Наша Газета
nashagazeta.ch
Опубликовано на Швейцария: новости на русском языке (https://nashagazeta.ch)

Швейцарские банки и роботы-консультанты | Les banques suisses et robots conseillers

Auteur: Лейла Бабаева, Цюрих-Базель , 06.06.2017.

И у гигантов есть проблемы… (tdg.ch)

Credit Suisse, которого часто обвиняют в отсталости в плане информационных технологий, решился на прорыв: создать «робота-консультанта», который будет обслуживать клиентов. Такой шаг вполне понятен в условиях конкуренции с другими банками и стартапами.

|

Credit Suisse, qui, selon les critiques, montre peu d’innovation dans la sphère numérique, a décidé de créer un robot conseiller, qui va consulter les clients. Un pas qui n’étonne pas vu

la concurrence avec les autres banques et les start-up.
Les banques suisses et robots conseillers

В настоящее время Credit Suisse старается доказать, что вводит больше инноваций, чем кажется. Эта задача лежит на плечах руководителя отдела цифровых решений Анке Бридге, которая в интервью газете Le Temps отметила, что нововведения неотделимы от цифровых решений. При этом Анке подчеркнула, что инновации не следует путать с фундаментально новыми идеями, главное – приятное удивление клиента, когда услуга упрощает ему жизнь и помогает быстрее решить конкретную проблему.

Снижение стоимости обслуживания Анке Бридге считает частью инноваций, так как использование новых технологий позволит предложить клиентам больше услуг по более низким ценам. Эксперт упомянула такие новшества, как персонализированный IBAN, предложение делать микропожертвования в пользу благотворительных организаций, возможность снимать деньги в банкомате с помощью мобильного телефона.

На критику по поводу «цифровой отсталости» Анке Бридге ответила, что Credit Suisse идет в ногу со временем, однако мог бы больше сообщать о предпринятых им шагах в этой области. «В прошлом году в сотрудничестве с разными компаниями мы разработали четыре проекта на базе технологии блокчейн, которые уже прошли этап тестирования».

За последние несколько месяцев Credit Suisse определил приоритетные проекты, в отношении которых собирает мнения отдельных групп клиентов в Европе и США, чтобы еще до вывода новых решений на рынок устранить возможные ошибки.

В ближайшем будущем коллектив под руководством Анке Бридге планирует создать новые возможности для тех, кто хочет стать клиентом Credit Suisse: для этого не придется ехать в отделение банка, поскольку подтвердить паспортные данные и поставить свою электронную подпись можно будет по интернету. «В Швейцарии ни один крупный банк не достиг такого уровня простоты, стать клиентом Credit Suisse можно за 15 минут».

Говоря о роботе-консультанте, специалист отметила, что в банке создана необходимая техническая база для запуска этого сервиса. Предстоит еще немалая работа, ведь такой консультант должен быть в состоянии предлагать продукты самым разным клиентам, а не быть простой программой с небольшим набором функций. Также летом этого года у клиентов появится возможность совершать валютно-обменные операции с помощью мобильных телефонов.

Трудность запуска робота-консультанта еще и в том, что такое нововведение больше ассоциируется с инновационной деятельностью стартапов, тогда как банк – это, прежде всего, стабильность и надежность в плане соблюдения всех законодательных норм. По этой причине и покупка подходящего стартапа банком – не всегда лучшее решение, так как в результате инновационный характер работы маленькой компании может быстро исчезнуть.

Стоит заметить, что роботы-консультанты уже есть в кантональных банках Гларуса и Базеля-сельского, а разные интернет-платформы в Швейцарии (Swissquote, True

Wealth, Investomat, VZ Vermögenszentrum) предлагают услуги по автоматизации управления инвестиционным портфелем. Перед тем, как начать пользоваться услугами платформ, клиенты должны ответить на ряд вопросов для определения уровня риска, на который они готовы пойти. Некоторые специалисты полагают, что в будущем такие программы-роботы заменят людей (тем более что цены на услуги роботов в ряде случаев ниже, чем на услуги людей-биржевых брокеров). Впрочем, это вряд ли случится завтра, так как в конце 2015 года роботы управляли 20 миллиардами долларов, тогда как всего в мире в управлении разных компаний находились 74 000 миллиардов долларов.

Несмотря на это, в разных странах мира (включая Швейцарию) существуют стартапы, которые предлагают клиентам финансовые услуги онлайн, привлекая простым интерфейсом, электронными помощниками и низкими ценами. В пользу роботов-консультантов говорит и отсутствие эмоционального фактора – программы не испытывают стресса, когда на бирже наступают непростые времена.

Со своей стороны, UBS в ноябре прошлого года запустил в Великобритании сервис UBS SmartWealth, который в будущем будет доступен и в других странах. Система дает клиенту автоматические консультации касательно управления его активами, и, на основе предоставленных данных, оценивает достижимость поставленных целей.

Кто победит в результате – киты рынка или небольшие компании, предлагающие новые технологии, или же обе стороны найдут оптимальную форму сотрудничества – станет понятно лишь спустя годы.

швейцарские банки
финтех в швейцарии
инвестиции
банки в Швейцарии
Статьи по теме
Credit Suisse объявил о «нулевой толерантности» к неуплате налогов
Банкоматы будущего теперь и в Швейцарии
Виртуальная прогулка по швейцарским банкам – почти что игра
Швейцарские банки присоединились к альянсу в блокчейн

Source URL:
https://nashagazeta.ch/news/economie/shveycarskie-banki-i-roboty-konsultanty