



Юлия Правик

Необанк: универсальная модель
банка будущего

12+

Юлия Правик

Необанк: универсальная модель банка будущего

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=64098471

SelfPub; 2021

Аннотация

На сегодняшний день практически все проактивные банкиры и финтех-стартаперы говорят о своих идеях по созданию необанков. И если с финансовой точки зрения хотя бы половина анонсированных идей будет реализована в ближайшем будущем, то все ли запущенные необанки выстоят на рынке жесткую конкурентную борьбу? Приводится сравнение сильных и слабых сторон основных игроков рынка. Книга будет полезна разработчикам мобильных приложений необанков, идеологам необанков и всем, кто интересуется развитием финансовых технологий. О всем более подробно...

Содержание

Фундаментальная модель небанка	4
Кто был первым? Начало эры небанков	9
Что такое Challenger Bank	11
Насколько долго ваши клиенты будут оставаться с вами	13
Сравниваем небанки Великобритании	15
Сравниваем небанки США, Великобритании, Германии	18
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Юлия Правик

Необанк: универсальная модель банка будущего

Фундаментальная модель необанка

В цифровую эпоху, а это именно в то время, в которое мы с вами живем, – классическая банковская система подвержена трансформации, – так называемой диджитализации розничного бизнеса. Следует проанализировать переход банков на цифровой уровень, который соответствует сегодняшним потребностям клиента и реалиям нашего времени.

В банковской сфере происходят глобальные изменения, – кто-то пытается что-то сделать, выходит на рынок со своим мобильным приложением, но не достигает успеха. Потому как не просчитал на фундаментальном уровне все детали. Эта книга о радикальных переменах в сторону диджитализации, какими они должны быть, и что делается необанками неправильно, почему они не выдерживают конкуренции и в достаточно быстрые строки некоторые игроки могут уходить с рынка так и не получив на нем свой желанный «кусочек пирога».

Многие необанки выходя на рынок медленно меняются, и тем самым в дальнейшем становятся непривлекательными для своей целевой аудитории.

На сегодня любой банк можно рассматривать как 3 цифровых бизнеса в одном. Банк – производитель банковских продуктов, исполнитель транзакций и продавец услуг. Банковские продукты раскладываются на составляющие. Каждый банковский продукт может быть деконструирован до мельчайшей общей составляющей, а затем реконструирован в новые структурные формы различного применения. Такой компонентный подход требует, чтобы каждая банковская услуга была представленная в форме базовых виджетов и предложена клиенту. А клиент сам скомбинирует их так, как сочтет нужным. Иными словами, набора готовых банковских продуктов больше не будет существовать – вместо этого есть их компоненты в виде приложений. Клиент предлагаемой небанком модели конструктора самостоятельно складывает компоненты согласно своим потребностям. Это основная модель для клиента в общей концепции фундаментальной основы небанка.

А что относительно фундаментальной основы в общей модели небанка по взаимоотношению с клиентами, – спросите вы. В модели небанка взаимоотношения с клиентом сводятся «один к одному» и используется технология Big

Data (большие данные).

Big Data – это информационные массивы большого объема, отличающиеся высокой скоростью прироста и / или высоким разнообразием; они требуют новых методов обработки для того, чтобы на их основе принимать решения, выявлять смыслы, оптимизировать процессы.

Big Data – это феномен нашего времени, когда каждый человек создает цифровые данные, в которых мы просто “тонем”. Следует отметить, что на сегодняшний день мы с вами создаем эксабайты данных каждый день. Эксабайт – это байт, – непостижимо большое число, хорошо демонстрирующее, что мы тонем в данных.

Классическому банковскому учреждению нужно полностью реконструировать свои корпоративные технологии, чтобы анализировать все имеющиеся данные и создавать смысловые маркетинговые программы, которые распознают потребности клиента заранее, с упреждением. Здесь я имею ввиду о применении подобных технологий в сфере розничных платежей для интенсификации программ лояльности, а также для увеличения доли компании в расходах клиента (wallet share).

По мере того, как мы переходим от управления данными к использованию информации в конкурентной борьбе, мы приближается к началу битвы за данные, к *началу битвы за клиента*. И в основе этого упреждающего маркетинга ле-

жит концепция Big Data. А обработка данных через API – Application Programming Interface (интерфейс прикладного программирования) дает возможность встраивать функционал предлагаемой платежной системы в собственные системы небанка и в соответствии с подходом «банковские продукты как приложения» интегрировать платежную систему в любой код и процесс. Поэтому сервисы небанка предлагаются в виде API. Логика следующая: банковский процессинг – это всего лишь система с открытым исходным кодом, предложенная всем желающим для встраивания в свои продукты посредством API.

Не имея за собой багажа в виде устаревшей ИТ-инфраструктуры, новые игроки имеют больше возможностей создавать современные банковские продукты.

