

# ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ТА ЇЇ ВПЛИВ НА БАНКІВСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

**Анотація.** У статті досліджено вплив діджиталізації на розвиток банківської сфери України та визначено основні напрями трансформації банківської системи в сучасних умовах

**Ключові слова:** банківська діяльність; діджиталізація; інноваційна система; банк

**Abstract:** The article examines the impact of digitalization on the development of the banking sector of Ukraine and identifies the main directions of transformation of the banking system in modern conditions

**Keywords:** banking; digitalization; innovation system; bank

Банківська система України в останній час зазнала значних змін. Оцифровка різних процесів в банках, тобто діджиталізація в банківській сфері набирає сьогодні все більших обертів. Банки вже почали конкурувати не між собою, а з FinTechкомпаніями, і мабуть через 10-15 років банки зможуть змінитися кардинально.

Цифрова трансформація банківського сектора – це об'єктивна та неминуча можливість розширити бізнес, зменшити операційні витрати та побудувати ефективні канали надання послуг, щоб тісніше взаємодіяти з клієнтами та чітко розуміти їх переваги. Основними напрямками трансформації банківської системи в сучасних умовах є:

- цифрова трансформація банківських переказів. Даний процес стає автоматизованим, тепер, щоб зробити транзакцію, не потрібен банківський персонал;
- переосмислення моделі банківського бізнесу. Вдалий приклад – це використання технології блокчейн, що дозволяє зменшити шахрайство в банківській сфері. Її вже застосовують в таких операціях як платежі, перекази, прямі інвестиції, управління торговими і виробничими, іпотечними, кредитними звітами тощо.

В останні роки ми спостерігаємо стрімке зростання цифрових послуг в банківській сфері. За даними AppDynamics, 85% споживачів в світі використовують мобільний банк для управління фінансами в своїй повсякденній діяльності, при цьому 43% стверджують, що додатки банків відіграють найважливішу роль у вирішенні щоденних питань, поступаючись тільки соціальним мережам. Експерти KPMG назвали в 2019 році найбільш затребуваними технологіями в банківській сфері штучний інтелект (72%), Big Data та Інтелектуальну аналітику (61%), роботизацію (56%), машинне навчання і чат-боти (56%), а також оптичне розпізнавання (44%) [1].

Більшість людей обирають свій банк, виходячи з можливості виконувати всі необхідні операції дистанційно через доступні і комфортні цифрові канали комунікації, без відвідування відділення або телефонних дзвінків. Звіт AppDynamics «App Attention Index» свідчить, що 54% споживачів змінили б свій банк, якби його мобільний додаток працював недостатньо добре. Узагальнено, можна виділити кілька найбільш важливих характеристик систем банкінгу, які необхідні клієнту: функціональні можливості (доступні клієнтам операції); зручність користування системою (призначений для користувача інтерфейс); забезпечення безпеки зберігання та передачі фінансової інформації; безперебійна робота сервісів та всі рішення проблем в реальному часі.

Задля подальшого впровадження інновацій, НБУ затвердив Стратегію розвитку Fintech в Україні до 2025 року – поетапний план створення в Україні повноцінної екосистеми Fintech з інноваційними фінансовими послугами та доступними цифровими послугами. Основними завданнями цієї Стратегії є стійкий розвиток інновацій, розвиток безготівкової економіки, підвищення фінансової грамотності споживачів та бізнесу [2].

Банки інвестують в цифрові технології, що дозволяє їм значно скорочувати витрати та збільшувати обсяг послуг, які надаються. Тому сучасна бізнес-модель повинна враховувати основні тренди індустрії фінансових послуг. До ключових результатів, що виникли під впливом діджиталізації можна віднести – запровадження BankID НБУ, створення умов надання небанківських фінансових послуг онлайн, впровадження електронного підпису у банківській системі, створено умови для переходу банків до Paperless та інше.

Поява такого напрямку, як Internet of Me – надання клієнтам свободи вибору каналу отримання і часу, частоти здійснення фінансових операцій – виводить сферу банківських послуг на новий рівень, відбувається зміщення акценту з конкурентоспроможного надання послуг до конкурентоспроможного результату у клієнта від наданих послуг (outcome economy). Такому стану речей сприяють сучасні девайси, які аналізують дії потенційних клієнтів день за днем і пропонують можливі цікаві продукти клієнтам. У зв'язку з цим поява банківської моделі ведення бізнесу в формі платформізації є деяким переосмисленням банківського бізнесу, що дозволяє зблизити продавців і покупців, а також побудувати взаємовигідне співробітництво з іншими учасниками фінансової індустрії. Готові рішення прикладного програмування допомагають банкам сконцентруватися на якості і функціональності банківських продуктів індивідуально кожному клієнту.

