

SECTION 3. FINANCE, BANKING AND INSURANCE: THE APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGY

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-159-6-14>

ЦИФРОВІ ТРАНСФОРМАЦІЇ В БАНКІВСЬКІЙ СПРАВИ

Борисова І. С.

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Полтавського державного аграрного університету
м. Полтава, Україна*

Важко заперечити, що банківська справа зараз змінюється настільки сильно, як не відбувалося протягом десятиліть. Нові технології продовжують виходити на ринок і впливають на фінансові та бізнес-моделі. З ними змінюються клієнти, очікування та конкурентна поведінка. Можна виділити кілька найважливіших тенденцій цифрової трансформації банківської справи [1].

Роботизована автоматизація процесів (RPA). Операційна діяльність банків насамперед характеризується великою кількістю стандартизованих процесів. Численні процеси вже автоматизуються за допомогою роботи автоматизації процесів (RPA). Витрати на обробку даних можна знизити до 70% завдяки використанню RPA. Financial RPA може автоматизувати великий набір завдань за звітністю, включаючи щомісячне закриття, звірку та управлінські звіти. Згідно з правилами, банки та фінансові установи повинні готувати звіти з детальним описом своєї діяльності та проблем і представляти їх Раді директорів. Ці документи складаються з величезної кількості даних, однак робототехніка в фінансах і банківському секторі може ефективно збирати дані з різних джерел, переводити їх у зрозумілий формат і створювати безпомилкові звіти.

Наприклад, RPA можна використовувати в обслуговуванні клієнтів для розв'язання проблем протягом дуже короткого часу. За допомогою RPA, можливо підвищувати ефективність і забезпечувати обчислювані процеси. Запобігання шахрайству стає все більш важливим питанням, яке можна оптимізувати за допомогою цифрової обробки бізнес-транзакцій. Нові технології заохочують до використання, щоб RPA міг

виявити потенційне шахрайство в стислі терміни. Нема потреби втручатися в складні та часто старі чинні системи, що забезпечує ефективну обробку шляхом впровадження нових ІТ-систем.

Штучний інтелект. Технології штучного інтелекту (ШІ) стають все більш невід’ємною складовою у світі, в якому ми живемо, і банкам необхідно глобально розвертати ці технології, щоб залишатися конкурентоздатними на ринку банківських послуг. Технології ШІ можуть допомогти збільшити доходи шляхом підвищення персоналізації послуг для клієнтів (і співробітників). Зменшити витрати шляхом підвищення ефективності, зумовленої більш сучасними системами автоматизації, зниження частоти помилок та кращого використання ресурсів та відкривати нові й раніше нереалізовані можливості на основі покращеної здатності обробляти та генерувати ідеї на основі величезних накопичень. Технології штучного інтелекту можуть значно покращити вплив банків на досягнення чотирьох основних результатів: більшого прибутку, масштабної персоналізації, відмінного багатоканального досвіду та швидких циклів інновацій. Банки, які не створюють стратегії – ризикують бути обігнаними конкурентами та їхніми клієнтами [2].

Щоб задовольнити вікові очікування клієнтів і подолати загрозу конкуренції в цифрову еру, банк, що базується на штучному інтелекті, запропонує розумні пропозиції та досвід, тобто рекомендує дії, передбачить та автоматизує ключові рішення або завдання, також поєднає банківські можливості з відповідними продуктами та послугами для міжбанківської діяльності. Для багатьох банків забезпечення впровадження технологій штучного інтелекту не є вибором, а є стратегічним імперативом.

Аналіз даних і конфіденційність. Банки мають прямий доступ до величезної кількості історичних даних про структуру витрат клієнтів. Вони знають, скільки грошей вам виплачували у вигляді заробітної плати, в будь-який конкретний місяць, скільки грошей пішло на ваш депозитний рахунок, скільки ви заплатили вашим постачальникам комунальних послуг і т. д. Це забезпечує основу для подальшого аналізу. Прийнятні фільтри, такі як святкові сезони та макроекономічні умови, співробітники банку можуть зрозуміти, стабільно зростають зарплати клієнтів чи залишаються на одному рівні. Це один із ключових факторів оцінки ризиків, перевірки суду, оцінки іпотеки та перехресних продажів фінансових продуктів, таких як страхування. Знання фінансових профілів усіх клієнтів, допомагає банку оцінювати очікувані витрати та дохід у наступному місяці, а також складати детальні плани, щоб забезпечити чистий прибуток та максимальний дохід.