Необанки либо сами получают банковскую лицензию, либо оперируют на базе одного из существующих банков, по сути, покупая оптом услуги у предоставившей лицензию финансовой организации и продавая их в розницу своим клиентам. По первому пути идут большинство финтех-стартапов в Великобритании, – стране, которая за последние несколько лет сильно продвинулась в либерализации финансовой отрасли (тот же самый Monzo получил лицензию), а по второму пути идут компании из других юрисдикций, где получение лицензии является слишком дорогим и сложным процессом.

Первопроходцы необанковского движения, среди кото-

рых американские Simple и Moven, а также базирующийся в Великобритании Atom, сделали акцент на создании гораздо более современных пользовательских интерфейсов для банковских продуктов на базе достаточно простого набора технологий, а также поставили во главу угла первоклассную поддержку пользователей – вы можете задать вопрос (абсолютно любой и любыми словами) в мессенджере или по видеосвязи, как будто спрашиваете совет у друга, и вам тут же ответят. Позже данные пункты вошли в своеобразный джентльменский набор любого небанка. Однако не стоит думать, что на этом список предлагаемых банками-челленджерами инноваций закончился – многие новые игроки продолжают выводить на рынок новые продукты, так, например, Monzo позволяет оплачивать счета в один клик, а небанк Osper предлагает возможность устанавливать недельные лимиты расходов по картам.

Еще одним ключевым преимуществом небанков перед их более традиционными конкурентами стал более низкий уровень взимаемых с клиентов комиссионных. У традиционных банков по данному пункту практически нет места для маневров, так как за счет данных доходов они покрывают свои высокие операционные расходы – например, среднестатистический розничный банк в Великобритании тратит 50% от всех расходов на поддержание своей филиальной сети и ИТ.

Кто был первым?

Начало эры необанков

Но кто же был пионером на рынке необанков, – спросите вы. Вопрос правильный и интересный.

Первопроходцем в создании банка без отделений стал First Direct (Великобритания). First Direct начал свою работу в октябре 1989 г.

В 1989 г. когда начинал свою деятельность First Direct обслуживание клиентов осуществлялось в телефонном режиме. Интересным фактом является то, что за первые сутки было принято 1 000 звонков, а к 1995 г. First Direct набрал портфель клиентов, составлявший более 500 000.

В чем конкурентные преимущества одного необанка перед другим и перед классическим банком в целом?

Чем больше продуктов предлагает в своем мобильном приложении необанк, тем самым он является наиболее конкурентоспособным на рынке необанков.

Конкурируют ли современные классические банки с необанками? Ответ: безусловно, они конкурируют своими мобильными приложениями.

Основной показатель, – это количество совершенных без-контактных оплат и расчетов в онлайн. Давайте сравним дан-

ные по безналичным платежам в Украине за 2020 г. Так, по данным компании Mastercard, в I квартале 2020 г. по сравнению с IV кварталом 2019 г. их число возросло на 7% и 8% соответственно. Украинцы активно осуществляют расчеты онлайн. По данным исследования Mastercard, проведенного в 2019 году, Украина входит в десятку европейских стран по объемам NFC-платежей и занимает 4 место в мире по темпам прироста этого показателя, обогнав Польшу, Канаду и ряд европейских стран.

За последние 2 года в Украине в 90 раз выросли операции бесконтактных оплат с помощью смартфона и на 25% ежемесячно растет количество подключенных устройств для NFC-платежей. Опубликованное в октябре 2020 г. исследования компании Kantar MMI показало, что каждый 5-й владелец смартфона в возрасте 12–65 лет раз в месяц и чаще использует приложения ApplePay или GooglePay, – а это примерно 1,7 млн жителей Украины.

Интересно для сравнения привести данные по Великобритании. Ведь именно эта страна считается локомотивом мирового необанкинга.

Что такое Challenger Bank

На Западе необанк принято называть Challenger Bank. Почему такое название? Все связано с тем, что создатели небанков бросили вызов классической банковской системе, – а именно обслуживанию розницы. То есть смысл необанка заключается в том, что необанк на основе своего мобильного приложения должен отличаться высокой технологичностью проводимых банковских операций, которая обеспечивается собственной высокотехнологичной IT-инфраструктурой. Именно собственная высокотехнологичная IT-инфраструктура необанка является основой для создания инновационных банковских продуктов и процессов, интеграции баз данных и коллабораций с другими сервисами, позволяющая быстро адаптироваться к изменениям. Если на изначальном уровне этого не заложено, то такой необанк сразу имеет все риски своего быстрого вытеснения с рынка после определенного периода после своего запуска и продвижения.

Давайте разберемся в основных отличительных моментах необанка от классического банковского заведения.

