

Бизнес **Финансы** **Технологии**

16.11.2020 13:20 1

Онлайн — в массы. Готовы ли люди к виртуальным деньгам и покупке квартиры «по Интернету»

Взять кредит, оформить вклад и открыть счет онлайн в банке можно было и до эпидемии коронавируса. Но во время самоизоляции из возможности это превратилось в необходимость.



Фото: pixabay.com

Пандемия не создала, по сути, ничего нового, но дала стимул для расширения спектра дистанционных услуг. О том, куда развивать онлайн в финансовой сфере дальше и станут ли в будущем офлайн-услуги доступны только привилегированным клиентам, поговорили участники совместного круглого стола «Фонтанки» и «ТТ Финанс».

Переход финансовой сферы в онлайн не начался с марта 2020 года, но во время действия различных ограничительных мер стало понятно, что приоритет за теми, у кого есть определенная база для дистанционной работы с клиентами и кто готов развиваться дальше в этом направлении.

— Онлайн-технологии всегда обеспечивали экономию времени тем, кому это было необходимо, — заявил **председатель правления Ассоциации участников финансового рынка (АУФР) Юрий Новиков**. — Пандемия же запустила неожиданные процессы в цифровизации и тем самым нарушила рыночный ход событий. Это стало вызовом, который позволит более передовым компаниям обеспечить себе существенный задел перед конкурентами.

Стоит отметить, что цифровизация безотносительно пандемии и локдауна заявлена как приоритет в целом для страны и, в частности, для банков.

— Пандемия не создала новые процессы, а ускорила текущие, — пояснил **директор департамента малого и среднего бизнеса Санкт-Петербургского филиала ПСБ Александр Хайкинсон**. — Сейчас все услуги, начиная от открытия счета, можно получить дистанционно. Через онлайн-сервисы мы продаем около 40% наших продуктов, тогда как еще год назад их доля не достигала и 30%. В следующем году рассчитываем выйти на показатель в 60%.

Показательным примером стала выдача кредитов субъектам малого и среднего предпринимательства — ПСБ одобрил более 96 млрд рублей таких займов по всей стране — по программам господдержки в рамках распоряжений № 696 и № 422. При этом 85% таких сделок было оформлено онлайн.

— В Санкт-Петербурге банк одобрил более чем на 8,3 млрд рублей льготных кредитов по программам поддержки пострадавших отраслей. Существенная доля этих средств также была выдана в режиме онлайн, — отметил **заместитель директора департамента среднего бизнеса Санкт-Петербургского филиала ПСБ Игорь Петров**.

Главный аргумент в пользу удаленного взаимодействия — удобство. Те, у кого уже был расчетный счет в ПСБ, получали кредит, что называется, «нажатием одной кнопки». А тем, кто не являлся клиентом, требовалось просто открыть расчетный счет. «В любом случае временные затраты составляли не более дня. А само одобрение — от 4 до 8 часов», — пояснил представитель ПСБ.

Банк «Санкт-Петербург» запустил программу цифровизации в конце 2018 года и с тех пор каждый год ее обновляет в соответствии с новыми запросами и ситуацией в отрасли.

— Мы лидеры по привлечению вкладов в цифровых каналах — 75% клиентов оформляют их онлайн. Аналогичная ситуация и по выдаче кредитов, где доля цифровых продаж более 60%, а также кредитных и дебетовых карт, — рассказал **директор по развитию диджитал-департамента банка «Санкт-Петербург» Игорь Бутенко**. — Поэтому, когда началась пандемия, мы не заметили резких изменений в поведении клиентов. С другой стороны, режим ограничений подсветил процессы, которые были не полностью дигитализированы: например, удаленное предоставление документов. Их оперативно доработали для оказания сервиса в онлайн. Мы заметно ускорили вывод на рынок новых цифровых продуктов — например, за месяц

реализовали виртуальную карту в мобильном приложении, которой можно было расплачиваться в магазинах с телефона.

В банке «Санкт-Петербург» база активных клиентов цифровых каналов в рознице выросла на 20% меньше чем за год.

