

ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ НА РОЗВИТОК СУЧАСНИХ БАНКІВ

Сучасний світ розвивається і змінюється під впливом технологічних інновацій. Це стосується всіх сфер життя людини, в тому числі і банківської. Таким чином, більше 80% людей у всьому світі надають перевагу онлайн-банкінгу.

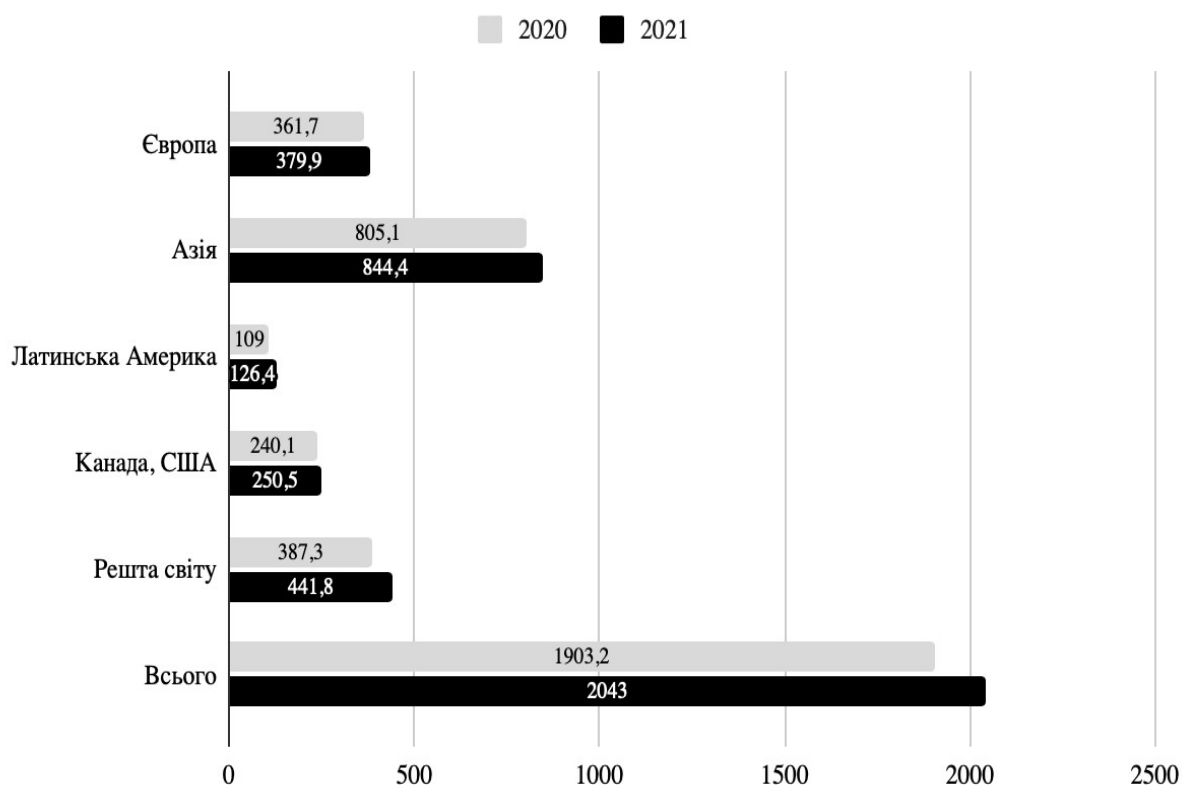


Рис. 1. Кількість користувачів онлайн-банкінгу в світі за 2020-2021 роки [5]

В Україні увага банків до технологічних інновацій з'явилася значно пізніше, ніж у країнах Європи чи США, однак ми вже зараз можемо спостерігати перехід банків до так званого “Hi-tech banking”, а саме: електронна комерція, онлайн-банкінг, електронні грошові перекази та інші. Вплив технологічних інновацій на банківську систему можна умовно класифікувати за видами банків та за відношенням до них (чи це є банківський додаток, сторонній сервіс або послуга).

