

3. Чиж Н. М. „Банківські інновації: проблеми та перспективи [Електронний ресурс] / Н. М. Чиж, М. І. Дзямучич // Економічні науки. Сер. : Облік і фінанси. - 2012. - Вип. 9(4). - С. 403-411 . - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecnof_2012_9\(4\)_45](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecnof_2012_9(4)_45)

Продан М.В.,
*аспірант кафедри банківської справи,
ДВНЗ «Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана», м.Київ, Україна*

ДОВІРА ЯК КЛЮЧОВА УМОВА РОЗВИТКУ ГЛОБАЛЬНОЇ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Довіра є ключовим чинником, що визначає конкурентоспроможність цифрової економіки країни, без довіри неможливий розвиток цифрового суспільства.

За показником відкритості до інновацій і рівнем діджиталізації (від **Digital**(англ.) – цифровий) можна розділити країни на 4 групи:

1) лідери: Сінгапур, Великобританія, Нова Зеландія, ОАЕ, Естонія, Гонконг, Японія та Ізраїль демонструють високі темпи цифрового розвитку, зберігають його і продовжують лідирувати в поширенні інновацій;

2) країни, що уповільнюють темпи зростання: Південна Корея, Австралія, а також країни Західної Європи і Скандинавії протягом довгого часу демонстрували стійке зростання, але зараз помітно знизили темпи розвитку. Без впровадження інновацій, ці держави ризикують відстати від лідерів цифрової економіки;

3) перспективні: Китай, Кенія, Росія, Індія, Малайзія, Філіппіни, Індонезія, Бразилія, Колумбія, Чилі, Мексика. Незважаючи на відносно низький загальний рівень діджиталізації (від **Digital**(англ.) – цифровий), ці держави знаходяться на піку цифрового розвитку і демонструють стійкі темпи зростання, що привертає інвесторів. Потенціал цих країн може дозволити їм зайняти лідируючі позиції.

4) проблемні: ПАР, Перу, Єгипет, Греція, Пакистан мають низький рівень цифрового розвитку і повільні темпами зростання.

Рівень цифрової довіри не просто зрозуміти і виміряти. Однак саме він залишається ключовою умовою розвитку глобальної цифрової економіки. Вперше в 2017 р. дослідники школи права і дипломатії ім. Флетчера виміряли рівень довіри до інновацій: 42 з 60 країн проаналізували за чотирма критеріями – споживацька поведінка та ставлення до нових технологій, досвід їх використання та інноваційний клімат [1]. В результаті було з'ясовано наступне. Рівень цифрової довіри в Китаї, Швейцарії та скандинавських країнах досить високий. У випадках технічних збоїв, наприклад, при повільному робочому інтернеті, користувачі демонструють спокій. Країни Західної та Північної Європи лідирують за показниками цифрової довіри та рівня інновацій. Це обумовлено значними за обсягами інвестиціями в забезпечення конфіденційності, безпеки та підзвітності, а також у скорочення технічних збоїв. В цілому, в країнах з більш високим рівнем цифрової довіри споживачі більш толерантні до технічних збоїв, які виникають при користуванні інтернет-сервісами або проведенні онлайн-транзакцій.

Впровадження нових технологій, якість інтернет-інфраструктури, інституціональний розвиток та інноваційний клімат – ці показники визначають, наскільки цифрова економіка країни конкурентоспроможна. Проте, довіра споживачів до інноваційних технологій пов'язана з конкурентоспроможністю в глобальному онлайн-просторі

Соціальні мережеві спільноти вже існують і у вітчизняній економіці, і в політиці. При цьому рівень довіри в українському бізнесі істотно вище, ніж довіра між людьми. Говорячи про довіру, варто звернути увагу на парадокс, властивий нашому суспільству: в Україні довіра до особистості знаходиться в зворотній кореляції з довірою до інституцій. Тобто, чим більше людина довіряє знайомим, тим менше довіряє банкам та фінансовому сектору загалом.

Високий рівень міжособистісної довіри при низькій довірі до влади є ключовою проблемою українського суспільства. Довіра репутації набагато сильніше довіри інституції. Природньо, що якщо люди дуже довіряють один одному, то вони не мають потреби в інституціях.

Довіра дуже важлива в цифровій економіці, це фундаментальний принцип, на якому засновані всі відносини в цифровому суспільстві. Всі бізнеси, в тому числі і банківський, ростуть на створенні довіри чи віри до свого продукту.

Зазначимо високий рівень довіри до технологій в Україні. Дві третини нашого населення – технооптимісти. При цьому техніка стає механізмом, який заміщає довіру до особистості і інститутам. У той же час великому бізнесу за рахунок технологічної надбудови вдається підвищити довіру громадян.

Диджиталізація поступово стирає межу між власне банківською діяльністю та небанківськими видами діяльності, швидкість створення нових платіжних інструментів випереджає можливості пристосування до неї банківського середовища [2].

Для конкуренції в цифровій економіці персоналу банків необхідно володіти величезною кількістю компетенцій, бути гнучким і дуже ефективним, вміти управляти портфелями проектів та аналізувати великі дані для прийняття об'єктивних рішень в режимі онлайн.

Для того, щоб адаптуватися до нових умов цифрової реальності, банку потрібно заручитися довірою до своїх цифрових систем з боку клієнтів, контрагентів і всіх зацікавлених осіб. Сьогодні, як ніколи, успіх банку залежить від можливостей слідувати цим тенденціям.

Ризик, пов'язаний з використанням цифрових технологій, і необхідність посилення довіри клієнтів повинні враховуватися топ-менеджментом банку. Необхідно розробити чіткий план дій і забезпечити регулярний моніторинг управління цими ризиками. Для цього топ-менеджмент банку має:

- 1) мати якісну аналітику щодо цифрових технологій, щоб вірно оцінити рівень ризику для банку;

- 2) встановлювати ключові показники ефективності, що дозволяють розуміти і вимірювати ступінь довіри до цифрових технологій;

- 3) розробити стратегію бізнесу, актуальну для ери цифрових технологій.

Аналітика, мобільні технології, соціальні мережі і хмарні технології в сукупності представляють собою рушійну силу, яка під тиском споживачів буде

впливати на кожен банк, посилюючи потребу в зміцненні довіри до цифрових технологій.

Відповідно, банкам необхідно розробляти бізнес-стратегії, що врахують реалії цифрової економіки. Інвестиції в інноваційні технології можуть бути пов'язані з підвищеним ризиком, проте небажання вживати заходів у відповідь на мінливі умови банківської діяльності може спричинити втрату довіри клієнтів і врешті-решт банк може втратити ринок.

Високий рівень адаптивності і креативності суспільства рано чи пізно призведе до бурхливого розвитку цифрової економіки в Україні і зростання інновацій.

Література:

1. Mastercard и Школа права и дипломатии им. Флетчера представили рейтинг Digital Evolution Index 2017[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://newsroom.mastercard.com/ru/press-releases/mastercard>

2. Чишти С., Барберис Я.Финтех: Путеводитель по новейшим финансовым технологиям /С.Чишти, Я.Барберис//Альпина Паблицер. Business & Economics. – Москва.–2017.–343 с.