Основные отличия сводятся к следующему:

Полное отсутствие банковских отделений;

100% взаимодействие «Банк-клиент» в режиме онлайн;

Быстрый онбординг клиента (ориентировочно в 35 кли-

ков);

Качественное и удобное для пользователя мобильное приложения, – удобный UX/UI мобильного приложения;

Выгодные условия по депозитам и кредитам по сравнению с существующими на рынке;

Оперативный, комфортный, работающий Контакт-центр (сервис-поддержки) в режиме 24/7.

Относительно инновационных функций, которые могут быть востребованы далеко не всеми клиентами, – такие, например, как создать дизайн своей платежной карты из предлагаемых вариантов, заказать такси или цветы и подобное. То здесь сразу стоит отменить, что как показывает практика использования и тестирования этих функций в нескольких необанках, – данные функции есть, но они не всегда находятся в рабочем состоянии. И пользователь нервничает, что не может сделать то, и воспользоваться тем, что якобы анонсирует данное мобильное приложение.

Также некоторые необанки предлагают привязать аккаунт в соцсетях к своему мобильному приложению.

В качестве примера, уместно привести кейс американского необанка Karat. Данный необанк ориентирован на целевую аудиторию блогеров и инфлюенсеров. На основе информации о количестве подписчиков, статистике активности в соцсетях необанк принимает решение о кредитовании. Так работает логика их скоринговой системы.

Насколько долго ваши клиенты будут оставаться с вами

Следует отметить самый важный момент, который влияет на то, насколько долго ваши клиенты будут оставаться с вами: это бесперебойная работа мобильного приложения.

Даже такие «финансовые гиганты» как Райффайзен Банк и Альфа-Банк по состоянию на февраль 2021 г. не могут похвастаться идеальной работой своего мобильного приложения.

И вот вам доказательство: 20.02.2021 г. у клиентов Райффайзен Банка возникли сложности с операциями по картам. Также есть затруднения с доступом к мобильному приложению. О чем было подтверждение со стороны пресс-службы банка, как [сообщили](#) в Райффайзен Банке: «Сейчас наблюдаются сложности с операциями по картам и доступом к мобильному приложению. Мы уже активно занимаемся решением этого вопроса».

Также в этот же день пользователи сообщали о сбое в работе Альфа-Банка. Они [жаловались](#) на невозможность войти в систему, а также на сбой всех сервисов. Согласно данным сервиса Downtetector, были проблемы при снятии денег в банкоматах.

Трудности в работе мобильного приложения в Райффайзен Банке также были замечены в ноябре 2020 г., о чем [была информация](#) в издании «Коммерсант»: Клиенты Райффайзен Банка не могут войти в мобильное приложение «Райффайзен-Онлайн». В организации подтвердили сбой, уточнив, что технические работы по его устранению уже идут.

«Сейчас наблюдаются сложности со входом в приложение Райффайзен-Онлайн. Мы уже активно занимаемся решением этого вопроса. Приносим свои извинения за доставленные неудобства», – сообщила компания в [Twitter](#).

Возвращаясь к анализу работы необанков, предлагаю рассмотреть, кто первым как необанк заявил о себе, анализ их работы, и их «фишки», – уникальные особенности и отличия между собой.

Сравниваем необанки Великобритании

Необанк Elpaso (Великобритания) принадлежащий компании Electronic Payment Solutions Ltd открывает широкие возможности для предпринимателей со всего мира, которые занимаются торговлей на рынках Европы, Азии и Северной Америки.

Целевой аудиторией необанка Elpaso являются специалисты, которые непосредственно занимаются разработкой и продвижением своего товара, работ и услуг. Итак, что же предлагает конечному пользователю данный необанк?

Необанк Elpaso предлагает следующие услуги в своем мобильном приложении:

- удаленное открытие счетов в евро с индивидуальным IBAN. Предлагается сразу получать оплату от заказчиков и клиентов за предоставленные или оказанные услуги. Такую функцию изначально начала предлагать платежная система PayPal;

- есть возможность осуществлять SEPA и SWIFT-платежи более чем в 20 валютах, а также выводить заработанные деньги на платежные банковские карты.

Многие необанки хотят позиционировать себя в гла-

зах предпринимателей как универсальный сервис, представляющий функции, аналогичные крупнейшей дебетовой электронной платежной системе для предпринимателей, – PayPal. Напомним читателю, что PayPal позволяет клиентам оплачивать счета и покупки, отправлять и принимать денежные переводы. С октября 2002 года PayPal является подразделением компании eBay.

С 20 июля 2015 года акции PayPal и eBay продаются на рынке отдельно. Итак, в чем же конкретное преимущество необанков платежной системы PayPal, – так это то, что для идентификации и верификации не требуется личное присутствие клиентов.

