

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЯК ЗАСІБ ПРОСУВАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ

Лисак Г.Г., к.е.н., доцент; Герасімов Ю.С., магістрант
(ДБТУ, м. Харків, Україна)

Prospective directions for the development of digital channels for providing financial services and factors determining the form of their provision are considered.

Розвиток цифрових технологій модернізує традиційні напрями надання фінансових послуг, у яких з'являються інноваційні продукти та послуги кінцевих споживачів. Найбільше цей тренд спостерігається в наступних областях: платежі та перекази; фінансування; управління капіталом; штучний інтелект; аналіз великих даних та машинне навчання; біометрія та віддалена ідентифікація; блокчейн; кібербезпека; інтернет-банкінг.

Перспективні напрями розвитку цифрових каналів обслуговування

1. Розвиток штучного інтелекту. Напрямок застосування штучного інтелекту є голосові помічники, які становлять ботів, які працюють на штучному інтелекті з допомогою систем розпізнавання голоси та обробки промови.

2. Розширення можливостей цифрових каналів банківського обслуговування для залучення нових клієнтів та підвищення їхньої лояльності. Одним із шляхів є розвиток системи бонусів та лояльності.

3. Захист від кіберзлочинів. Важливим напрямом підвищення безпеки системи мобільного банкінгу є системи біометричного захисту. Існує велика кількість таких систем, але найбільш підходящими для мобільного додатка банку є системи розпізнавання осіб, системи розпізнавання голосу, системи допуску відбитка пальців.

На форму інноваційних цифрових технологій у банківському секторі впливає низка факторів.

Найбільш важливими є технологічні чинники. Наразі, технологічні рішення банків широко визнані одними з найінноваційних серед традиційних секторів послуг. Штучний інтелект, розподілені реєстри та хмарні обчислення – це лише деякі з останніх тенденцій, якими займаються експерти у банках.

Слід відзначити, що нові технології лише частково задовольняють потреби клієнтів. Безсумнівно, технології будуть відігравати все більш значну роль у банківському секторі, дозволяючи банкам концентруватися на клієнтах та готувати персоналізовані пропозиції. Проте банки сприймаються клієнтами як інститути довіри. Це означає, що, спостерігаючи за змінами, вони також повинні розпізнавати нові види ризиків, яким піддається їхня діяльність, та протидіяти їм. Таким чином, кібербезпека стане завданням першочергового значення для банків.

Наступним визначальним чинником інноваційного характеру банківської діяльності є високий рівень конкуренції над ринком, який спонукає гравців сектору використовувати переваги новітніх технологій.

З одного боку, інновації зазвичай призводять до оптимізації процесів та у довгостроковій перспективі забезпечують економію.

З іншого боку, завдяки створенню привабливого та сучасного асортимен-

ту продукції вони забезпечують високий рівень утримання та дозволяють залучати нових клієнтів. Саме масштаб, з погляду розміру клієнтської бази, став вирішальним чинником, визначальним прибутковість банків за умов високого цінового тиску.

Однією з найважливіших умов розвитку інновацій у банківській діяльності є законодавство. Регулюючий чинник у сфері нових технологій у банківській сфері багатогранний. Насамперед це системне обмеження використання деяких технологій через недостатній рівень безпеки. Прикладом цього є обмеження на використання хмарних рішень, накладені на банки в деяких частинах світу. З іншого боку, помітними є й регуляторні заходи, що сприяють розвитку інновацій у банківському секторі. Наприклад, Великобританія створила екосистему, яка заохочує розвиток як фінансових стартапів, а й сучасних банків, які називаються необанками чи претендентами (наприклад, Starling Bank, Atom Bank і Monzo). Безперечно, що законодавство також є найслабшим місцем у розвитку інновацій на банківському ринку, оскільки тривалий законодавчий процес суперечить динамічним змінам у світі технологій. Тому той факт, що законодавство залишається за технологічними досягненнями, також є однією з основних проблем для банків.

Одним з найважливіших завдань, що стоять перед банками, є забезпечення відповідності нововведень, що впроваджуються, законодавству, яке часто відстає від описуваних технологічних змін.

Дослідження показало, що наразі понад 60% корпорацій у банківському секторі витрачають від 20 до 39% ІТ-бюджету на хмарні платформи та програмування на їх основі хмарних фінансових сервісів.

Такий високий відсоток обумовлений насамперед широким спектром застосування хмарних рішень у банках. З них до найбільш затребуваних відносяться: системи зберігання та обробки даних; системи управління взаємовідносин з клієнтами; цифрове банківське обслуговування; онлайн-платіжні системи та дистанційні транзакції; ІТ-розробки нових фінансових продуктів; безпека існуючої банківської системи; розробка та моделювання маркетингової діяльності банку.

Цей перелік можливостей застосування хмарних технологій сприймається банківським сектором як вигідний інструмент зростання експансії бізнесу, підвищення якості цифрових послуг і створення принципово нових управлінських систем.

Більшості банків України було необхідно впровадження даних можливостей для підтримки своєї конкурентоспроможності та забезпечення стабільної та безперебійної роботи своїх цифрових продуктів.

Таким чином, цифровізація відкриває нові можливості розвитку та трансформації банківської сфери, це сприяє конкурентоспроможності банків. Незважаючи на те, що використання цифрових технологій супроводжується певними кіберризиками, банки активно впроваджують нові технології та здатні стримувати загрози та атаки, що безпосередньо впливають на надійність фінансових систем.