

## **ПРІОРИТЕТИ ТА ВИКЛИКИ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ У БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ**

Із розвитком інформаційних технологій та засобів телекомунікації в світі почала формуватися «цифрова економіка». У наш час найбільш масштабно застосування цифрових технологій відбувається на сегментах фінансового ринку, що внесло суттєві зміни в процеси обігу та торгівлі фінансовими інструментами. Стає очевидним, що в найближчі роки з фінансового ринку можуть зовсім зникнути платіжні картки, більшість банків будуть надавати послуги в інтернеті, а всі грошові операції користувачі виконуватимуть з допомогою «гаджетів». І це не дивно, адже останнім часом «електронні гроші» та «діджиталізація» активно опановують всі сегменти фінансового ринку та банківські установи, які його обслуговують.

Сьогодні фінансово-технологічні компанії почали активно впливати на національні банківські системи через криптовалюту, біткоїн, технологію блокчейн, тощо. Прогресивні банки світу швидко відреагували на діджиталізацію фінансового ринку і розпочали співпрацювати з фінансово-технологічними компаніями з метою розробки нових пропозицій для користувачів та задля посилення своїх конкурентних переваг. Так у Великобританії з'явилося нове покоління банків («банки-челенджери»), які спеціалізуються виключно на наданні цифрових послуг, яких сьогодні налічується більше двох десятків.

Поштовхом до «діджиталізації» фінансового та банківського сектору стала економічна криза 2008 року, яка спровокувала подальші зміни у світовій фінансовій системі. У той час банки зосередилися на управлінні капіталом, зниженні витрат і операційних ризиків, тоді як рівень довіри клієнтів до банків почав падати не тільки через кризу, але й внаслідок високої вартості послуг, непрозорості і низької швидкості операцій, відсутності зручних мобільних додатків. Це створило сприятливі умови для впровадження нових цифрових рішень в секторі фінансових послуг. Так з'явився термін «Фінансові технології» (ФінТех) – інноваційні рішення для надання традиційних фінансових послуг. У вузькому сенсі ФінТех – це стартапи, які надають фінансові послуги, у широкому – це всі фінансові інновації, що впроваджуються на ринку відповідними інститутами. Так, наприклад, Amazon і Aliexpress змінили наше уявлення про електронну торгівлю, Airbnb створили більш ефективний і безпечний ринок оренди житла, а Uber – трансформував галузь таксі. У фінансовому секторі з'явилися та поширилися нові бізнес-моделі (краудфандингові платформи, платформи р2р-кредитування), що радикально змінило ринок фінансових послуг багатьох розвинених країн [1].

Проте, незважаючи на суттєві переваги, що забезпечуються технологічним прогресом і фінансово-технологічними інноваціями, «діджиталізація» несе у собі свої ризики та загрози. Тому, необхідне комплексне вивчення впливу «цифрової економіки» на функціонування фінансового ринку, банківської системи, виявлення потенційних загроз та їх врахування для забезпечення стабільного функціонування банківської системи.

Сучасне людство живе в інформаційному просторі. Інтернет технології та мобільні пристрої зробили його мобільним. У той же час банки з традиційною інфраструктурою обслуговування клієнтів «обличчя-до-обличчя» не відповідають вимогам сьогодення. Тому для утримання клієнтів, які готові до сучасних технологій надання послуг, для

таких банків стає складним питанням, адже вони хочуть мати дистанційний доступ до свого рахунку та виконувати всі можливі транзакції зі свого гаджету в будь-якому місці цілодобово. Таким чином, головним завданням сучасних банків стає обслуговування «гаджет до гаджету». Виникає необхідність у мобільному банкінгу.

Однак, банки традиційно диктують правила та змушують клієнта їм слідувати, тоді як фінтех-компанії мають готовність і здатність розпізнавати потреби споживача фінансових послуг і намагаються відповідати їм. Тому діючі фінансові інститути приречені на програш новим гравцям фінансового ринку фінансово-технологічним компаніям, у яких фінансові послуги в інформаційному просторі є їх ключовим інструментом.

У таких умовах поділ на традиційні канали (банківські відділення, колл-центри, банкомати та термінали, агентські стійки в торгових центрах) та Інтернет відмирає, оскільки важливо обслуговувати клієнта там, де він проводитиме найбільше часу. Зниження маржі банківського бізнесу змушує банки скорочувати витрати, закривати відділення. Єдиними інструментами підтримки якості обслуговування залишаються дистанційні канали. Найдешевший – це онлайн-доступ до банківських сервісів і мобільний банк. Таким чином, банк стає не тільки фінансовим інститутом, а й платформою взаємодії.

Банкам нічого не залишається, як змінюватися під впливом клієнтів, а фінансово грамотні клієнти змусять банки змінюватися. Сьогодні виграє та індустрія, яка перша навчиться краще за інших здійснювати обслуговування клієнтів. Фінтех, змінюючи очікування та звички споживачів фінансових послуг, зумовлює зростання їх демократизації та поширення фінансової охопленості. Зростає конкуренція за забезпеченого клієнта і надійного позичальника – а це найвимогливіші клієнти, які цінують свій час, готові платити за швидкість і зручність. Щоб залучити й утримати таких клієнтів, потрібно мати можливість запропонувати сервіс якісний і технологічний. І це стосується передусім дистанційних каналів обслуговування.