Розглядаючи першу класифікацію, вплив сучасних інновацій може бути направлений як на інвестиційні банки (послуги B2B), так і на комерційні депозитні банки (послуги B2C). Почнемо із інвестиційного банкінгу. Інвестиційний банкінг - це специфічний підрозділ банківської справи, пов'язаний зі створенням капіталу для інших компаній, урядів та інших організацій. За останні роки у даній сфері з'явилися технологічні нововведення, пов'язані із: виявленням шахрайських стартапів, Big Data, моделювання ринку та аналітика. Почнемо із стартапів: згідно з даними "StartupBlink", на даний момент у світі існує близько 52500 стартапів. Без належних технологій для виявлення шахрайства, інвестиційні банки ніколи не дізнаються, вони вкладають гроші у амбіційний стартап, чи у, так званого, "єдинорога", який зникне разом із інвестованими грошима. Великим банкам вигідніше інвестувати кошти у розвиток програмного забезпечення на базі штучного інтелекту та машинного навчання, ніж втрачати гроші на шахраях. Деякі банки, наприклад, Raiffeisen Bank, вже використовують таке програмне забезпечення та значно знизили, або навіть виключили ризик надання позик шахраям. Перейдемо до Bid Data, або великих масивів даних. Дана технологія використовується інвестиційними банками для виявлення шахрайства, аналітики та прогнозування. У поєднанні із машинним навчанням, Big Data також допомагає створити персональні пропозиції під кожного клієнта та більше захистити транзакції. Також, за допомогою аналітики великих масивів даних, інвестиційні банки здатні прогнозувати стан, тенденції та зміни ринку у майбутньому. Допомогти у прогнозуванні може третя, але не менш важлива технологія, а саме - аналітичне програмне забезпечення. Воно допомагає сформувати стратегію розвитку як банку в цілому, так і окремо кожного клієнта [1].

Технології, які використовують комерційні депозитні банки, досить сильно пересікаються із технологіями у сфері інвестиційного банкінгу, проте несуть за собою інші цілі. Наприклад, протидія шахрайству відбувається за допомогою технології KYC (Know Your Customer). Після подачі запиту на надання кредиту, історію клієнта та надійність вивчає не працівник банку, а програмне забезпечення. Цим самим значно економиться час працівників та ризик надання ненадійного кредиту. За допомогою KYC, інформація, отримана з відкритих профілів у соціальних мережах, також може допомогти виявити шахрайство. За допомогою технологій Big Data, банки значно підвищують рівень задоволення клієнтів наданими послугами, оскільки транзакції відбуваються миттєво та не відбирають часу клієнтів, як це було раніше. Також дуже значимим технологічним проривом у банківській сфері став Інтернет речей. Інтеграція Інтернету речей частини цифрової трансформації робить процеси, пов'язані з обслуговуванням клієнтів максимально оптимізованими. Наприклад, система відстеження клієнтів збирає дані про переміщення клієнтів і персоналу, обробляє їх і показує області, які потребують покращення або перебудови для підвищення якості послуг. IoT

також допомагає налаштувати пропозиції та розпочати взаємовигідне партнерство з компаніями, які працюють в інших галузях. Наприклад, система IoT (Інтернету речей) може відслідковувати, що клієнт банку переглядає певну модель автомобіля та хоча б раз відвідував автосалон. Після того, як система KYC підтвердить, що у цього клієнта хороша історія, банк може надіслати клієнту індивідуальну пропозицію у вигляді реклами, що розповідає про «нову» програму кредитування автомобіля, що надає банк.

Кажучи про другу класифікацію, яскравими прикладами впливу новітніх технологій на банки є цифрові альтернативи банкінгу такі як Revolut (Лондон, Англія) та Monobank (Київ, Україна) - перший онлайн-банк (офіційно є не банком, а додатком, що працює за ліцензією “Універсал банку”) в Україні. За словами засновників Revolut, ключовим аспектом при створенні онлайн-банків є усвідомлення значної затримки у впровадженні цифрових технологій у банківську систему [3]. Основною відмінністю даних банків від інших є відсутність відділень, легкість проведення фінансових операцій (перекази на картку, отримання кредитів, відкриття депозиту, оплата комунальних платежів, менша комісія) та інвестиційної діяльності (наприклад, Mono Invest). Впровадження сучасних технологій і поступове звикання людей до інтернету та смартфонів зробило можливим отримання всіх послуг банків через мобільні додатки, не виходячи з дому, а при виникненні питань клієнти можуть звернутися до чат-ботів у соцмережах.

