

СЕКЦІЯ 3 ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

УДК 336.71

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2023-1-8>**Кретов Д.Ю.***кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри банківської справи
Одеського національного економічного університету***Kretov Dmitry***Candidate of Economic Sciences,
Senior lecturer at the Department of Banking
Odessa National Economic University*

ВПЛИВ ІНОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ

THE INFLUENCE OF INNOVATIVE BANKING TECHNOLOGIES ON THE IMPROVEMENT OF SERVICE TO CORPORATE CLIENTS

АНОТАЦІЯ

У мінливих умовах життя дуже важливо відстежувати основні тенденції розвитку банків. Це сприяє грамотній оцінці діяльності банківської системи на ринку конкуренції та підвищенню якості обслуговування клієнтів, як роздрібних так і корпоративних. Платформи надання послуг, що постійно вдосконалюються, відображають результат наполегливої праці фахівців, підвищують рентабельність банківського сектору та дозволяють максимізувати прибуток. У статті розглядаються заходи щодо впровадження фінансових інновацій щодо обслуговування корпоративних клієнтів українськими банками. Особливу увагу приділено забезпеченню рівноправності учасників взаємовідносин (банків та клієнтів) та відкритості для них необхідної інформації; надана власна систематизація клієнтів з точки зору готовності до інновацій та перелік основних інноваційних змін, що відбуваються в обслуговуванні банками корпоративних клієнтів.

Ключові слова: банк, корпоративний клієнт, цифровізація, фінтех, цифровий рахунок, інтерфейси прикладного програмування, відеоспівпраця; платежі p2p, хмарні обчислення, чат-бот, цифрові системи видачі кредитів.

ANNOTATION

In the changing conditions of life, it is very important to monitor the main trends in the development of banks. This contributes to the competent assessment of the activity of the banking system in the competitive market and the improvement of the quality of customer service, both retail and corporate. Constantly improving service delivery platforms reflect the result of hard work of specialists, increase the profitability of the banking sector and allow to maximize profits. The article deals with the implementation of financial innovations in the service of corporate clients by Ukrainian banks. It is emphasized that the catalyst for the development of digitization in banks was the quarantine conditions of 2020. The global trends in the development of innovations in banking practice have been studied. The best innovations in products and services for corporate clients are characterized. It was revealed that the main global banking innovations are: opening a digital account; application programming interfaces; video collaboration; p2p payments, cloud computing, chatbots, machine learning, digital lending systems. They ensure close communication between the bank and the client, quick receipt of products and services by clients, protection of bank data, and reduction of risks. Signs of attractiveness of new banking products are high reliability, profitability and quality, as well as profit from the introduction

of modern financial technologies. The result of cooperation with fintech startups is new products and services or products and services with new qualities: innovative programs and projects; new intelligent products; modern new technological equipment and processes; new approaches to market formation of modern banking products and services. Particular attention is paid to ensuring the equality of the participants in the relationship (banks and clients) and the openness of the necessary information for them; provided own systematization of clients from the point of view of readiness for innovations and a list of the main innovative changes taking place in the banks' service to corporate clients.

Key words: bank, corporate client, digitalization, fintech, digital account, application programming interfaces, video collaboration; p2p payments, cloud computing, chatbot, digital lending systems.

Постановка проблеми. Нині інновації значно впливають на банківське обслуговування корпоративних клієнтів. Цифрові технології у банківському обслуговуванні дають можливість банкам створювати унікальні банківські інновації для великих груп корпоративних клієнтів. Корпоративний клієнт при цьому сприймається як «унікальна персона» зі своїми власними потребами, які банк до цього проаналізував та на основі проведеного аналізу зміг сформулювати пропозицію послуг та продуктів саме для даного клієнта. У разі досягнення високого рівня обслуговування корпоративний клієнт зможе віддати свій вибір конкретному банку та стати його постійним клієнтом. Це дасть низку переваг як банку, так і корпоративному клієнту. Між банком та корпоративним клієнтом зможуть скластися партнерські відносини. Тому актуальним є пропозиція впровадження інноваційної моделі банківського обслуговування корпоративного сектору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу впливу цифровізації на банківське об-