Серед фінансових технологій швидко розповсюджується напрям RegTech. Regulatory Technology, або RegTech, – це регулятивні технології, які допомагають компаніям, організаціям і корпораціям відповідати новим вимогам законодавства і регулювати їх виконання. Регтех дає компаніям необхідні інструменти для вирішення нормативних проблем і відповідності вимогам законодавства, зводить воедино торгові, фіскальні та фінансові акти регулюючих органів.

Регтех-технології допомагають швидко і просто інтегрувати й адаптувати готові рішення для повної відповідності всім стандартам фінансових регуляторів і використовуються для протидії відмивання грошей. Банки розглядають регтех як надбудову над своєю системою ідентифікації клієнтів, міжбанківськими транзакціями і захистом від кібершахрайств. У фінансовому секторі затребуваність регтех-технологій зумовлюється витратами учасників фінансового ринку на управління ризиками.

Проте потенціал RegTech набагато вище. Одна з найважливіших особливостей цих технологій – швидкість. Фінансові організації все більше будуть зацікавлені в RegTech, оскільки саме це дасть їм змогу грати на випередження: автоматично формувати і відправляти звітність, виявляти і усувати ризики, ефективно дотримуватися постійно мінливих нормативних вимог [2].

Фінтех-індустрія зумовлює зміни не тільки фінансового сектору, а й усіх секторів із ним пов'язаних (тобто фактично всіх), змінюючи бізнес-моделі ведення бізнесу. Так, інновації у сфері кредитування та платежів, які виражаються в появі альтернативних моделей кредитування, використанні нетрадиційних джерел даних і потужної аналітики даних у сфері оцінки ризиків, прискоренні кредитних процесів із концентрацією на клієнті й скорочення операційних витрат, відкривають новий погляд на запуск бізнесу,

платіжне обслуговування (наприклад, для сектору рітейлу) та вихід на міжнародний рівень.

У банках, які перейшли на цифрову платформу, спостерігається значне зменшення операційних витрат і оптимізація робочих процесів. Комплексна інтеграція сервісів та інструментів забезпечує комфортніше обслуговування клієнтів. А також створює нові можливості для подальшої трансформації бізнесу з використанням таких цифрових технологій, як блокчейн і штучний інтелект.

Перехід на цифрові технології впливає і на персонал. Зростає попит на фахівців з опрацювання даних із наявним банківським досвідом – а такий набір навичок на сучасному ринку знайти нелегко. Тож для цієї галузі настав час залучати нові таланти й розробляти сучасну модель.

Банківська сфера орієнтована на дані найбільше. Згідно з нормативними і страховими вимогами, банки повинні зберігати дані про транзакції протягом років. Тому завдання полягає в тому, аби зрозуміти, як правильно використовувати цей велетенський обсяг інформації.

Великі дані дають повне уявлення про кожного клієнта, що допоможе забезпечити банкам високий рівень обслуговування і збільшити власну цінність. Крім того, вони дають змогу використовувати такі передові технології, як штучний інтелект, блокчейн та інтернет речей, для отримання конкурентної переваги.

Реструктурування бізнес-моделі і перехід на хмарну платформу мають вирішальне значення для успішної «діджиталізації» будь-якого банку. Використання інноваційних можливостей у хмарній платформі може не тільки прискорити цифрові перетворення, але й поліпшити існуючі бізнес-процеси, а саме: зменшуються часові та фінансові витрати на обслуговування фізичної IT-інфраструктури; клієнтам надається ефективна багатоканальна цифрова взаємодія в режимі реального часу; спрощуються та оптимізуються бізнес-процеси за допомогою стандартизації, оптимізації та впровадження хмарних рішень; відкривається можливість впроваджувати такі передові технології, як штучний інтелект і блокчейн.

Деякі банки для трансформації власних бізнес-процесів уже використовують технологію блокчейн, оскільки вона пропонує безпечну та зручну альтернативу традиційному банкінгу, а також мінімізує випадки шахрайства у фінансовому світі.

Блокчейн уже застосовують у таких банківських операціях, як платежі (транскордонні, однорангові, корпоративні та міжбанківські), переведення прямих інвестицій, відстежування похідних товарів, а також управління торговими та розрахунковими, іпотечними й кредитними звітами, програмами мікрофінансування і записами з обслуговування клієнтів. Наприклад, у транскордонних платежах технологію використовують для економії часу, необхідного для опрацювання операцій, – з трьох-шести днів до кількох хвилин. Це виводить якість обслуговування клієнтів на новий рівень. Також знижуються витрати на операції в реальному часі.

Таким чином, ФінТех відкриває: зміну «правил гри» у сфері фінансових послуг, розширення ринків і фінансової включеності, можливості швидко адаптуватися до регуляторних вимог, дезінтермедіація сфери фінансових послуг, поступове зниження витрат фінансових інститутів, зниження цін на фінансові послуги внаслідок того, що ФінТех-компанії та стартапи досягають успіху в тих сферах, які не повністю забезпечують фінансові інститути.

Отже, «діджиталізації» банківського сектору набирає обертів. І тільки від активності кожного банку залежить його конкурентна позиція на даному сегменті ринку. Світовий досвід показує: банки, які першими почали впроваджувати цифрову економіку, отримали серйозну фору щодо конкурентів.

**Список використаних джерел:**

1. Васильєва, Т.А. Трансформація обігових фінансових інструментів в умовах цифровізації фінансового сектору економіки [Текст] / Т.А. Васильєва, С.В. Леонов, П.М. Рубанов // Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. - 2017. - №3. - С. 15-21
2. Поченчук Г.М. FINTECH у структурі фінансової системи // Глобальні та національні проблеми економіки. Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського. - 2018. - Випуск 21. - С. 49-55.