tmt consulting

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

2021

СОДЕРЖАНИЕ

1 КЛЮЧЕВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ИТ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ
2 РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ В 2020-2021 ГГ.
3 КЛЮЧЕВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВИЗАЦИИ
4 ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ТРАНСФОРМАЦИИ

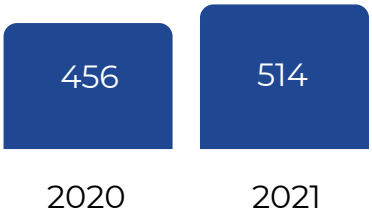
ОБ ИССЛЕДОВАНИИ
Исследование трендов и динамики цифровизации российских банков проведено ТМТ Консалтинг в ноябре 2021 - феврале 2022 гг. Выборка – Топ50 банков, действующих на территории РФ.

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ИТ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Спрос на информатизацию и цифровизацию со стороны российских банков продолжает расти. Фокус внимания смещается на задачи, связанные с дистанционными услугами и поддерживающей их ИТ-инфраструктурой.

По данным исследования ТМТ Консалтинг, общий объем затрат российских банков на ИТ ежегодно растет на 12-14%. По итогам 2021 года показатель составил 514 млрд руб.

ДИНАМИКА ИТ-ЗАТРАТ РОССИЙСКИХ БАНКОВ (МЛРД РУБ.)



~25%
общего объема ИТ-рынка РФ приходится на долю банков

~40%
ИТ-расходов всех банков РФ приходится на Сбербанк и ВТБ

КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ИТ В КРУПНЫХ БАНКАХ

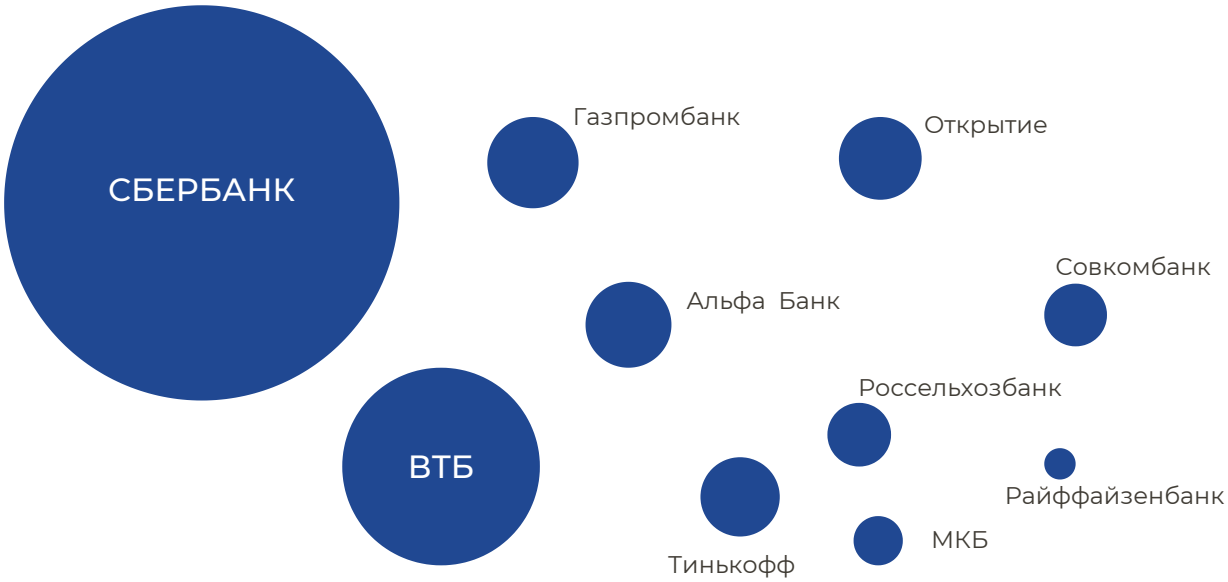
- цифровизация бизнес-процессов
- развитие и расширение цифровых каналов продаж
- персонализация банковских предложений
- расширение портфеля услуг за счет небанковских продуктов

КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ БАНКОВ В РФ

- повышение операционной эффективности (в том числе, за счет внедрения и развития ИТ-систем, цифровизации процессов)
- расширение цифровых каналов взаимодействия
- разработка новых цифровых продуктов.

Общий уровень цифровизации российских банков пока остается неоднородным. Сохраняется разрыв между первой десяткой игроков (лидерами по активам, располагающими значительными бюджетами) и средними по размеру банками, сфокусированными в последние годы в первую очередь на задачах поддержания существующей ИТ-инфраструктуры. Их затраты на ИТ часто ограничены (менее 500-1000 млн руб.), что препятствует запуску масштабных цифровых инициатив.

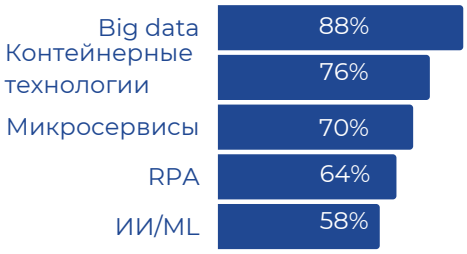
КРУПНЕЙШИЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ИТ БАНКИ ТОП10



КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Решения на основе Big data, искусственного интеллекта (ИИ), машинного обучения (ML), RPA, а также микросервисы и контейнерные технологии внедрили или планируют в ближайшее время внедрять большинство из 50 крупнейших банков.

НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БАНКОВ ТОП50



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНВЕСТИЦИЙ БАНКОВ ТОП50

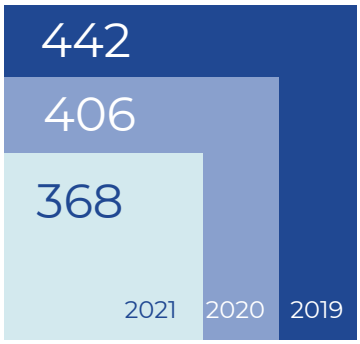
В фокусе у большинства крупных банков – разработка решений для самообслуживания клиентов и создания персонализированных предложений. Сохранятся инвестиции в работу с большими данными, включая инфраструктурную составляющую (увеличение парка серверов, модернизацию корпоративных центров обработки данных), а также внедрение решений, связанных с информационной безопасностью. Для обеспечения необходимого уровня защищенности банковской инфраструктуры основную долю инвестиций составят услуги кибермониторинга, сетевой безопасности, а также управления идентификацией и доступом.