Но следует отменить, что в этом вопросе современные банковские учреждения также не отстают и на законодательном уровне со стороны многих центробанков разрабатываются постановления, которые позволяют банкам идентифицировать клиентов без их физического присутствия в банке.

У необанков для идентификации и верификации клиента выполняется следующая процедура: клиент прикрепляет вложенными файлами качественные фотокопии своих документов. Далее клиент ждет решение необанка об открытии счета.

Основные инструменты и функции для обслуживания клиентов, которые предлагают на сегодня необанки, это:

Мобильное приложение

Наличие Контакт-центра (клиентская поддержка)

Интернет-эквайринг для онлайн-бизнеса клиента

Ведение зарплатных проектов/ реестровых выплат на банковские платежные карты клиентов, которыми являются физические лица и физические лица-предприниматели.

Многие необанки стремятся получить статус платежной системы Visa или MasterCard.

Если штаб-квартира необанка находится не в ЕС, то многие основатели необанка, чтобы необанк был максимально масштабируем и узнаваем пытаются получить лицензию EMI (Electronic Money Institution) британского финансового регулятора. Это нужно для того, чтобы

заполучить доверие предпринимателей со всего мира, которые могут быть потенциальными клиентами данного необанка.

Сравниваем необанки США, Великобритании, Германии

Интересными для анализа являются американские необанки **Simple**, **Moven** и британский **Atom**.

Данные необанки начали позиционировать себя как необанки с современным и очень удобным для пользователя интерфейсом.

А такие необанки как **Monzo**, **N26** (Германия), **Revolut**, **Stariling** стали предлагать клиенту smart-функцию, – анализ своих расходов, покупок, анализ платежей, функцию совместной оплаты (split bill).

Необанк Monzo, например, дает возможность оплачивать счета одним кликом. Сейчас эта функция не кажется новинкой, но во время запуска этой функции у данного необанка – это было своего рода «ноу-хау».

Особого внимания заслуживает **необанк Monzo** (Великобритания), который был запущен в 2015 г.

Основатель небанка – выпускник Оксфорда Том Бломфилд. Monzo смог стать одним из лидирующих challenger-банков. Основной сервис, который предлагается данным небанком, – это банковский счёт с привязанной к нему дебетовой картой и мобильным приложением.

Благодаря клиентоориентированному подходу, удобному мобильному приложению и грамотной работе с сообществом стартап смог привлечь более 2,5 млн клиентов и стать главным конкурентом Revolut – британского финтех-стартапа с русскими корнями.

Развитие небанка Monzo

Первую свою компанию генеральный директор и основатель Monzo Том Бломфилд основал, изучая юриспруденцию в Оксфорде. Бломфилд запустил стартап под названием Boso (buy-or-sell-online) вместе со своими сокурсниками, но, когда их позвали в акселератор Y Combinator, Бломфилд решил выйти из бизнеса.

Не имея чёткого представления, чем на самом деле хотелось бы заниматься, Бломфилд провёл три года в менеджмент-консалтинговой компании McKinsey & Company.

В 2011 году Бломфилд вместе со своими университетскими друзьями основал стартап GoCardless, основной продукт которого – предоставление услуги Direct Debit (автоматическое списание средств с банковского счёта) бизнес-клиентам.

Как и первый стартап Бломфилда, GoCardless смог пробиться в акселерационную программу Y Combinator, хоть и испытывал проблемы с привлечением капитала на ранних стадиях.

Несмотря на уход Бломфилда и трудности на ранних этапах, GoCardless успешно функционирует и сейчас: в феврале

2019 года компания в очередном раунде привлекла \$75 млн от таких инвесторов, как Adams Street Partners и Salesforce Ventures.

Starling Bank – один из первых стартапов, который хотел изменить классический банкинг.

Жить в гараже Бломфилду не пришлось: проработав один год впоследствии закрывшемся Grouper, Бломфилд присоединился к команде бывшего топ-менеджера крупнейшего голландского банка ABN AMRO и шотландского банка Royal Bank of Scotland Анне Боден и её финтех-стартапу Starling Bank, приступив к работе над технической частью в роли директора по технологиям.

Ещё работая над GoCardless, Бломфилд полностью написал бэкенд-часть проекта.

Сама идея Starling Bank – то, чем впоследствии стал Monzo: бросить вызов традиционным банкам с их медлительностью, большими комиссиями и необходимостью идти в отделение банка, когда нужно провести какую-либо операцию со своим счётом.

Сам же Starling Bank, над которым работал Бломфилд, был ответом на консервативность британского ритейл-банкинга начала 2010-х гг. Основательница Starling Bank Анне Боден была одной из первых, кто решился полностью переработать работу банковского сервиса и сделать мобильное приложение единственным средством управления своего счёта: все операции со счётом совершались через мобиль-

ное приложение.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.