

розвитку потенціалу ІКТ в нашій країні.

Таким чином, діджиталізація заклала основу для всебічного розвитку сучасного суспільства. Це зумовлює поширення наведених процесів в контексті соціально-економічного розвитку країн світу, формує передумови зміцнення конкурентоспроможності країн світу на міжнародних ринках.

### **Список використаних джерел**

1. Чухно А. А. Модернізація економіки та економічна теорія. Економіка України. 2012. № 10. С. 24 - 33.
2. Коломієць Г. М., Глушач Ю. С. Цифрова економіка: контроверсійність змісту і впливу на господарський розвиток. БізнесІнформ. 2017. № 7. С. 137 – 143
3. Диба М. І. Формування діджитал-парадигми соціально-економічного розвитку / М. І. Диба, Ю. О. Гернего // Фінанси України. - 2018. - № 8. - С. 32-44.
4. Диба М. І. Діджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні / М. І. Диба, Ю. О. Гернего // Фінанси України. - 2018. - № 7. - С. 50-63.

**Домінова І.В.**

*к.е.н.*

*ДВНЗ «Київський національний економічний університет  
імені Вадима Гетьмана», м. Київ*

### **ТРАНСФОРМАЦІЯ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ**

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх впровадження в усі сфери економічних відносин зумовили значні трансформації у веденні банківського бізнесу. Насамперед, основних трансформацій зазнав процес обслуговування клієнтів, оскільки традиційні підходи до надання банківських послуг вже не задовольняють потреби і очікування клієнтів, та не відповідають вимогам сучасності. Це обумовило розвиток та впровадження електронного банкінгу, що дозволяє здійснювати банківське обслуговування клієнтів цілодобово та з будь-якої точки земної кулі.

Трансформація підходів до банківського обслуговування клі-

єнтів розпочалась в минулому столітті, коли з'явилися перші форми електронного банківського обслуговування (технологія «home-banking» та телебанкінг). Однак банки не зупинилися на цьому і сьогодні, для підтримки власної конкурентоздатності та прибутковості, банки пропонують власним клієнтам обслуговування в режимі онлайн та цілодобово за допомогою інноваційних систем - Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Ці системи банківського обслуговування дозволяють клієнтам дистанційно та в будь-який зручний для клієнта час здійснювати майже всі види банківських операцій та послуг.

Відповідно до досліджень компанії GfK Ukraine на початок 2019 року 15% клієнтів користувались Інтернет-банкінгом і 11% клієнтів надавали перевагу мобільному банкінгу. Також зазначається, що за останній рік аудиторія користувачів цими системами зросла на 30% і прогнозується ще більше зростання протягом наступних років [1].

Така тенденція спостерігається не тільки в Україні, але й США та Західній Європі. Впровадження інноваційних систем банківського обслуговування надає багато переваг не тільки клієнтам банків, але й самим банкам і, насамперед, це проявляється у зменшенні витрат на утримання відділень та персоналу, а також у зростанні кількості клієнтів. Скорочення кількості банківських відділень вже стало цілком реальною тенденцією не тільки серед великих, а й регіональних банків країн Західної Європи та світу. Із поширенням інформаційних технологій змінюється порядок взаємодії із кінцевим користувачем банківських послуг. Сьогодні не потрібно звертатись у відділення банку для здійснення базових операцій. Натомість все більше банків пропонує клієнтам низку додаткових послуг, використання яких посилює лояльність клієнтів і забезпечує конкурентні переваги банківським установам [2, с.141]

Найбільш інноваційними банками в Україні є «ПриватБанк», «Райффайзен банк Аваль», «Альфа-Банк», «ПУМБ», «Ощадбанк» та інші. «Приватбанк» протягом останніх років незмінно перемагає в номінаціях «Мобільний банкінг» та «Інтернет-банкінг» [3]. Також в Україні на підставі банківської ліцензії АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» функціонує з 2018 року банк «без відділень» - Monobank.

Monobank обслуговує власних клієнтів лише за допомогою мобільного додатку. Станом на 01.10.2019 року цей додаток використовують 1,42 млн клієнтів [4]. Така велика кількість клієнтів банку пояснюється лояльними умовами кредитування та привабливим для клієнтів є cashback від покупок до 20%.