Пандемия подчеркнула критическую необходимость развития ИТ-инфраструктуры для выживания банковского сектора в условиях «новой реальности». Достигнутый уровень зрелости дистанционных каналов обслуживания и взаимодействия с клиентами позволил многим игрокам оказывать услуги в условиях ограниченной мобильности. А от гибкости операционных моделей зависела скорость и эффективность перехода на удаленный режим работы как в части инфраструктурной, так и организационной готовности.

В то же время в пандемию обозначились и новые риски при организации удаленного или гибридного формата работы: уязвимости и утечки конфиденциальной информации ввиду расширения корпоративного периметра и подключения мобильных устройств. Защищенность данных приобретает первостепенное значение на фоне роста числа мошенничеств с платежами и случаев кражи данных граждан для получения доступа к их банковской информации.

РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ В 2020-2021 ГГ.

Сокращение числа кредитных организаций



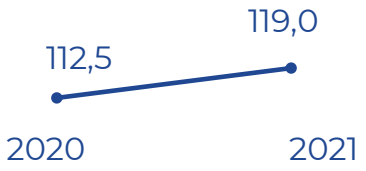
Темпы консолидации российского банковского сектора ускоряются, численность банков при этом продолжает сокращаться. Основная причина сокращения числа кредитных организаций в 2020 году - отзыва лицензий - высокорискованная кредитная политика, несоблюдение ПОД/ФТ, а также проведение сомнительных операций. Тенденция сохранилась и в 2021 году.

На конец 2021 года в число системно значимых кредитных организаций России вошли 13 банков, на долю которых приходится около 77% совокупных активов: ЮниКредит Банк, ГПБ, Совкомбанк, ВТБ, Альфа-Банк, Сбербанк, Московский Кредитный Банк, ФК Открытие, Росбанк, Тинькофф Банк, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Россельхозбанк.

АКТИВЫ И ПРИБЫЛЬ

В 2020 году банковские активы в России росли с рекордным показателем за последние 6 лет - по итогам года их объем составил 112,5 трлн руб. (+16,5%). Рост обеспечило увеличение кредитного портфеля (за счет корпоративного кредитования и ипотек для розницы, с учетом льготных госпрограмм), а также вложения в ценные бумаги. Прибыль выросла до 2 трлн руб. (с 1,6 трлн руб. в 2020 году).

Рост активов, трлн руб.



Большинство банков продолжают реализовывать стратегии цифровизации и запускать ИТ-проекты.

10-15%

увеличение расходов на ИТ в ТОП 20 банков

КОНКУРЕНЦИЯ НА СЖИМАЮЩЕМСЯ РЫНКЕ ЗАСТАВЛЯЕТ БАНКИ БЫСТРЕЕ ВЫВОДИТЬ НА РЫНОК НОВЫЕ ПРОДУКТЫ.

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕНДЕНЦИ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Активное развитие технологий быстро меняет потребности и ожидания пользователей финансовых услуг. Это стимулирует банки ускорять цифровую трансформацию и переходить к новым бизнес-моделям.

1. Смена парадигмы
2. Phygital
3. Цифровые платежи
4. Экосистемы
5. Финтех

СМЕНА ПАРАДИГМЫ

Упрощение доступа к услугам за счет онлайн-сервисов и минимизация офлайн-контакта с их продавцом – новые модели потребительского поведения, проникновение и доминирование которых на рынке ускорила пандемия. Операции клиентов банков также за время локдаунов переместились в удаленные каналы. Использование дистанционных банковских услуг в мире выросло в 2020 году на 23%, а мобильных банковских приложений – на 30%. При этом растет требовательность клиентов, и все большее значение приобретает потребительский опыт, который напрямую связан с цифровизацией.

В последние два года за счет активного развития онлайн-инструментов и мобильных приложений появляется все больше продуктов, предполагающих отсутствие физического взаимодействия с банками.

В Райффайзенбанке каждый четвертый клиент готов провести сделку покупки жилья онлайн, а каждый пятый предприниматель использует только мобильное приложение для управления бизнесом. В банке Хоум Кредит 40% кредитования идет в онлайне. В Сбере с начала 2021 года запущен сервис онлайн-ипотеки – для проведения сделок полностью дистанционно (включая оформление ипотеки, выбор жилья, подписание документов, регистрацию права собственности и проведение расчетов). В Россельхозбанке на базе цифровой платформы «Свое село» предоставляются онлайн-услуги подбора земельного участка, выбора проекта дома, а также его обустройства и озеленения территории.

PHYGITAL

На фоне роста проникновения мобильного и онлайн-банкинга переоцениваются функции физических отделений. Пересматриваются подходы к их работе в сторону сокращения или перемещения (за 2020-2021 гг. по всей стране было закрыто 2300 точек – около 8% от общего количества, по данным Банка России). Трансформируется их роль - клиентские офисы превращаются в сервисные центры для финансового консультирования, решения сложных вопросов и продвижения комплексных продуктов. Отделения становятся своего рода хабами между офлайн и онлайн – все большее распространение получают гибридные форматы (цифровые + физические).

Концепция phygital подразумевает развитие подключенных отделений, где внедренные цифровые решения помогают улучшать клиентский опыт. К примеру, для идентификации пользователей используется не паспорт, а Face ID или Touch ID. Получение сервисов возможно при помощи банкоматов и банковских терминалов, есть видеообслуживание, виртуальные ассистенты и т. д.

