницькі центри та провідні впливові організації), котрі співпрацюють із розробкою інноваційного контенту та знань, які будуть використовуватися всередині країни.

У номінації Гаманці та платежі Barclaycard (Великобританія) виграла категорію Wallet & Payments за допомогою Barclaycard "Grab + Go", яка перетворює смартфон покупця на "карманну касету", таким чином, роздрібний клієнт може сканувати предмети, які вони хочуть купувати, вибираючи їх з полиць магазинів, ініціювати мобільний платіж, та вийти з бізнесу без необхідності пройти довгу відрядну лінію.

Орієнтований на привабливий додаток "Grab + Go", він дозволяє покупцям просто сканувати предмети, які вони хочуть купувати, коли вони їх вибирають, натисніть кнопку перевірки, коли вони готові, і вийдіть з магазину без відвідування касира. Оплата здійснюється непомітно і невидимо в фоновому режимі за допомогою попередньо завантажених даних про картку [3].

Зауважимо, що виготовлення "невидимих платежів" стає все більш поширеною в багатьох мобільних додатках, у тому числі Uber, Deliveroo, 1-Click Amazon і т.д. Замість того, щоб вводити деталі платежу кожен раз, вони зберігаються в прикладі або в Інтернеті, з дозволом продавця обробляти платежі, включені в подорож покупки, без проблем і невидимо [3].

Grab + Go - це перше використання цього способу придбання у фізичному роздрібному середовищі, що поєднує його з можливістю сканування та перевірки своїх власних покупок, а також пропонує інший новий спосіб оплати інтернет-покупки. Це може стати ключем до переміщення використання з пластику на мобільний пристрій з унікальною цінністю.

У номінації Глобальний новатор року виграв Challenger Bank (Німеччина), що отримав назву Glo-

bal Innovator of the Year для банку Challenger для інноваційних послуг на ринку протягом 2017 р., включаючи обліковий запис, який дозволяє фрілансеру та самозайнятому працівнику здійснювати навігацію як за своїми діловими і приватними фінансами, так і за новим оцифрованим страхуванням в партнерстві з постачальником страхових послуг Clark [5].

Будучи найбільшим банком-претендентом, він розширив свою банківську пропозицію N26, яка передбачає цифровий підхід, для включення додаткових послуг та підвищення зручності для клієнтів. Був розроблений продукт N26, як додаток для мобільних пристроїв, на відміну від традиційних банків, які просто додають на мобільний інтерфейс свою існуючу інфраструктуру.

Від процесу реєстрації до доступу до статистики облікового запису кожна функція – це просто виконується за один клік. Використовуючи відкриті банківські API-інтерфейси, N6 розширила свою лінійку продуктів, а також їхню сферу застосування. Вони не тільки розширилися по всій Європі, але й мали намір розширюватися і в США. Зростання N26 допомогло отримати єдиний цифровий банк, названий найвищим новатором у категорії претендента [4, 5].

Також у номінації Глобальний новатор року виграв традиційний банк BBVA (Іспанія) отримав назву Global Innovator of the Year для постійного гравця для інновацій, які вона вивела на ринок у 2017 р.. Це відкрита та глобальна платформа API для ринку BBVA, що дозволяє компаніям будь-якого розміру отримати доступ до безпечного та потужного набору фінансових інструментів, які допоможуть їм інноваційно.

З BBVA API Market, організація може створювати нові послуги та пропонувати додаткову цінність для своїх клієнтів, що дозволяє організації покращити свій досвід. API керує, контролює та аналізує платежі, перевіряє ідентифікацію та повідомляє клієнтів, дає доступ до сегментованих моделей покупки та багато іншого з підтримкою та гарантією BBVA [4].

Таким чином, компанії будь-якого розміру та будь-якої галузі можуть тепер легко інтегрувати фінансові послуги у свої продукти. Платформа для навчання та розвитку, яку надає BBVA на своєму веб-сайті API, є неперевершеним у галузі та свідчить про прагнення банку до інновацій поза традиційними.

Взагалі спектр інновацій, який притаманний 2017 року, дуже різноманітний, включаючи прогрес у блокуванні, досягнення персоналізації, захоплення підприємництва, розширення центрів, еволюції банків у русі, розширення можливостей клієнтів через І-послуги та самопокупки, а також поєднання AI та Big Data [3-5].

