



АЛЕНА СТРАТАН:

«ВСЕ БОЛЬШЕ КЛИЕНТОВ ВЫБИРАЮТ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ»

В век цифровизации и инноваций лидер банковской системы Республики Молдова Moldova Agroindbank стремится быть как можно ближе к клиентам — на расстоянии всего нескольких кликов. Портфель цифровых услуг и продуктов, разработанный MAIB,

обеспечивает клиентам, прежде всего, удобство, а еще доступность и скорость удаленных банковских операций в любое время и в любом месте.

Пандемия усилила спрос на цифровые услуги, подтвердив открытость клиентов MAIB к инновационным решениям, которые экономят время и повышают уровень комфорта в отношениях с банком. Цифровых клиентов, которые постоянно пользуются онлайн-услугами, стало значительно больше.

Первый заместитель председателя Moldova Agroindbank

Алена Стратан рассказала Business Class о банковском деле будущего, ориентации на клиента, разработки цифровых продуктов MAIB и инновациях в отношениях с клиентами.

Business Class: Как пандемия повлияла на процесс цифровизации MAIB?

Алена Стратан: MAIB еще в конце 2017 года разработал стратегию цифровизации, которая предполагала постепенное внедрение технологий, направленных на обслуживание клиентов в онлайн-режиме и оцифровку клиентского

опыта. С тех пор был модернизирован ряд внутренних систем банка, а также внедрен ряд цифровых продуктов. Пандемия изменила планы MAIB, подстегнув их реализацию, содействовала смещению приоритетов в сторону цифровых продуктов и услуг, способных обеспечить клиентам дополнительную безопасность, доступ к банковским услугам в любое время и из любой точки, где бы они ни находились. Сейчас все чаще отказываются от традиционного визита в банк для ставшей рутинной операции по оплате счетов. К чему тратить время, просявая в очереди к кассе, если их банк, Moldova Agroindbank — на расстоянии одного клика для множества банковских услуг?

Business Class: Год назад MAIB объявил курс *We go digital*. На сколько вы последовательны в достижении этой цели, и что предлагаете клиентам?

Алена Стратан: Программа *We go digital* обусловлена технологическими трендами во всем мире и необходимостью соответствовать запросам и ожиданиям клиентов, которые все чаще выбирают удаленное обслуживание, особенно в условиях пандемии. Особое внимание мы уделили клиентскому/пользовательскому опыту, который очень важен и определяет, как воспринимаются предлагаемые услуги, насколько быстро их понимают, как они функционируют, а также способ интеграции этих услуг в повседневную жизнь.

Внимание к цифровому клиентскому опыту фактически определяет успех или неудачу продукта. Чтобы лучше понять эти аспекты, банк начал использовать данные, которые позволяют каждый раз принимать хорошо аргументированные решения, основанные на данных (*data-driven decision*). Более того, мы убеждены, что если 2-3 года назад стратегия банкинга была *mobile-first*, то сейчас наступило время, когда нужно стать *AI-first*. Это означает, что все разработки должны основываться на имеющихся в распоряжении

банка данных о клиентах. Такой подход позволяет соответствовать тем стандартам обслуживания, которые определяют крупные технологические гиганты (Amazon, Facebook, Apple и т. д.), а также конкурировать с местными технологическими компаниями, которые меняют рынок, особенно розничной торговли, внедряя новый опыт, и создают нам конкуренцию в классических зонах банковской деятельности.

В течение последнего года MAIB в ускоренном режиме внедрял цифровые услуги, разрабатывая инновационные продукты, а также исследуя новые каналы доступа клиентов к цифровым услугам. Прежде всего, хотела бы отметить приложение MAIBank, которое пользуется большой популярностью среди клиентов банка. А также такие каналы, как чат-боты в системах обмена сообщениями (Viber, Telegram), redesign и расширение услуг, предоставляемых через ATM банка, например, обмен валюты в банкоматах, доступный более чем в 50 ATM. Кроме того, создание маркетплейса-торговой площадки (*totul.online*) позволяет нам помогать корпоративным клиентам банка выйти на рынок онлайн-продаж и многое другое.

Business Class: В MAIBank недавно появилось несколько новых функций. Это реакция на растущую популярность приложения у клиентов?