Ключову роль у платформізації банківського бізнесу відіграють ІТ-компанії. В даний час світовий ринок програмного забезпечення для організації цифрового банку представлений наступними брендами:

- Temenos Group AG (використовують 38 з 50 найбільших банків по всьому світу для обробки своїх транзакцій);
- STRANDS (пропонує банкам створення інноваційних програмних рішень, які допомагають створити клієнтоорієнтований підхід у наданні банківських послуг по цифрових каналах. У числі їх клієнтів відомі банківські бренди Barclays, Deutsche Bank та інші);
- Software Development Kit (спеціалізується на розробці програмного забезпечення для створення FinTech-продуктів);
- Rubikon (надає модульні рішення для будь-яких технологічних потреб банків, які можуть сформувати універсальну систему банківських послуг);
- NYMBUS (надає альтернативні традиційним банкам пропозиції щодо взаємодії з клієнтами на основі SaaS-платформ, які мають різнобічний характер) та інші [3].

Таким чином, в рамках формування перспектив щодо створення банківської моделі на основі платформ (BaaS), необхідно вже сьогодні задуматися про пошук і вибір стратегії платформного бізнесу.

Поряд з впровадженням цифрових технологій необхідно вдосконалювати підходи до управління, керівництва та контролю. Головними перешкодами для цифрової трансформації представники банківської сфери виділяють невисокий рівень ІТ-компетенцій всередині організації, застарілі серверні системи ІТ-інфраструктури та відсутність інструментів для оптимізації трудомістких процесів.

Результатом діджиталізації в Україні є наступні позитивні показники:

1. Україна займає 4 місце у світі за розвитком безконтактних платежів. Налічується понад 38 млн. активних карток, з яких 5,3 млн. оснащені безконтактною технологією.
2. Україна входить до п'ятірки найкращих країн за платіжними операціями з NFC: понад 20 банків пропонують NFCсервіси [4].

Отже, основними перевагами подальшої цифровізації в банківському секторі виступають наступні:

- поява нових технологічних можливостей залучає нових гравців в банківський сектор і в фінансову індустрію в цілому;
- інформаційні та телекомунікаційні технології застосовуються як з метою технічної підтримки банків, так і для розвитку нових каналів дистрибуції, зокрема, за допомогою тісної співпраці з торговими організаціями;
- банки вкладають кошти в цифрові технології, бо це дозволяє їм значно скорочувати витрати і збільшувати обсяг послуг, які надаються;
- Internet of Me – надання клієнтам свободи вибору каналу отримання, часу, частоти здійснення фінансових операцій – виводить процес надання банківських послуг на новий рівень,

відбувається зміщення акценту з конкурентоспроможного надання послуг до конкурентоспроможного результату у клієнта від наданих послуг (outcome economy);

- наявні рішення прикладного програмування допомагають банкам сконцентруватися на якості і функціональності банківських продуктів індивідуально для кожного клієнта;
- організації з високою технологічністю спроможні скоротити стадії розробки банківських продуктів, збільшити безперебійність роботи банку в цілому, покращити ефективність операційної діяльності та підвищити рівень задоволеності клієнтів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Інновації та розбудова фінтех-ринку України – у фокусі уваги Національного банку /Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua>
2. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року /Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua>
3. Семенов А. Ю., Цирулик С. В. Тенденції розвитку FinTech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. *Бізнес Інформ*. 2018. № 10. - С. 327-334.
4. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://bank.gov.ua>.

*Третьякова Олена Василівна*, кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансів та кредиту, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, email: [o.tretyakova@chnu.edu.ua](mailto:o.tretyakova@chnu.edu.ua)

*Нікіфоров Петро Станіславович*, студент 3 курсу спеціальності фінанси, банківська справа та страхування, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича, Чернівці, email: [nikiforov.petro@chnu.edu.ua](mailto:nikiforov.petro@chnu.edu.ua)

*Tretyakova Olena V.* – PhD, Associate professor of the Finances and Credit Department Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Chernivtsi, [o.tretyakova@chnu.edu.ua](mailto:o.tretyakova@chnu.edu.ua)

*Nikiforov Petro S* - 3rd year student majoring in Finance, Banking and Insurance, Yuri Fedkovych National University of Chernivtsi, Chernivtsi, email: [nikiforov.petro@chnu.edu.ua](mailto:nikiforov.petro@chnu.edu.ua)