

62. ЭВОЛЮЦИЯ ЦИФРОВОЙ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ БАНКА

Слизов А.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Жилинская Н.Н. – канд. экон. наук, доцент

В работе исследуется эволюция цифровой поддержки клиентов банка как одного из ключевых направлений трансформации современной банковской деятельности. Рассматриваются основные этапы развития клиентского сервиса: автоматизированные телефонные системы, интернет-банкинг, мобильный банкинг, омниканальные платформы, чат-боты и интеллектуальные помощники на основе искусственного интеллекта. Анализируется влияние цифровизации на доступность банковских услуг, операционную эффективность, качество клиентского опыта и персонализацию коммуникаций. Обосновывается, что конкурентоспособность банка все в большей степени определяется способностью выстраивать гибкую, безопасную и клиентоориентированную цифровую поддержку.

Банковский сектор в последние годы развивается в условиях глубокой цифровой трансформации, затрагивающей не только продуктовую линейку и внутренние процессы, но и формы взаимодействия с клиентами. Поддержка клиентов из вспомогательной функции постепенно превращается в один из центральных элементов конкурентной стратегии банка. Это связано с тем, что для современного потребителя важны не только надежность финансовой организации и стоимость услуг, но и скорость обратной связи, удобство обращения, доступность сервиса в любое время и возможность решать большинство вопросов дистанционно. В результате именно цифровая поддержка становится тем элементом, который формирует повседневный пользовательский опыт и влияет на лояльность клиента к банку [1].

Традиционная модель банковского обслуживания основывалась на личном посещении отделения, бумажном документообороте и телефонных консультациях. Такая система была относительно стабильной, но недостаточно гибкой, так как требовала значительных временных затрат как со стороны клиента, так и со стороны банка. Рост клиентской базы, усложнение финансовых продуктов и развитие информационно-коммуникационных технологий привели к необходимости поиска более масштабируемых каналов взаимодействия. Именно поэтому начался переход к цифровым форматам поддержки, которые позволяли стандартизировать ответы, ускорять обработку запросов и снижать нагрузку на персонал.

Первым этапом эволюции цифровой поддержки можно считать внедрение автоматизированных телефонных систем и интернет-банкинга. Голосовые меню и автоматические сценарии самообслуживания позволили клиентам выполнять простейшие действия без участия оператора: узнавать баланс, получать информацию по карте, уточнять статус платежа или блокировать счет. Интернет-банкинг расширил эти возможности, предоставив удаленный доступ к операциям через браузерный интерфейс. Несмотря на ограниченность дизайна и функционала ранних решений, именно на этом этапе сформировалось представление о том, что часть банковских процессов может быть переведена в дистанционный формат без снижения качества услуги.

Следующим значимым шагом стало развитие мобильного банкинга, которое резко изменило характер клиентской поддержки. Мобильное приложение перестало быть лишь дополнением к интернет-банку и стало основным каналом повседневного взаимодействия клиента с финансовой организацией. Через приложение пользователь получил возможность не только совершать операции, но и оперативно связываться с банком, получать уведомления, подтверждать действия, оформлять продукты, отслеживать обращения и использовать встроенные сервисы помощи. Поддержка стала частью цифровой среды клиента, что повысило требования к ее непрерывности, скорости и персонализации.

Особое место в современной цифровой поддержке занимают чат-боты и виртуальные ассистенты. Их появление стало возможным благодаря развитию технологий обработки естественного языка, машинного обучения и интеллектуального анализа данных. В отличие от ранних автоматизированных сценариев, современные чат-боты способны распознавать намерение пользователя, уточнять контекст обращения, предлагать несколько сценариев решения проблемы и сопровождать клиента в режиме диалога [2].

Использование искусственного интеллекта в цифровой поддержке дает банкам сразу несколько преимуществ. Во-первых, снижается стоимость обработки массовых обращений, поскольку часть запросов закрывается автоматически. Во-вторых, повышается скорость ответа, что особенно важно в ситуациях, требующих немедленного реагирования, например при блокировке карты или подтверждении подозрительной операции. В-третьих, алгоритмы позволяют анализировать историю взаимодействия с клиентом и подбирать более релевантные ответы и предложения [3]. Вместе с тем цифровая поддержка не может строиться исключительно на принципе полной автоматизации. Несмотря на рост возможностей ИИ, многие обращения клиентов носят сложный, нестандартный или эмоционально чувствительный характер. Поэтому наиболее эффективной считается гибридная модель, при которой автоматизированная система обрабатывает типовые сценарии, а сложные случаи оперативно передаются сотруднику банка.