Алена Стратан: Скорее, наоборот: благодаря разработке новых функций, все больше клиентов начали использовать приложение MAIBank и в полной мере осваивать эти функции.

Команда банка постепенно развивала функциональные возможности MAIBank, внимательно отслеживая клиентский опыт, в том числе, как проходит активация в приложении, какие услуги используются чаще всего, с какими препятствиями сталкиваются клиенты. Мы попытались ответить на вопросы: сколько клиентов получают выгоду от той или иной

В 2020 году число активных цифровых пользователей удвоилось, а количество операций утроилось

функции, как часто и сколько времени мы экономим им, как можем улучшить функции, чтобы сделать использование MAIBank еще проще и удобнее? Ответы на эти вопросы помогли нам определить план развития и корректировать его по мере необходимости.

Отмету, что приложение MAIBank разработано в соответствии с принципами Agile, что позволяет нам относительно быстро реагировать на фидбеки рынка и менять приоритеты, предвосхищая ожидания клиентов. Конечно же, они наградили нас более высокой степенью принятия, удержания и регулярного использования мобильного приложения.

Выбранные нами принципы развития обеспечили удвоение числа клиентов, активно использующих MAIBank, по сравнению с периодом до начала пандемии. Я убеждена, что, почувствовав преимущества цифровизации, клиенты будут еще активнее осваивать дистанционные отношения с банком, посещая филиал только для консультаций по банковскому делу, а для текущих операций (оплаты коммунальных услуг, открытия нового счета или депозита, получения кредита) будут использовать цифровые альтернативы.

Business Class: Как цифровизация услуг MAIB повлияет на клиентов, которые по-прежнему предпочитают приходить в банк?

Алена Стратан: Сегодня у нас таких 40% общего числа клиентов. »

2–3 года назад стратегия банкинга была mobile-first, а сейчас наступило время, когда нужно стать AI-first

Мы создаем условия и для них. В каждом нашем филиале есть зона самообслуживания, где установлен как минимум один ATM и один терминал Self-Service. Там можно осуществлять практически все операции по снятию наличности, пополнению счета, оплате счетов. Если для кого-то подобное в новинку, специальный работник филиала — meeter greeter — поможет сделать первые шаги в цифровом банкинге. Там же клиентам помогают установить приложение MAIBank, активировать его и сделать первые операции.

Business Class: Какие результаты MAIB в области онлайн-платежей вы бы назвали самыми значимыми?

Алена Стратан: Я бы отметила, что в 2020 году число активных цифровых пользователей удвоилось, а количество операций утроилось. Клиенты, однажды по-

знакомившись с цифровыми банковскими услугами, пользуются ими довольно активно. Это радует, но и диктует новые задачи. Мы должны непрерывно улучшать клиентский опыт в использовании цифровых каналов, а также внедрять подход персонализации предложений. Мы опять же приходим к необходимости более широкого использования Big Data, искусственного интеллекта и алгоритмов машинного обучения для решения этих задач.

Business Class: Как видит MAIB интеграцию малых и средних предприятий в процесс цифровизации?

Алена Стратан: Корпоративные клиенты MAIB исторически были очень активными в использовании цифровых продуктов. В условиях пандемии мы внедрили новые услуги, направленные на сокращение физического контакта, и подготовили обширную повестку развития цифровых услуг для компаний. В 2021 году их станет значительно больше. Пока не стану вдаваться в подробности, но заверяю: результат будет соответствовать ожиданиям и обеспечит дополнительные преимущества нашим клиентам из сферы бизнеса.

Business Class: Какие преимущества обеспечивает клиентам цифровой банкинг MAIB?

Алена Стратан: Наверное, самое важное преимущество — это экономия времени, затраченного на управление личными или корпоративными деньгами. Время — один из немногих невосстанавливаемых ресурсов, и, помогая клиентам экономить время, мы выполняем часть своей миссии — способствуем, чтобы они больше были рядом с близкими, учились, занимались хобби или работали.

Business Class: Какие ценности и цели лежат в основе перехода MAIB от обслуживания в кассе к онлайн-услугам в несколько кликов?

Алена Стратан: Каждый клиент хочет получать нужную услугу в нужное время. Поэтому мы стремимся,

Business Class: Есть планы по обучению клиентов использованию системы цифрового банкинга?

