

Окрім цього, впровадження стратегій модернізації поведінкової моделі сприяє змінам у організаційній культурі, створюючи більш гнучке та відкрите середовище, сприятливе для інновацій та успіху підприємства в реаліях диджиталізації.

Список використаних джерел

1. Лозова О.В., Тимошенко І.С. Проактивна поведінка вітчизняних підприємств у поствоєнний період. *Економіка: реалії часу*. 2023. № 1 (65). С. 41-48. URL: <https://economics.net.ua/files/archive/2023/No1/41.pdf>.

2. Strauss, K., Parker, S.K., O'Shea, D. When Does Proactivity Have a Cost? Motivation at Work Moderates the Effects of Proactive Work Behavior on Employee Job Strain. *Journal of Vocational Behavior*. 2017. 100, P. 15-26. DOI: 10.1016/j.jvb.2017.02.001.

Дяченко В. В.,

*аспірант кафедри фінансів, банківської справи та страхування;
Сумський національний аграрний університет, м. Суми*

СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ЦИФРОВИХ СЕРВІСІВ В УКРАЇНІ

Умови воєнного стану створюють перспективи для бізнес-моделі цифрового банку. Україна має успішні приклади, такі як віртуальний Монобанк та інші банківські установи, які активно розвивають інтернет-банкінг для населення та корпоративних клієнтів. Ця модель - сучасний підхід до забезпечення високотехнологічних дистанційних банківських послуг і продуктів, доступних нон-стоп, через використання технологій віртуальної та доповненої реальності. Вона базується на обробці актуальної і перспективної інформації, використанні баз даних та наданні клієнтам інноваційних послуг і консультацій онлайн. Забезпечення технічної доступності для клієнтів до каналів обслуговування є ключовим аспектом цієї моделі, при цьому соціальні мережі відіграють важливу роль у забезпеченні зв'язку між клієнтами та інтернет-банками. [1].

Основні складові елементи бізнес-моделі цифрового банкінгу наведені на рис. 1.



Рис.1. Складові бізнес-моделі цифрового банкінгу при обслуговуванні корпоративних клієнтів

Джерело: розроблено автором

До ключових переваг бізнес-моделі цифрового банку слід віднести такі:

- скорочення обсягу операцій з готівкою та відповідне збільшення обсягу безготівкових операцій, що забезпечує їх прозорість;
- зниження навантаження на відділення банків та працівників із проведення транзитивних операцій, надання ординарних послуг, що звільніє ресурси для продажу більш складних банківських продуктів;
- швидкість переходу до цифрової моделі та організації інтернет-банкінгу завдяки нематеріальній природі банківських послуг та продуктів;
- розвиток моделі Інтернет-банку не вимагає створення мережі філій та відділень, що робить її значно дешевшою і привабливою для новостворених та/або малих банків.

Слід зазначити, що стосовно великих банків, з великою клієнтською базою, є певна специфіка переходу на цифрову модель. З одного боку, перед ними постають труднощі:

- цифровізація великої кількості інформації робить цей процес більш трудомістким і витратним;
- необхідність збереження бази консервативних клієнтів, які не можуть або не бажають користуватися цифровими сервісами.

З іншого боку, великі банки володіють необхідними ресурсами для розв'язання складних технічних завдань організації цифрового банкінгу із використанням найсучасніших технологій, що надає їм значні конкурентні переваги перед малими банками.

Слід також зупинитися на недоліках, які притаманні цифровій трансформації банківського сектору:

1. Цифрова трансформація банківського сектору вимагає вкладення значних інвестиційних коштів, що зумовлює перевагу великих банків у цьому процесі [2].

2. Люди похилого віку та консервативних поглядів не готові до нового формату обслуговування [3].

3. Невисокий рівень фінансової грамотності у суспільстві, що не дозволяє багатьом людям отримувати цифрові послуги.

4. Зростання кіберзлочинності, загроза витоку даних та втрати коштів.

Банківський сектор зазнає трансформації у двох ключових напрямках: впровадження нових продуктів та процесних інновацій. Інновації організаційного та соціального характеру займають менш значущі позиції у цьому процесі.

Продуктові інновації означають запуск нових банківських послуг та продуктів. Сучасні приклади таких продуктів включають сервіси самообслуговування через мобільні додатки, онлайн кредитування, біометричну ідентифікацію, інтеграцію банківських послуг з торговими платформами та інше.

Процесні інновації спрямовані на зменшення витрат на проведення банківських операцій. Використання технологій машинного навчання та розвиток нейромереж дозволяють оптимізувати процеси надання банківських послуг шляхом скорочення часу та ресурсів, необхідних для взаємодії з клієнтами, а також розширюють спектр банківських послуг для забезпечення більшого задоволення всіх споживачів.

Розвиток комунікаційних каналів між банками та клієнтами, впровадження нових продуктів та послуг дозволяє банкам оптимізувати свої бізнес-процеси та підвищує їх ефективність. Таким чином, широка цифрова трансформація та застосування інноваційних технологій стають не просто вибором для банківських установ, а невід'ємною реальністю, ігнорування якої стає неможливим.

