



ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ В БАНКІВСЬКІЙ СПРАВІ

Технології стимулюють зміни в усіх аспектах життя. Це, безумовно, стосується також і фінансової галузі. Зростання споживчого попиту на цифрові банківські послуги призвело до численних технологічних досягнень у фінансових установах, в основі яких лежить штучний інтелект.

Трансформація цифрового банкінгу розпочалася з обмежених онлайн-банківських послуг, що сприяло переходу до ринку цифрових послуг.

«Цифровий банкінг» виник через підвищення попиту споживачів на більш ефективні способи доступу до банківських записів та здійснення фінансових операцій за межами місцевих відділень, чому сприяло обмеження підчас пандемії.

Онлайн-банкінг пропонують як традиційні банківські установи, так і технічно підковані стартапи. Це стосується найпростіших банківських операцій, таких як оплата рахунків і перекази на рахунок. Такі послуги зазвичай здійснюються на веб-сайті банку, де клієнти вводять певну реєстраційну інформацію для доступу до своїх фінансових рахунків.

Згодом Інтернет-банкінг надихнув мобільний банкінг, який пропонує, по суті, ті ж послуги, але через використання мобільного пристрою, такого як планшет або смартфон. Мобільний банкінг надає користувачам можливість виконувати банківські завдання через мобільні канали, а цифровий банкінг включає всі банківські функції, доступні в цифровому вигляді через Інтернет.

У той час як більшість класичних банківських установ пропонують онлайн-послуги, цифрові банки розробляються повністю в електронному вигляді. Банківські установи, які працюють лише в цифровому форматі, не покладаються на фінансову підтримку та підтримку клієнтів із встановленого фізичного місця, вони працюють через цифрові платформи, які привертають увагу сучасне покоління.

У звіті про розвиток ринку Neobank в США Insider Intelligence підкреслює, як банківські установи, які працюють лише в цифровому форматі, також відомі як необанки, можуть вийти за межі традиційного банківського обслуговування США завдяки своїй здатності задовольняти запити споживачів, які володіють технологіями [1].

Згідно зі звітом, 89% респондентів у США стверджують, що використовують канали мобільного банкінгу, а 70% використовують мобільний банкінг як основний спосіб доступу до своїх рахунків [1].

Важливо розуміти варіанти банківських технологій і розуміти, як їх використовувати для задоволення власних потреб. Деякі з них вже використовуються, інші плануються до запровадження та одного дня можуть стати передовими серед методів у банківському світі.

Наведемо кілька прикладів нових банківських технологій, які можуть



вплинути на взаємодію з національними та офшорними фінансовими установами [2-4].

1. Створення цифрового банківського рахунку. Хоча деякі банківські установи все ще вимагають фізичного відвідування відділень для відкриття рахунків, ситуація змінюється. Зараз багато з них пропонують безпечний процес подачі заявки через свої веб-сайти.

Ця технологія усуває потребу в забезпеченні представництва місцевого агента для відкриття офшорного рахунку в багатьох країнах. Це також означає, що для особистого відкриття рахунку більше не потрібно їхати до обраної країни.

2. Інтерфейси прикладного програмування. У той час як інші галузі були першими учасниками інтерфейсів прикладного програмування (API), фінансова галузь відставала. Програмне забезпечення API дозволяє двом додаткам спілкуватися один з одним. Іноді це може передбачати впровадження додаткового програмного забезпечення для підтримки безпеки та міцності цих з'єднань.

Використання API в банківській справі продовжує зростати. Згідно зі звітом Cornerstone Advisors «Що відбувається в банківській справі 2021», більше половини кредитних спілок у Сполучених Штатах прийняли API [2]. Банки використовують API для збору аналітики, персоналізації своїх послуг, переказу коштів та багато іншого. Цей тип інновацій може підвищити ефективність внутрішніх операцій та покращити досвід роботи з клієнтами.