По данным Банка России на 1 января 2022 года в стране работает 18 528 дополнительных отделений (из них 12 662 – офисы Сбера) и 4 681 операционных офисов кредитных организаций (из них 526 – Сбер). Для сравнения, в начале января 2021 года их было 19 453 и 5479 соответственно. Параллельно растет число phygital-офисов. С 2020 года 60 офисов нового типа открыл Альфа-банк, более 40 — Росбанк, наращивают их количество до 100 и более ВТБ и Сбер. Планируют развивать это направление также Совкомбанк, МКБ, Уралсиб. К 2024 году Альфа-банк планирует внедрить phygital формат в 100% отделений. ВТБ рассчитывает перевести в него до 70% сети к 2023 году. По данным банка на офисную сеть сейчас приходится до 40% операций по обслуживанию клиентов – в первую очередь, старшего (более 60 лет) и среднего возраста (26–60 лет). В 2020-2021 гг. показатель посещаемости отделений снизился на 10% по отношению к 2019 году, и уже около 70% клиентов банка используют цифровые услуги (им доступны до 100% продуктов онлайн и до 90% операций без использования бумажных носителей).

ЦИФРОВЫЕ ПЛАТЕЖИ

Объем платежей «через одно приложение» в мире растет более чем на 10% ежегодно на фоне роста проникновения смартфонов с поддержкой бесконтактных платежей.

В России объем бесконтактных платежей увеличился на 70% в 2020 году, по данным ЦБ РФ. Этому росту способствовали как политика регулятора (поставившего цель довести долю безналичных платежей в стране до 85–90%), так и действия самих банков, стимулирующих оплату картами. По данным исследования Райффайзенбанка, к концу 2021 года полностью отказались от наличных 10% россиян.

Безналичная оплата покупок с помощью мобильного телефона уже реализована в Сбере - через QR, сервис SberPay, а также с использованием биометрии лица. Запущен сервис оплаты при помощи смартфона для карт «Мир» - Mir Pay (доля самих карт в общей эмиссии составила в 2021 году 31%, а доля операций по ним в общероссийском объеме – 24%). Российские банки наращивают выдачу цифровых карт (без физического носителя) - с помощью акций и программ лояльности. К примеру, это бесплатный выпуск и возможность оформления мультивалютной карты, чтобы экономить на операциях конверсии. В банке Открытие прогнозируют рост спроса на виртуальные банковские карты до 40% от общего объема выпуска к 2023 году. В МКБ каждая десятая банковская карта, выпущенная в 2021 году, была цифровой. В целом объем выдачи цифровых карт по итогам 2021 года увеличился по предварительным данным на 15–17%.

ЭКОСИСТЕМЫ

Крупные игроки выстраивают свои стратегии в ответ на изменившиеся потребности пользователей: с учетом спроса на комплексные предложения формируются экосистемы, объединяющие финансовые и нефинансовые сервисы. Клиенту предлагаются разнообразные продукты и услуги из одного окна – например, через специальное приложение, охватывающее практически все сферы жизни (банковские услуги, оплата товаров, заказ такси, доставка еды и т. д.). Экосистемный подход повышает качество взаимодействия с клиентами и становится одним из ключевых факторов создания стоимости.

В России крупные экосистемы развивают Сбер, Тинькофф, ВТБ. В экосистему Сбера входят более 50 компаний, а ее модель предполагает продвижение собственных или подконтрольных сервисов, как финансовых, так и нефинансовых. Со своей стороны, ВТБ идет по пути интеграции нефинансовых сервисов (e-commerce, телеком, интернет, медиа, ЖКХ, транспорт и логистика) в свою финансовую платформу BaaS (Bank-as-a-Service). Партнеры получают к ней доступ для запуска своих продуктов, а также предоставления банковских услуг под собственным брендом (по модели white label).

Росту банковских экосистем будет способствовать стандартизация открытых программных интерфейсов (Open API), удаленная идентификация с помощью биометрии и развитие цифровых платежей. В то же время экосистемы могут стать источником операционного риска – ввиду сложности координации всех участников и отсутствия у банка достаточного контроля за их действиями, а также сложности архитектуры ИТ и бизнес-процессов. Также возрастают и риски ИБ для всех экосистемных партнеров.

ФИНТЕХ

Оборот финтех-компаний в России превысил в 2021 году 50 млрд руб. До настоящего момента стартапы в этой сфере практически не конкурируют с банками, а наиболее крупные финтехи формируются на базе традиционных игроков отрасли. С учетом взятого всей отраслью курса на цифровизацию, с момента начала пандемии обозначился тренд постепенного стирания границ между «чистыми» финтехами и быстро цифровизирующимися классическими банками.

Наиболее популярные финтех-сервисы в России — денежные переводы и платежи. Основные направления развития сфокусированы сегодня вокруг персонализации и совершенствования клиентского сервиса. Драйверами становятся развитие инфраструктуры СБП и платформы Цифровой профиль при участии Банка России. Финтех в России будет развиваться с фокусом на биометрическую идентицификацию, открытые API и блокчейн.

СЕРГЕЙ РУСАНОВ

ЧЛЕН ПРАВЛЕНИЯ,
РУКОВОДИТЕЛЬ ИТ-БЛОКА
БАНКА «ОТКРЫТИЕ»

Стратегические проекты цифровизации, которые банк реализовывал в 2021 году, включали развитие функциональности мобильного банка и интернет-банка; развитие технологий мобильного сбора задолженностей; развитие мобильного мониторинга информационных систем, а также анализ и роботизация бизнес-процессов.

Банк инвестирует до 25% ИТ-бюджета в развитие ИТ-инфраструктуры, при этом приоритетом остается модель CAPEX (закупок ИТ-оборудования при внедрении или модернизации). В то же время облачные сервисы также используются и будут использованы в дальнейшем.

Сохраняется большая потребность в ускорении разработки и снижении Time-to-Market за счет применения DevOps (в части прикладного ПО) и ModelOps (в части моделирования).

