

УДК 330.34:502.131.1 (477)

Дубина М.В.,

доктор економічних наук, професор,

Лобко О.М.

здобувач вищої освіти на третьому рівні

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа,

страхування та фондовий ринок»

Національний університет «Чернігівська політехніка»

м. Чернігів, Україна

ОСОБЛИВОСТІ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СИСТЕМИ КРЕДИТНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Банківські установи відіграють беззаперечно одну з ключових ролей у розвитку цифрової економіки у всьому світі. Ці установи активно починають використовувати у своїй діяльності нові цифрові технології, до яких варто віднести штучний інтелект, нові способи взаємодії з клієнтами (чат-боти), технології Big Data, надання онлайн-послуг та ін. У майбутньому ці процеси будуть лише продовжуватися та поглиблюватися, проникаючи все більше у систему фінансових відносин, і зокрема сферу кредитних відносин.

Розглянемо більш детально роль цифрових технологій у трансформації системи кредитного менеджменту банку, оскільки цілком зрозуміло, що поступова цифрова трансформація банківської установи обов'язково пов'язана із удосконаленням бізнес-процесів, які здійснюються для надання кредитних послуг клієнтам. Враховуючи, що кредитування є одним з найголовніших напрямків діяльності комерційних банків, варто відмітити, що велика частина цифрових технологій розроблена спеціально для удосконалення процесу надання кредитних послуг різним типам економічних суб'єктів, враховуючи їх особливості.

Активне використання цифрових технологій у кредитній діяльності банків пов'язано із ризикованістю кредитних послуг і тому ці установи зацікавлені використовувати такі технології для більш ретельнішої оцінки кредитоспроможності своїх потенційних та діючих клієнтів. Відповідно в межах кредитної установи цифровізація відбувається на декількох рівнях. У сучасних умовах інформаційні цифрові технології використовуються вже в сфері маркетингу, продажу фінансових продуктів, надання консультаційної підтримки клієнтам і, що найважливіше, у сфері управління банківською установою, тобто у банківському менеджменті.

Процес цифрової трансформації системи кредитного менеджменту банку не відбувається самостійно, обмежено від інших бізнес-процесів цієї фінансової установи. Цифрові технології впливають на ринок кредитних послуг, що в свою чергу впливає на діяльність всіх кредитних установ. Це у подальшому сприяє використанню цифрових технологій банківськими установами і таким чином відбувається процес цифровізації їхньої діяльності.

Отже діджиталізація банківської установи – комплексний процес розробки, адаптації, залучення, удосконалення та проникнення цифрових технологій у сферу управлінських дій, які спрямовані на забезпечення розробки, продажу кредитних продуктів, реалізацію аналітичної та консультаційної діяльності, побудови ефективної системи оцінки кредитних ризиків та роботи з кредиторською заборгованістю, і здійснюється з метою організації ефективного процесу кредитування економічних суб'єктів та отримання доходу (рис. 1).

Саме серед особливостей цифровізації системи кредитного менеджменту комерційного банку на наше переконання доцільно виокремити наступні:

- цифрові технології проникли у всі складові процесу надання кредитної послуги економічним суб'єктам комерційними банками;
- відбувається процес автоматизації ручної роботи тих складових кредитної

діяльності банку, які можуть бути автоматизовані; особливо це стосується роботи з документами;

