

ДІДЖИТАЛ-БАНКІНГ, ЯК ПРОРИВНА ТЕХНОЛОГІЯ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

В. В. САБАДАШ, канд. екон. наук

Д. В. ХАРЧЕНКО, студент

Сумський державний університет

Цифровий банкінг («діджитал-банкінг») стрімко увірвався як у фінансово-комерційну сферу, так і повсякденне життя людей. Для більшої частини людей (бізнесменів, фінансистів, інвесторів, покупців, виробників, трейдерів, ін.) є зручнішим проводити комерційні транзакції, робити покупки або переказ коштів, не виходячи з офісу чи дому. «Діджитал-банкінг» дозволяє відійти від звичного для клієнтів офлайн до онлайн-обслуговування й бізнес-комунікацій; технології цифрового банкінгу надають клієнтам банку широкі фінансові, валютні, інвестиційні, ін. можливості, а не просто доступ до своїх рахунків і операцій по них.

Інтернет-банкінг поступового проникає майже до всіх сфер бізнесу і життя через цифрові технології. Тепер переважна більшість людей активно користується мобільними телефонами і гаджетами, соціальними мережами та інтернетом, і, безумовно, банківські установи прагнуть бути присутніми у всіх цих каналах комунікації. Користувачі банківськими сервісами очікують таких «діджитал-послуг» від банків: пошук актуальної інформації про послуги/продукти/сервіси банку – має бути простим, зручним, доступним; оперативна й ефективна допомога співробітників банку – у будь-який час/день (онлайн); цілодобова доступність банківських рахунків (активів) – із різних пристроїв (гаджетів); здійснення (оформлення/проведення) покупок, платежів, транзакцій, фінансових операцій тощо – швидко й недорого за допомогою гаджетів; безпечність банківських операцій і сервісів – ключовий аспект цифрової співпраці; наявність ефективного зворотного зв'язку із банком – має

бути простим, доступним, а комунікація (реакція банку) – оперативна й корисна для клієнта.

Цифрові послуги банків дали клієнтам зручність, швидкість, доступність і певну безпеку у ситуації з пандемією COVID-19: немає потреби витратити час на черги до кас, адже функції доступні 24 години на добу 7 днів на тиждень цілий рік. Наразі, переважна більшість банківських установ на національному ринку фінансових послуг або вже запровадили діджитал-сервіси, або активно їх впроваджують і розвивають. Інноваційність для банків вже стала ключовим чинником конкурентності на ринку і боротьби за клієнта. Можемо навести такі успішні практики, що упроваджено топ-банками, і якими активно користуються їх клієнти.

Monobank [1]. ПриватБанк був монополістом протягом довгого часу, поки у 2017 р. не вийшов на ринок Monobank, завоювавши значну популярність серед українців. Банк названо найкращим цифровим банком в Україні (2020 р., рейтинг World's Best Digital Banks), і банк продовжує активно розвивати й удосконалювати цифрові сервіси.

Monobank не має банківської ліцензії (що не дає права проводити звичайні розрахункові операції, видавати кредити чи приймати гроші на депозити), – такі операції безпосередньо операції здійснює Universal Bank, а Monobank пропонує своїм клієнтам такі розрахункові сервіси: розміщення депозиту; перекази між картками; оплата послуг/сервісів (як то поповнення мобільних рахунків, комунальні, бюджетні платежі); кредитний ліміт. Привабливою опцією є «кешбек»: залежно від виду товарів/послуг, клієнту повернеться на рахунок від 2 до 20 %. У 2018 р. Monobank запустив віртуальні валютні карти та валютні депозити (картки можна додати в Apple Pay і Google Pay).

ПриватБанк [2] після націоналізації (2016 р.) не втратив інноваційно-технологічних позицій і першим вивів на український ринок сервіси Google Pay і Apple Pay. 2019 року банк ініціював оновлений додаток Privat24 (у 2020 р. за версією британського журналу “The Banker” увійшов до лістингу 500 найкращих світових банків).

Опції оновленого Privat24: кожен другий користувач гаманця Google Pay в Україні – клієнт банку; Digital Skins – до ПриватБанку жоден банк світу не пропонував змінювати дизайн віртуальних карток – наразі у колекції понад 100 обкладинок, у своїх цифрових гаманцях вже встановили близько пів мільйона клієнтів; Apple Pay і Google Pay – завдяки репутації ПриватБанку, як інноваційного, сервіси присутні на українському ринку. Після Apple Pay, у 2019 р. ініціювали сервіс Apple Music (у бібліотеці 60 млн легальних треків); оформлення цифрової дебетової або кредитної картки із вибором валюти; ПриватБанк пропонує 15 варіантів страхування, 4 з яких можна оформити не лише на сайті банку, а й у Privat24; FacePay24 (уперше в Україні) – біометрична оплата покупок у крамницях (запроваджено у вересні 2019 р.); E-democracy (2019 р.) – перший в Україні бот електронної демократії – VoteForCityBot для Viber і Telegram; допомагає знайти проєкт у «Бюджеті участі», проголосувати за нього й поділитися ним з іншими; «чайові» Cashless (2019 р., вперше в Україні) – відвідувачі ресторанів/кафе/барів можуть залишати безготівкові «чайові»; оплата в транспорті; програма «Копілка» – дає можливість клієнту «непомітно» накопичувати кошти.