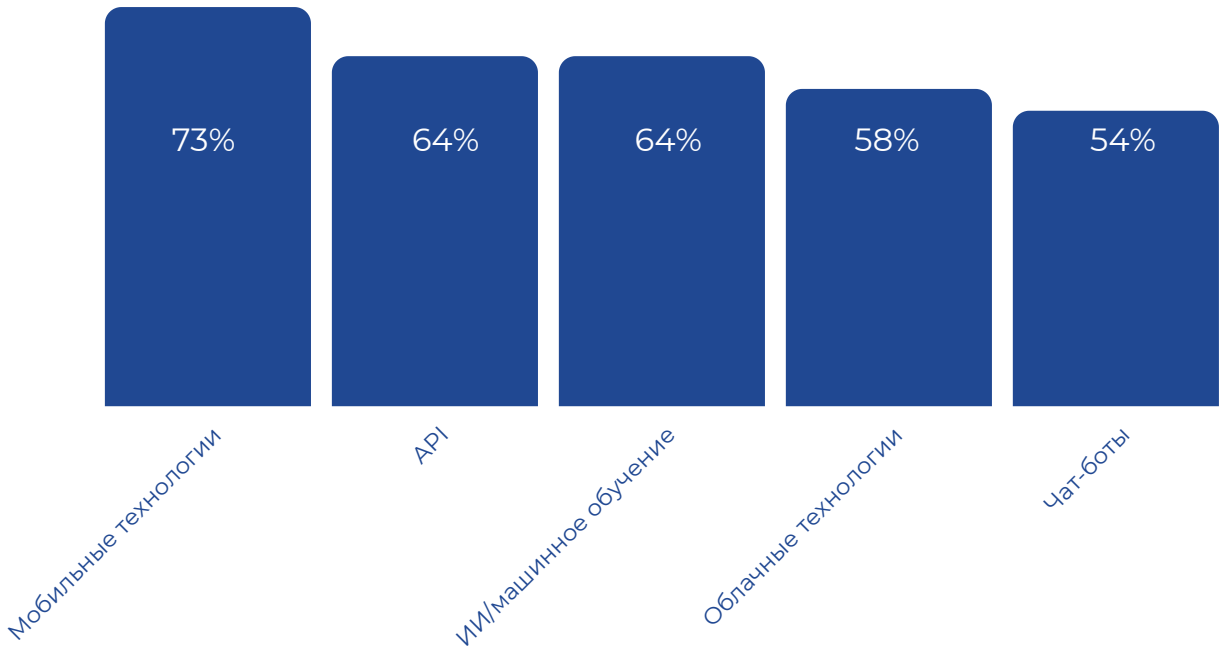
Мы внимательно отслеживаем технологические инновации, с точки зрения возможностей их практического применения. Среди активно эксплуатируемых нами инновационных технологий можно отметить сервисы биометрической идентификации, чат- и voice-боты, роботизацию. Мы будем двигаться в сторону повышения степени автоматизации бизнес-процессов, убирая рутинные операции как для сотрудников, так и для клиентов.

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ТРАНСФОРМАЦИИ

Спрос на ИТ-решения в банках растет с фокусом на обеспечении устойчивой инфраструктуры для поддержки быстро запускаемых цифровых сервисов.

Ускорению цифровой трансформации способствовало глобальное повышение уровня проникновения интернета и количества мобильных устройств в повседневной жизни потребителей, В частности, уровень проникновения смартфонов на российском рынке превысил в 2021 году 68%.

НАИБОЛЕЕ ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В 2021 ГОДУ ПО ДАННЫМ ГЛОБАЛЬНОГО ОПРОСА УЧАСТНИКОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ПРОВОДИМОГО EFMA И INFOSYS FINACLE, % РЕСПОНДЕНТОВ



Основные сложности цифровой трансформации связаны с высокими временными и финансовыми затратами, проблемами интеграции, а также устаревшей технологической инфраструктурой, требующей модернизации.

МИКРОСЕРВИСЫ

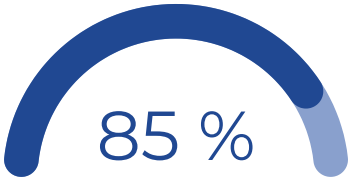
Чтобы выдержать конкуренцию, банки стремятся сокращать time-to-market (TTM) своих продуктов. Быстро и эффективно внедрять новые функции позволяет микросервисная архитектура, когда приложения создаются как набор модулей. Ранее внедряемые в банках монолитные системы в случае даже небольших изменений требуют полной трудозатратной пересборки. Разделение приложений на несколько сервисов обеспечивает непрерывное обновление программных продуктов. Это позволяет разрабатывать сложные масштабируемые системы и быстро вносить необходимые изменения (непрерывная интеграция и доставка, CI/CD).

Микросервисная архитектура помогает оперативнее реагировать на запросы клиентов и постоянно совершенствовать системы, повышая их производительность и линейную масштабируемость, для поддержки растущего объема транзакций и обрабатываемых данных. По данным глобального исследования IBM, в 2022-2023 гг. 56% организаций планируют внедрение микросервисов, а 78% организаций, которые их используют, планируют вкладывать еще больше средств в их развитие.

По данным ТМТ Консалтинг, все крупные российские банки уже используют или внедряют контейнерные технологии – преимущественно для сред разработки или тестирования.

крупных банков РФ используют или внедряют контейнерные технологии

В Росбанке строят ДБО для юридических лиц с применением микросервисов.
ВТБ запустил на базе микросервисов кредитный конвейер.
Сбер переводит на новую архитектуру платформу СберБанк Онлайн.