Розвиток існуючих та поява нових цифрових фінансових технологій докорінно видозмінює традиційні фінансові послуги, а також спричиняє появу нових продуктів та послуг для клієнтів. *Ця тенденція найбільш потужно проявилася у таких сферах і сегментах надання банківських послуг:*

1. Здійснення платіжних операцій та грошових переказів.
2. Кредитування та фінансування.
3. Сфера управління капіталом.
4. Використання штучного інтелекту у фінансових технологіях.
5. Застосування технологій Machine Learning та Big Data для аналізу інформації та обґрунтування фінансових рішень.

6. Ідентифікація клієнтів за біометричними даними та віддалена ідентифікація.

7. Використання технологій Blockchain. Технологія Blockchain відкриває нові можливості для зберігання і обробки інформації про трансакції, зберігання грошей, проведення трансакцій без посередників.

8. Протидія кіберзлочинності.

9. Розвиток системи Інтернет-банкінгу.

Після прийняття Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму

та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» значний крок було зроблено у цьому напрямку. Згідно з його положеннями, починаючи з 2020 року, банки можуть проводити ідентифікацію та верифікацію клієнтів без їх особистої присутності. Національний банк України розробив та запропонував комерційним банкам нові інструменти віддаленої ідентифікації, такі як BankID та КЕП, а також верифікація через відеотрансляцію. Проте слід відзначити, що законодавча база захисту біометричної інформації в Україні все ще розвивається, і вітчизняні банки далеко не використовують усі можливості в цій сфері[5].

Зниження ризику фінансових операцій є основним акцентом у регулюванні фінансових технологій. Так, в різних країнах діють обмеження на використання певних технічних рішень у діяльності банківських установ через недостатній рівень їхньої безпеки для клієнтів, наприклад – використання хмарних технологій [6].

У зв'язку із початком повномасштабної війни, для забезпечення безперебійного доступу клієнтів до банківських послуг, Національним банком України було врегульовано питання використання комерційними банками України хмарних послуг при здійсненні їх діяльності [7].

Комерційним банкам було надано можливість використовувати хмарні сервіси при здійсненні операцій та наданні банківських послуг, таких як операції із платіжними картками. Особливістю цієї технології є те, що при проведенні операцій використовується обладнання, що фізично розміщене на території інших держав. Так Національний банк України дозволив використовувати хмарні сховища, розташовані на серверах у країнах ЄС, Великобританії, США та Канади. Одночасно НБУ дозволив використовувати засоби криптографічного захисту інформації, законодавчо дозволені у цих країнах. Це тимчасова норма, розрахована на період воєнного стану та двох післявоєнних років.

З метою підтримки банківських інновацій, регулятори працюють над створенням спеціальної екосистеми, аналогічної тій, що існує у Великобританії, яка сприяє появі нововведень, наприклад, створенню сучасних "необанків" (цифрових, інтернет-банків), що стають конкурентами для традиційних банків.

Українське законодавство, на жаль, ще не повністю відповідає вимогам та темпам інноваційного розвитку банківського сектору. Процес законотворчості є дуже тривалим, і його динаміка не відповідає швидкості змін. Багато питань щодо використання банками біометричних даних, створення єдиної системи цих даних, їх захисту та інших поки що залишаються нерегульованими.

Отже, цифрова трансформація створює можливість активізувати подальший розвиток банківського сектору та підвищити конкурентність банківських установ. Клієнти банків зазвичай позитивно сприймають нові продукти з використанням цифрових технологій, особливо ті, що розширюють можливості дистанційного обслуговування. Це призводить до зростання популярності безготівкових розрахунків. Навіть при наявності ризиків, кількість завантажень мобільних додатків постійно зростає, а люди все частіше користуються можливістю підтвердження платежів за допомогою біометричних даних.

У той же час, банківські установи вкладають значні зусилля у захист клієнтів та підвищення надійності своєї діяльності в цифровому середовищі, що дозволяє мінімізувати більшість ризиків.

Список використаних джерел

1. Паперник С. Fintech – актуальні тенденції на найближчі 3 роки. *Юридична газета*. 2018. URL: <http://evris.law/uk/stattja-fintech> (дата звернення: 26.02.2024).
2. Пантелєєва Н. Фінансові інновації в умовах цифровізації економіки: тенденції, виклики та загрози. *Приазовський економічний вісник*. 2017. № 3. С. 68–73.
3. Державна служба статистики України. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 26.02.2024).
4. Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20>(дата звернення: 26.02.2024).
5. Клочко А.М., Волченко Н.В. Біометричні технології для безпеки проведення банківських операцій в Україні та зарубіжних державах. *Часопис Київського університету права*. 2021/1. С. 299-304.
6. Семенов А. Ю. Екосистеми цифрових платформ як фактор трансформації бізнесу в умовах цифрової економіки. *Вісник КНУТД. Серія: Економічні науки*. 2019. Вип. № 4(137). С. 39-50.
7. Постанова Правління Національного банку України від 08 березня 2022 року № 42 "Про використання банками хмарних послуг в умовах воєнного стану в Україні" https://bank.gov.ua/ua/legislation/Resolution_08032022_42(дата звернення: 26.02.2024).