слуговування корпоративного бізнесу присвятили свої публікації О. Вовчак, М. Губа, Ж. Довгань, Д. Журавльов, В. Коваленко, В. Македон, В. Омеляненко, Н. Подольчак, О. Степаненко, О. Шевченко та інші. Незважаючи на значний внесок у розвиток теорії та практики впровадження сучасних інноваційних технологій у банківську діяльність, залишаються не достатньо розробленими питання розвитку банківського обслуговування корпоративних клієнтів у цифровому форматі.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження розвитку партнерських відносин банківського бізнесу з корпоративним сектором в умовах цифрової економіки.

Виклад основного матеріалу дослідження. Вітчизняні науковці пропонують визначати «банківські інновації» як кінцевий результат інноваційної діяльності в банківській сфері, що втілюється у вигляді якісного нового або удосконаленого продукту чи послуги, реалізованих на ринку, або нового удосконаленого технологічного процесу, що застосовується в практичній банківській діяльності, завдяки якому підвищується рівень задоволення потреб клієнтів, зростає конкурентоспроможність та ефективність діяльності з позиції «прибуток-ліквідність-ризик» і відбувається інноваційний розвиток банку [1, с. 57].

Основною характеристикою банківських інновацій в обслуговуванні корпоративних клієнтів є взаємозалежність їх один від одного та ланцюговий характер. Банківські інновації нині забезпечують якісні зміни роботи самого банку, що зумовлює позитивний економічний ефект економіки та підвищення якості ділової активності. Крім того, при використанні банком інноваційних банківських продуктів та послуг для корпоративних клієнтів зростає кумулятивний ефект, пов'язаний зі зростанням конкурентоспроможного середовища. Також банківські інновації мають головну особливість – вони лише адаптовані під нові банківські продукти та послуги і не є розробками банку. Чільне місце в банківських інноваціях посідають новітні фінансові технології.

З розвитком індустріалізації та модернізації економіки відбувається розвиток нових технологій. Цифрова економіка стає рушійною силою розвитку банківського сектора.

Впровадження технологій і процесів цифрової економіки стає революційною зміною для світової сфери послуг і особливо для сегменту банківських послуг. Сучасні банки та банківські групи відчувають тиск з боку корпоративних і приватних споживачів, і якому сформувалася потреба дистанційного та інтелектуального банківського обслуговування, впровадження штучного інтелекту, гнучких систем цифрової безпеки платежів. Технологічні прориви з інших галузях світової економіки продемонстрували беззаперечні переваги цифровізації, і споживачі хочуть їх бачити і в фінансовій, а особливо банківській сфері [2, с. 23].

Що таке цифровий банкінг, вже давно знають чи не усі користувачі банківських послуг у світі. Однак в Україні це поняття стало широко використовуватися лише протягом останніх декілька років. Український банкінг ще довго міг би розвиватися під класичною схемою, проте пандемія COVID19 повністю змінила уявлення про цифровізацію банківської сфери [3, с. 6].

Розвиток цифрових технологій нерозривно пов'язаний з активним використанням сучасних форм банківського обслуговування. В умовах цифрової економіки головним фактором розвитку банківського обслуговування корпоративних клієнтів є подання даних у цифровому форматі та обробка великого масиву даних. Сам процес цифровізації банків супроводжується трансформацією процесів від роботизації до створення послуг з орієнтацією на потреби клієнта за допомогою використання інноваційних фінансових технологій.

Під фінансовими інноваціями може розумітися використання якісно нових фінансових інструментів, спрямованих на перерозподіл фінансових ресурсів, отримання прибутку та мінімізацію ризиків. В даний час стан фінансового ринку безпосередньо визначатиметься впровадженням саме інноваційних фінансових технологій.

Фінтех (фінансові технології) – це технології, що використовуються для того, щоб допомогти компаніям керувати фінансовими аспектами свого бізнесу, включаючи нові програми, процеси та бізнес-моделі. Фінтех є основою для всіх онлайн-транзакцій – переказів грошей, кредитування тощо [4].

