

БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ В БАНКУ: СУТНІСТЬ ТА НЕОБХІДНІСТЬ ОПТИМІЗАЦІЇ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Тези присвячено визначенню сутності бізнес-процесів банку та необхідності їхньої оптимізації в умовах цифрової трансформації економіки України. Встановлено, що саме на сучасному етапі банківські установи України найбільш активно проводять оптимізацію своїх бізнес-процесів за допомогою розширення дистанційної форми співпраці з клієнтами, що пов'язано із пандемією та повномасштабною війною з росією.

***Ключові слова:** бізнес-процес, оптимізація бізнес-процесів, цифрові інноваційні фінансові технології.*

На сучасному етапі розвитку економіки та фінансового ринку України значно активізувалось упровадження інноваційних цифрових фінансових технологій. Чинниками, які стали поштовхом до таких дій протягом останніх років, стали: пандемія COVID-19 та російська агресія і повномасштабна війна в Україні. Питання використання фінтех у банківському бізнесі обговорювалось досить часто. При цьому, якщо в минулому увага банків була прикута здебільшого до покращення якості функціонування банківських відділень, здійснення основних видів операцій та обслуговування клієнтів і більшість банків мали лише інформаційні інтернет-сторінки, то зараз для ефективного функціонування банку на ринку цього вже недостатньо. Банківські установи повинні вміти своєчасно адаптуватись до змін економічного і політичного середовища, в іншому випадку – вони втратять свого клієнта, що позначиться на стабільності та прибутковості банківського бізнесу.

Сутність поняття «бізнес-процес» висвітлена у багатьох джерелах та є предметом наукових досліджень. Узагальнюючи різні трактування під бізнес-процесом розуміємо цілеспрямовану сукупність взаємозалежних та послідовних видів робіт для розв'язання конкретної задачі. Будь-який бізнес-процес має свій початок (вхід) та кінець (вихід), а також необхідні ресурси та управлінські впливи. Бізнес-процес банку – це сукупність взаємопов'язаних і взаємофункціонуючих видів діяльності (підпроцесів), яка перетворює входи на виходи, що є цінністю для споживача [1, с. 46]. Можна також вважати, що бізнес-процес у банку є певним набором функцій та послідовних дій щодо обслуговування клієнта для задоволення як його потреб, так і потреб банку. Типовий банківський бізнес-процес часто не проходить випробування, намагаючись адаптуватися до мінливих вимог ринку та нормативних вимог, тому виникає необхідність перевірки його якості та оптимізації. Банківські установи прагнуть побудувати кращий банківський бізнес-процес, достатньо розумний, щоб успішно збалансувати

бізнес-цілі та бажання клієнтів, і достатньо гнучкий, щоб йти в ногу з динамічним операційним середовищем.

Управління бізнес-процесами банку – це рішення, яке може допомогти банківським установам, трансформувати свої бізнес-процеси. Це перевірений спосіб перетворити бізнес-процеси та зробити їх ефективними для досягнення бажаних бізнес-цілей [4]. Усі бізнес-процеси у банку поділяють на: управлінські процеси та процеси розвитку банку основні бізнес-процеси банку; обслуговуючі або забезпечувальні бізнес-процеси банку.

Оптимізація бізнес-процесів – це процедура удосконалення та зміни внутрішніх функцій компанії з метою підвищення її ефективності [2]. Оптимізація бізнес-процесів у банку необхідна у таких випадках: задля зменшення витрат та підвищення ефективності використання ресурсів; для поліпшення якості виконання операції чи надання послуг клієнтам; у разі зміни ринкових умов та зовнішнього середовища банківського бізнесу для забезпечення конкурентоспроможності банку на ринку; під час запровадження інновацій та цифрових фінансових технологій; у разі зміни управлінської системи, визначення та зміни основних стратегічних цілей розвитку банку, спеціалізації банківської діяльності тощо. У сучасних умовах оптимізація бізнес-процесів банків пов'язана здебільшого із автоматизацією та переходом на цифрові інноваційні фінансові технології обслуговування банківських клієнтів. Зокрема, це автоматизація обробки великих масивів даних, сприяння кібербезпеці, використання хмарних технологій для забезпечення можливості збереження даних (особливо в умовах війни з росією та значних руйнувань, які впливають на здійснення операцій), автоматизація процесів управління та контролю якості банківського обслуговування, використання діджитал продуктів тощо.

Отже, проведений аналіз сутності та характеристик бізнес-процесів банку засвідчив, що бізнес-процес є важливою ланкою діяльності банківської установи, оскільки включає сукупність послідовно організованих дій, які сприяють задоволенню потреб клієнта та забезпечують прибутковість банківського бізнесу. Управління бізнес-процесами та їхня оптимізація дозволяє контролювати якість проведення банківських операцій, дає можливість банку удосконалюватись та розвиватись, упроваджуючи інноваційні цифрові фінансові технології, витримувати конкуренцію та формувати стійкі позиції на банківському ринку в умовах цифрової економіки.

Список використаних джерел:

1. Гриджук Д. М. Управлінська структура сучасної бізнес-моделі банку. *Економіка та держава*. 2018. № 9. С. 44-48. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/9_2018/9.pdf (дата звернення: 03.03.2023).
2. Оптимізація бізнес-процесів у 2023 році: ефективні способи від InProject. URL: <https://zib.com.ua/ua/155512-optimizaciya-biznes-procesiv-u-2023-roci-efektivni-sposobi-v.html> (дата звернення: 02.03.2023)
3. Business Process Management in Banking & Finance Industry URL: <https://vsynergize.com/business-process-management-in-banking-finance-industry/> (accessed 03 March 2023).