

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ НА ТРАНСФОРМАЦІЮ ЗАЙНЯТОСТІ ЗА СУЧАСНИХ УМОВ

КОЧУМА Інна Юріївна

кандидат економічних, доцент

завідувач кафедри управління,

інформаційних технологій та права

Черкаського навчально-наукового інституту

Університету банківської справи

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4416-3333>

Аннотація. У результаті проведеного дослідження проаналізовано вплив пандемії COVID-19 на прискорення розвитку цифрових каналів банківського обслуговування. Виділено системні складові цифрової трансформації сучасного банківського сектору. Охарактеризовано етапи цифрової трансформації у банківському секторі, що передбачають: появу Digital-каналів, появу Digital-продуктів, створення повного циклу цифрового обслуговування, створення «цифрового мозку», створення цифрового ДНК. Проаналізовано розвиток нестандартних інноваційних моделей банківського бізнесу (розумний багатоканальний банк, соціально залучений банк, банк у вигляді фінансової або нефінансової цифрової екосистеми). Визначено напрями застосування сучасних цифрових фінансових технологій у банківському секторі. Проведено аналіз впливу цифровізації у банківському секторі на процес трансформації зайнятості.

Ключові слова: цифровізація, цифровий банк, інноваційні технології у банківському секторі, FinTech, BigTech, Neobank, інноваційні моделі банківського бізнесу, Інтернет-банкінг.

Постановка проблеми. В сучасних умовах невід'ємною частиною станов-

Аннотация. В результате проведенного исследования проанализировано влияние пандемии COVID-19 на ускорение развития цифровых каналов банковского обслуживания. Выделены системные составляющие цифровой трансформации современного банковского сектора. Охарактеризованы этапы цифровой трансформации в банковском секторе, которые предполагают: появление Digital-каналов, появление Digital-продуктов, создание полного цикла цифрового обслуживания, создание цифрового мозга, создание цифрового ДНК. Проанализировано развитие нестандартных инновационных моделей банковского бизнеса (умный многоканальный банк, социально вовлеченный банк, банк в виде финансовой или нефинансовой цифровой экосистемы). Определены направления применения современных цифровых финансовых технологий в банковском секторе. Проведен анализ влияния цифровизации в банковском секторе на процесс трансформации занятости.

Ключевые слова: цифровизация, цифровой банк, инновационные технологии в банковском секторе, Fintech, BigTech, Neobank, инновационные модели банковского бизнеса, Интернет-банкинг.

лення інформаційної економіки є цифрова трансформація банківського

сектору. Її передумовою є вибір оптимальної стратегії прискорення цих процесів, що можливо лише на основі виявлення та врахування значної кількості інноваційно-технологічних факторів, що справляють вплив на функціонування банківської системи. Саме її цифрова трансформація створює можливості для вдосконалення бізнес-моделей та зміни парадигми сучасного банківництва, починаючи від сфери надання послуг та здійснення фінансових операцій і закінчуючи змінами у завданнях та змісті діяльності персоналу банківських установ. Згідно прогнозів, вже найближчим десятиліттям цифровий розвиток банківського сектору набуватиме ще більшого прискорення, що робить ефективно управління цими процесами в банківській установі ключовим фактором її успіху та конкурентною перевагою.

Слід зазначити, що цифрова трансформація банківського сектору передбачає технологічні зміни, спрямовані на дві сторони її взаємодії з людським фактором: удосконалення обслуговування клієнтів та трансформація зайнятості банківського персоналу. У контексті даної взаємодії, з одного боку, вона покликана забезпечити підвищення рівня задоволення потреб клієнтів, які зацікавлені в спрощенні взаємодії з банківськими установами, на вигідних для себе умовах. Тому банківський сектор має бути готовим запропонувати найсучасніші цифрові послуги в найширшому асортименті. З іншого боку особливого значення набувають процеси трансформації системи зайнятості в банках, що вимагає зміни її форм та видів, а також підвищенням вимог до сучасного банківського працівника щодо його особистісних характеристик та цифрових