Еще одной важной тенденцией является переход к омниканальной поддержке. Речь идет о создании единой сервисной среды, в которой все каналы коммуникации между банком и клиентом связаны между

собой. Пользователь может начать общение через чат в мобильном приложении, затем продолжить его в контакт-центре и завершить в отделении, не повторяя всю информацию заново. Для банка это означает необходимость интеграции CRM-систем, баз знаний, каналов коммуникации, модулей идентификации и аналитических сервисов. Омниканальная модель позволяет формировать более целостный клиентский опыт и существенно повышает качество обслуживания.

Цифровая поддержка становится важным фактором не только повышения качества обслуживания, но и оптимизации внутренних бизнес-процессов банка. Автоматизация снижает операционные издержки, ускоряет выполнение рутинных процедур и позволяет перераспределять ресурсы в пользу более сложных задач. Одновременно высвобождается время специалистов, которое может быть направлено на консультирование, продажи и решение нестандартных ситуаций. В этом проявляется двойственный эффект цифровизации: она улучшает клиентский опыт и одновременно повышает экономическую эффективность банка как организации.

Однако с ростом цифровизации усиливаются и сопутствующие риски. Прежде всего это риски кибербезопасности, утечки данных, несанкционированного доступа к аккаунтам и мошеннических действий. Чем больше каналов поддержки использует банк, тем выше требования к защите клиентской информации и к надежности идентификационных процедур. Кроме того, алгоритмические системы не всегда корректно интерпретируют сложные обращения, что может ухудшать качество консультации. Отдельной проблемой остается цифровое неравенство. Не все категории клиентов обладают одинаковым уровнем цифровой грамотности, готовностью использовать мобильные приложения или навыками взаимодействия с чат-ботами. Для пожилых людей, жителей малых населенных пунктов или клиентов, предпочитающих традиционный формат общения, резкий отказ от офлайн- и телефонной поддержки может стать барьером в доступе к банковским услугам. Это означает, что цифровая трансформация клиентского сервиса должна учитывать неоднородность пользовательской аудитории и предусматривать альтернативные каналы коммуникации.

Для банков Республики Беларусь тема цифровой поддержки клиентов имеет особую актуальность в условиях усиления конкуренции, роста роли дистанционных финансовых сервисов и ускоренного развития национальной цифровой инфраструктуры. Отечественные банки активно внедряют мобильные приложения, онлайн-чаты, push-уведомления, чат-ботов, инструменты самообслуживания и элементы удаленной идентификации. Вместе с тем перед ними стоят задачи обеспечения надежности цифровых каналов, укрепления доверия пользователей к электронным сервисам, соблюдения нормативных требований и постоянного обновления технологической базы.

В перспективе дальнейшая эволюция цифровой поддержки клиентов банка будет связана с более широким использованием генеративного искусственного интеллекта, голосовых помощников, рекомендательных систем, биометрических механизмов идентификации и встроенных сервисов финансового консультирования. Поддержка будет все активнее смещаться от модели ответа на запрос к модели предугадывания потребности клиента. Это означает, что банк будущего должен не просто реагировать на проблему, а сопровождать клиента на всех этапах финансового поведения, предупреждать трудности и предлагать решения заранее. В таких условиях качество цифровой поддержки становится одним из ключевых критериев эффективности и конкурентоспособности банка.

Таким образом, эволюция цифровой поддержки клиентов банка отражает более широкий процесс преобразования банковской сферы под влиянием цифровой экономики. От простых каналов дистанционного доступа банки перешли к сложным интеллектуальным системам, объединяющим коммуникацию, аналитику, автоматизацию и персонализацию. Современная цифровая поддержка представляет собой не отдельный сервис, а стратегически важный элемент банковской экосистемы, от которого зависят удобство взаимодействия, доверие клиента и устойчивость рыночных позиций банка.

Список использованных источников:

1. *Цифровая трансформация банков: новые модели клиентского обслуживания* / А.В. Смирнов // *Банковское дело*. – 2023. – № 4. – С. 22–30.
2. *Digital Customer Service in Banking: Trends and Challenges* / J. Williams [et al.] // *Journal of Financial Innovation*. – 2022. – P. 45–61.
3. *Искусственный интеллект в банковском обслуживании* / Д.С. Козлов [и др.] // *Финансы и кредит*. – 2024. – № 1. – С. 14–25.