

## **ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКАХ УКРАИНЫ**

Торяник Ж. И., к. э. н., доцент каф. менеджмента  
и социально-гуманитарных дисциплин  
Калинина А. С., магистрант  
Харьковский учебно-научный институт университета  
банковского дела,  
г. Харьков, Украина

Важнейшими трансформационными изменениями в банковской системе Украины, которые кардинально влияют на направления и темпы ее развития, являются цифровизация внутрибанковских бизнес-процессов и диджитализация банковских услуг, адаптация к которым происходит через технологическое обеспечение деятельности и изменение инфраструктуры предоставления услуг. Поэтому банки стремятся к внедрению инноваций, представляющие собой совершенствование продуктов, операций, услуг, бизнес-процессов или создание новых для удовлетворения существующих потребностей клиентов, расширение спектра услуг и получения дополнительной прибыли [1, с. 52].

Среди основных признаков классификации банковских инноваций выделяют предмет и сферу их применения, а именно: продуктовые (создание новых продуктов и услуг), рыночные (открывают новые сферы применения продукта), процессные (технологии, организация деятельности, управление) [2].

Рассмотрим современные направления процессных инноваций, а именно цифровых технологий:

1) блокчейн - это децентрализованная финансовая система, мониторинг функционирования которой может осуществить каждый из ее участников;

2) диджитал маркетинг - это вид технологий (интернет сайты, мобильные приложения, цифровой мерчандайзинг), которые позволяют активно распространять банковские продукты среди широкого круга клиентов через цифровые каналы (контекстная реклама, баннерная реклама, социальные сети, блоги). Это позволяет не столько снизить затраты на рекламу, сколько увеличить эффект от ее рас-

пространения через цифровые каналы и расширить круг клиентов, которые ее смогут увидеть;

3) CRM + BPM (customer relationship management and business process management или «управление взаимоотношениями с клиентами и управления бизнес-процессами») - это технологии в виде цифровых платформ комплексного управления взаимоотношений с клиентами и бизнес-процессами, которые позволяют автоматизировать деятельность и эффективно управлять клиентской базой банка;

4) NFC (Near Field Communication или «ближняя бесконтактная связь») - технология, которая позволяет осуществлять любой расчет с помощью смартфонов, полностью ликвидирует потребность в пластиковых карточках, а также терминалах.

5) чат-боты - технологии, которые позволяют автоматизировать такие процессы, как общение с клиентами банка по поводу состояния счета, банковских продуктов, безопасности сбережений и прочее. Например, в Украине только в ПАО «Альфа-Банк» клиентов обслуживает робот «Алла», который самостоятельно решает 40% всех клиентских обращений (идентифицирует клиентов, предоставляет необходимую информацию или соединяет с агентом);

6) технологии биометрии - это новейшие средства идентификации владельца того или иного банковского продукта. Так, сегодня клиентам ПАО «ПриватБанк» не нужно вводить пароль, достаточно приложить свой палец к сканеру отпечатков пальцев и всё, вы активный пользователь мобильного приложения Приват24.

Итак, большинство украинских банков идут по пути медленного и частичного внедрения цифровых технологий в свою деятельность, а это может привести к существенному снижению уровня их конкурентоспособности и потере стратегических позиции на всех сегментах рынка банковских услуг.

### **Список литературы**

1. Смовженко, Т. С. Инновационные стратеги зарубежных банков / Т. С. Смовженко, С. Б. Егорычева // Деньги и кредит. – 2016. – м № 8. – С. 51-56

2. Егорычева, С.Б. Банковские инновации: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://p-for.com/book\\_127\\_glava\\_13\\_2.2.\\_Klasifikacija\\_bankivs.html](http://p-for.com/book_127_glava_13_2.2._Klasifikacija_bankivs.html). Дата доступа: 03.09.2018