

## Анализ использования технологии RPA в банковской сфере сегмента Private Banking

*Альберт Екатерина Сергеевна*

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова*

*Студент*

### Аннотация

В статье ставится задача исследовать влияние внедрения технологии RPA на лояльность клиентов сегмента Private Banking. В результате анализа автор доказывает, что внедрение данной технологии повышает лояльность клиентов, путем предоставления сервиса, учитывающего поведенческие особенности и ожидания клиентов Private Banking.

**Ключевые слова:** банковская сфера, технологии, роботизация, влияние роботизации, анализ, анкетирование, private banking, RPA.

### Using RPA technology in the banking sector of the Private Banking segment

*Albert Ekaterina Sergeevna*

*Plekhanov Russian University of Economics*

*Student*

### Abstract

The article aims to investigate the impact of the introduction of RPA technology on the loyalty of customers in the Private Banking segment. As a result of the analysis, the author proves that the introduction of this technology increases customer loyalty by providing a service that takes into account the behavioral characteristics and expectations of Private Banking customers.

**Keywords:** banking, technology, robotization, the impact of robotization, analysis, questionnaires, private banking, RPA.

Самая важная сила изменений в банковской сфере - это быстрая эволюция потребностей и желаний клиентов. Клиенты требуют предоставления финансовых услуг в любое время и в любом месте с расширенным ассортиментом продуктов и услуг. Сегодня банки не могут отрицать беспрецедентные преимущества, полученные от внедрения инструментов RPA в их инфраструктуре, которые также окажутся крайне полезными при взаимодействии с клиентами Private Banking.

Private Banking, также известный как «управление взаимоотношениями», объединяет клиентов банка с отдельными лицами или группами, которые решают все свои финансовые задачи в банке. Клиентам Private Banking не нужно заходить в отделение и объяснять свою ситуацию консультанту. Вместо этого клиент может позвонить своему частному

банкиру напрямую, чтобы получить помощь или совершить транзакцию. Частный банкир уже знаком с конкретным финансовым положением клиента и находится в идеальном положении, чтобы вносить предложения и помогать им в достижении их целей.

Помимо того, что частный банкир является прямым контактным лицом для частных клиентов, он также может обрабатывать оплату счетов, организовывать специальные продукты, не входящие в стандартный пакет банка (например, крупную ипотеку), и предоставлять услуги по управлению капиталом.

Клиенты Private Banking имеют свою специфику, поскольку активы, которые они размещают в банке, составляют в среднем более 30 млн рублей (порог для входа в сегмент). Потеря даже 1 клиента Private критично для банка, так как клиенты этого сегмента составляют 20% от всей базы клиента Банка, которые приносят 80% прибыли.

Девид Мауд (бывший консультант McKinsey) выделил основные поведенческие характеристики клиентов сегмента Private Banking:

1. Предпочтение конфиденциальности.
2. Тенденция использовать дискреционный подход к управлению активами, который полагается на банкира, в отличие от активного участия.
3. Отображает более высокую степень неприятия риска.
4. Ориентация на сохранение богатства.

Как было сказано выше, частный банкир клиента обеспечивает полный жизненный цикл активов клиента в банке, в том числе и осуществление стандартных операций, как, например, переводы между счетами. Не редко из-за человеческого факта бывают ошибки при выполнении подобных операций, а риск нарушения конфиденциальности увеличивается в разы.

Robotic process automation (далее - RPA) - это форма технологии автоматизации бизнес-процессов, основанная на метафорическом программном обеспечении роботов (ботов) или работников искусственного интеллекта.

При внедрении RPA банки при взаимодействии с клиентами Private Banking могут получить:

- 1) Повышение безопасности и конфиденциальности и, как следствие, повышение лояльности клиентов;
- 2) Сокращение ошибок из-за человеческого фактора;
- 3) Сокращение временных затрат на рутинные процессы;

Для того, чтобы определить, как внедрение RPA повлияет на качество обслуживания и лояльность клиентов РВ, мною было проведено исследование.

Факторы, положительно влияющие на имидж и аллокацию затрат банка при внедрении RPA в процессе взаимодействия с клиентами сегмента Private Banking, были определены как:

- 1) Безопасность и конфиденциальность;
- 2) Надежность;
- 3) Полезность;

#### 4) Круглосуточное человекоподобное обслуживание.

Взаимосвязь между этими переменными была установлена для создания модели исследования, чтобы усилить роль каждого из этих факторов во влиянии на внедрение RPA банками для улучшения качества обслуживания клиентов.

