

“Услуга ходит за клиентом, а не наоборот”. Эта фраза сейчас на 100% описывает современный банкинг.

Банкинг 21го века. Какой он?

Последние десять лет банковская система развивалась стремительным образом. Вещи, которые казались раньше фантастикой, сейчас – обыденность.

В 21 веке ми:

- получаем наличные без очереди в кассу;
- покупаем любую валюту мира не вставая с дивана;
- платим коммунальные услуги со смартфона;
- имеем банки без отделений, которые функционируют куда лучше традиционных.

Сейчас это норма.

Достаточно установить на смартфон **мобильное приложение** и жизнь становится проще.

Мы уже привыкли, что буквально все можно сделать в своем смартфоне. Такую возможность нам дают такие компании как [App Klar](#).

Первым толчком в появлении онлайн-коммерции стало развитие смартфонов. Это подтолкнуло бизнес, в частности и банковскую сферу, к разработке мобильных приложений.

Статистика показывает, что на сегодняшний день 67,1% населения планеты пользуется мобильным телефоном. Среди них, 2 млн. человек активно используют смартфон для банкинга.

Банк в смартфоне. Почему мобильные приложения так популярны?

Первая ассоциация со словосочетанием “мобильное-приложение” – это удобство. Интуитивный UX/UI, комфортный дизайн, выгодные условия и тарифы и ваше приложение будет занимать лидирующие позиции рейтингов. Если еще добавить элементы геймификации, то оно, точно, будет на вершине.

То, что мы сейчас наблюдаем и, скорее всего, чем пользуемся сами далеко не вершина эволюции банковской системы.

- Оплату по QR-коду выбирают более 60% процентов пользователей банковских мобильных приложений, а ведь пару лет назад этот показатель не достигал и 15%
- Face ID уже работает во всех мобильных приложениях ведущих банков.
- Оплата покупок, приложив телефон к терминалу, перестала пугать и даже удивлять.

- Полноценное банковское обслуживание теперь доступно за пределами отделений банков. Речь идет о чат-ботах, которыми пользуются 76% клиентов.

Основная причина роста популярности мобильных банков кроется в недорогой модели для клиентов с очень низкой или нулевой ежемесячной платой за финансовые услуги такие как снятие или перевод средств. По этой причине они так быстро развиваются и отвоевывают долю рынка у классических банков. Не стоят на месте и банки, адаптирующие свои услуги под желания молодых клиентов. О том, чего от финансовых учреждений зумеры и миллениалы хотят больше всего, говорится в исследовании американской корпорации Oracle "Потребительские тенденции в мире розничного банковского обслуживания".

Что ищут зумеры и миллениалы в мобильных банковских приложениях?

Поколение Z (зумеры) и Y (миллениалы) отчетливо демонстрируют прилежность к цифровым технологиям, мобильным приложениям и онлайн-миру. Регулярно тестируют новые мобильные разработки, в том числе и банковские приложения. Стандартный поход в отделение банка для этого поколения является очень трудозатратным и они пристально изучают мобильные разработки, которые помогут автоматизировать регулярные платежи, будет напоминать о погашении кредитов и советовать куда инвестировать средства.

Вот несколько характеристик, на которые стоит ориентироваться разработчикам банковских мобильных приложений:

1. Степень автоматизации. Совершения процесса оплаты и получения финансовых услуг должны осуществляться несколькими кликами.
2. Удобство. Оплата в несколько кликов, все документы в электронном виде и доступность функций.
3. Разнообразие. Мобильное приложение должно давать возможность оплатить такси, совершить заказ в интернет-магазине или купить акции Apple. Переслать деньги в любой уголок мира или сделать благотворительный взнос. Все эти процедуры должны требовать минимум ресурсов.

Как будет выглядеть банк будущего?

Цифровизация коснулась всех отраслей жизни и банки не исключение. В недалеком будущем мы увидим рост онлайн-банков и тотальное уменьшение физических отделений и услуг, требующих присутствия клиента в нем.

В скором будущем банковское приложение сможет и будет создавать цифровой портрет каждого своего клиента. Искусственный интеллект будет анализировать и

понимать все потребности клиента: от того, как часто он заказывает продукты и до того, сколько раз в месяц пользуется такси.

Он будет предлагать индивидуальный банковский продукт. Для кого-то это будут денежные платежи или переводы с минимальной комиссией, а для кого-то — кредитование со специальными условиями.

В будущем, банки, через свои мобильные разработки, будут предлагать клиентам не только финансовые услуги. Они превратятся в цифровую сеть или экосистему, которая будет способна предложить финансовые и другие продукты.

Финансовые услуги это фундамент банковской системы. Так было до недавна, но в скором времени они отойдут на второй план еще сильнее.

В эпоху развития банковских экосистем они будут лишь сопровождать и поддерживать предоставление нефинансовых сервисов. То есть банк как цифровая экосистема будет ориентирован на удовлетворение всевозможных потребностей своего клиента.

Из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что онлайн-банкинг, банковские мобильные приложения и цифровизация всех финансовых операций - это и есть наше будущее.

Уже сейчас нужно искать удобное мобильное приложение, изучать его возможности ради своей же выгоды.