4. Robin Wigglesworth. IMF and World Bank explore crypto merits with blockchain project. Financial Times, April 12, 2019. URL: https://www.ft.com/content/1cfb6d46-5d5a-11e9-939a-341f5ada9d40
5. Стратегія Національного банку України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/NBU_Strategy.pdf?v=4
6. Національний банк планує емісію цифрової валюти: коли і як це запрацює. URL: https://ua.news/ua/natsbank-planuye-emisiyu-tsyfrovoyi-valyuty-koly-i-yak-tse-zapratsyuye/

Іванова Т. Г.
к.е.н, доцент
ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана», м. Київ

GO DIGITAL OR DIE: ДІДЖІТАЛІЗАЦІЯ БАНКІВ ЯК НЕМИНУЧІСТЬ

Ми живемо в століття цифрової революції, – вже практично кожна людина не може уявити своє життя без digital-технологій (інтернету, гаджетів та сервісів), і чим швидше вони розвиваються, тим швидше змінюється навколишня нас реальність. Економіка світу переходить від конкуренції на основі порівняльних переваг (дешева робоча сила та запаси природних ресурсів) до конкуренції на основі переваг, які базуються на унікальних продуктах та процесах (інтелектуальний капітал).

Широке розповсюдження термін «Digital Economy» отримав в 2016 р після проведеної під егідою ОЕСР у Канкуні (Мексика) конференції 40 розвинених країн, яка прийняла Декларацію «Цифрова економіка: інновації, зростання і соціальний добробут» [3]. Термін «цифрова економіка» (digital economy) вперше було вжито порівняно недавно, в 1995 р, відомим американським вченим з Массачусетського технологічного інституту (MIT) Н. Негропонте [4, с.12] в зв'язку з інтенсивним розвитком інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та початком процесу інформатизації другого покоління. Фактично всі сфери людської життєдіяльності (економічна, соціальна, політична, культурна та інші) в тій чи іншій мірі змінилися завдяки відкриттю і розвитку ІКТ.

У найширшому сенсі під процесом "діджіталізації або цифровізації" розуміють соціально-економічну трансформацію, яка ініційована масовим впровадженням та засвоєнням цифрових технологій, тобто це технологія створення, обробки, обміну та передачі інформації [5]. Цілями діджіталізації є:

• задоволення потреб клієнта, які змінюються разом з розвитком технологій, тобто створення комфортної та оперативної взаємодії клієнта з банком.

• удосконалення продукту (або послуги): його якості, привабливості, зручності використання та продажу тощо;

• автоматизації банківського виробництва продукту та інших внутрішніх процесів в банку;

• спрощення внутрішніх і зовнішніх комунікацій.

Переваги переходу на digital: високий рівень конкурентоспроможності банку; економія коштів при обслуговуванні клієнтів; спрощення роботи з даними; побудова позитивного іміджу банку; підвищення лояльності клієнтів до бренду.

Діджіталізація банківського бізнесу проходить в 3 етапи, а саме:

1. Аналіз діяльності банківської установи, постановка мети та розробка стратегії. Для початку потрібно провести аналіз всіх бізнес-процесів та стратегічних активів банку, тобто визначити ефективність роботи всіх управлінь, відділів, філій, відділень, внутрішніх і зовнішніх комунікацій та визначити шляхи її підвищення за допомогою діджитал-технологій. На цьому етапі потрібно визначити мету, яку повинна досягти банківська установа за допомогою діджіталізації, та сформувати стратегію її досягнення. При складанні стратегії необхідно врахувати, то що нові технології не повинні повністю змінити діяльність банку, головна їх мета – спрощення бізнес-процесів.

2. Впровадження діджитал-технологій полягає в виборі необхідних digital-інструментів та технологій банком. Даний етап характеризується тестуванням, виправленням технічних помилок, навчанням персоналу / клієнтів роботою з сервісами тощо.

3. Аналіз отриманих результатів. Після реалізації кожного діджитал-рішення необхідно проаналізувати його ефективність та впевнитися в тому, що воно приносить прибуток або будь-яку

іншу користь банку. Якщо цього не відбувається, – варто переглянути підхід до впровадження конкретної діджитал-технології або зовсім від неї відмовитися.