Потрібно зазначити, що Fintech Ukraine – це найважливіша подія, яка відбулася у 2017 р. для зустрічі лідерів в сфері фінансових технологій, що об'єднало провідні банки, фінансові компанії, технологічні та Fintech компанії, інвесторів [6,7]. Це – найефективніший спосіб залишатися конкурентоспроможними, бути в курсі фінансових інновацій під час стрімких змін. Основною метою форуму було створення кращих платформ для [8]:

1. Демонстрації інноваційних, успішних проєктів та рішень;
 2. Відкритого діалогу та народження нових ідей;
 3. Ефективного нетворкінгу і пошуку нових партнерів.
- На конференції обговорювалися такі теми:
1. Огляд світових трендів Fintech;
 2. Еволюція платежів та переказів;
 3. Нео-банки та інновації в класичному банку;
 4. Екосистема і регулювання для Fintech;
 5. Роль інкубаторів та акселераторів у розвитку стартапів;
 6. Інвестування в Fintech проєкти.

Форум проходив з фокусуванням на технології, бізнес-практичності і відкритого діалогу у форматі Пітч стартапів з новими проєктами на сцені і їх розміщенням в демозоні; Презентацій від провідних спікерів з живими кейсами; Панельних дискусій, де експерти діляться своєю думкою і досвідом. В панельній дискусії обговорювалися наступні моменти [9]:

1. Умови, необхідні для появи Fintech – стартапів;
2. Привабливість локального ринку України для організації Fintech-стартапу;
3. Інвестиційне середовище: хто і як інвестує сьогодні в Fintech;
4. Чим можуть допомогти Fintech інкубатори, акселератори, хаби і Лаби;
5. Що може стати реальним каталізатором зростання Fintech -галузі.

Отже, на форумі запропоновано запуск інноваційної лабораторії на базі класичного банку і висвітлена необхідність того, щоб Fintech запрацював в Україні: розвиток екосистеми ринку Fintech; запуск Fintech інкубаційних програм і тестових середовищ (sandbox) в Україні [9].

ВИСНОВКИ

Таким чином, використовуються цифрові технології для створення інновацій, які створюють цінність для клієнтів, з погляду досвіду клієнтів, а також для банків, що допоможе завоювати частку ринку, стимулювати зростання доходів і поглиблювати відносини з клієнтами, одночасно зменшуючи витрати. Цифрова індустріалізація в управлінні основними процесами у взаємодії з клієнтом зростає з кожним роком, оскі-

льки досвід клієнта стає все більш критичним, вразуючи конкуренцію, з якою стикаються роздрібні банки з нетрадиційними конкурентами.

Список використаних джерел

1. Efma Accenture Innovation Awards 2017. – Режим доступу: <https://www.efma.com/conference/overview/559>
2. Innovative Banks Recognized at Efma-Accenture 2017 Distribution & Marketing Innovation Awards. – Режим доступу: <https://newsroom.accenture.com/news/innovative-banks-recognized-at-efma-accenture-2017-distribution-and-marketing-innovation-awards.htm>
3. DMI AWARDS CEREMONY 2017 “Banking as a living business”. – Режим доступу: <https://www.efma.com/innovations/innovation-awards-2017>
4. Deliveroo, Uber and Amazon accused of exploiting workers with 'unintelligible' contracts. – Режим доступу: <http://www.independent.co.uk/news/uk/politics/deliveroo-uber-amazon-gig-economy-workers-exploitation-contracts-mps-accuse-exploitative-a7668971.html>
5. Richard Iferenta?Partner, Head of Challenger Banking KPMG in the UK/ Challenging perspectives: CEO insights report. – Режим доступу: <https://home.kpmg.com/uk/en/home/insights/2017/07/challenger-banks-ceo-insights-report.html>
6. Executive summary: The fintech landscape. – Режим доступу: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/uk/pdf/2017/10/value-of-fintech.pdf>
7. Everything you've always wanted to know about fintech. – Режим доступу: <https://www.cnbc.com/2017/10/02/fintech-everything-youve-always-wanted-to-know-about-financial-technology.html>
8. How MiFID II Is Changing Capital Markets Fintech. – Режим доступу: <http://tabbforum.com/opinions/how-mifid-ii-is-changing-capital-markets-fintech>
9. Fintech Ukraine 2017. The power of Finnovation. – Режим доступу: <https://www.bank-online.com.ua/fintech2017/>
10. FinTech Ukraine 2017: помогаем определить намерения вашего клиента. – Режим доступу: <https://news.finance.ua/ru/news/-/413670/fintech-ukraine-2017-pomogaem-opredelit-namereniya-vashego-klienta>