— Рост доли онлайн-продаж выше, чем мы прогнозировали, но так как у нас и раньше на них приходилось более 50%, то кратного увеличения мы не увидим, — пояснил **Игорь Бутенко**.

Цифровизация финансового сектора пришлась как нельзя кстати для тех, кто хотел провести самоизоляцию с пользой для кошелька.

— В пандемию многие ринулись в онлайн и, например, все биржевые профессиональные брокеры отмечают наплыв непрофессиональных игроков с портфелем до 100 тыс. рублей, — отметил **директор по продажам компании «Ипотека. Центр» Иван Зинченко**. — Рост спроса на ипотеку повысил внимание пользователей к нашей платформе, позволяющей заработать на совершении ипотечных сделок онлайн. У нас было 1300 пользователей, а с февраля по сентябрь добавилось еще 2800. Люди провели много сделок — за первые 8 месяцев существования платформы мы выдали 2,5 млрд рублей, а за время пандемии — 10 млрд рублей. При этом 99% партнеров мы не видели вживую, а они, в свою очередь, не общались в офлайне с 70% своих клиентов — это возможно только благодаря онлайн-технологиям.

По его словам, ключевыми пунктами в этом вопросе стали отмена бумажных справок 2-НДФЛ и электронная регистрация сделок. С другой стороны, льготная ипотека притормозила рынок вторичного жилья и не затронула регионы, где новое строительство практически не ведется.

— Пандемия оставит 100% след — новая реальность уже здесь, — констатировал **Зинченко**, — нужно привыкать, что мы с этим будем жить.

В страховании онлайн-продукты тоже развиваются, хотя и не столь активно, как в банковском секторе.

— В практике получения страховых услуг именно агенты научили страховщиков работать с онлайн-сервисами. Например, в этом году они получили право информировать онлайн, — рассказывает **председатель правления Ассоциации профессиональных страховых агентов Александр Тутинас**. — Сейчас по удаленке можно даже урегулировать убытки, это большой плюс — но системы безопасности пока оставляют желать лучшего: чтобы избежать подмены документов или утечки персональных данных, надо их развивать.

По его словам, главная задача онлайн в страховании — минимизировать бумажный оборот. В то же время нужно учитывать, что на рынке много людей, которые не могут перестроиться. По статистике, люди старше 45 лет меньше хотят пользоваться онлайн, как и люди с невысокими доходами. Кроме того, коронавирус в принципе обострил все страхи у людей, в том числе и боязнь мошеннических действий.

Мошенники против людей, а не машин

Опасения за свои персональные данные, а главное — за деньги — то, что останавливает многих от более глубокого погружения в интернет-услуги. Но эксперты говорят, что бояться людям надо прежде всего самих себя.

— Вектор атак поменялся — у нас нет краж за счет шпионских программ, — сообщил **Игорь Бутенко**. — Сейчас мошенники пытаются через социальную инженерию получить доступ к инфраструктуре или заставить человека самого перевести деньги.

Переход на удаленную работу добавил службам безопасности головной боли: у большинства сотрудников есть доступ либо с рабочих станций, либо со своей техники к системам банка, а значит, риск того, что кто-то проникнет туда, выдавая себя за работника банка, вырос.

— Мы изначально создавали распределенную команду, поэтому важно было идентифицировать ее участников, чтобы никто не заходил под паролями наших пользователей, — рассказал **Иван Зинченко**. — К тому же мы работаем во внутренних банковских системах, поэтому используем двухфакторную идентификацию на входе, чтобы предотвратить потерю данных.

Александр Хайкинсон из ПСБ отмечает положительное влияние активного обсуждения в СМИ темы мошенничества:

— Атака на человека проще, дешевле, и ее сложнее обнаружить, — сказал он. — Но благодаря информации в СМИ люди могут определить, что им позвонили мошенники, что необходимо сделать, как себя обезопасить. Рассказывают родственникам и друзьям, чтобы не попасться на эти уловки. Это положительный момент.