компетентностей. Особливо ця проблема актуалізується викликами, що створила в сфері зайнятості, зокрема в банківському секторі, пандемія COVID-19.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методичну основу досліджень наукових проблем, пов'язаних із дослідженням різних аспектів цифрової трансформації у банківському секторі, у тому числі і проблем впливу цифровізації на трансформацію зайнятості за сучасних умов, становлять роботи таких вчених-економістів, як: Н.А. Азьмук [1], П.П. Браткевич [2], О.Г. Брінцева [3], В.В. Бутенко [4], О.А. Грішнова [3, 17], М.О. Губа [5], А.І. Гулей [6], С.А. Гулей [6], А.А. Дроздина [4], Л.А. Дудинець [7], Л.А. Зверук [8], І.Ю. Касян [9], О.Г. Казарян [10], В.І. Карюк [11], Д.С. Колесник [5], Л.В. Кузнецова [12], А.О. Лінник [5], Л.О. Нетребчук [9], Ю.І. Онищенко [13], О.В. Столярова [14], Ю.В. Ткаченко [8], С.А. Шелудько [2], В.І. Шкурко [9] та інших.

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених процесам цифровізації у банківському секторі, досі не запропоновано комплексний підхід до систематизації складових цифрової трансформації сучасного банківського сектору з урахуванням стратегічних перетворень бізнес-моделей сучасного банку. Не окреслено основні напрями застосування сучасних цифрових фінансових технологій у банківській системі та рівень і можливості їх адаптації в Україні. До теперішнього часу недостатньо розкрито і проаналізовано особливості трансформації зайнятості у банківсь-

кому секторі під впливом сучасних цифрових тенденцій в економіці.

Метою статті є аналіз трансформаційних процесів у функціонуванні банківської системи за умов цифровізації та визначення їх впливу на зайнятість у банківському секторі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Технічні можливості, що надає цифрова трансформація в сфері FinTech суттєво зменшує потребу у функціонуванні та відкритті банківських відділень. При цьому, перехід фінансового сектору до цифрової моделі розвитку значно прискорилося у зв'язку з поширенням пандемії COVID-19. Карантинні обмеження та локдауни, з одного боку, призвели до скорочення попиту на банківські послуги, а з іншого - збільшили попит на послуги, що надаються онлайн, без необхідності відвідування відділення банку та фізичної участі в їх наданні банківського працівника. Як наслідок, за період пандемії у розвинутих євро-

пейських країнах було ліквідовано більше 25% офісів, а ті відділення, які продовжували працювати, були вимушені дотримуватися нових правил безпеки.

Частина працівників банків була переведена у дистанційний режим роботи. Зросла технічна оснащеність та обізнаність клієнтів з використання гаджетів для цифрової взаємодії з банком. Дані процеси ще більше загострили потребу в розвитку та використанні банками цифрових технологій. Як свідчать дані дослідження проведеного науковим інститутом Cargemini у 11-ти країнах (Китай, Франція, Німеччина, Індія, Італія, Нідерланди, Норвегія, Іспанія, Швеція, Великобританія, Сполучені Штати Америки) на початку квітня 2020 року [15], представлені на рис.1, значна частина клієнтів отримувала банківські послуги віддалено: за допомогою інтернет-банку, через мобільні додатки, а також з використанням чат-ботів.

