УДК: 336.719

Гумеров Д.А.

Аспирант
Российская Федерация, Санкт-Петербург
Международный банковский институт имени Анатолия Собчака

Научный руководитель: Гороховатский Л.Ю., к.п.н., доцент

**Поведенческие финансы в банковском бизнесе**

Использование поведенческих финансов в банковском бизнесе означает использование знаний о поведении клиентов и их предпочтениях для создания более эффективных и персонализированных продуктов и услуг. Это может включать в себя анализ покупательской истории клиента, его финансовых целей и мотиваций, а также его поведения в цифровых каналах.

Применение поведенческих финансов помогает банкам улучшить свою конкурентоспособность и увеличить лояльность клиентов. Например, банки используют эти знания, чтобы предложить клиентам индивидуально настроенные продукты и услуги, а также создать персонализированные программы лояльности.

Примеры использования поведенческих финансов в банковском бизнесе:

Персонализированные предложения:

Банки могут использовать данные о покупательской истории клиентов, чтобы предложить им индивидуально настроенные продукты и услуги. Например, банк может предложить кредитную карту с более высоким кэшбэком на категории товаров, в которых клиент часто делает покупки.

Пример: Банк JPMorgan Chase использует данные о покупках клиентов для создания персонализированных предложений по кредитным картам. Клиентам предлагаются карты с уникальными возможностями и бонусами, которые наиболее соответствуют их потребностям.

Программы лояльности:

Банки могут создавать программы лояльности на основе поведенческих данных, чтобы поощрять клиентов использовать банковские продукты и услуги.

Пример: Банк Wells Fargo предлагает программу лояльности Go Far Rewards, которая позволяет клиентам зарабатывать баллы за использование кредитных карт и других продуктов банка. Баллы могут быть обменены на различные привилегии и награды, такие как бесплатные авиабилеты или скидки на отели.

Улучшенное управление финансами:

Банки используют данные о финансовом поведении клиентов для создания инструментов, которые помогают им управлять своими финансами более эффективно.

Пример: Банк Capital One использует данные о расходах и доходах клиентов, чтобы предоставлять им персональные рекомендации по управлению финансами. Кроме того, банк предлагает инструменты для отслеживания бюджета и планирования расходов, которые помогают клиентам более эффективно управлять своими финансами.

Оптимизация процесса платежей:

Банки могут использовать данные о поведении клиентов для оптимизации процесса платежей и предоставления им более удобных способов оплаты.

Пример: Банк BBVA внедрил систему оплаты с помощью голосовых команд, которая позволяет клиентам оплачивать счета, используя голосовые команды на своих мобильных устройствах. Это удобное решение для клиентов, которые хотят быстро и легко оплачивать счета, не прикасаясь к своим устройствам.

Развитие технологий искусственного интеллекта:

Использование искусственного интеллекта позволяет банкам более точно предсказывать поведение клиентов и создавать более эффективные продукты и услуги.

Пример: Банк Capital One использует искусственный интеллект для анализа поведенческих данных клиентов и предсказания их финансовых потребностей. Это позволяет банку предлагать клиентам наиболее подходящие продукты и услуги, а также разрабатывать более эффективные маркетинговые стратегии.

В целом, использование поведенческих финансов может помочь банкам улучшить качество обслуживания клиентов и создать более персонализированные продукты и услуги, которые наиболее соответствуют их потребностям. Однако, для успешного внедрения этой методологии, банки должны иметь хорошо развитые аналитические и технологические возможности, а также собирать и хранить данные клиентов в соответствии с требованиями конфиденциальности и защиты данных.

Помимо уже упомянутых примеров использования поведенческих финансов в банковском бизнесе, существует множество других возможностей для применения этой методологии в будущем. Некоторые из них включают в себя:

- Предоставление более точных рекомендаций по инвестированию:

Банки используют данные о поведении клиентов, чтобы предоставлять им более точные рекомендации по инвестированию. Например, банки могут создавать алгоритмы машинного обучения для анализа данных о доходах и расходах клиентов, чтобы определить, какие типы инвестиций наиболее подходят для каждого клиента.

- Предоставление персонализированных услуг страхования:

Аналитика данных о поведении клиентов будет полезна для предоставления им персонализированных услуг страхования. Например, банки могут использовать данные о покупках клиентов, чтобы предоставлять им более точные предложения по страхованию товаров, которые они часто приобретают.

- Разработка инновационных финансовых продуктов:

Данные о поведении клиентов служат базой для разработки инновационных финансовых продуктов, которые лучше отвечают потребностям клиентов. Например, банки могут использовать данные о покупках клиентов, чтобы создавать новые гибкие и актуальные кредитные продукты, которые помогут клиентам лучше управлять своими финансами, будут адаптированы к растущей после пандемии популярности онлайн покупок.

- Повышение уровня безопасности транзакций:

Данные о поведении клиентов, в немалой степени могут оказаться полезными для того, чтобы повысить уровень безопасности транзакций. Например, банки могут использовать алгоритмы машинного обучения для анализа поведения клиентов и выявления необычных транзакций, которые могут указывать на мошенническую деятельность.

В целом, перспективы дальнейшего развития использования поведенческих финансов в банковском бизнесе очень широки и многообещающи. Однако, для успешной реализации этих перспектив, банки должны продолжать развивать свои технологические и аналитические возможности, а также обеспечивать высокий уровень конфиденциальности и защиты данных клиентов. Кроме того, банки должны учитывать этические аспекты использования данных о поведении клиентов и обеспечивать прозрачность и согласие клиентов на использование их данных.

В дальнейшем можно ожидать более широкого внедрения и использования поведенческих финансов в банковском бизнесе. Это будет способствовать улучшению качества услуг и продуктов, предоставляемых клиентам, а также повысит эффективность управления рисками и улучшит общий финансовый результат банков.

Однако, в свете изменяющихся требований и ожиданий клиентов, а также быстро меняющейся технологической среды, банки должны быть готовы к постоянной адаптации и развитию своих методологий и подходов к использованию поведенческих финансов. Кроме того, развитие поведенческих финансов требует взаимодействия между различными подразделениями банка, включая отделы аналитики, маркетинга, продаж и риск-менеджмента, что будет требовать реорганизации и изменения корпоративной культуры.