— Чем больше устройств задействовано, чем больше доступа к финансовым институтам, тем больше будет попыток вторгнуться в это пространство и получить выгоду — это процесс объективный, — считает **Юрий Новиков**. — Раньше было правило трех рук — любая операция проверялась тремя людьми. Сейчас речь идет о том, чтобы заменить человека на искусственный интеллект. Но, по моему мнению, пока ни одна машина, какой бы она ни была умной, не может предопределять ход событий так, как это делает человек.

Роскошь человеческого общения

Несмотря на то, что цифровизация началась, казалось бы, вокруг — даже в банковской сфере остается место для человека.

— Даже на примере нашей компании, которая в принципе работает в интернете, мы видим, что человеческое участие сохраняется, — отметил **Иван Зинченко**. — В сфере, связанной с жильем, важна эмоциональная подпитка, а ее может дать только человек.

По его словам, в онлайн уходят рутинные операции, которые в дальнейшем вообще планируется выполнять в автоматическом режиме. А более уникальные продукты будут работать только там, где есть участие людей, т.к. от их экспертизы будет зависеть принятие решений.

— Плюсы цифровизации — в возможности масштабирования на большом промежутке времени. Можно получать дополнительный доход или сокращать расходы, автоматизировав процессы, —

пояснил **Игорь Бутенко**. — В первую очередь цифровизируются массовые сервисы и услуги, а в банках, соответственно, — массовые продукты.

В будущем горизонты, несомненно, будут расширяться. Например, сейчас клиент не ожидает, что для любого продукта или услуги весь сценарий будет обеспечен в цифровом канале. Но когда в банки придут сегодняшние дети, которые с ранних лет привыкли к миру компьютерных данных, большинство услуг будет осуществляться удаленно.

Эксперты не исключают, что в будущем именно человеческое общение станет премиум-услугой, фишкой обслуживания, но пока до этого еще далеко.

— Перевести все в цифру и сделать полностью дистанционный банк возможно, но должны ли все банки быть такими? Скорее всего, нет, — прокомментировал **Александр Хайкинсон**. — Нужен баланс между цифрой и живым общением.

— ПСБ сохраняет институт персональных менеджеров, — добавил **Игорь Петров**, — Несмотря на то, что мы развиваем диджитал, мы не отказываемся от оффлайновых офисов. Не нужно делать из простого общения с менеджером услугу премиум-сегмента. И выбор между тем, прийти в офис или заключить сделку онлайн, нужно оставить самому клиенту.

Изменения будут и в страховании, хотя **Александр Тутинас** относится к ним осторожно.

— Можно документооборот перевести в онлайн, коробочные продукты, но часто страхование выходит за рамки стандартных услуг, — отметил он. — Главный вопрос — урегулирование убытков дистанционно, потому что скрытые дефекты удаленно не увидишь. А живое общение — всегда лучше.

Юрий Новиков считает, что скорость цифровизации будет замедляться: переход к новому технологическому укладу требует больших капиталовложений, на которые готовы не все государства. А значит, в ближайшее время цифровизация будет происходить, в основном, на бытовом уровне.

— Уровень интернет- и мобильного банкинга в России на высоком уровне, поэтому пандемия кардинально не поменяла отношение к цифровизации — заявил **Игорь Бутенко**, — при этом она подтолкнула к тому, чтобы перевести в онлайн новые сценарии.

— Цифровизация имеет существенный потенциал роста, — уверен **Александр Хайкинсон**. — По отдельным направлениям в объемах операций мы планируем вырасти в полтора-два раза. Мы движемся от большего к меньшему — от массовых услуг к менее потребляемым, и тут главное — найти золотую середину между цифрой онлайн и открытой коммуникацией с клиентом.

Иван Зинченко подвел итоги встречи, отметив, что диджитализированность банков дала прибыль тем, кто был готов к новым условиям: «Не надо опираться на прошлое. Когда мы едем на машине, мы же не смотрим 100% времени в зеркало заднего вида. Надо помнить о прошлом, но чаще смотреть вперед, в будущее. Не надо бояться прогресса, самое интересное находится вне зоны нашего комфорта».

Мария Мокейчева, «Фонтанка.ру»