

О. О. Колесник

ст. викладач

СПЕЦИФІКА АДАПТАЦІЇ БАНКІВ ДО УМОВ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Перехід людської свідомості на digital може зайняти десятиліття, і компанії вже зараз повинні замислитися про трансформацію культури в організації в цілому і про створення середовища, яке дозволить створити баланс між адекватним контролем безпеки і прийнятним ризиком застосування новітніх технологій. Цифровизация економіки сприяє прискоренню темпів зростання ВВП, створення нових робочих місць і підвищення рівня життя, створює більш комфортні умови життя і вивільняє час споживачів, а також створює передумови для створення і розвитку банківської платформи нового покоління, переходу від традиційних банків до цифрових, активізації

дистанційного банківського обслуговування та глибокого вивчення потреб клієнтів. Концепція традиційних банків на світовому ринку вже не відповідає вимогам часу, цифрова революція призведе до зміни способу самого банку.

Галузями, які трансформуються через «діджіталізацію», вже стали торгівля, медицина, транспорт, фінанси, державні послуги, освіта. Цьому сприяють тренди розвитку технологій і суспільного життя, такі як:

1. Відбувається «комодитизація» (усуспільнення) володіння ресурсами – капіталом, виробництвом, власністю. Володіння матеріальними активами вже не є цінним, поступаючись знанням ринку, індивідуальному відношенню з клієнтами, знанням клієнтського досвіду.

2. Поширення телекомунікацій, як дротових, так і бездротових, підвищення їх доступності та зниження вартості при зростанні якості надання послуг.

3. Зростання числа «оцифрованих» даних і перехід до електронного документообігу. У міру перекладу вмісту документів і архівів в цифровий вигляд, з'являється можливість їх аналітичної обробки та використання при прийнятті автоматичних управлінських рішень.

4. Зростання числа мобільних пристроїв – смартфонів, гаджетів, фітнес-трекерів і іншого інтелектуального обладнання класу «інтернет речей», яке може виступати у вигляді самостійного учасника бізнес-процесів.

5. Вимогою часу є підвищення швидкості виконання операцій, внесення змін у внутрішні бізнес-процеси організації та випускаються їй товари та надані послуги. Конкуренція вимагає високій швидкості адаптації до мінливих умов ринку і зміни нормативного регулювання.

6. Зміна культури суспільства – нове покоління споживачів, «яке виросло» на інформаційних технологіях, відкидає архаїчні і несучасні способи надання послуг, отримання товарів і інструменти маркетингу. Люди не тільки не хочуть, але і відмовляються платити за пересічні, незручні і неприємні дії по користуванню товарами і послугами.

7. Непроста економічна ситуація вимагає значного підвищення ефективності діяльності при одночасному зниженні витрат. По суті, інформаційні технології є на сьогодні єдиним, «неполітичним» інструментом виживання організацій.

Замість традиційного надання банківських послуг і консультування клієнтів через обов'язкове відвідування філії або по телефону з'являються нові інструменти: унікальний досвід надання послуг через «прямі» канали продажів, такі як інтернет-портали банку, впровадження інтернет-банкінгу, хмарних технологій, мобільних банківських додатків, безконтактних платежів, віртуальних валют і багатьох інших інноваційних рішень.

Інтеграція банків з соціальними мережами вже не є новиною дня. Змінивши свою ІТ-стратегію, банки можуть створити і вивести на ринок нові, персоніфіковані послуги, підвищити рівень лояльності клієнтів і розширити базу нових.

В найближчі 5–10 років обсяг транзакцій, здійснюваних онлайн або через мобільні додатки, може досягти 60% від загального обсягу послуг, що надаються. Можна простежити історію платіжних систем і цифрових фінансових послуг за останні 20–30 років – від активного впровадження банкоматів (АТМ), банківських карт до надання великого обсягу послуг віддалено і в будь-який час, з переходом на обслуговування в режимі «24/7».

Цифрова трансформація є головною умовою ефективної роботи на ринку банківських послуг. Це принципово нова модель побудови бізнесу, повне переосмислення традиційних підходів до вирішення проблем клієнтів, висока якість і швидкість сервісу.