Цифрова трансформація та загальна діджіталізація з кожним днем диктують гравцям ринку нові правила. Основний фокус банківської діяльності спрямовано на діджитал-банкінг, який пов'язано з використанням нових підхів до роботи з клієнтом. Україна займає одну з лідируючих позицій по темпам розвитку безготівкових платежів, і основними трендами на цьому ринку є використання цифрових гаманців MasterPass, Google Pay, ApplePay, VisaCheckOut, безконтактних платежів за допомогою смартфонів, розвиток платежів за допомогою QR-code та чат-ботів. Зазначимо, що популярними у клієнтів українських банків є сучасні платформи дистанційного обслуговування та сервіси p2p-переказів.

Безперечно, набирають оберти системи мовної аналітики (speech analytics). Аналіз діалогу між клієнтом банку та співробітником кол-центру дозволяє не тільки поліпшити якість роботи оператора та підвищити рівень обслуговування, але і зрозуміти з розмови з клієнтом тематику його звернення, які продукти цікавлять, або що не влаштовує в пропозиції банку. Подібні системи використовуватися для аналізу текстової інформації від клієнтів. Лідером діджіталізації в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб, за ним прямують «Альфа-Банк» та «Укрсиббанк». Так, більше 70% клієнтів, що звертаються в контактний центр Приватбанка обслуговуються за допомогою автоматизованої системи IVR. 13% трансакцій в IVR – це готові персоналізовані рішення для клієнтів «ПриватБанку», запропоновані виходячи з історії попереднього спілкування з банком та трансакційної активності. Задоволеність користувачів телефонними сервісами самообслуговування (EUSI) в середньому становить 85,4%. Цей показник не поступається оцінці взаємодії клієнта з оператором та повністю відповідає стандарту банківської галузі (більше 85%) [1].

Важливим кроком на шляху підвищення безпеки та надійності банківської діяльності є перехід до біометричної авторизації клієнтів. Згідно з дослідженням компанії Goode Intelligence, до

2020 року понад мільярд людей будуть використовувати біометричну авторизацію для здійснення банківських операцій [2]. В Україні з 2014 року «ПриватБанк» впровадив технологію розпізнавання відбитків пальців в Privat24 для iPhone, потім – в ряді смартфонів Samsung, а з 01.03.2017 року користувачі Android-гаджетів, обладнаних дактилоскопічний сканером, можуть заходити в додаток та підтверджувати оплату відбитком пальця. Одночасно опцію входу в додаток Alfa-Mobile Ukraine по відбитку пальця впровадив Альфа-банк для телефонів з операційними системами Android 6.0 або iOS 7 і вище [1].

Таким чином, з огляду на результати наведеного вище аналізу, констатуємо, що діджіталізація – це глибока трансформація банківського бізнесу, яка передбачає використання цифрових технологій для оптимізації бізнес-процесів, підвищення продуктивності банку та поліпшення взаємодії з клієнтами. Діджіталізація впливає на економіку країн та функціонування їх банківських систем з двох сторін. З одного боку – це можливість, тобто з'являється шанс надати новий імпульс економічному життю та підвищити національну конкурентоспроможність. З іншого – це виклик усталеним моделям ведення банківського бізнесу, соціальних відносин та сфер впливу.

Список використаних джерел

1. Диджитализация всей страны. URL: https://banksrating.com.ua/analytics/didzhitalizatsiya-vsej-strany/
2. Есть ли общее будущее у биометрии и блокчейна? URL: https://bits.media/news/est-li-obshchee-budushchee-u-biometrii-i-blokcheyna-/
3. Conference materials «Digital Economy». URL: https://www.oecd.org/publications/.
4. Negroponte, N. Being Digital / N. Negroponte. — NY: Knopf, 1995. – 256 p.
5. The Transformative Economic Impact of Digital Technology, UNCTAD. URL: http://unctad.org/meetings/en/Presentation/ecn162015p09_Katz_en.pdf