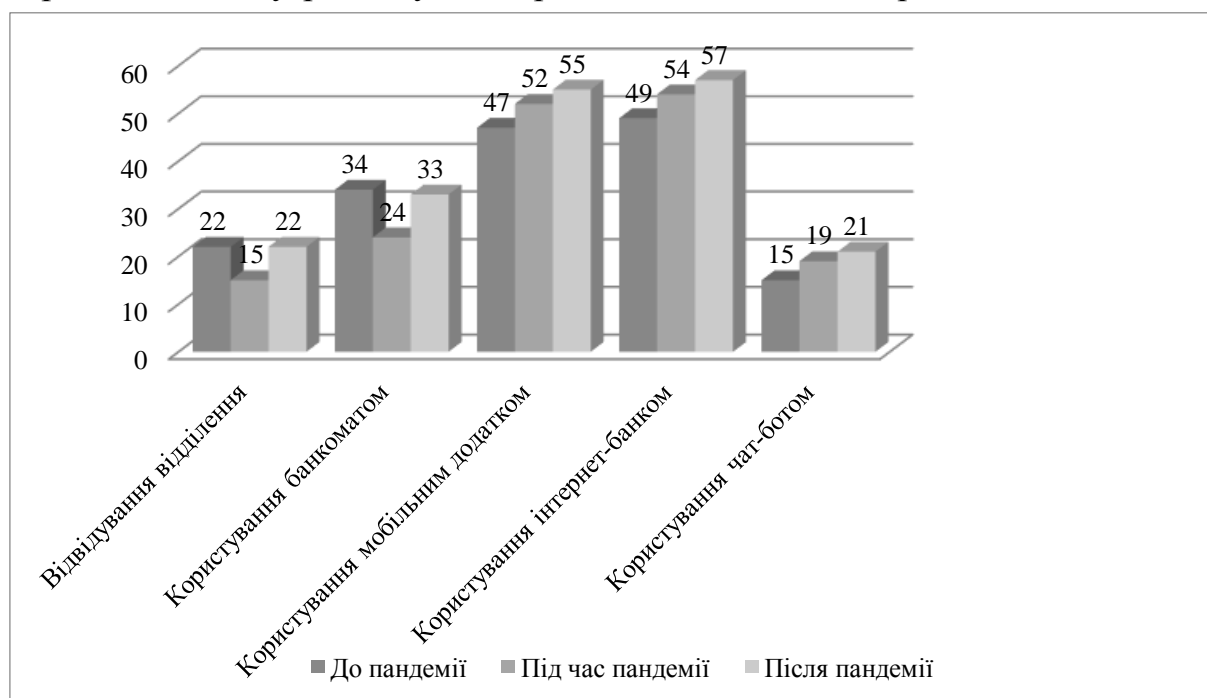


Рис. 1 Вплив пандемії COVID-19 на розвиток цифрових каналів банківського обслуговування, частка клієнтів у %

Джерело: побудовано автором на основі даних [15]

Після послаблення карантинних обмежень використання клієнтами значених на рисунку 1 цифрових каналів банківських послуг продовжувало активно зростати (кількість користувачів інтернет-банком збільшилась на 8%, мобільним додатком – на 8 % та чат-ботами – на 6%), що свідчить про прискорений перехід до активної фази цифрової трансформації банків-

ського сектору. Вона досягається, насамперед, за рахунок прискореного впровадження інформаційних технологій та використання Інтернету. Для більш глибокої характеристики сучасних цифрових трансформаційних процесів проаналізуємо системні складові цифрової трансформації світового банківського сектору, що схематично зображені на рис. 2.