RPA - это альтернативные инвестиции для банка, позволяющие справляться с большими объемами по более низкой цене и оставаться конкурентоспособными в банковской сфере. Это будущее обслуживания клиентов. Искусственный интеллект и развитие роботов сделали финансовые услуги более эффективными, включая проверку кредитного риска, обнаружение мошенничества, консультантов по роботам и аналитиков. Робоадвайзеры - это главный технологический прорыв в традиционном управлении капиталом. Банки инвестируют в RPA, чтобы расширить спектр услуг и начать тенденцию обращать внимание на создание идеального клиентского опыта, различия поколений и ожиданий. Клиенты стали более требовательными к быстрым и надежным услугам.

Безопасность и конфиденциальность - один из важных факторов, влияющих на качество обслуживания клиентов. Они являются первоочередными задачами как для банков, так и для клиентов при предоставлении услуг. Восприятие интернет-безопасности влияет на ожидания, доверие клиентов, принятие и использование услуг интернет-банкинга. Банковские чат-боты и безопасность распознавания лиц могут быть тем, что клиенты ищут. Инновации зависят от сбора большого объема данных; большие данные - новый источник огромной экономической и социальной ценности. Клиенты больше озабочены безопасностью и конфиденциальностью своих личных данных, транзакциями, мошенничеством и социальной угрозой обработки доступных онлайн-данных клиентов в дискриминационных целях.

Искусственный интеллект (далее - ИИ) стал эффективным инструментом обнаружения и предотвращения киберпреступлений. Методы бизнес-аналитики позволяют снизить затраты за счет управления рисками и предотвращения мошенничества. Безопасность и конфиденциальность положительно связаны с надежностью, использованием и принятием.

Следующие гипотезы основаны на приведенном выше обсуждении:

Гипотеза 1: более защищенные, безопасные и конфиденциальные банковские решения (с использованием RPA) положительно связаны с качеством обслуживания клиентов.

Гипотеза 2: Улучшения безопасности и конфиденциальности (с использованием RPA) положительно связаны с автоматизацией и взаимодействием.

Гипотеза 3: Безопасность и конфиденциальность (с помощью RPA) положительно связаны с большей надежностью и доступностью банковских продуктов и услуг.

Гипотеза 4: Безопасность и конфиденциальность (с использованием RPA) положительно связаны с востребованностью банковских продуктов и услуг.

Надежность и простота использования влияют на качество обслуживания клиентов после безопасности и конфиденциальности. RPA можно использовать для унификации их инвестиционных рекомендаций во всем мире для повышения надежности, соответствия нормативным требованиям, эффективности и удовлетворенности клиентов. RPA экономичен; программное обеспечение для автоматизации по экспертным оценкам снижает затраты банка на процессинг на 80 процентов.

RPA позволяет снизить количество ошибок в рутинных операциях и улучшить бизнес-процессы. Удовлетворенность клиентов зависит от оперативности обслуживания, внешнего вида, технологичности обслуживания. Бот может работать 24 часа в сутки, семь дней в неделю и 365 дней в году. Для клиента, который ищет финансовый продукт, который наилучшим образом соответствует его потребностям, Бот может автономно выполнить эту задачу, выполнив поиск соответствующей информации и быстро ответив на конкретные вопросы.

RPA может повысить доверие, объединив рекомендации банков по инвестициям. Он может свести к минимуму или исключить ошибки и предоставить клиентам индивидуальное решение.

Следующие гипотезы основаны на приведенном выше обсуждении.

Гипотеза 5: Надежность и доступность (решения для индивидуальных продуктов и услуг с использованием RPA) положительно связаны с повышением качества обслуживания клиентов.

Полезность - это фактор, влияющий на намерение продолжать использовать банковские услуги со смартфона. Интеллектуальный анализ данных - это классификация, кластеризация, ассоциативный анализ, анализ временных рядов и анализ выбросов.

Самыми большими проблемами являются доступ или извлечение больших данных, обеспечение безопасности конфиденциальной информации и обработка неполных данных. RPA сочетает в себе автоматизацию с адаптируемостью и осведомленностью ИИ. Каждая задача, которую выполняет робот, создает данные, которые после сбора позволяют анализировать. Это способствует лучшему принятию решений в областях автоматизации процессов. Три причины встраивания ИИ в пользовательский интерфейс - это получение анализа и понимания данных, повышение производительности и снижение затрат. Клиент предпочитает индивидуализированные продукты и услуги банков, соответствующие их потребностям.