Знання звичайних моделей витрат людей допомагає вчасно реагувати на несприятливі події. Якщо інвестор, який віддає перевагу розплачуватися карткою, намагається зняти усі гроші зі свого рахунку через банкомат, це може означати, що картка була викрадена і використовується шахраями. Дзвінок із банку з запитом вирішення на таку операцію допомагає легко зрозуміти, є це законною вимогою чи шахрайством, про який власник карти не знає. Аналіз інших видів операцій допомагає значно знизити ризики клієнтів [3]. Клієнт може залишити відгук після звернення до центру підтримки клієнтів або через форму зворотного зв'язку, але він з більшою ймовірністю поділиться своїми думками через соціальні мережі. Банки можуть здійснювати моніторинг через інтернет платформи про загальне враження користувачів, щоб мати можливість швидко та адекватно реагувати. Коли клієнти бачать, що банк прислухається до їхньої думки, цінує їх та покращує послуги, їх лояльність і підтримка бренду значно зростають.

Хмарні обчислення. Все більше банків передають послуги на аутсорсинг хмарним провайдерам. Ідея хмарних технологій з'явилась ще в 1960-х роках, але їх практичне використання почалося у 2006, коли компанія Amazon реалізувала проєкт під назвою Elastic Computing Cloud (Amazon EC2), що надає клієнтові віддалені обчислювальні ресурси. Метафора «хмара» (cloud) використовувалася як образ складної інфраструктури, за якою ховаються усі технічні деталі. Слідом за Amazon аналогічні сервіси розробили й представили Google, Sun і IBM. Компанія Microsoft пішла далі та у 2008 анонсувала, а у 2010 випустила перший реліз хмарної операційної системи Windows Azure. Сьогодні власні системи хмарних обчислень пропонують багато великих компаній, у тому числі HP, Dell, Oracle та інші.

Замість підтримки власних і насамперед дорогих центрів обробки даних, банки покладаються на зовнішні центри обробки даних. Хмари є передбачуваною платформою для співпраці, зокрема, з фінтехами. Хмарні обчислення (Cloud Computing) – це модель, що дозволяє здійснювати зручний доступ на вимогу користувача [4]. Висока надійність, оскільки провайдер хмари використовує резервні джерела живлення, містить охорону, наймає персонал високої кваліфікації, регулярно резервує дані, забезпечує високу стійкість до DDOS-атакам. Невеликі компанії можуть отримати ті ж інструменти, якими великі корпорації користуються вже багато років. Наприклад, сервіс Lync Online з хмари Microsoft Office 365 дозволяє навіть одній людині провести вебінар для 250 учасників. Технологія вже має попит і є важливою серед експертів галузі банківської сфері, ця технологія в основному використовується в мобільному банкінгу та платіжних

сервісах. Інші сфери, такі як CRM (управління відносинами з клієнтами), процеси торгівлі та оцінки також є можливими варіантами використання.

Блокчейн. Блокчейн – це розподілена база даних, яка використовується спільно між вузлами комп'ютерної мережі. Як база даних, блокчейн зберігає інформацію в електронному вигляді в цифровому форматі. Блокчейни найбільш відомі своєю вирішальною роллю в криптовалютних системах, таких як біткойн, для підтримки безпечного та децентралізованого запису транзакцій. Інновація блокчейну полягає в тому, що він гарантує точність і безпеку запису даних і створює довіру без потреби довіреної третьої сторони [5]. Існує безліч випадків використання цієї технології в банківському секторі. Блокчейни дозволяють здійснювати недорогі, миттєві та транскордонні платежі. Однорангові транзакції, такі як PayPal, також можна виконувати за допомогою цієї технології. Численні експерти бачать в цьому ще одну перевагу в прозорості, оскільки технологія блокчейн може запобігти відмиванню грошей.

Банки повинні розвиватися та опанувати новітні технології, якщо вони хочуть отримати успіх. Запровадження аналітики даних та впровадження їх в робочі процеси банківського сектора – один із ключових елементів виживання у діловому середовищі цифрового тисячоліття.

Як і в більшості галузей, цифрова трансформація в банківській справі є дуже дорогим комплексом заходів. Фінансова установа повинна врахувати цей факт і підготувати весь обсяг ресурсів, необхідних для успішної реалізації. Всупереч поширеній думці, цифрова трансформація не стане смертю банків. Навпаки, технології стають джерелом життя фінансових послуг, надаючи банкам можливість бути орієнтованими на клієнта, інноваційно налаштованими й, можливо, найголовніше, орієнтованими на майбутнє.

Література:

1. Digital transformation in banking. UR : <https://boostylabs.com/blog/digital-transformation-in-banking>.

2. AI-bank of the future: Can banks meet the AI challenge? URL: https://www-mckinsey-com.translate.google.com/industries/financial-services/our-insights/ai-bank-of-the-future-can-banks-meet-the-aichallenge?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=nui,sc.

3. Big Data analytics in the banking sector URL: https://itsvit-com.translate.google.com/blog/big-data-analytics-banking-sector/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=ru&_x_tr_hl=ru&_x_tr_pto=nui,sc.

4. Cloud computing. URL: <https://www.it.ua/knowledge-base/technology-innovation/cloud-solutions>.
5. What Is a Blockchain? URL: <https://www.investopedia.com/terms/b/blockchain.asp>.