В даний час фінтех є центром складної системи, яка об'єднує новостворені фінансові технології та стартапи в рамках певної інфраструктури. Продукти та послуги, що надаються сучасними фінтехсервісами, поки що не до кінця здатні повністю замінити клієнтам традиційне банківське обслуговування. Тому головною метою банків на сучасному етапі є досягнення оптимального рівня конкурентоспроможності за допомогою технологічних, економічних та управлінських заходів. При цьому необхідна орієнтація банку на постійне створення та вдосконалення нових технологій, продуктів, послуг та банківських процесів.

Розглянемо найперспективніші банківські технології в обслуговуванні корпоративних клієнтів. На сьогоднішній день одним з ключових заходів є перехід на якісно нові банківські технології в обслуговуванні корпоративних клієнтів, які змінюють звичні стандарти банківської діяльності. В умовах цифрової трансформації відбувається вдосконалення розвитку банківських бізнес-моделей та стратегій розвитку банківського сектора. В основі створення та розвитку банківських технологій в обслуговуванні корпоративного сектора покладено штучний інтелект. На рис. 1 представлено основні технологічні розробки.

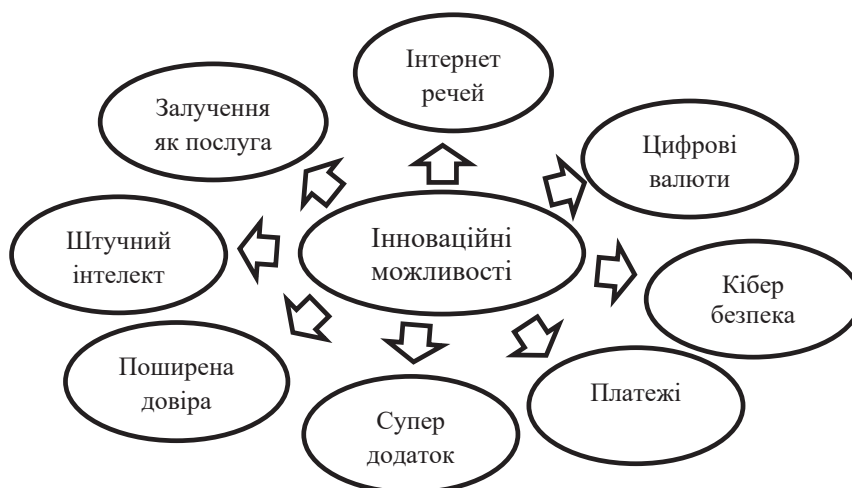


Рис. 1. Перспективні інноваційні можливості банків

Джерело: сформовано автором за [5]

В основу вищевикладених банківських технологій покладено захист від шахрайських схем, підвищення доступності послуг та якості обслуговування, розвиток конкуренції, аналіз позичальників, підвищення фінансової доступності. У 2022 році до списку 5 найкращих банківських інновацій у світі увійшли наступні технології: відкриття цифрового рахунку, р2р платежі, чат-боти, машинне навчання та системи видачі цифрових кредитів (рис. 2).

Відкриття цифрового рахунку передбачає можливість для клієнта дистанційного відкриття банківського рахунку без відвідування банку. Системи відкриття комерційних цифрових рахунків для корпорацій та малого бізнесу протягом 2020–2022 років мали активний розвиток [6].

Чат-бот – програма, яка може вирішувати прості рутинні завдання: відповідати на повідомлення, знаходити та давати користувачеві інформацію про товари, проводити консультацію в онлайн-форматі. В даний час на ринок ІТ-продуктів стали виходити чат-боти не тільки інформаційні, а й платіжні, які дозволяють просто та швидко проводити різні платежі за допомогою мобільних пристроїв. Більшість сучасних чат-ботів програмуються за допомогою «нейронних

мереж», які можуть самонавчатися, проводити аналогії, самостійно розширювати свій словник і навіть функціонал. Аналіз ринку чат-ботів в зарубіжних банківських системах успішного використання наведено у табл. 1.