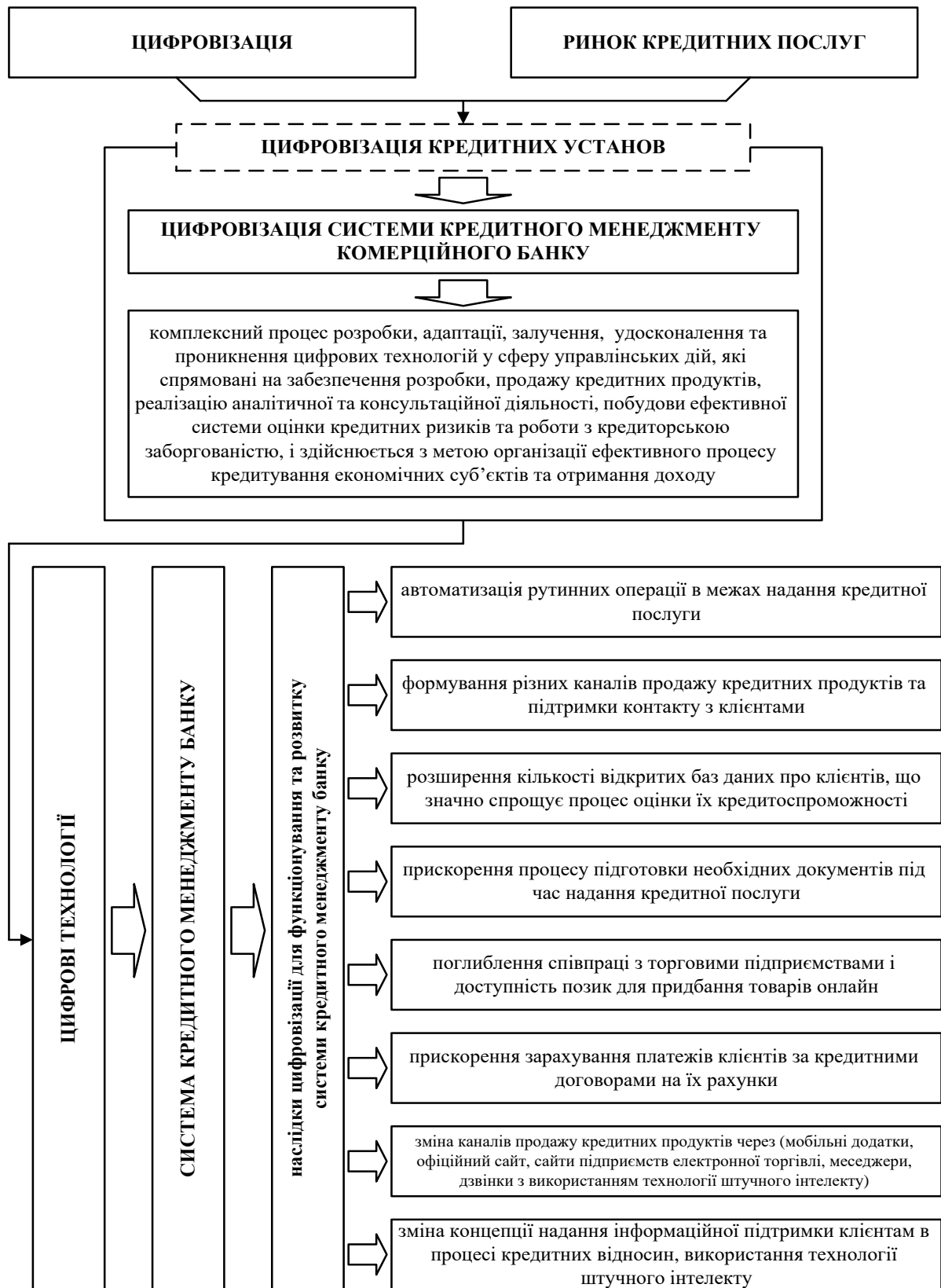


Рисунок 1 – Роль цифрових технологій у розвитку системи кредитного менеджменту банку

Джерело: складено авторами з урахуванням [2, 4]

– змінився підхід до організації процесу оцінювання кредитоспроможності потенційних клієнтів, під час якого відбувається аналіз не лише кредитної історії, але і іншої, вже доступної у відкритих базах даних, інформації про клієнтів; при цьому також враховується не лише фінансова або економічна інформація про потенційних позичальників;

– змінились підходи до побудови системи ризик-менеджменту, тобто оцінки кредитних ризиків, побудови системи їх виявлення та уникнення, оскільки цифрові технології дозволяють більш якісніше оцінити такі ризики, а використання потужних технологій сьогодні також дозволяє оцінювати не лише ризики неповернення позик, але й чітко аналізувати фінансовий стан клієнта і визначати ймовірність його банкрутства або погіршення економічного стану.

– кредитні продукти, які розробляються в межах банку набувають поступово ознак індивідуальності, персоналізації;

– змінилась кількість, система взаємозв'язків між структурними підрозділами, які були залучені до організації кредитної діяльності банку, частина таких підрозділів, яка займалася продажем кредитних продуктів, закривається;

– змінився підхід до маркетингу кредитних продуктів, що пов'язано з використанням соціальних мереж, мобільних додатків, більш сучасного офіційного сайту для продажу таких продуктів, формування іміджу та належного рівня репутації банківської установи;

– підвищується важливість забезпечення безпеки кредитних операцій, враховуючи значні обсяги даних, які знаходяться у мережі Інтернет, передаються між структурними підрозділами, зберігаються у відповідних хмарах з доступом окремих співробітників до них;

– недостатній розвиток компетенцій співробітників банківських установ для максимального використання потенціалу цифрових технологій у кредитній діяльності;

– зміна в управлінні кредитною діяльністю, яка сьогодні спостерігається в окремих банківських установах, оскільки значну частину аналітичної роботи можуть виконувати цифрові технології і відповідно аналіз стає більш якіснішим для прийняття управлінських рішень;

– також більше увага стала приділятися аналізу не лише внутрішнього стану бізнес-процесів у сфері кредитування, але й дослідженню зовнішніх умов, які змінюються навколо комерційного банку, нових трендів на ринку кредитних послуг, дослідженню цифрових технологій та їх потенціалу до використання у роботі цих установ;

– зменшення кількості співробітників, які залучаються до організації кредитної діяльності банку на всіх етапах взаємодії з клієнтами;

– цифрові технології дозволяють внести більше системності в процес побудови кредитної діяльності банку, бо значна частина складових такого процесу може відбуватися автоматично, через використання відповідної інформаційної системи банківської установи;

– поширення можливостей оцінювати результати кредитної діяльності в режимі онлайн, постійно відслідковуючи встановлені показники та нормативи та ін. [1; 3]

Отже цифровізація відіграє сьогодні ключову роль у забезпеченні розвитку банківських установ. Використовуючи цифрові технології комерційні банки намагаються підвищити власну конкурентоспроможність і тим самим забезпечити власний розвиток.

Література:

1. Холявко Н., Дубина М., Попело О. Роль штучного інтелекту у розвитку фінансових установ. Матеріали XII Міжн. науково-практичної конф. «Сучасні підходи до креативного управління економічними процесами» (15-16 квітня 2021 р.). Київ: НАУ, 2021. С. 160-161.
2. Дубина М. В., Козлянченко О. М. Концептуальні аспекти дослідження сутності діджиталізації та її ролі в розвитку сучасного суспільства. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2021. № 3(19). С. 21-32. URL: <http://ppeu.stu.cn.ua/article/view/195621>
3. Коваленко В. В. Кредитний менеджмент в системній організації ефективної кредитної діяльності банків. *Економічний форум*. 2014. № 4. С. 214-222.
4. Кредитний менеджмент у банку: підручник / за заг. ред. д.е.н., проф. С.М.Аржевітіна та к.е.н., доц. Т. П. Остапишин. Київ: КНЕУ, 2017. 499 с.