УДК 336.71

Стельмах Дарина
студентка групи БМм-51
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
м. Тернопіль, Україна
Юрик Наталія
кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту та адміністрування
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
м. Тернопіль, Україна

Daryna Stelmakh
Student of BMm-51 group
Ternopil Ivan Puluj National Technical University
Ternopil, Ukraine
Nataliia Yuryk
Associate Professor, PhD of Economic
Associate Professor of management and administration Department
Ternopil Ivan Puluj National Technical University
Ternopil, Ukraine

ІННОВАЦІЇ В ГЛОБАЛЬНІЙ БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

INNOVATION IN THE GLOBAL BANKING

Ми входимо в епоху, коли помічники зі штучним інтелектом дають нам фінансові поради, а мобільні додатки занурюють нас у віртуальну реальність. Такі інновації створюють абсолютну нову реальність для цифрового банкінгу, яка по-новому визначає те, як люди сприймають свої фінанси. Банки перебувають у епіцентрі, охоплюючи технології, які задовольняють потребу клієнтів у фінансовій стабільності, довірі, безпеці, з новим рівнем мобільних, багатоканальних чи онлайн послуг. Майбутнє кожного банку залежить від того, як добре він може використовувати останні інновації, щоб зосередитись на потребах клієнтів. У відповідь банки отримують від них свою лояльність, довіру, підтримку та рекомендації.

Пропонуємо детально розглянути інновації, які допоможуть банкам надавати орієнтовані та майбутнє цифрові банківські послуги. Серед них варто виділити наступні:

1. Розширені можливості самообслуговування. Сьогодні у споживачів не вистачає терпіння вистоювати черги у відділеннях та заповнювати тонни документів. Особливо, коли існують інтуїтивно зрозумілі цифрові банківські рішення по самообслуговуванню, які забезпечують низькі витрати, швидкі операції за допомогою доступної оргтехніки. Для прикладу, кризова ситуація, яка була спричинена Covid-19, зробила споживачів різного віку впевненішими саме у виборі та користуванні цифровими банківськими каналами й більшість з них так і не повернулися до банківських відділень.

За допомогою новітніх банківських технологій люди можуть виконувати передові цифрові роботи по самообслуговуванню, такі як: дистанційне відкриття рахунку, оформлення кредиту, купівля страховки тощо. Банківські рішення світового класу – це рішення, доступні користувачам у будь-який час і з будь-якого місця – швидко, просто та прозоро.

2. Миттєві платежі. Споживачі звикли до цифрових продуктів, які працюють за лічені секунди, і вони не очікують нічого меншого, керуючи своїми грошима. Щоб задовольнити ці вимоги, банки впроваджують рішення для миттєвих платежів, які забезпечують оплату в режимі реального часу, зручні й невимушені. Миттєвий платіж відбувається, коли гроші перераховуються в електронному вигляді між двома рахунками

протягом секунд замість звичайних 1-3 робочих днів. І платник, і одержувач майже одразу отримують сповіщення (через SMS, пошту, push-повідомлення чи іншими способами) про те, що транзакція була успішно завершена. Розділяти рахунок з друзями в ресторані, переказувати гроші однорангові, робити покупки в Інтернеті та оплачувати квитки в громадському транспорті – це лише кілька прикладів того, як миттєві платежі можуть полегшити життя як платникам, так і одержувачам.

3. Хмарні розрахунки. Банки зіштовхуються з появою великої кількості конкурентів, які виходять на фінансовий ринок – фінтех, BigTech і навіть нефінансові гравці. Щоб успішно змагатися з останніми, банки повинні діяти спритно і швидко. Багато хто вже звертається до переваг хмарних технологій, розробляючи свої цифрові стратегії. Хмарні розрахунки дозволяють банкам зберігати дані та програми, а також використовувати масштабовані обчислювальні ресурси на вимогу через Інтернет. Провідні постачальники загальнодоступних хмар (наприклад, Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS) і Google Cloud Platform) пропонують банкам низку послуг, що дозволяє їм швидко створювати та масштабувати інновації.

4. Біометричні технології. Клієнти довіряють банкам свою особисту інформацію та очікують найвищого рівня безпеки та захисту. Біометричні технології дозволяють фінансовим установам балансувати безпеку, швидкість і зручність для безперебійної роботи з клієнтами. Біометрія – це фізичні характеристики людини (наприклад, відбитки пальців, райдужна оболонка ока та голос), які можна використовувати для підтвердження особи клієнтів. На відміну від PIN-кодів або паролів, біометричні ідентифікатори неможливо втратити або забути, а зламати їх набагато складніше.