Новий виток еволюції фінансової індустрії веде до цифровізації, переведення банківських продуктів, послуг, маркетингу і продажів, клієнтського обслуговування і операційних процесів в цифрову середу. Цифровізація набирає темпи і створює конкуренцію існуючим традиційним бізнес-моделям. Швидко зростає обсяг ринку мобільних і безконтактних платежів, Р2Р сервісів, цифрових валют тощо. Мобільність, орієнтованість на клієнта, персоналізація пропозиції є основними складовими концепції цифрового банку. Перші цифрові банки з'явилися в США, а потім в Західній Європі (Таблиця 1).

Таблиця 1.

ТОП цифрових банків 2018 року

№	Найменування «цифрового банку»	Країна
1	Ally Bank	США
2	Nationwide Bank	Великобританія
3	CIT Bank	США
4	Bank of Internet USA	США
5	Synchrony Bank	США
6	Barclays Bank Delaware	США
7	Discover Bank	США
8	Sallie Mae Bank	США
9	Incredible Bank	США
10	AloStar Bank of Commerce	США

Джерело: [1]

Влітку 2018 р. DBS (Bank The Development Bank of Singapore) Банк розвитку Сингапуру отримав всесвітнє визнання, Euromoney назвав його «Кращим цифровим банком світу» і «Кращим в світі банком МСП». Це перший банк Азії і Сингапуру, який виграв дві нагороди в світовій категорії за видатні досягнення в 2018 р.

За оцінкою ефективності і розповсюженості своїх цифрових перетворень DBS вважається першим банком в світі, він розробив методологію для вимірювання фінансової цінності, створеної шляхом оцифровки. Завдяки своїй методології цифрової оцінки вартості він зміг розробити ефективний бізнес-план для забезпечення цифрового поведінки серед клієнтів, що спростило спілкування клієнтів з банком в Інтернеті.

В Україні, як і в усьому світі, інтернет-банкінг постійно розвивається. При цьому кількість українських інтернет-користувачів продовжує збільшуватися і в найближчі роки ця тенденція збережеться. За різними оцінками, проникнення інтернету в Україні становить близько 50%, тоді як для розвинених країн цей показник перевищує 70%.

В Україні є величезні можливості охоплення банківських клієнтів за допомогою цифрового банкінгу. На дистанційне обслуговування є величезний попит – люди вже оцінили його переваги. У період агресивного зростання обсягів роздрібного банківського кредитування, кількість клієнтських заявок на кредити через інтернет також постійно збільшується. Це вигідно не тільки клієнтам, але і банку, не потрібно утримувати громіздку мережу відділень для надання стандартизованих послуг. Банкірам сьогодні теж наданий інструментарій для такого «віртуального» розширення територій охоплення: кредит допоможе «видати» віртуальний сервіс, а зібрати платежі можна через платіжні термінали.

Системна архітектура банку – практично всі інформаційні системи банку повинні бути тісно інтегровані між собою, утворюючи єдину платформу. При цьому партнери банку повинні мати можливість розробляти нові власні сервіси і інтегрувати їх з продуктами (послугами) банку (наприклад, надання сервісу з продажу будівельних послуг і товарів при оформленні іпотечних кредитів у банку). Нова концепція не може працювати на існуючій управлінській та операційній моделі. У цифровому світі організації повинні перебудувати себе всередині. Поточна модель побудови бізнесу, система управління і операційна модель банків в основному орієнтована на поступальний розвиток і не передбачає масштабної цифрової трансформації. Банки, які вже почали свій шлях в цьому напрямку з впровадження нових ІТ-систем, підтримки нових каналів комунікацій, мобільних додатків, зараз стикаються з необхідністю зміни мислення своїх керівників і співробітників, впровадження нової культури ведення бізнесу, операційних змін.

Список використаної літератури

1. Recognizing and Celebrating Financial Services Innovation Leaders. *The BAI Global Innovation Awards*: веб-сайт. URL: <https://www.bai.org/globalinnovations> (дата звернення: 21.10.2019).