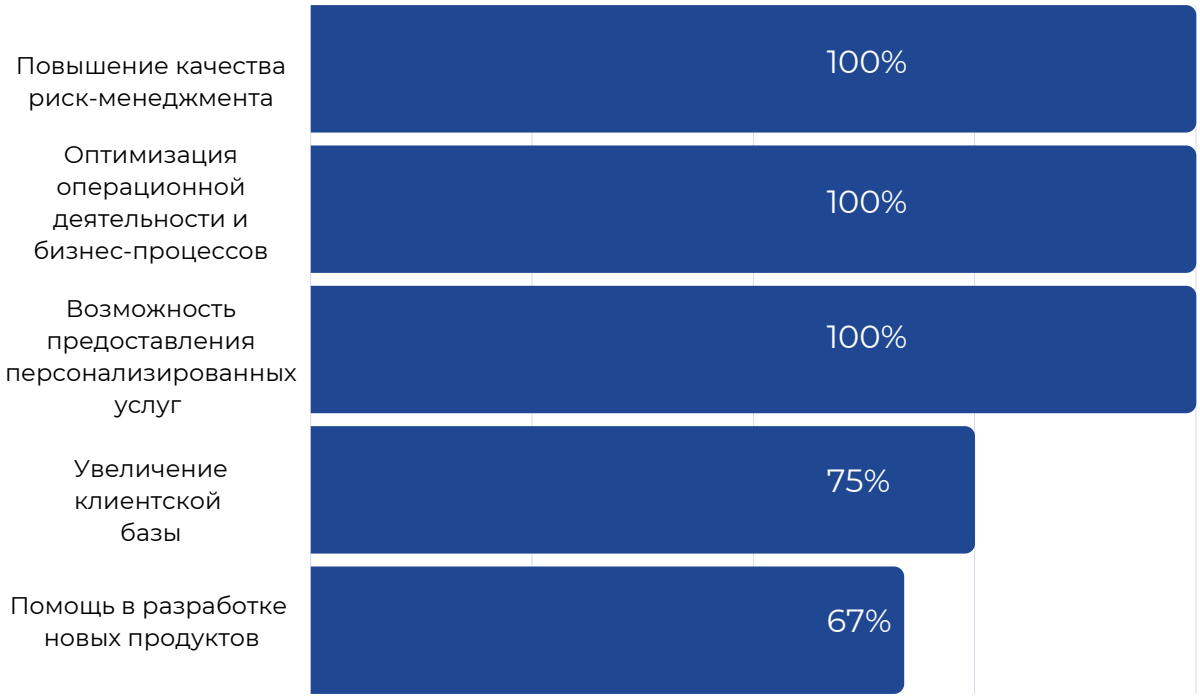
банков Топ 20 РФ используют нативный Kubernetes

Сбер и Росбанк используют платформу Red Hat OpenShift.

BIG DATA И СПРОС НА ИИ

В фокусе финансовых организаций - технологии обработки больших массивов информации, машинного обучения и искусственного интеллекта. Большие данные используются сегодня практически всеми крупными финансовыми организациями, по данным опроса Банка России в 2021 году. В целом по портфелю активов доля использования Big data в разных банках составляет от 30 до 90%. Основное направление применения таких решений – кредитный скоринг, при разработке моделей оценки риска как розничного, так и корпоративного кредитования. Решения на их основе помогают повышать качество банковских услуг, снижать издержки и повышать эффективность деятельности. Также большие данные используются в риск-моделировании, поведенческом анализе клиентов и для целей информационной безопасности (антифрод-системы по выявлению атипичного поведения клиентов и другие).

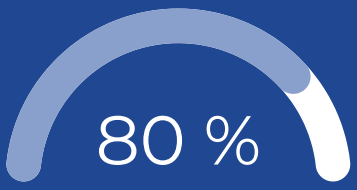
ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА BIG DATA ДЛЯ БАНКОВ



По данным ТМТ Консалтинг, наиболее востребованные банками решения на базе ИИ - **виртуальные помощники или чат-боты, умный скоринг и управление рисками, а также персонализированный маркетинг.**

Клиентами все больше востребованы не стандартные, а релевантные их запросам предложения, в удобный момент, по удобным каналам связи – и для банков, формирующих ответ на такой запрос, роль ИИ постоянно возрастает.

По данным ТМТ Консалтинг, 80% российских банков Топ20 используют технологии ИИ/ML для задач оптимизации процессов и повышения эффективности. Более половины реализуют такие проекты на базе собственной инфраструктуры.



РАЙФФАЙЗЕН

На основе аналитики данных и использования ML реализуются проекты по автоматизации канала чатов (на базе собственной бот-платформы), автоматизации обработки документов (OCR — распознавание текста), а также скоринговые модели для принятия решений по выдаче кредитов частным и корпоративным заемщикам.

ХОУМ КРЕДИТ

Более 50% обращений закрывается чат-ботом без перевода на оператора.

РОСБАНК

С помощью ИИ обрабатывает данные клиентов при открытии счетов и совершении операций, где требуется подтверждение личности, а также применяет технологию location intelligence для управления сетью отделений, с оценкой их нагрузки.

ТИНЬКОФФ

Технологии ML в антифрод-системе, с помощью рекомендательных моделей создаются персональные рекомендации клиентам. При обращении клиента в call-центр или чат банка используются голосовые помощники и чат-боты.

ВТБ

ИИ при формировании предложений и принятии решений по кредитам, в голосовых помощниках, работе колл-центра и чат-ботах.

СБЕРБАНК

ИИ в процессах корпоративного и розничного взыскания, при выборе мест расположения банкоматов и терминалов, а также в голосовых помощниках для всей экосистемы. Семейство ассистентов «Салют» реализует концепцию мультимодального интерфейса: помимо речи они распознают жесты, управляются сенсорным интерфейсом или с помощью пульта.

По итогам 2020 года чистая прибыль Сбербанка от использования ИИ составила около 100 млрд рублей, в 2021 году – по предварительной оценке 200 млрд руб. К 2023 году планируется рассмотрение 90% заявок на кредиты с помощью ИИ.

Благодаря использованию голосового робота Олега в call-центре банк экономит свыше 30 млн рублей в месяц.

АЛЕКСАНДР ГЛАЗКОВ

УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР КОМПАНИИ «ДИАСОФТ»

Учетные системы нового поколения создаются в основном в микросервисной архитектуре. С помощью микросервисов можно обеспечить непрерывные обновления программных продуктов без остановки ведения бизнеса. Благодаря им ИТ-решения получают высокую производительность и линейную масштабируемость для поддержки растущего объема транзакций и обрабатываемых данных. А также микросервисы гарантируют надежность систем для бесперебойного доступа к продуктам и сервисам организации.

В целом, наблюдается более осознанный, взвешенный подход банков к построению правильной ИТ-архитектуры. Уровень сложности задач цифровой трансформации для банков многократно возрос. Основной фокус внимания направлен на сокращение time to market новых сервисов, осознание и исправление предыдущих ошибок, связанных с концептуально неверным развитием архитектуры, нарушающим принципы омниканальности. На первый план, особенно в крупных банках, выходит собственная разработка с применением low-code платформ, так как не существует готовых ИТ-решений, идеально подходящих всем участникам рынка.

Вся линейка наших продуктов активно обновляется с переходом на новый технологический стек. Последние пять лет компания «Диасофт» создает цифровые решения в микросервисной архитектуре.

