

ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БУДУЩЕЕ БАНКОВ

Али Х. М. (Университет ИТМО)
Научный руководитель – д.э.н., профессор Сергеева И. Г.
(Университет ИТМО)

Аннотация Основные сдвиги на рынке финансовых услуг в период эпидемии были изучены через изменения потребительского поведения в отношении цифровых инструментов. Исходя из ожиданий потребителей, определены факторы, которые банки должны учитывать при переходе на цифровую модель. С учетом этих факторов были определены ключевые направления работы банков в сфере цифровой трансформации.

Введение. До COVID-19 индустрия финансовых услуг уже развивалась быстрыми темпами, обусловленными изменением ожиданий клиентов, усилением конкуренции со стороны действующих и новых участников рынка, а также развитием технологий.

Пандемия изменила ландшафт на рынке финансовых услуг и создала условия для демонстрации реальных цифровых возможностей банков, которые уже работают в направлении цифровизации.

Целью ~~нашей~~ работы является выявление трансформаций, вызванных пандемией на рынке финансовых услуг, и того, как они влияют на будущее банков.

Основная часть.

Результаты исследования показали, что COVID-19 ускоряет насущную потребность в цифровой трансформации, иначе банки рискуют остаться позади.

Модель банка будущего – это легкий филиал, бесшовные цифровые возможности и сеть партнеров, которые расширяют охват до сотен миллионов клиентов.

Факторы, ориентированные на клиента, которые банки должны учитывать, чтобы построить, привлекательную и устойчивую цифровую банковскую систему, сводятся к следующему:

1 - Простота пользовательского интерфейса (UI).

2 - Простота использования: предложение цифровых инструментов, таких, как онлайн-чат с банковскими агентами, видеозвонки, цифровая идентификация личности, не требующая от пользователей посещения филиалов, что важно для получения услуг, например, открытие цифрового счета.

3 - Модель принятия технологии (ТАМ).

4 - Персонализация: система искусственного интеллекта для анализа деятельности клиентов и рекомендации индивидуальных банковских продуктов, необходимых им для достижения целей банковских онлайн-продаж.

5. Кибербезопасность: чтобы клиенты могли доверять банку свои данные.

6. Мобильный подход: Принимая во внимание растущее число мобильных пользователей во всем мире, банки должны создавать мобильные приложения и адаптивные веб - сайты с персонализированными решениями, ориентированными на клиента.

7 - Цифровые экосистемы: развитие связей между банками, финтехами, рынками, другими цифровыми платформами, подготовка к созданию интегрированной банковской платформы.

Выводы. В результате исследования были определены ключевые области, над которыми банки должны работать в направлении цифровой трансформации, и их можно резюмировать следующим образом:

1- Аналитика данных.

2- Облачные вычисления и кибербезопасность.

3- Системы обновления: интерфейсы прикладного программирования (API), оцифровка внутренних процессов и переподготовка персонала.

4- Повышение качества обслуживания клиентов в Интернете.

5- Учет стоимости обслуживания.