

Мобильді банкті дамытудың мәні жоқ

Сбербанк Қазақстан Istanbul Fintech Week 2020-да цифрлық банкингі дамытудың келешегі туралы көзқарастарымен бөлісті

Қазір мобильді банктерді қаржылық өнімдерді ілгерілетуге арналған арна ретінде дамытудың мәні жоқ деп санайды **Сбербанк Қазақстанның Басқарушы директоры Әмірхан Чиканаев**. Ол өз ойын Istanbul Fintech Week 2020 халықаралық форумының digital банк және мобильді банктік шешімдерді дамытуға арналған секциясында жеткізді.

Сарапшының сөзінше, ұялы телефондар клиенттердің ажырамас серігіне айналды және технология қарқынды даму үстіне, яғни қаржы институттары да заман ағымына қарай жұмыс істеп жатыр, мобильді банктердің күнделікті қолданысқа енуі қалыпты жағдай.

- Жағдайдың даму барысына қарасаңыз, мұның клиенттен ажырап қалмау, оған ілесіп отыру жолында жасалғанын көресіз. Мысалы, ол (клиент) web-банкингімен қолдануға ыңғайлы мобильді банкингіге ауысты. Солай бізде мобильді банктің жұмысын жақсартта түстік. Дегенмен клиенттің іс-әрекеті осымен бітті, ешқандай даму болмайды, енді ыңғайлы мобильді банкингі одан әрі жақсартуға көбірек көңіл бөлсек болады деп ойлау қателік, - дейді сарапшы.

Мобильді банкті дамыту кезеңі аяқталуға жақын. Бір күні барлық банктердің UI/UX, қызметтік қолдау және қосымшаны өнімдермен толтыру барысы теңеседі. Басқалармен салыстырғанда жылдам цифрлық және Neo банктер – бұл дамудың жақсы мысалы. Клиенттердің тарапынан түсінікті бағыттаушысы, тартымды қаптамасы бар ұялы телефондар арқылы қызмет алуға деген сұраныстың артуы мұның айқын дәлелі.

Неғұрлым инертті, бірақ қаржылық жағынан «мықты» және қолайлы бизнес моделі бар белсенді банктер жаңа ойыншыларды қуып, басып озатыны сөзсіз. Алайда Fintech, Big Tech және Telecom ойыншыларының да бір орында тұрмайтынын ұмытпау керек. Қаржы саласындағы бәсекелестік қаржы институттары шеңберінен шығып кетті және әрі қарай тек күшейе түседі. Банктер мұны түсініп, мобильді банктерді қаржылық өнімдерді ілгерілету арнасы ретінде дамыту әрекетін доғаруы керек. Ұялы телефондар мен мобильді қосымшалар клиенттердің өміріне барынша кірді. Қазір бәсекелестік ыңғайлы қосымша емес, оны өмірде қаншалықты жиі қолданады деген мәселе төңірегінде. Қаржылық өнімдерге қолжетімді «әдемі» қосымша болу жеткіліксіз. Клиент үшін жаңа құндылықтар құру маңызды, міндетті түрде банкке қатысты болуы керек емес. Бұл конфигурацияда инфрақұрылым мен қосымша құн экожүйесі бірінші кезекте. Өнімдер екінші.

Басқаша айтқанда, мобильді банкингі қосымшасы мазмұны жағынан толыққанды және клиенттік тәжірибие жағынан ыңғайлы болуы мүмкін, бірақ клиенттің пайдалануы жағынан

сапасы төмен болып қала береді. Әмірхан Чиканаев ұсынған шешімдердің бірі «платформалау». Бұл нені білдіреді? Банктердің негізгі міндеті - өздерінің қаржылық өмірлерінде қайнап жату емес, сыртқы өнімдер, қызметтер мен шешімдерді жеткізушілер үшін құндылықтар дайындайтын ашық платформа тұжырымдамасында мобильді қосымшаны дамыту. Мұндай тұжырымдамадағы банктік өнімдер мен қызметтер тек көмекші рөл атқарады және монополияға үміттенбейді. Осылайша, платформаның әрбір қосымша қатысушысы қосымша құндылығын арттырып ғана қоймай, тұтынушылар базасының өсуіне әсер етеді.

Ақпарат үшін:

«Сбербанк» АҚ ЕБ халықаралық Сбербанк тобына кіреді. Банк Қазақстанның қаржы нарығында 14 жыл табысты жұмыс істеп келеді. 01.10.2020 ж. мәліметтерге сәйкес активтерінің көлемі бойынша Қазақстандағы ЕДБ арасында 2-орынды алады. Бүгінгі таңда "Сбербанк" АҚ ЕБ-нің 110 құрылымдық бөлімшеден тұратын филиалдық желісі бар, оның 17-сі - филиал. Банктің орталық кеңсесі Алматы қаласында орналасқан.