РОБОТИЗАЦИЯ

По данным ТМТ Консалтинг, большинство крупных российских банков сегодня используют технологии роботизации процессов (RPA), и их проникновение продолжает расти. Для одного бизнес-процесса может быть настроен один-два и более роботов, работающих одновременно или поочередно, в зависимости от архитектуры решения. Применение RPA позволит **более чем на 50% повысить производительность, а также снизить издержки до 70%.**

ОТКРЫТИЕ	В промышленную эксплуатацию введено более 300 роботов за период 4 кв. 2020 - 4 кв. 2021 гг.
АЛЬФА-БАНК	Роботизировано более 40 бизнес-процессов.
ПРОМСВЯЗЬБАНК	Роботы заводят карточки клиентов льготного кредитования МСБ, закрывают счета в рамках РКО, разбирают и регистрируют требования от налоговой службы и т. д.
РОССЕЛЬХОЗ БАНК	Самообучающийся бот подбирает потребительские кредиты, кредитные карты и ипотечные программы.
ВТБ	Рассмотрение АТМ-претензий клиентов (экономия до 4,7 млн рублей в год), для выгрузки отчетов по кредитным рискам и пересчета ставки по сделкам в ежедневном режиме (экономический эффект в 40 млн рублей доп.дохода).
СБЕРБАНК	Запущен робот-коллектор, который совершает 85% коммуникаций по 22 направлениям. Также автоматизировано оформление кредитных договоров с крупными корпоративными клиентами.

ДМИТРИЙ БУРАШНИКОВ

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ПО РАЗВИТИЮ ПРОДУКТОВ КОМПАНИИ BSS

В 2021 году мы сосредоточились на трех ключевых направлениях, которые предваряют стратегию нашего развития на ближайшие годы. Во-первых, это поддержка инициатив НСПК в области развития решений СБП, как для физических, так и для юридических лиц. Во-вторых, развитие в сторону микросервисной архитектуры наших систем. Здесь мы видим огромные возможности с точки зрения синергии тех сервисов, которые раньше существовали в виде отдельных систем, и как следствие - реализации абсолютно новых бизнес-процессов на базе систем ДБО (например, кредитного процесса для корпоративного бизнеса, или нового вектора private banking с контролем финансовых потоков). За этот год при поддержке РФРИТ мы существенно обновили нашу платформу, представив первые микросервисы, как системного, так и продуктового характера: кредиты и депозиты для микро и малого бизнеса в системе D2SME. В-третьих, мы сосредоточились на обновлении системы ДБО для крупных корпоративных клиентов, начав с процедуры «редизайна» или «ремастеринга» - это первый шаг к совершенно иной системе ДБО 5.0 BSS.

СТАНИСЛАВ ШИЛОВ

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ПО ПРОДАЖАМ И РАЗВИТИЮ КОМПАНИИ BSS

Мы видим устойчивый тренд на переход к микросервисной архитектуре. Его стимулируют требования бизнеса к улучшению Time to Market, повышению надежности и доступности цифровых сервисов для клиентов банков. На этом фоне происходит целый спектр изменений в ИТ банков: от переработки существующих решений под микросервисную архитектуру до перехода к частным облакам.

Безусловно, флагманами таких изменений выступают крупные банки – цифровые лидеры отрасли. БСС, как компания, предоставляющая решения и услуги для 9 из 13 системообразующих банков России (Сбербанк, ВТБ, ГПБ, Россельхозбанк, ЮниКредит Банк, Совкомбанк, Альфа-Банк, Банк «ФК Открытие», Промсвязьбанк.»), хорошо чувствует данную тенденцию и строит свою стратегию так, чтобы предлагать банкам решения, отвечающие вызовам времени.

DEVOPS

DevOps - концепция, предполагающая превращение проектирования приложения, написания и тестирования кода в единый непрерывный конвейер. Реализацию такого процесса обеспечивают инструменты CI (continuous integration) и CD (continuous delivery). Это позволяет быстро модифицировать приложения, дорабатывать и делать частые релизы, создавая дополнительное конкурентное преимущество.

В крупных банках преобладает внутренняя разработка цифровых продуктов и сервисов, и они продолжают активно инвестировать в развитие собственных девелоперских команд. Большинство таких ИТ-подразделений ориентированы на перестройку своих процессов и адаптацию их под крупные проекты, реализуемые совместными распределенными командами. Практики DevOps уже внедрили или внедряют в разработку систем большинство крупных российских банков, включая Сбербанк, ВТБ, Альфа-Банк, Райффайзенбанк и др.

ЦОД И ОБЛАКА

Растущие объемы данных и требования к нагрузкам на ИТ-инфраструктуру в результате проводимой цифровой трансформации в банках требуют соответствующего обновления вычислительного оборудования. Проекты модернизации ЦОД реализуют в последнее время многие крупные банки.

В 2021 году банк Открытие централизовал все свои дата-центры и серверные комнаты на базе двух ЦОД. Были унифицированы компоненты ИТ-ландшафта и консолидировано оборудование и ИТ-системы.
ВТБ развивает гибридное облако для тестовых и промышленных сред. Банк использует широкий каталог IaaS-продуктов, и разработчики высоконагруженных приложений могут гибко масштабировать мощности для быстрого вывода новых цифровых банковских продуктов на рынок. Публичное облако позволяет быстро подключать внешние команды к процессам разработки и пилотировать новые решения.

По оценкам ТМТ Консалтинг облачные сервисы ускоряют TTM новых продуктов на 25-30%. В том числе, значительно ускоряется выделение нужных ИТ-ресурсов для новых задач – по требованию. Более 50% российских банков реализуют мультиоблачную стратегию, с тем чтобы минимизировать свои риски в целях обеспечения непрерывности бизнеса.

