

Ткаченко Олександр Євгенійович
аспірант кафедри фінансових ринків і технологій
Державного податкового університету

ЧИ ВПЛИНУТЬ НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НА БАНКІВСЬКІЙ СЕКТОР?

Банківський сектор у процесі еволюції зазнав значних змін, став порівняно легким та доступним для населення країни. Конкуренція в банківництві є постійною, оскільки утримати та наростити клієнтську базу є непростим завданням в умовах зростаючої їхньої вимогливості та фінансової обізнаності. І в цьому контексті саме простота отримання банківських послуг є тією позицією, яка потребує постійного перегляду, оновлення та модернізації.

Акцентуємо, що Національний банк України затвердив покроковий план створення в Україні повноцінної фінтех-екосистеми з інноваційними фінансовими сервісами та доступними цифровими послугами відповідно до Стратегії розвитку фінтеху в Україні до 2025 року [1].

Застосування новітніх фінансових технологій у банківському секторі відбувається галопуючими темпами. Як відомо, технології блокчейн – є вже основою багатьох проєктів фінтех, те ж саме стосується штучного інтелекту, біометрії та ін. Так, блокчейн використовується банківськими установами для підписання угод, тобто без можливості здійснення змін. До речі, така технологія активно застосовується на польському ринку. Штучний інтелект застосовується для ідентифікування шахрайства або аналізу даних. Дійсно, це інструменти, які сьогодні присутні в діяльності практичного кожного банку.

Все більшої важливості в подальшому також набуватимуть питання безпеки та біометрії, зокрема біометрії голосової та біометрії обрисів. Саме ці технології сьогодні активно використовуються світовими банками в своїй діяльності. Польський

досвід свідчить, що окремі банки використовують біометрію форм (обрисів) з камер відеоспостереження, які виведені до співробітників банківської установи. Таким чином, якщо клієнт входить до банку, то працівник за допомогою ідентифікації за цією системою, може відразу звернутися за іменем до такого клієнта. Для багатьох клієнтів це є несподіванкою, і водночас приємністю. Водночас голосова біометрія, яка є досить надійною та відповідно до якої не має потреби запам'ятовувати складні пін-коди та паролі, використовується в контакт центрах.

Варто зазначити, що зазначені зміни, насамперед, обумовлені цифровою трансформацією сучасного банківського сектора (рис. 1).



Рис. 1. Ключові складові цифрової трансформації сучасного банківського сектора

Джерело: побудовано автором на основі [2]

Варто визнати, що технології змінюють сучасний світ, фінансову сферу і, безумовно, банківський сектор. Нові технології змінюють не лише формат, підґрунтя та основні характеристики фінансових послуг, але й саме ставлення до грошей, оскільки світ поступово замінює традиційні гроші криптовалютою.

Сьогодні проблемою, на нашу думку, є не сама технологія, а особливості її використання. Цифрову трансформацію безперечно пришвидшила коронавірусна криза. В повсякденному житті миттєво

з'явилися такі сервіси як Zoom, про Teams, про Cisco Meeting, тощо. До речі до яких швидко адаптувалися люди.

Банківський сектор із приходом пандемії COVID-19 не залишився осторонь, тобто без змін. Так, частина працівників банків була переведена у віддалений або дистанційний формат роботи. Зросла обізнаність клієнтів із використання гаджетів для цифрової взаємодії з банком та технічна оснащеність. Поступово ще більше загострилася потреба в розвитку та використанні банками цифрових технологій. За результатами досліджень наукового інституту Cargemini у 11-ти країнах (Китай, Німеччина, Франція, Італія, Індія, Норвегія, Нідерланди, Швеція, Іспанія, Великобританія, Сполучені Штати Америки) на початку квітня 2020 року [2], переважна більшість клієнтів отримували послуги віддалено (рис. 2).