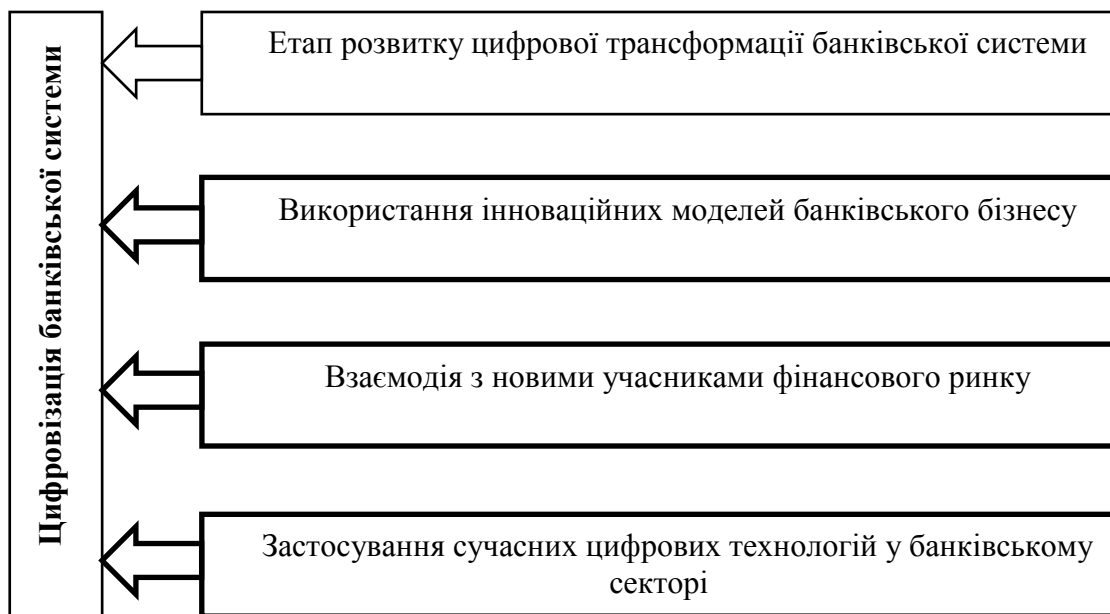


Рис. 2 Системні складові цифрової трансформації сучасного банківського сектору

Джерело: побудовано автором на основі власних досліджень

Розглянемо більш детально кожен із означених системних складових цифрової трансформації сучасного банківського сектору.

Найпершою складовою, що визначає рівень цифрової трансформації у банківському секторі країни є характеристика етапу розвитку цифрової трансформації, на якому знаходиться сучасна банківська система. Так, за висновками дослідників, цифрова трансформація у банківському секторі проходитиме у п'ять основних етапів:

1. Поява Digital-каналів: даний етап характеризує початок цифрових змін у бізнесі, де у центрі системи знахо-

диться користувач, який виявляє потребу у взаємодії з банком шляхом використання будь-яких доступних каналів у зручний для нього час: розвиток мережі банкоматів, поширення POS-терміналів, виникнення інтернет-банків, мобільних банків, використання чат-ботів тощо.

2. Поява Digital-продуктів: за допомогою передового сучасного софту створюються продукти E2E (end to end), покликані цілодобово задовольняти фінансові запити клієнтів: безконтактні платежі, віртуальні картки, Big Data, штучний інтелект, машинне навчання тощо.

3. Створення повного циклу цифрового обслуговування. На даному етапі банки не лише додають digital-сервіси до своїх традиційних продуктів, але й змінюють свою бізнес-модель, розширюють межі свого бізнесу.

4. Створення «цифрового мозку» (Digital Brain). «Цифровий мозок» в автоматичному режимі безперервно вивчає дані у всіх бізнес-сегментах, відділах, продуктових лініях і послугах, що дає банківській установі більш повне розуміння своїх можливостей та потреб клієнта.

5. Створення цифрового ДНК. «Цифрове ДНК» банку передбачає формування нової системи координат для прийняття стратегічних рішень протягом усього його життєвого циклу [12, с. 73].

Ще однією складовою, яка за сучасних умов здійснює значний вплив на процес цифрової трансформації банківської системи є розвиток нестандартних інноваційних моделей банківського бізнесу. Як показує аналіз досліджень вітчизняних та зарубіжних учених, до сучасних інноваційних моделей банківського бізнесу належать [8, 9, 14]:

1. Розумний багатоканальний банк. Ключовими елементами цієї моделі є:

- сучасна мультиканальна інтеграція, що зосереджена на цифрових каналах та інтегрованій архітектурі;
- всеохоплююча аналітика, заснована на ефективному збиранні інформації про клієнтів, мікросегментації і прогнозованому моделюванні з метою визначення збалансованого портфеля продуктів;
- управління в режимі взаємодії в реальному часі;

- прогресивні консультативні послуги, що використовують цифрові канали і персональну аналітику;

- продуктові пропозиції і пов'язані з ними цінові схеми, засновані на мікросегменті та оптимізовані під особливості каналу.

2. Соціально залучений банк. Ключові елементи цієї моделі банківського бізнесу наступні:

- моніторинг соціальних медіа з метою визначення можливостей залучення споживачів, пом'якшення ризиків і забезпечення швидкого реагування на виклики;

- соціальний цифровий маркетинг, побудований на кластеризації з метою надання можливості банку визначити відповідний контент для окремих користувачів соцмереж;

- соціальний CRM, який поповнює дані про клієнтів інформацією з соціальних медіа, сприяючи створенню ефективніших пропозицій.