АНДРЕЙ ДЕНИСКИН

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ
ЛАНИТ – БИ ПИ ЭМ

Одно из ключевых направлений развития российских банков - отказ от вендорского ПО в пользу собственной разработки. Этот тренд за последний год набрал силу, и многие банки, с которыми мы работаем, стали делать ставку на open source-технологии. Преимущества подобного подхода очевидны: банки избегают санкционных рисков, постоянного подорожания ПО в связи с ростом курса валют и могут быстро внедрять ИТ-решения, не дожидаясь, пока вендор обновит платформу и добавит необходимый функционал. Технологические запросы банков сейчас растут настолько быстро, что реализовывать амбициозные проекты силами собственной разработки получается быстрее и эффективнее. Однако каждый масштабный проект требует опытных экспертов, и мы видим все больше запросов на профессиональные внешние ИТ-команды, которые смогут быстро выстроить технологические процессы и помочь сформировать центр экспертизы для разработки.

Также среди важных направлений развития банков - внедрение решений на основе ИИ и Big Data, без которых уже невозможно эффективно управлять клиентским опытом. Крупнейшие банки научились не только хранить и обрабатывать информацию, но извлекать из нее максимальную пользу, делая предодобренные кредитные предложения, проводя таргетированные маркетинговые кампании и т.д.

ВАСИЛИЙ КУЦЬ

ДИРЕКТОР ПО РЕШЕНИЯМ ДЛЯ БАНКОВСКОЙ ОТРАСЛИ IT-КОМПАНИИ КРОК

Банки в 2021 году активно меняли софт, отвечающий как за core бизнес (АБС) так и за конкретные задачи. В силу критичности нехватки ИТ-ресурсов в пандемию произошло распространение таких схем, как аренда оборудования (HaaS), а также аренда готовой платформы под конкретную задачу (PaaS), в том числе, из облака.

С учетом цифровизации процессов взаимодействия банка и клиента растут риски онлайн-мошенничества, поэтому в портфеле присутствуют решения по ИБ – сканеры, позволяющие анализировать клиентскую активность на отклонения от стандартных паттернов поведения, и запрашивающие дополнительную верификацию в случае необходимости.

Мы делаем акцент на бизнес-решениях, позволяющих банкам оцифровывать любое действие клиентов и сотрудников и таким образом получать больше данных для дальнейшей аналитики и составления лучшего клиентского опыта.

В 2021 году мы сформировали набор решений, "заточенный" на развитие бизнеса заказчика: продукты для привлечения клиентов через современные каналы продаж (использование мессенджеров), управления клиентским опытом, речевую аналитику, позволяющую оцифровать текущие коммуникации с клиентом как в контакт-центре, так и в отделениях. В портфель добавился пул решений для автоматизации процесса привлечения новых кадров, приема и онбординга, а также решения, позволяющие эффективно управлять талантами.

СЕРГЕЙ АНДРОНОВ

ДИРЕКТОР ЦЕНТРА СЕТЕВЫХ РЕШЕНИЙ
«ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»:

В работе с клиентами банки становятся более персонифицированными. Они собирают все больше клиентских данных и анализируют их, чтобы предлагать персонализированные финансовые продукты. Развитие непрофильных сервисов помогает банкам расширять клиентскую базу и получать доступ к данным о разных действиях клиентов. Такие объемы информации нужно безопасно хранить и обрабатывать, поэтому банки инвестируют в работу с большими данными.

Важный тренд — экосистемы. Банки хотят развивать смежные коммерческие направления для увеличения объемов основного бизнеса. Например, построение MVNO-решений, когда банк становится виртуальным оператором мобильной связи для того, чтобы расширить свою клиентскую базу. Омниканальность как тренд сохраняет свою актуальность. Организации хотят предоставлять клиентам бесшовный опыт и коммуникации по всем каналам. Для этого необходимо провести интеграцию нескольких ИТ-систем и увязать их друг с другом.

Со временем будет появляться все больше прикладных сервисов, нацеленных на дистанционную работу с клиентом. Это говорит о необходимости внедрения отказоустойчивых и программно-определяемых сетей, а также о повышении сетевого охвата отделений банка. Увеличение количества онлайн-операций требует быстрых изменений существующей сетевой инфраструктуры банков.

ВЛАДИМИР БЕЛЯЕВСКИЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА «ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»

Самые заметные изменения в ИТ-инфраструктуре банков задает их стремление ускорить показатель Time to market. Для этого они переходят на Инфраструктуру 3.0: строят частные и гибридные облака, ведут параллельную микросервисную разработку, максимально автоматизируют инфраструктурные сервисы, широко используют Open Source наработки. Среди наших ярких кейсов — построение частного облака в Росбанке. Кроме самой облачной платформы, полностью на Open Source реализованы услуги создания виртуальных машин и платформы Kubernetes для сред тестирования и разработки, мониторинг, логирование и базы данных как сервис. Это позволяет разработчикам банка быстро внедрять новые сервисы, без лишних согласований и бюджетов.

Отдельным мощным вектором развития банковских ИТ-инфраструктур становится переход на микросервисные приложения и применение контейнеров. Здесь по сравнению с предприятиями других отраслей у банков лидерство.

Мы полностью переформатировали разработку стратегии развития ИТ - мы изначально фокусируемся на бизнес-целях, оценке экономической эффективности и предложении конкретных инициатив в виде проектов и результатов для бизнеса. Это направление выросло в 3,5 раза за последний год, и мы планируем наращивать актив проектов по ИТ-аудитам и стратегиям.

УДАЛЕННАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

220

БАНКОВ

с возможностью регистрации в Единой биометрической системе (ЕБС)

Под влиянием, в том числе, пандемийных изменений в потреблении, банки сегодня движутся в сторону цифровой идентификации клиентов, позволяющей им получать финансовые услуги дистанционно. Подтвердить свою личность без физического присутствия можно с помощью биометрических персональных данных (изображения лица и голоса).

19

БАНКОВ

предоставляют услуги с использованием Цифрового профиля гражданина

В России создана и функционирует (с 2018 года) Единая биометрическая система (ЕБС). Для банков внедрение биометрической идентификации с выполнением всех требований ЦБ - достаточно сложный и длительный процесс. В частности, наиболее затратны работы по обеспечению требований к информационной безопасности при обработке, сборе и хранении биометрии, а также проверке данных. Кроме того, для подключения к ЕБС банкам необходимо приобрести облачное решение (для сбора биометрических образцов) и интегрировать криптографический модуль. Дополнительных издержек может потребовать вывод всей линейки продуктов в дистанционные каналы для предоставления новым клиентам с использованием ЕБС.