Алена Стратан: Через консультантов meeter greeter мы уже ведем такую работу. И все же считаем наилучшим способом, когда внуки помогают бабушкам и дедушкам освоить цифровые продукты. Поэтому мы намерены разработать программу финансового образования, которую можно будет включить в качестве факультативной дисциплины в лицеях. Уверены: такой подход способен довести финансовую грамотность до каждой семьи. И в этом контексте не могу не отметить, что в среднем как минимум один член каждой семьи в нашей стране — клиент MAIB.

Другой важный аспект — использование паттернов цифрового поведения клиентов. Вряд ли многие из читателей Business Class брали уроки пользования Facebook, Instagram, Viber или Telegram, все происходило естественным путем. Мы стремимся, чтобы цифровые продукты, разработанные MAIB, были такими же интуитивно понятными и очевидными для клиентов, как соцсети.

Business Class: Каким вы видите будущее MAIB через призму развития MAIBank и онлайн-платежей?

Алена Стратан: Уместно расширить перечень. Помимо MAIBank, мы продолжим развивать цифровую экосистему банка, представляя клиентам и другие цифровые продукты и каналы. В бли-

мися, чтобы в ближайшие 1–2 года все услуги, доступные сегодня в кассе, стали возможны в цифровой форме. Я имею в виду не только приложение MAIBank, но и исключение всех физических носителей, в том числе карт, что даст клиентам возможность проводить платежи через голосовое подтверждение транзакции, и использование биометрии для расширения банковских услуг и обеспечения более высокого уровня безопасности.

Business Class: В какой мере Республика Молдова готова к такому переходу?

Алена Стратан: Я бы смешила акцент с Республики Молдова на граждан Республики Молдова. Они готовы.

Нам косвенно помогают крупные технологические компании (Google, Apple, Facebook и другие) в приобщении нашего населения к информационным технологиям. К тому же в глобализованном мире клиенты могут легко получить доступ к услугам банков и финтех-компаний из других стран, и это заставляет нас конкурировать не только на местном, но и на региональном или даже глобальном уровне. Мы обязаны предлагать решения, разработанные в соответствии со стандартами и строгими требованиями в этих областях, делать их более удобными и доступными для местных клиентов. В таких условиях внедрение новых технологий — естественный процесс.

Нередко клиенты вносят предложения и рекомендации по развитию цифровых продуктов с тем, чтобы они соответствовали мировым лидерам, и мы вынуждены реагировать на эти запросы.

Business Class: Каким вы видите будущее MAIB через призму развития MAIBank и онлайн-платежей?

Алена Стратан: Уместно расширить перечень. Помимо MAIBank, мы продолжим развивать цифровую экосистему банка, представляя клиентам и другие цифровые продукты и каналы. В бли-



жайшие 2–3 года платежи станут обычным явлением и мигрируют в зону built-in banking. Клиентам не придется прилагать усилий для оплаты каждого счета, большинство платежей будет производиться автоматически. Примером может служить плата за поездки на такси (Yandex, iTaxi или Uber).

Мы рассчитываем, что широкое развитие получат электронные платежи на всех видах транспорта (городской, междугородний), цифровые продукты будут внедряться во все сферы жизни, и повсеместно заработают технологии блокчейн, смарт-контрактов и так далее.

А еще особое место в будущем платежей мы выделяем интернету вещей (IoT), который только начинает развиваться, но в нем есть огромный потенциал, и платежи будут неотъемлемой частью их функциональности.

Business Class: Каковы требования к персоналу, которому предстоит справиться со всеми этими вызовами?

В ближайшие 1–2 года все услуги MAIB, которые сегодня доступны в кассе, станут доступны в цифровой форме

Алена Стратан: Это очень хороший вопрос. В дополнение к знаниям в банковской сфере понадобятся навыки в области цифровой трансформации, управления продуктами, маркетинга, а также пакет soft-skill, включающий самоуправление, критическое мышление, принятие решений, лидерство и так далее. Конечно, ни одно учебное заведение Республики Молдова не готовит специалистов с такими компетенциями, но мы намерены внедрить систему непрерывного обучения сотрудников, которые впоследствии можно будет использовать в университете. ■