До 2023 року потреба в безпечному та плавному процесі аутентифікації спонукатиме майже 2,6 мільярда користувачів біометричних платежів. Завдяки простоті використання та доступності біометричні технології повинні запропонувати уніфікований, чудовий досвід для клієнтів у всіх типах платіжних каналів – від смартфонів і банкоматів до пристроїв розумного дому. Ось кілька ключових способів, якими банки можуть використовувати біометричні технології для покращення віддаленого досвіду:

- мобільний банкінг. Фінансові установи включають біометричні дані у свої мобільні додатки, щоб клієнти могли безпечно переказувати кошти або отримувати доступ до своїх банківських рахунків у дорозі;
- цифрова адаптація. Біометрична аутентифікація дозволяє банкам спростити та пришвидшити процеси належної обачності, щоб пом’якшити ризики та забезпечити чудовий досвід адаптації;
- операції в банкоматах. Банки можуть впроваджувати біометричні ідентифікатори, такі як сканери відбитків пальців, у банкоматах, щоб переконатися, що лише авторизовані клієнти можуть користуватися послугами банкоматів.

5. Чат-боти. Тривалий час відповіді, відсутність доступних операторів колл-центру, обмежений робочий час – усе це перешкоди до забезпечення високого рівня задоволеності клієнтів. Чат-боти, увімкнені за допомогою штучного інтелекту (AI), можуть вирішити деякі з перерахованих вище проблем і допомогти банкам покращити якість обслуговування клієнтів.

Чат-боти – це програмні програми, які можуть моделювати онлайн-розмови з людьми через різні канали, як-от веб-сайти та мобільні додатки. Вони діють як персональні цифрові помічники, які відповідають на запитання клієнтів у режимі реального часу, пропонують цілодобове обслуговування та надають персоналізований досвід. Крім того, розширений чат-бот може підтримувати клієнтів у щоденних банківських завданнях (наприклад, перевіряти баланс рахунків і відстежувати витрати), а також може навіть збирати маркетингові потенційні клієнти та здійснювати перехресні продажі.

6. Мікросервіси. Зі зростанням мобільних пристроїв і зміною очікувань клієнтів ринок почав вимагати додатків, які легше створювати, оновлювати та масштабувати, з акцентом на функціональність замість кодування. Завдяки мікросервісам весь банківський

додаток поділено на окремі служби, які можуть функціонувати незалежно, але безперебійно працювати разом. Таким чином, при виникненні збою в одному із мікросервісів не порушується робота інших, що забезпечує кращу можливість повторного використання сервісу та безперервність бізнесу. Завдяки таким перевагам, як масштабованість, висока продуктивність і надійність, мікросервіси дозволяють банкам швидко рухатися, підвищувати гнучкість бізнесу, постійно впроваджувати інновації та забезпечувати постійний досвід роботи користувачів у таких каналах, як Інтернет, мобільний зв'язок та Інтернет речей.

7. Великі дані та розширена аналітика. Наступними переможцями в сфері цифрового банкінгу стануть банки, яким вдається постійно генерувати індивідуальні пропозиції та персоналізований досвід для своїх клієнтів. Відповідь на розуміння того, чого хочуть і чого потребують клієнти, лежить в масиві даних з різних банківських каналів. Тільки аналізуючи дані, банки можуть по-справжньому враховувати потреби клієнтів і створювати персоналізовані фінансові послуги, які принесуть їм користь.

Отже, розвиток банківської системи може вийти на новий рівень з використанням даних з різних джерел, таких як: онлайн та мобільні платежі, зняття коштів у банкоматах, використання цифрових банківських каналів (додаток для мобільних банків, інтернет-банкінг), дані клієнтів, біометрична аутентифікація тощо, а посилення конкуренції на ринку банківських послуг буде сприяти зниженню вартості фінансових ресурсів та зростанню їх доступності для підприємств і населення.

Перелік використаних джерел

1. Волосович С. В. Інноваційні платіжні послуги як інструмент розвитку торгівлі. Економічний вісник університету. 2016.

2. Циганов С. А., Апалькова В. В. Структурні зміни на глобальному ринку електронних платіжних послуг. Інвестиції: практика та досвід. 2016.

3. Innovations that Deliver the Digital Banking of the Future by Marin Valchev. 2021. URL: https://www.softwaregroup.com/insights/blog/article/10-innovations-that-deliver-the-digital-banking-of-the-future-today

УДК 336.71

Тимошик Наталія
кандидат економічних наук, доцент
доцент кафедри економіки та фінансів
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
м.Тернопіль, Україна
Nataliia Tymoshyk
PhD (Economics)
Docent, Assosiate Proffesor of Economics and Finance Department
Ternopil Ivan Puluj National Technical University
Ternopil, Ukraine

ЗАБЕЗЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ

ENSURING THE EFFICIENCY OF THE BANKING SYSTEM

У країнах з нестабільним економічним розвитком та у тих, що розвиваються, поява банківської кризи посилила переконання у важливості та потребі добре регульованої та стабільної банківської системи. І як наслідок - все більше уваги приділяється її аналізу, посиленню стабільності в процесі розвитку.

Загалом стабільність банківської системи означає її здатність підтримувати