

Секция «Цифровая (электронная) экономика: от организационного запаздывания к опережающему социально-экономическому развитию»

## Перспективы использования технологий VR в банковской отрасли

Научный руководитель – Рыхтикова Наталья Александровна

*Шепелева Анастасия Михайловна*

*Студент (магистр)*

Московский областной филиал РАНХиГС, Красногорск, Россия

*E-mail: nastya-shv13@yandex.ru*

На сегодняшний день банки имеют возможность предоставления своим клиентам весьма широкого спектра вариантов обслуживания, в том числе в рамках дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Чтобы иметь возможность выживать и развиваться в непрерывно изменяющейся рыночной среде, банки стремятся к новейшим инновационным технологиям, являющимся «стимулирующим ресурсом». Широкое внедрение VR-технологий способствует развитию экономики страны, существенному повышению производительности и эффективности на промышленных предприятиях, создают новейшие способы коммуникаций и потребительских сервисов, формируют массовые медиа для современного поколения.

Актуальность проблематики обусловлена тем, что инновационная деятельность является движущей силой развития научно-технического прогресса, как на мировом уровне, так и на уровне организаций. Банковский рынок, в свою очередь, проявляет большой интерес к инновационным разработкам, способным привести к улучшению качества оказания услуг и повышению ключевых экономических показателей.

Виртуальная (VR) реальность - это мир, моделируемый компьютерными технологиями, в которых пользователь может погрузиться, используя специальные сенсорные устройства. Новая волна интереса к виртуальной реальности началась благодаря компании Oculus и прототипу очков Oculus Rift, представленному в 2012 году [6].

Упоминания технологий VR и, склоняет большинство людей к ассоциациям с иммерсивными, интерактивными 3D видеоиграми, но не к банковской сфере. Но могут ли финансовые учреждения использовать виртуальную реальность, чтобы создать незабываемый и привлекательный банковский опыт, который действительно погрузит людей в их финансовую жизнь? Виртуальная реальность может быть использована для превращения скучных цифр и «сухих», для потребителя, понятий в более богатый и значимый визуал, используя яркие образы.

Будут ли способны VR технологии когда-нибудь заменять личные взаимодействия в рамках банковского обслуживания в массовом пользовании на российском рынке, еще неизвестно. Тем не менее, несколько зарубежных банков и кредитных союзов уже проводят испытания этой новой технологии. Они создают приложения виртуальной и дополненной реальностей, которые демонстрируют свои цифровые банковские решения в искусственной трехмерной среде. Некоторые создают подобные платформы, как инструменты, позволяющие помочь людям управлять своими финансами. Другие же используют виртуальную реальность в качестве маркетингового инструмента (пиар-кампании).

Работающий в банке Кувейта консультант разработал виртуальный VR-тур по концепции «филиала будущего» банка. Хотя использование VR-видео для того, чтобы помочь руководителям визуализировать новую отраслевую среду, не является чем-то новым, этот банк использовал виртуальную реальность, чтобы помочь им определить стратегию проектирования.

Другим примером может послужить инновационная разработка 2015 года от GTE Financial - одного из крупнейших кредитных союзов Флориды, запустившего свой новейший «GTE 3D» (Виртуальный 3D Сервис и Образовательный Центр), позволяющий пользователям «знакомиться» с финансовыми услугами и справочниками GTE и получать к ним доступ [10].

«Банковские концепции, сбережения и сбережения для выхода на пенсию - все это зачастую очень нематериально», - объясняет Раджа Бозе, партнер Genpract. - «Вы ничего не покупаете. В некоторой степени VR становится способом помочь клиентам получить немного больше осязаемости. VR - это хороший инструмент для визуализации данных. Если вы сможете найти способ показать, как 100 долларов, которые вы экономите сегодня, превращаются в большую кучу денег за 20 лет, это может помочь людям понять концепцию процесса».

Что касается российского рынка, то в банковском секторе наметился тренд на увеличение доли дистанционного оказания услуг и сервисов самообслуживания. К примеру, дистанционным банкингом по данным НАФИ пользуется 74% предприятий малого и среднего бизнеса [5]. Дистанционные каналы банки развивают и для частных клиентов. Интернет-банк, мобильный банк и контактные центры — сервисы, без которых невозможно представить ДБО. Однако сейчас финансовые институты разрабатывают для клиентов новые сервисы, которые позволят улучшить оказываемые услуги и повысить уровень сервиса.

Мир онлайн-банкинга не является на сегодняшний день достаточно развитым для того, чтобы удовлетворять в полной мере потребности клиентов. Сложные интерфейсы и статические номера не обеспечивают хорошего обслуживания клиентов. Принятие финансовых решений обусловлено не только логикой, но и эмоциями и творческим мышлением. Таким образом, банки могут лучше взаимодействовать со своими клиентами с точки зрения финансового менеджмента. В этом могут помочь виртуальная и дополненная реальности, способные погрузить клиентов в финансовый мир. VR банкинг позволит людям активно моделировать свои финансы, экспериментировать и исследовать способы инвестирования или расходования своих денег, а также создаст новый уровень конкуренции для банковской сферы.

Также, если банк считает необходимым удержание своей конкурентной позиции на рынке, немаловажным является и применение новейших технологий в управлении рисками.

Виртуальная и дополненная реальности могут помочь финансовым службам в решении проблем кибербезопасности, управления рисками и соблюдения нормативных требований, позволяя отдельным лицам присоединяться к системе. Например, они могут просмотреть 3D-настройку, которая представляет собой результаты расширенного наблюдения за чатами, звонками и электронными письмами сотрудников.

### Источники и литература

- 1) 6. Официальный сайт компании Oculus VR. [Электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://www.oculus.com/> (дата обращения: 30.11.2019).
- 2) 10. Официальный сайт GTE Financial. [Электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://www.gtefinancial.org/> (дата обращения: 30.11.2019).
- 3) 5. Аналитический центр НАФИ. [Электронный ресурс] — Режим доступа. — URL: <https://nafi.ru/> (дата обращения: 29.11.2019).