Окрім суто банківських додатків, які облегшують користування банком або являються онлайн-альтернативами банкінгу, існують також сторонні сервіси та програми, які працюють у даній сфері. Прикладом такої платформи, яка до того ж активно використовує сучасні технології є TrueAccord. Ця платформа позиціонує себе як перша діджитальна платформа основана на ML, яка допомагає збирати борги, які люди отримали беручи кредити в банку. Основними перевагами є орієнтованість на людину і створення шляху клієнта, можливість використання різних каналів для досягнення клієнта (що включає в себе SMS, e-mail розсилки, голосові повідомлення та інші), відсутня необхідність спілкуватися з людьми, що в свою чергу веде до зручного користування через телефон або комп'ютер. Через незвичку людей до нового, існує багато сумнівів у легальності чи надійності подібних до TrueAccord платформ, однак аналізуючи кількість користувачів (9,9 мільйонів за 2021 рік), можна побачити, що такі сервіси, засновані на інноваційних технологіях, є дієвими [6].

Впровадження сучасних технологій у банківську систему та діджиталізація загалом має певні переваги та недоліки, як і будь-який інший процес. До помітних переваг можна віднести: швидкість операцій (клієнти банків не повинні стояти в чергах для того, щоб сплатити комунальні платежі, чекати годинами перекази грошей); покращення захисту даних за рахунок введення більш складної системи шифрування (в чому нам допомагає поява нових технологій); відсутність проблем,

які можуть бути викликані людським чинником (через те, що всі процеси автоматизовані і мають системи захисту, кількість потенційно можливих помилок зводиться до мінімуму); кастомізація (із розвитком діджиталізації людина стала центром процесу, має можливість самостійно спостерігати за статистикою своїх витрат, яку їй в свою чергу надає онлайн-банк, і обирати ті послуги, які потрібні саме їй); покращення взаємодії між клієнтом та банком шляхом використання чат-ботів, які можуть бути активними 24/7, самостійно вирішувати легкі проблеми і перенаправляти клієнта на співробітника, якщо ситуація це потребує (це допомагає зберегти лояльність клієнтів та дає можливість працівникам банку відпочити і економить їх сили, покращує ефективність праці)[4]. Звісно, не варто забувати і про недоліки, які несуть за собою технологічні інновації. Це включає в себе: необхідність задіяння більш кваліфікованих співробітників (програмне забезпечення потребує спеціалістів, які зможуть зробити програму чи додаток надійним, безпечним і зрозумілим для клієнтів); високі витрати, пов'язані з підтримкою роботи онлайн-сервісів та додатків (сучасні технології значно полегшують роботу банків, однак вони зазвичай вартують багато грошей як і для початкового впровадження, так і для підтримки роботи впродовж усього часу) [2].

Сучасні технології допомогли банкам вийти на новий рівень, вони відкрили можливості для створення середовища з онлайн-банкінгу, покращення безпеки, умов праці та збільшення лояльності клієнтів, що в свою чергу призвело і до збільшення їх кількості. І хоча розвиток технологій має свої недоліки, варто пам'ятати, що діджиталізація вже відбувається у всьому світі і є незворотною. Тому, щоб залишатися конкурентоспроможним і далі розвиватися, найкращим варіантом є не протидіяти інноваціям, а навчитися адаптуватися, правильно користуватися даними нам можливостями та зводити всі проблеми цифрового середовища (економіки) до мінімуму.

Використані джерела:

1. Cruz, M.G. Modeling, measuring and hedging operational risk. K.: JohnWiley&Sons, 2002. - С. 12-25.
2. Olufolabi Osunmuyiwa. Research Journal of Information Technology: Online Banking and the Risks Involved. K.: Maxwell Scientific Organization, 2013. - С. 50-52.
3. Лиханова Е. Revolut. URL: <https://rb.ru/story/bolshe-chem-bank/>.
4. Alexander Roznovsky. Digital Transformation in Banking. URL: <https://light-it.net/blog/digital-transformation-in-banking/>.
5. Number of active online banking users worldwide in 2020 with forecasts from 2021 to 2024, URL: <https://www.statista.com/statistics/1228757/online-banking-users-worldwide/>.
6. Year in Review. URL: <https://www.trueaccord.com/year-in-review/#>.