RPA с искусственным интеллектом может собирать большие данные, которые можно анализировать для более эффективного принятия решений. Робо-консультанты используют данные для предоставления индивидуального решения, которое наилучшим образом соответствует потребностям клиентов, а значит, повышает полезность банковских услуг.

Полезность продуктов и услуг влияет на намерение клиента продолжать пользоваться банковскими услугами.

Гипотеза 6: Повышение полезности аналитики данных и интеллектуального анализа данных (для настройки продуктов и услуг в соответствии с потребностями клиентов с помощью RPA) положительно связано с опытом клиентов.

Круглосуточное человекоподобное обслуживание- клиенты предпочитают человеческое взаимодействие для выполнения своих задач. ИИ создает человеческий опыт взаимодействия с клиентами и может использоваться для понимания намерений и эмоций клиентов. Это ускоряет внедрение технологий.

Алгоритмы и приложения могут заменить половину банковских рабочих мест в течение следующих 10 лет. ИИ может создавать результаты, превосходящие возможности человеческого мозга. Состоятельные люди всегда предпочитают консультироваться с людьми, поскольку их сложные финансовые потребности не могут быть легко воспроизведены роботом-консультантом.

ИИ не может полностью заменить человека во всех задачах, но он может резко сократить его взаимодействие для выполнения задачи. Он умеет читать, узнавать и понимать намерения и эмоции клиентов. Он может создавать человеческое взаимодействие и опыт, следовательно, влиять на качество обслуживания клиентов.

Гипотеза 7: человекоподобное взаимодействие при реализации RPA положительно связано с клиентским опытом.

ИИ вновь обращает внимание на качество обслуживания клиентов. Основываясь на определенных входных данных, доступных из истории клиентов, консультанты по роботам могут отображать персонализированные сообщения и советы, поддерживаемые AI. Например, онлайн-сервисы управления капиталом, которые предоставляют автоматизированные консультации по управлению портфелем на основе алгоритмов без помощи человека-партнера. Многие крупные финансовые учреждения во всем мире используют ИИ для улучшения персонализированных предложений и общения. В будущем предполагается, что банки будут сосредоточены на индивидуальном маркетинге и разработке решений для улучшения качества обслуживания клиентов, а также увеличения доходов за счет предложения индивидуальных продуктов для целевых клиентов.

Утомительный процесс работы с новым клиентом и общения с ним в банке теперь может стать очень персонализированным взаимодействием, основанным на открытии сообщения о деятельности человека. Такого уровня персонализации было практически невозможно достичь без преимуществ машинного обучения и искусственного интеллекта.

Гипотезы были протестированы с помощью анкеты. Анкета состояла из пяти частей; первые четыре части относились к четырем независимым переменным, а последняя часть касалась личных данных. Всего было задано

16 вопросов, и для оценки пунктов опроса использовалась 5-балльная шкала. Анкеты были распространены среди клиентов сегмента Private Banking.

Из 150+ целевых клиентов было получено 112 ответов.

При проверке гипотез были проанализированы ответы респондентов.

Всего было проверено 7 гипотез, 6 из которых получили очень сильную поддержку.

Результаты исследования дают банку представление о том, как внедрение RPA повлияет на качество обслуживания клиентов. Основная цель банков - оставаться конкурентоспособными и повышать свою прибыльность при меньших затратах. Один из способов добиться этого - внедрить RPA для повседневных операций. RPA заменяет работу, выполняемую людьми; которые имеют большой объем и повторяются. Они лучше выполняются роботами, что сокращает время доставки и, следовательно, обеспечивает рентабельность операций. Успешное внедрение этой новой технологии также может быть частью конкурентной стратегии банка, которая, в свою очередь, принесет выгоды банку и его клиентам.

Клиенты требуют надежного и быстрого обслуживания. AI и RPA могут предоставлять оперативные сервисные решения 24 часа в сутки, семь дней в неделю и 365 дней в году. Таким образом, преодолевая ограничения человека, RPA устранит или минимизирует сложности, связанные с различиями часовых поясов, культурными и языковыми барьерами. Это улучшит качество обслуживания клиентов, поскольку клиент сможет получить обслуживание в банке в любое время в любом месте в соответствии со своим графиком.