3. Банк у вигляді фінансової або нефінансової цифрової екосистеми. Ключові елементи цієї банківської моделі такі:

- мобільні платежі, засновані на технології NFC або мобільного «гаманця», що підсилює конкурентоспроможність банку у сфері платежів та допомагає залучати і утримувати клієнтів;

- використання інструментів мобільної комерції, сфокусованих на фінансових і нефінансових пропозиціях, мобільний маркетинг, мобільна лояльність і мобільна аналітика;

- альянси і партнерство з небанківськими установами і створення спільного контенту [8].

На прискорення цифровізації банківського сектору впливає також поява нових учасників фінансового ринку,

діяльність яких створює бізнес-моделі, які радикально відрізняються від моделей традиційного банківського бізнесу, зокрема, до таких компаній відносяться:

FinTech – компанії, що використовують технології та інновації, щоб конкурувати з традиційними фінансовими організаціями в особі банків та посередників на ринку фінансових послуг. Сьогодні до FinTech належать також численні технологічні стартапи, зокрема: P2P, FX, краутфандинг, криптовалюта та блокчейн [7, с. 794].

BigTech – є глобальними або локальними технологічними «гігантами», які, використовуючи існуючу мережу клієнтів і величезну кількість даних мають потужний вплив на ті ринки, на які вони виходять [16].

Neobank – це компанія, яка забезпечує банківський і платіжний сервіс без

традиційної інфраструктури банківських відділень, тобто повністю у цифровому форматі. Необанки є високотехнологічними стартапами з банківською ліцензією, можуть бути незалежними або у складі великих компаній (P2P, FX, краутфандинг та мікрокредитування) [5, с. 71].

Остання системна складова, на нашу думку, відображає синергетичний ефект від поєднання інноваційних технологічних інструментів на сучасному етапі розвитку цифрової трансформації банківської системи, впровадження інноваційних моделей банківського бізнесу та взаємодії з новими учасниками фінансового ринку і визначається напрямами створення та впровадження цифрових фінансових технологій у банківському секторі, основні з яких охарактеризовано на рис. 3.



Рис. 3 Напрями застосування цифрових фінансових технологій у банківському секторі

Джерело: побудовано автором з використанням джерел [13]

З розвитком цифрових технологій у банківстві такі банківські операції, як, наприклад, переказ коштів, оплата

рахунків (чи їх відкриття), отримання виписок з рахунку чи даних про позику, відкриття картки тощо, можна

здійснювати без відвідування відділення банку. Завдяки розвитку інформаційних технологій багато одноманітних рутинних робіт, таких, як введення та обробка даних, виконуються за допомогою комп'ютерів. Все більша частка операцій здійснюється в режимі самообслуговування. Усе це значно зменшує потребу у безпосередньому втручанні працівників в процес надання послуг, а відтак - і потребу в багатьох робочих місцях. Насамперед, це стосується зайнятих традиційною роботою, пов'язаною з обслуговуванням клієнтів у відділеннях: касира, менеджера по роботі з клієнтами тощо.

Разом з тим, прискорення процесів цифровізації у банківському секторі призводить до виникнення там нових

робочих місць, необхідних для забезпечення процесів автоматизації та використання штучного інтелекту, також з обробкою даних для прийняття ефективних управлінських рішень. Також відбуваються зміни у посадових ролях – робота з клієнтами зміщується в бік допомоги і консультацій. Водночас, автоматизація дає змогу зменшити навантаження на банківських спеціалістів, що зайняті традиційними видами діяльності (обробка трансакцій, консультації, аудит, комплаєнс).

Для того, щоб узагальнити стан та тенденції зайнятості у банківському секторі під впливом цифрових трансформацій, проведемо оцінку позитивних та негативних наслідків впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість в ньому (табл. 1).