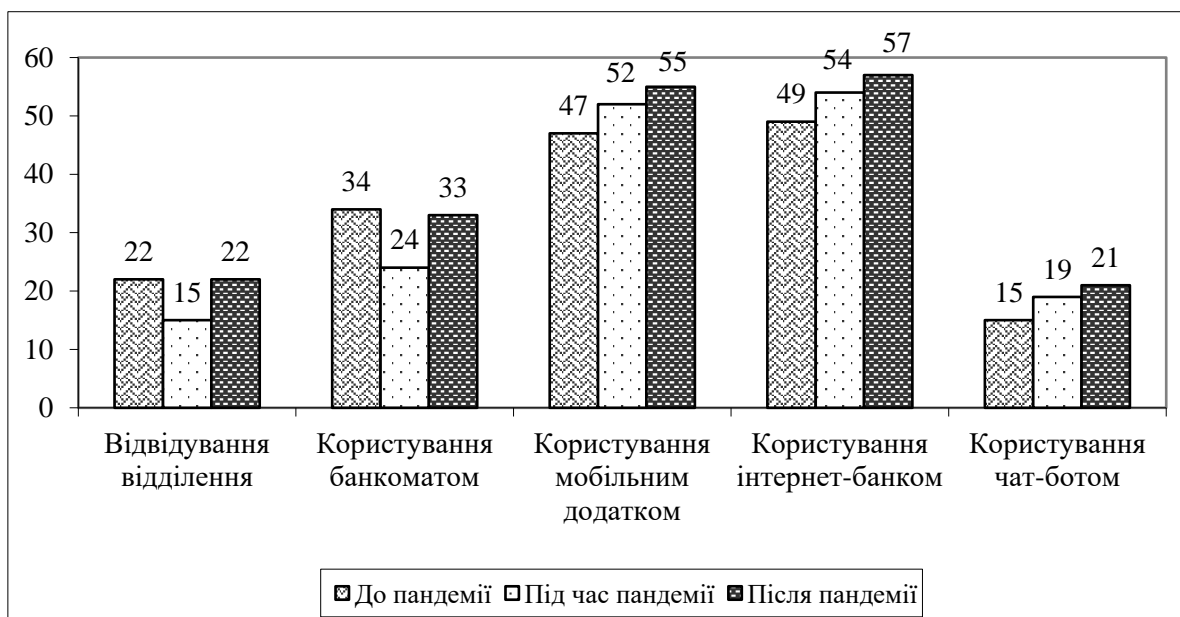


Рис. 2. Вплив пандемії COVID-19 на розвиток цифрових каналів банківського обслуговування, частка клієнтів у %
Джерело: побудовано автором на основі даних [3]

Банківські установи не могли не реагувати та не адаптуватися до реалій сучасності, тому реакцією відповідно була зміна норм законодавства і тепер доступність не лише послуг «клієнт онлайн», «чат-боти», а поява біометричних технологій для ідентифікації

людини, які до цього не знаходили широкого використання в фінансових установах.

Отже, мобільний банкінг, миттєві платежі, дистанційне обслуговування, віддалена ідентифікація, електронна комерція, NFC технології – це лише скромний перелік сучасних новітніх технологій у банківському секторі. Звичайно активне застосування цих технологій вплинуло на необхідність трансформації окремих бізнес-процесів самих банків, але водночас сприяло і покращенню рівня обслуговування клієнтів та доступності банківських послуг.

Так, з 2018 року спостерігаємо масовий вихід на ринок мобільних девайсів, які підтримують NFC-платформу, що дозволяє розраховуватися банківською картою через телефон по POS-терміналу. Розрахунок за товари та послуги за допомогою смартфона став можливим також з 2018 року. Найбільш використовуваний мобільний додаток «Privat24» з березня 2019 року доповнився опцією обміну валюти, що дозволило купувати та продавати валюту в спрощеному для клієнта форматі.

Не можна оминати увагою і можливість використання інтернет-картки з терміном дії 10 років на противагу від пластикової картки з терміном дії всього 4 роки. При цьому, перевагами інтернет-картки є, насамперед те, що її неможливо пошкодити чи загубити, і це є забезпеченням певного рівня безпеки та комфорту. Але, неправильним є ігноруванням ризиків у використанні інтернет-банкінгу: легкість доступу шахраїв до чужих рахунків через інтернет. До найпоширеніших шахрайських операцій в Інтернеті відносять фішинг. Проте, захистися від цього можна, зокрема, за допомогою перевірки адресу сайту, не виставлення фото своєї карти в соцмережах. Ідентично, токенизація забезпечує безпеку при розрахунках через GooglePay та ApplePay.

Зважаючи на вищезазначене, можна з впевненістю констатувати, що продукування та реалізація в банківському секторі нових технологій сприятиме проведенню якісних трансформацій як у функціональному, так і інфраструктурному наповненні класичного банку. Тому абсолютно логічним і зрозумілим є поява віртуальних банків або необанків, тобто банків, які функціонують без офісних

приміщень, паперового документообігу, обслуговуючого персоналу, тощо. Надання, при цьому, банківських послуг звичайно ж здійснюється, але відмінністю є застосування мобільних додатків, Інтернету, роботозованих технологій та ін.

Все вище зазначене, – це сучасність та реальний вимір застосування новітніх технологій у банківському секторі. Це дозволяє банківській установі мінімізувати свої витрати, підвищити швидкість обслуговування клієнтів фактично наближаючи її до режиму реального часу, забезпечити індивідуалізований підхід та обслуговування своїх клієнтів в режимі 24/7.

До того ж, активне застосування новітніх технологій у банківському секторі дозволить реалізувати принцип формування баз даних «від локального до глобального» з можливістю надання широкого доступу користувачам незалежно від територіальної приналежності, а також сприятиме підтриманню їх достовірності та надійності. В свою чергу, це сприятиме підвищенню рівня фінансової грамотності населення, що також пришвидшуватиме впровадження новітніх технологій, оскільки потенційний клієнт зважатиме на доступність і простоту інформації, використання дизайнерських та ергономічних рішень, розвиток роботозованого консультування, реалізацію штучного інтелекту тощо.

Література:

1. Стратегія розвитку фінтеху в Україні до 2025 року. URL: <https://bank.gov.ua/ua/about/develop-strategy/fintech2025>.
2. Кочума І.Ю. Вплив цифровізації банківського сектору на трансформацію зайнятості за сучасних умов. *Фінансовий простір*. 2021. № 4(44). С. 149–158.
3. COVID-19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. Capgemini Research Institute. 2020. URL: https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer_V5.pdf