

РОЗВИТОК ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ В РИТЕЙЛ БАНКІНГУ

В умовах перманентно зростаючих вимог суспільства до модернізації та діджиталізації банківського обслуговування перед банками постають нові виклики. У зв'язку з необхідністю ведення клієнтоорієнтованого бізнесу з метою створення конкурентних переваг, банки приділяють значну увагу створенню нових продуктів, розвитку технологій дистанційного обслуговування.

Базисом формування конкурентних переваг банку та посилення його конкурентної позиції є інформаційне забезпечення, а саме наявність повної, достовірної, інформації про стан ринку, тенденції його розвитку, діяльність конкурентів, потреби клієнтів. Володіючи достатнім масивом інформації, банк має можливість правильно вибудувати свою стратегію розвитку. В сучасному динамічному середовищі потреби споживачів постійно змінюються під впливом нових технологій, у тому числі й у сфері банківського бізнесу. Клієнти банку мають потребу в комплексному обслуговуванні та дистанційному управлінні своїми рахунками. Незважаючи на волатильність ринку, відбувається безперервний процес удосконалення та модернізації банківських продуктів.

В умовах цифровізації та клієнтоорієнтованого середовища забезпечення конкурентоспроможності банків та їхніх продуктів значною мірою залежить від впровадження інновацій, завдяки чому можна досягти кращого задоволення потреб споживачів. Значний вплив справляє розвиток технологій дистанційного обслуговування клієнтів за допомогою Інтернет-банкінгу, мобільних додатків, розширення мережі банкоматів cash-in тощо [1]. Зазвичай банки мають налагоджену роботу зі своїми клієнтами-юридичними особами на основі використання систем «клієнт-банк». Однак, на даний час не всі банки в Україні можуть запропонувати фізичним особам послуги Інтернет-банкінгу. Ви-

користання саме цього каналу має значну кількість переваг для банку та клієнтів, оскільки завдяки Інтернет-банкінгу можна задовольнити різносторонні потреби споживачів, забезпечити комплексне обслуговування, а також збільшити обсяги перехресних продажів, що сприяє зростанню доходів банку. Головною перевагою Інтернет-банкінгу для клієнта є доступ до банківських послуг у будь-який момент, що дозволяє мінімізувати витрати часу на відвідування відділення банку. Доступність та швидкість банківських послуг виступають конкурентними перевагами у сучасних умовах.

Переважно через дистанційні канали банки надають клієнтам інформаційні послуги та забезпечують можливість управління рахунками. Інноваційним продуктом для фізичних осіб може бути кредит-онлайн, який передбачає отримання коштів дистанційно. Такий кредит доцільно надавати тим фізичним особам, які вже обслуговуються у банку, мають рахунок для отримання заробітної плати, стосовно яких банк регулярно оновлює дані шляхом актуалізації анкети клієнта. У такому разі, коли банк має необхідну інформацію для аналізу фінансового стану позичальника, з'являється можливість проводити оцінку кредитоспроможності без надання додаткових документів, що дозволяє здійснювати кредитування позичальників з використанням дистанційних каналів. Клієнт може подати заявку на отримання коштів за допомогою Інтернет-банкінгу і дізнатися про рішення банку щодо кредитування на власній сторінці. У такий спосіб доцільно встановлювати чи змінювати кредитний ліміт на карткових рахунках.

Банки мають значні переваги від впровадження і розвитку Інтернет-банкінгу, оскільки саме це дозволяє зменшити кількість звернень клієнтів до банку і, відповідно, скоротити витрати на персонал. Використання чат-ботів дозволяє вирішувати окремі проблеми клієнтів і зменшити навантаження на контакт-центр банку.

Банки, що розвивають дистанційне обслуговування клієнтів, здебільшого стикаються з певними перешкодами, зокрема зростанням технологічного ризику, а також недостатнім рівнем доступу населення до мережі Інтернет. Перед банками постає за-

вдання забезпечити належний рівень захисту персональних даних клієнтів, а також убезпечити їх від шахрайських дій, кібератак у мережі Інтернет. Все це передбачає значні витрати банку. Можливість доступу до Інтернету неоднакова у різних населених пунктах України. Все ще залишається певна частка населення, переважно у сільській місцевості, яка не має можливості користуватися банківськими продуктами через дистанційні канали взагалі або мають лише мобільний Інтернет. Тому розробка та імплементація мобільних додатків для користувачів Інтернет-банкінгу значно спрощує доступ до банківських послуг.

Резюмуючи, зазначимо, що розвиток банками дистанційного обслуговування, поєднання різних каналів доставки, таких як Інтернет-банкінг, мобільний банкінг, використання штучного інтелекту дозволяє розширити клієнтську базу, забезпечити швидкий доступ до банківських послуг і, відповідно, підтримувати лояльність клієнтів до банку.

Список використаних джерел

1. Стрільчук Ю. І. Інноваційні підходи до банківського кредитування населення [Електронний ресурс] / Ю. І. Стрільчук // Економіка та суспільство. – 2017. – Випуск 8. – С. 684–689. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal-8>

Червінська Л.П.

д. е. н., професор

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

ОСОБЛИВОСТІ ЗАЙНЯТОСТІ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВІ ПЛАТФОРМИ

На сьогодні в Європі успішно реалізується стратегія Єдиного цифрового ринку Digital Single Market Strategy (DSM). Це, як свідчать дослідники, може принести 415 мільярдів євро щорічно і забезпечити створення сотень тисяч робочих місць [3]. При опитуванні близько 27,9 тис. громадян ЄС у 2017 році виявлено, що 75% європейців вважають, роботу через цифрові платформи