Таблиця 1

Аналіз позитивних та негативних наслідків впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість за сучасних умов

Позитивні наслідки впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість	Негативні наслідки впливу цифровізації банківського сектору на зайнятість
1. Виникнення нових типів і форм зайнятості, що дозволяють підвищити прибутковість і конкурентоспроможність діяльності банківських установ	1. Скорочення кількості робочих місць, що відбувається в окремих секторах банківської діяльності
2. Виникнення передумов і додаткових можливостей для створення нових робочих місць	2. Цифрові технології витісняють з ринку праці працівників і посилюють диспропорції в рівні їх доступності та використання
3. Підвищення гнучкості працівників, зростання їх адаптивності під нові очікування та потреби клієнта банку	3. Технологічні досягнення розвиваються швидше, ніж здатність працівників реагувати на них та розуміти їх
4. Оптимізація витрат, яка передбачає, перш за все, зниження витрат на пошук окремих категорій працівників, їх адаптацію та навчання	4. Цифрові технології можуть використовуватися для фальсифікації інформації по працівника, експлуатації і втручання у приватне життя
5. Зменшення часу комунікацій та синхронізація потоків інформації при відборі кандидатів	5. Невідповідність і недостатність навичок працівників
6. Професійна діяльність таких фахівців, як програмісти, дизайнери, адміністратори веб-сайтів тощо, стає незалежною від їх реально-го місця розташування, з'являється можливість працювати дистанційно	6. Наявність «вікового порогу», оскільки навички працівників, збільшуються до певного віку, а потім починають знижуватися із супутнім ефектом негативного впливу на інновації та продуктивність

Закінчення табл. 1

7. Перехід від паперових документів до електронних (листки непрацевдатності, трудові книжки тощо)	7. Нерівність у доступі до соціальних, освітніх, культурних та інших можливостей внаслідок нерівного доступу до цифрових технологій
8. Створення нових робочих місць не тільки у технологічних сферах діяльності, але й у традиційно низькооплачуваних (основу робочої сили в яких складають жінки)	8. Цифрові технології доповнюють собою більш кваліфіковану працю і заміщають стандартні трудові операції, змушуючи працівників конкурувати за низькооплачувані робочі місця
9. Покращення якості робочих місць	
10. Цифрові технології знижують владу роботодавця, збільшуючи вибір робочих місць	
11. Цифровізація забезпечує більш широкий доступ до інформації та навчальних програм	
12. Новий цифровий уклад сприяє відтворенню рівних можливостей для людей незалежно від їх статі і віку	
13. Цифровізація сприяє вирівнюванню доходів працівників відділень банків у периферії	

Джерело: побудовано автором на основі власних досліджень

Слід зазначити, що тенденції прискореного розвитку цифрових технологій призводять до безпрецедентних змін у вимогах до основних навичок банківських працівників. Вони зміщуються в напрямку здатності використання та продукування цифрових технологій. Насамперед, мова йде про когнітивні здібності, навички «змісту» та «процесу», навички вирішення складних проблем, управління ресурсами та соціальні навички [18]. Вони необхідні для роботи з великими обсягами даних та прийняття рішень на їх основі. У зв'язку з цим перед банками постає питання перекваліфікації працівників, а перед навчальними закладами, що готують банківських спеціалістів – корекції освітніх програм в напрямку перегляду компетентностей, що надаються, та включення до них відповідних освітніх компонентів. Важливим завданням є також поширення та забезпечення фінансової грамотності населення, що є запорукою

доступності для нього цифрових послуг.

Висновки. Таким чином, можемо зробити висновок, що сучасний світовий банківський сектор під впливом цифрової трансформації вже зазнав радикальних змін, спричинених комплексною дією значної кількості факторів. Розвитку цифровізації сприяють, з однієї сторони, самі клієнти, які на сьогодні використовують все більше цифрових каналів для отримання банківських послуг, застосовуючи нові платформи для взаємодії з банками. З іншої сторони, використання цифрових технологій і аналіз великих обсягів даних дозволяє створювати принципово нові банківські продукти, залучаючи сучасні фінтех-компанії, що сьогодні активно виходять на ринок фінансових послуг. Взаємодія з ними сприяє розвитку нестандартних інноваційних моделей банківського бізнесу. Відповідно до цього, трансформується і система зайнятості у банківських установах. Цифровізація несе в

собі не лише серйозні виклики наявним традиційним бізнес-моделям діяльності банківських установ, але й формує новий підхід до змісту та структури зайнятості, що відображається сьогодні у процесах пошуку і переходу до нестандартних та інноваційних форм зайнятості по всьому світу.