>1,55

МЛН РАЗ

граждане воспользовались Цифровым профилем

СЕРГЕЙ ИВАНОВ

ДИРЕКТОР ПО ПРОДУКТОВОЙ СТРАТЕГИИ ГРУППЫ Т1

Банки Топ-5 постепенно движутся в одном направлении в плане переформатирования фронт-офиса. Все большее распространение получают phygital офисы – рабочие пространства, где все интерфейсы беспроводные, а управление климатом, освещением, печатью, доступом к бизнес-приложениям производится без личного общения. Например, идентификация клиента может быть реализована через биометрию лица.

Конкурентное преимущество сегодня у тех, кто заранее подготовился к контакту с клиентом. Все банки ищут канал коммуникации, который лучше всего воспринимается конкретным человеком. Для этого сначала надо определить клиентский сегмент – к какой условной группе клиент относится, а затем найти, где он больше всего присутствует: соцсети, Telegram-каналы и пр. И уже по выявленному наиболее эффективному каналу взаимодействия предлагается заранее рассчитанный скорингом банковский продукт. Чем глубже знания о клиенте, тем выше вероятность получения положительного отклика. Поэтому в банках востребованы дата-сервисы, которые собирают клиентские профили и обогащают внешними данными – внешним трафиком, данными страховых компаний, ритейлеров и пр.

Изменение логики работы с клиентом приводит к тому, что активнее начинают использоваться внешние ресурсы, облачные вычисления, даже если собственный существующий ИТ-ландшафт активно усиливается за счет приобретения новых СХД и серверов. Растущие объемы данных генерируют больше требований к быстродействию и надежности инфраструктуры.

АЛЕКСАНДР ГОЛЬЦОВ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
АМТ-ГРУП

Одно из ключевых направлений развития ИТ-инфраструктуры российских банков в 2021 г. – повышение эффективности работы контакт-центров. Трендом в финансовом секторе остаётся внедрение новых и развитие существующих дистанционных каналов обслуживания и сервисов. Перед бизнесом стоит задача создать единое информационное пространство (с использованием социальных сетей, мессенджеров, sms, чатов на своих сайтах и в мобильных приложениях) и сформировать общую историю взаимодействия с клиентом. Еще одним трендом можно назвать все более активное использование технологий искусственного интеллекта (ИИ) в работе контакт-центров.

Продолжают расти объемы обрабатываемых финансовыми структурами данных – соответственно, не прекращаются работы по оптимизации и модернизации ЦОД. В таких проектах растет спрос на решения для программно-определяемых сетей, повышающие гибкость приложений и эффективность автоматизации ЦОД, такие, как Cisco ACI.

Третий ключевой тренд, на наш взгляд – повышение уровня информационной безопасности банков.

Опираясь на эти тенденции, мы предлагаем банкам решения для контакт-центров (AMT Campaign Manager - автоматические исходящие кампании) и кастомизированные подсистемы под индивидуальные нужды заказчиков. В области информационной безопасности это комплексное решение AMT InfoDiode – система однонаправленной передачи данных для сегментации критичных участков сети.

ЮРИЙ ВОСТРИКОВ

ОПЕРАЦИОННЫЙ ДИРЕКТОР
КОМПАНИИ НОРБИТ

На текущий момент приоритетная задача для банков - перевод 100% услуг онлайн. Те организации, где ИТ-инфраструктура сразу это позволяла, начали активнее развивать софт - свои внутренние системы. В первую очередь это коснулось CRM и мобильных приложений. Появился спрос на омниканальное взаимодействие в CRM, развитие личных кабинетов.

Затраты банков на ИТ-инфраструктуру растут, но в целом все больше средств сегодня они тратят не на «железо», а на развитие клиентских сервисов. Также инвестируют в системы управления персоналом и развития талантов: речь идет об управлении карьерой сотрудников (включая обучение, тренинги и пр.)

Заметен запрос на формирование цифровых экосистем, в которые входят не только банковские, но и смежные услуги. А значит, нужно создавать единую программу лояльности, единую среду управления, проводить анализ пользовательских данных. С учетом огромного количества накопленных данных банками востребованы решения Big data, а также предиктивная аналитика - для противодействия мошенничеству при оценке рисков кредитования, прогнозирования оттока (сотрудников и клиентов). Мы видим, что для реализации аналитических проектов не хватает рук, и банки берут как можно больше людей в штат или используют услугу аутстаффинга от интегратора, которая сейчас в тренде.

ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ

1 Банки остаются лидерами в части информатизации и цифровизации, продолжая активно инвестировать в это направление. ИТ-инфраструктура банков должна быть готова к новым вызовам, и одно из главных требований к ней – высокая скорость поддержки бизнес-решений. Ее модернизация сегодня – неотъемлемая часть текущих процессов цифровой трансформации в отрасли.

2 Ключевая цель проводимой трансформации – обеспечить создание максимально удобных сервисов для клиентов, в том числе, в дистанционном формате. Их основа – масштабируемые и отказоустойчивые ИТ-решения.

3 Банковская отрасль становится одним из крупнейших разработчиков софта. Инсорсинг усиливается в большинстве крупных организаций, с целью ускорения запуска новых продуктов. Наличие внутренней разработки и R&D рассматривается в отрасли как один из факторов конкурентного преимущества.

4 Банки продолжат развивать и расширять цифровые каналы продаж и повышать уровень персонализации предложений для клиентов. Наиболее востребованными технологиями будут решения в области ML, ИИ и больших данных, дистанционная идентификация, а также сервисы информационной безопасности.

ТМТ Консалтинг – независимое консалтинговое агентство, специализирующееся на предоставлении полного спектра услуг в области маркетингового и стратегического анализа рынков телекоммункаций, ИТ и медиа.
Команда ТМТ Консалтинг – это ведущие эксперты рынка с более чем 10-летним опытом консультирования российских и международных компаний, среди которых -операторы связи, медийные компании, поставщики оборудования, системные интеграторы и регулирующие органы.

Контакты:

Телефон: +7 (495) 740 98 80
Эл. почта: info@tmt-consulting.ru

Москва
2022г.