Исследование показало, что надежность и доступность оказали наибольшее влияние на качество обслуживания клиентов из-за внедрения RPA. Интеграция контроля, внутренней мотивации и эмоций в модель принятия технологии - это факторы, которые определяют ранние представления о простоте использования новой системы. Об этом говорят данные и полезность. Безопасность и конфиденциальность с последующим человеческим взаимодействием. Восприятие клиентами банковских услуг меняется с быстрым развитием и изменениями в технологиях. Банковскому сектору необходимо соответствовать ожиданиям клиентов и понимать их, а также улучшать их общее впечатление. Клиентам нужны индивидуализированные продукты, быстрое обслуживание, независимо от местоположения и временного барьера, гарантия безопасности и защиты их личных данных и снижение затрат без ущерба для качества обслуживания. Поэтому для банков становится критически важным обращать внимание на эти факторы и повышать качество обслуживания клиентов, внедряя и внедряя новые технологии, такие как RPA, в банковских функциях и процессах.

Таким образом, исследование показало, что внедрение RPA положительно скажется на взаимодействии с действующими клиентами Private Banking и привлечении новых клиентов. Перспективы роботизированной автоматизации процессов в банковской сфере обширны, и

эта область цифровой эволюции будет только расти и расширяться в ближайшие годы. После того, как предприятие решит включить парадигму RPA в свою стратегию, ему необходимо учесть некоторые важные ключевые моменты.

### Библиографический список

1. Bank of America Merrill Lynch Тематические инвестиции - Робот-революция: глобальный учебник по роботам и искусственному интеллекту. 2015
2. Morrow R Роботизированная эволюция частных банков // Finance Asia. 2016. <http://www.financeasia.com/News/406945,private-banks-robotic-evolution.aspx>
3. URL: <http://www.disys.com/wp-content/uploads/2016/03/Robotics-Process-Automation.pdf>
4. Казале Ф., Дилла Р., Джейнс Х, Ливингстон Л., Матришиани М. Введение в автоматизацию роботизированных процессов: учебник. Институт робототехники, 2015
5. Daga M Использование расширенной аналитики для улучшения качества обслуживания клиентов // Директор банка. 2016. URL: <https://www.bankdirector.com/issues/technology/using-advanced-analytics-improve-customer-experience/>
6. Maude D. J., Global Private Banking and Wealth Management. Hoboken: John Wiley & Sons, 2006.
7. Чаван Дж., Ахмад Ф. Факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов в розничных банковских услугах: эмпирическое исследование // Международный журнал бизнеса и управления изобретением. 2013. Т. 2. С. 55-62.
8. Frame W.S., White L.J. Технологические изменения, финансовые инновации и распространение в банковской сфере // Оксфордский справочник по банковскому делу. 2014. С. 271.
9. Зейнализаде Н., Шоджаие А.А., Шариатмадари М. Моделирование и анализ удовлетворенности клиентов банка с использованием подхода нейронных сетей // Международный журнал банковского маркетинга. 2015. Т. 33. С. 717-732.
10. Kim J.B., Kang S. Исследование факторов, влияющих на намерение использовать мобильный банкинг: различия между транзакциями проверки счета и перевода счета // Международный журнал мультимедиа и повсеместной инженерии. 2012. Т. 7. С. 87-96.
11. Уринцов А.И., Староверова О.В., Моделирование международных межбанковских операций. М., 2015.
12. Шейх А.А., Карджалуото Х. Внедрение мобильного банкинга: обзор литературы // Телематика и информатика. 2015. Т. 32. С. 129-142.
13. Свиляр А., Зупанчич Дж. Пользовательский опыт с элементами безопасности в интернет-банке и мобильном банкинге // Organizacija.

---

2016. Т. 49. С. 251-260.

14. Rondovic B., Dragasevic Z., Rakosevic S. Рейтинг ожиданий пользователей, которые влияют на уровень принятия и использования услуги интернет-банкинга // Экономическое и социальное развитие: Труды. 2016. С.100.
15. Adebisi M. Действуйте быстро ИЛИ БЫТЬ поглощенным // Texas Banking. 2016. Т.105: С. 8-11.
16. Цзин Кью, Васиلاكос А.В., Ван Дж., Лу Дж., Цю Д. Безопасность Интернета вещей: перспективы и проблемы // Беспроводные сети. 2014. Т.20. С. 2481-2501.