3. Хмарні обчислення. Технологія хмарних обчислень широко використовується у фінансовій галузі. Дані завантажуються в хмару, а не зберігаються виключно на локальних серверах, які працюють при банківській установі. Це захищає інформацію від стихійних лих тощо.

4. Відеоконференції. Банки пропонують багато видів фінансових консультацій, в яких може виникнути потреба у клієнта. Проте особисті зустрічі складно організувати, особливо під час пандемії, тому багато банківських установ пропонують своїм клієнтам відеосесії та онлайн-зустрічі з дому за допомогою пристрою, підключеного до Інтернету.

5. Блокчейн. За останні роки криптовалюта стала інвестиційно привабливою. Ці валюти зазвичай покладаються на використання технології блокчейн. Розроблена для забезпечення конфіденційності та ефективності, ця технологія привертає більше уваги банкірів і тих, хто керує сторонніми платіжними послугами. Сьогодні можна використовувати криптовалюту для оплати покупок у деяких постачальників. Особливість криптовалюти полягає в тому, що для її покупки чи використання не потрібно проходити звичайний банківський процес.

Іноді кажуть, що блокчейн має такий самий вплив на фінансові транзакції, як Інтернет на поширення звичайних медіа. Ця технологія надає банкам багато переваг, включаючи вищий рівень захисту від хакерів, прискорення транзакцій і незмінні історичні записи транзакцій. Це лише кілька



факторів, які спонукали більшість банківських установ задуматися про інтеграцію технології блокчейн у свої діючі системи.

6. Особисті розрахунки. Платежі від особи до людини, які часто називають P2P платежами, останнім часом стали все більш поширеними. Більше не потрібно звертатися безпосередньо через банк для переказу чи отримання платежів. Натомість це можна зробити за допомогою сторонніх платіжних сервісів. Банківські установи відіграють певну роль у цьому процесі, але це скоріше внутрішній механізм. В результаті все більше банківських установ забезпечують наявність процесів для отримання депозитів і переказу коштів на послуги P2P за бажанням клієнта банку.

7. Роботизована автоматизація процесів. Технологія автоматизації роботизованих процесів (RPA) дає змогу автоматизувати багато завдань, які колись виконувались вручну. Цей підхід дає можливість обробляти всі деталі, пов'язані з новими налаштуваннями облікового запису, перевіряти дані, надіслані клієнтом, проводити перевірки безпеки, керувати аналізом даних і навіть обробляти відповіді на проблеми клієнтів [2].

Роль штучного інтелекту (ШІ) у використанні RPA є ключем до розуміння того, як він працює. Завдяки ШІ можна автоматизувати онлайн-чати з клієнтами та керувати іншими типами взаємодії [3]. Очікується, що ця технологія буде використовуватися на всіх рівнях банківської справи, приділяючи особливу увагу тому, щоб клієнти отримували позитивний досвід при зверненні до банківської установи за допомогою щодо своїх рахунків.

Отже, враховуючи вище викладене, можемо відмітити, що процес цифрової трансформації в банківській справі продовжується. Використання банківських технологій дає можливість стверджувати про розвиток банківської справи. Удосконалення діючих банківських технологій та розробка нових забезпечуватиме найвищий рівень ефективності діяльності банківських установ та обслуговування клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Wewege L. (2021). Seven Emerging Banking Technologies To Watch. Forbes Finance Council. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2021/11/12/seven-emerging-banking-technologies-to-watch/?sh=29e18895220b> (дата звернення: 22.03.2022).

2. Phaneuf A. (2022). The disruptive trends & companies transforming digital banking services in 2022. URL: <https://www.insiderintelligence.com/insights/digital-banking-trends> (дата звернення: 22.03.2022).

3. Дроботя Я., Бражник Л., Дорошенко О. Диджиталізовані інновації банківського бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. Випуск № 23. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-23-15> (дата звернення: 22.03.2022).

4. Лункіна Т.І., Бурковська А. В., Гуліч К.О. Застосування фінансових технологій у банківській системі. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2021. Вип. 2. С.27-35.