Також ПриватБанк і Monobank підключили опцію «шерингу» цифрових документів у мобільному додатку «Дія».

Ощадбанк [3] представлений у соцмережах Instagram, Facebook і TikTok. Банк *продовжує цифровізацію послуг задля спрощення банківських сервісів* – спільно з Visa розробив опцію для безконтактної оплати, тако у партнерстві з Visa першим в Україні запускає сервіс ОщадРАУ для приймання безконтактних платежів у смартфонах без додаткового обладнання. Така опція суттєво спрощує ведення бізнесу: незалежно від обслуговуючого банку, кожен підприємець може активувати вказаний сервіс і суттєво розширити мережу приймання безконтактних платежів, а також наростити клієнтську базу і мінімізувати вартість підключення послуг еквайрингу.

Райффайзен Банк Аваль [4] – для банку діджитал-трансформація є стратегічним пріоритетом. Банк є найкращим роботодавцем у фінансовій сфері

(результати міжнародного дослідження Randstad Employer Brand Research, 2019-2020 рр.). Банк об'єднався з Visa для створення «супер-бота» для підприємців: отримали «консьєрж-сервіс», який допомагає за будь-якими інформаційними запитами й в організаційних питаннях. Окрім «бізнесових» аспектів, бот допомагає з організацією подорожей, онлайн-шопінгом, пошуком няньки для дітей і навіть може стати персональним сомельє.

АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК» [5] – клієнтам банк пропонує інтернет- і мобільний банкінг, безконтактні платежі, ін. операції в мережі інтернет. Банк для підприємців розробив клієнт-банк «Стиль»: окрім керування власним рахунком, банк надає шаблони виписок різних рівнів, формування у шифрованому вигляді відомостей для зарахування грошей на карткові рахунки співробітників, сумісність із іншими бухгалтерськими системами, що забезпечує обмін даними між ними. І «небанківська» фішка для клієнтів – картка «Сомельє», з якою можна відвідувати закриті дегустації найкращих вин у різних куточках світу.

Альфа-Банк [6]: Alpha Mobile Banking – послуга онлайн-банкінгу, яка надає прямий доступ до банківських операцій і транзакцій у режимі онлайн. Завдяки такому сервісу є такі можливості у клієнтів банку: контролювати (переглядати) залишки і рухи рахунків/карт; робити транзакції між своїми рахунками і сторонніми рахунками в Альфа-Банку; «погашати» кредити без комісії у будь-який час; сплачувати рахунки за комунальні послуги, сплачувати страхові внески, ін.

«Ок.Альфа» – унікальний інтернет-банкінг і дистанційний помічник для підприємців. Сервіс був створений для підтримки і полегшенню бізнес-операцій, зменшити «рутинність» операцій для бізнесу, паперової роботи й допомогти зосередитися саме на розвитку бізнесу.

Україна за останні декілька років демонструє найбільші темпи зростання безконтактних платежів, але загальний рівень цифровізації в країні достатньо низький. Актуальним завданням для банківського сектору є реакція на виклики

і запити сучасного бізнес-середовища і звичайних клієнтів задля найкращого задоволення їх потреб і надання якісних послуг.

Список використаних джерел:

1. Офіційний сайт банку Monobank. URL: <https://www.monobank.com.ua/>. (дата звернення: 14.01.2021).
2. Офіційний сайт банку ПриватБанк. URL: <https://privatbank.ua/>. (дата звернення: 14.01.2021).
3. Офіційний сайт банку Ощадбанк. URL: <https://www.oschadbank.ua/ua>. (дата звернення: 14.01.2021).
4. Офіційний сайт банку Райффайзен Банк Аваль. URL: <https://www.aval.ua>. (дата звернення: 14.01.2021).
5. Офіційний сайт АТ «КРЕДІ АГРИКОЛЬ БАНК». URL: <https://credit-agricole.ua>. (дата звернення: 14.01.2021).
6. Офіційний сайт банку Альфа-Банк. URL: <https://alfabank.ua/>. (дата звернення: 14.01.2021).

ОРГАНІЗАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ БІЗНЕС-СТРУКТУР ІЗ ЗОВНІШНІМ СЕРЕДОВИЩЕМ ТА ЗОВНІШНІМИ СУБ'ЄКТАМИ СИСТЕМИ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ

В. В. ТІТЯЄВ, канд. екон. наук

О. В. ШКУРКО, канд. екон. наук

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

Бізнес-структура — це відкрита система, і його розвиток залежить від зовнішнього середовища (його також називають загальним оточенням, середовищем непрямого впливу або сукупністю неконтрольованих факторів). Зовнішнє середовище, або середовище непрямого впливу, діє не безпосередньо на кожну окрему бізнес-структуру, а на всі одразу. Це не означає, що їхній