Цифровізація банківського бізнесу зумовила трансформацію не лише процесу банківського обслуговування. Науковці й експерти вважають, що процес трансформації банківського сектору відповідно до умов розвитку цифрової економіки буде здійснюватися поступово й умовно його можна поділити на п'ять основних етапів (рис. 1.).

Цифровізація банківського бізнесу поряд з рядом переваг зумовила й виникнення ряду проблем для банків: 1) зростання ймовірності настання банківських ризиків, насамперед операційно-технологічних ризиків та ризиків шахрайства; 2) зростання обсягу витрат на підтримку і удосконалення електронних систем банківського обслуговування; 3) ускладнився процес управління активами та пасивами банку, оскільки обслуговування здійснюється цілодобово.

**I-й етап. Поява Digital-каналів (форм електронного банкінгу):** мережі банкоматів та термінали самообслуговування, Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, чат-ботів. Починаються цифрові зміни у процесі ведення банківського бізнесу. У центрі екосистеми знаходяться користувачі, який хоче взаємодіяти з банком по будь-яким доступним каналам у зручний для нього час.

**II-й етап. Поява Digital-продуктів:** Big Data, безконтактні платежі, віртуальні картки, штучний інтелект, машинне навчання. За допомогою передового сучасного софту створюються продукти E2E (end to end), покликані цілодобово задовольнити фінансові потреби клієнтів.

**III-й етап. Створення повного циклу цифрового обслуговування.** Банки не тільки додають digital-сервіси до своїх традиційних продуктів, а й повністю змінюють бизнес-модель, розширюють межі свого бізнесу. Використання Digital-інструментів дозволяє їм стати дійсно глобальними.

**IV-й етап. Створення Digital Brain. «Цифровий мозок»** банківською в інформаційному режимі аналізує дані в усіх бизнес-сегментах, відділах, продуктових лінійках і послугах, про дає банківській установам високі потенційні свої можливості.

**V-й етап. Створення «цифрової ДНК»** – нової системи координат для прийняття стратегічних рішень протягом усього життєвого циклу банку.

Рис. 1. Етапи трансформації банківської установи  
в умовах розвитку цифрової економіки

Джерело: побудовано автором на основі [5]

Отже, доходимо до висновку, що ера цифрової економіки суттєво трансформує, впливає та видозмінює банківський сектор відповідно до динаміки розвитку інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. На сьогодні під впливом цифрової економіки значних змін зазнав процес управління банківськими установами, процес комунікації клієнтів і партнерів із банківськими установами, однак найбільш вагомим змін зазнав процес банківського обслуговування, який трансформується із традиційного банкінгу в електронний банкінг. І тепер кожного року все більше і більше людей у Європі, США та Україні використовують електронний банкінг, тому що це економічно вигідно та зручно як для банківських установ, так і для їхніх клієнтів.

#### **Список використаних джерел**

1. Офіційний сайт GfK Ukraine. URL: <https://www.gfk.com/uk-ua/pres-centr/>
2. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції [Текст] / С.А. Кириленко // Світ фінансів. - 2016. - Вип. 4. - С. 140-147.
3. Переможці в номінації «Мобільний банкінг»: інформаційного агентства «Фінансовий колуб». URL: <https://banksrating.com.ua/top-50-2019/pobediteli-v-nominatsii-mobilnyj-banking/>
4. Офіційний сайт Universal Bank monobank. URL: <https://www.monobank.ua/>
5. Артемов С. Как проходит трансформация банков / Артемов С. // Банк. – 2017. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/3421292>

**Дубас Ю.**

*ДУ "Інститут економіки і прогнозування НАН України",  
м. Київ*

### **ТРАНСФОРМАЦІЯ ІНСТИТУЦІЙ У ДЕЦЕНТРАЛІЗОВАНИХ СИСТЕМАХ**

Протягом всієї світової історії сформовані і втілювані людиною інституції були єдиним інструментом організації суспільства. Саме людина в кінці кінців виявляється єдиним джерелом управлінських рішень і основним виконавцем для всіх неформа-