Список використаної літератури

1. Азьмук Н. А. Цифрова зайнятість у системі регулювання національної економіки. *Проблеми економіки*. 2020. №1. С. 52-58.
2. Браткевич П. П., Шелудько С. А. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 5 (16). С. 334-339.
3. Grishnova O. A., Cherkasov A. V., Brintseva O. G., Transition to a new economy: transformation trends in the field of income and salary functions. *Problems and Perspectives in Management*. 2019. Vol. 17, no. 2, P. 18-31.
4. Бутенко В. В., Дроздина А. А. Цифрова трансформація банків в Україні. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 5-2. С. 76-81.
5. Губа М. О. Лінник А. О., Колесник Д. С. Розвиток необанків в Україні та світі. *Регіональна економіка та управління*. 2019. № 2 (24). С. 71-74.
6. Гулей А. І., Гулей С. А. Цифрова трансформація вітчизняного банківського середовища в умовах розвитку фінтех-екосистеми. *Український журнал прикладної економіки*. 2019. Том 4. № 1. С. 6-15.
7. Дудинець Л. А. Розвиток фінансових технологій як фактор модернізації фінансової системи. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. № 22. С. 794-798.
8. Зверук Л. А., Ткаченко Ю. В. Сучасні технології як основа інноваційної моделі розвитку банківського бізнесу. *Економічна теорія і право: зб. наук. пр. / редкол.: А. П. Гетьман та ін. Х. : Право, 2018. № 2 (33). С. 26-41.*
9. Нетребчук Л. О., Касян І. Ю., Шкурко В. І. Трансформація діяльності банку на базі побудови екосистеми. *Математичні методи, моделі та інформаційні технології в економіці*. 2019. Вип. 1 (18). С. 330-335.
10. Казарян О. Г. Вплив цифрової економіки на діяльність банків України. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 38(2). С. 98-102.
11. Karyuk V. I. Advantages of using blockchain technologies in the activity of modern entrepreneurship structures . Abstracts II International Conference on economics, accounting and finance. Tallinn, Estonia. November 05, 2021. URL: <https://conf.scnchub.com/index.php/ICEAF/ICEAF-2021/paper/view/317>
12. Кузнєцова Л. В. Цифрова трансформація банківського бізнесу. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. м. Львів, 24 листопада 2018 р. Львів, 2018. Ч. 2. С. 72-75.
13. Онищенко Ю. І. Банківська діяльність в умовах розвитку цифрових технологій. *Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка*. 2018. № 8. С. 160-165.

14. Столярова О. В. Нові тенденція банківського маркетингу. Sostav. 2019. URL: <http://sostav.ua/publication/novye-tendentsii-bankovskogo-marketinga79776.html>. (дата звернення: 02.12.2021)
15. COVID-19 and the financial services consumer: Supporting customers and driving engagement through the pandemic and beyond. Capgemini Research Institute. 2020. URL: https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-and-the-financial-services-consumer_V5.pdf (дата звернення: 02.12.2021)
16. Bajarin T. Як Big Tech переживає спади та завжди виявляється сильніше. Fast Company. 2021. URL: <https://coworkingplatforma.com/ua/blog/ak-big-tech-perezivae-spadi-ta-zavzdi-viavlaetsa-silnise/> (дата звернення: 02.12.2021)
17. Kalenyuk, I., Grishnova, O., Tymbal, L., Djakona, A., & Panchenko, E. Formation of intellectual corporate capital: methods and moderntrends. *Bulletin the National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan*. 2020.1(383). С. 182-191. DOI: <https://doi.org/10.32014/2020.2518-1467.23>
18. Meena M., Parimalarani G. Impact of Digital Transformation on Employment in Banking Sector. *International Journal of Scientific & Technology Research*. 2020. VOL 9. IS.1. PP. 4912- 4916 URL: <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/Is-Digital-Transformation-Of-The-Banks-Enhances-Or-Diminishes-The-Employment-In-Banking-Sector.pdf> (дата звернення: 02.12.2021)