Машинне навчання – створення такого алгоритму, який здатний проаналізувати великий обсяг даних; знайти взаємозв'язок, отриманих результатів.

Платежі р2р (person-to-person), тобто від особи до особи без участі третьої сторони – банку. Платежі р2р є основним прикладом використання банками програм швидких платежів. Банки для надання миттєвих платежів тепер мають вибір використовувати замість дорогої, обмеженої та закритої мережі нову, яка інтегрована в об'єднані банківські мобільні додатки, що зменшить потребу споживачів переміщувати кошти між додатками або входити на свій банківський рахунок для перевірки балансу, щоб переказати кошти з іншого додатка [7].

Створення банківських інновацій на сучасному етапі є постійний процес, що поступово розвивається згідно наступних принципів: забезпечення цілісної інноваційної банківської системи; взаємозв'язок та взаємодія елементів

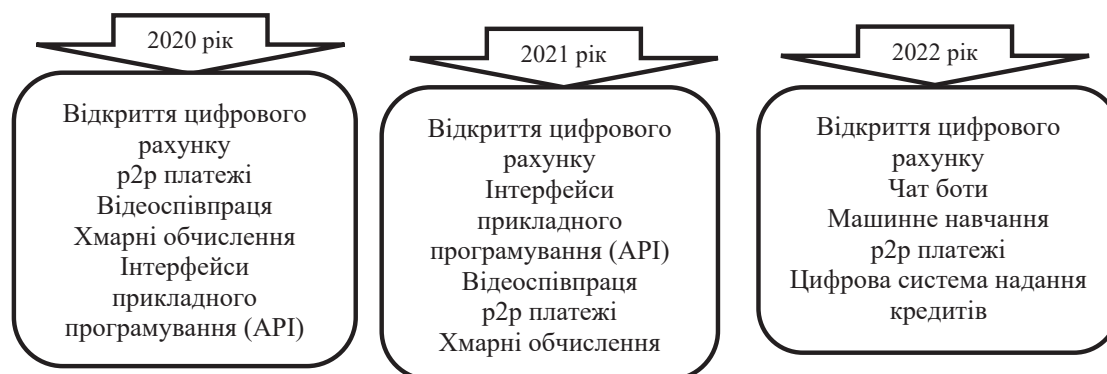


Рис. 2. Топ-5 технологій у банківській справі

Джерело: розроблено автором за [6; 7]

Таблиця 1

Топ-7 чат-ботів в зарубіжній банківській системі

Найменування банку	Найменування чат боту	Характеристика чат боту
Bank of America	Erica	Надсилає повідомлення клієнтам, надає інформацію про стан балансу, оновлює інформацію про кредити, дає персональні рекомендації, пропозиції та поради після аналізу даних клієнта, та відправляє освітні відеоролики з фінансів, доступна в мобільному додатку Bank of America
JPMorgan Chase	COIN	Аналізує складні контракти ефективніше, ніж звичайні юристи, використовує для аналізу повідомлення, надає доступ до програмних систем та виконує базові ІТ-запити
Capital One	Eno	Дозволяє клієнтам управляти своїми фінансами через мобільні телефони, адаптується відповідно до потреб користувача та вивчає споживчу поведінку, миттєво дає інформацію про баланс, історію транзакцій та кредитний ліміт, оплачує рахунки
Ally Bank	Ally Assist	Розуміє голосові та текстові команди, може запросити рух коштів по рахунку або історію транзакцій, відстежує накопичення та витрати, прогнозує потреби клієнтів, аналізує рахунки та транзакції для надання довідок та повідомлень на відповідні теми
USAA	Clinic	Використовує складні системи обробки мови, насиченої глибоким знанням фінансової та банківської індустрії, здатний легко підключається до мобільного додатку та інших цифрових продуктів через API
HSBC (Hong Kong)	Amy	Віртуальний чат-бот для корпоративного банківського обслуговування в HSBC у режимі 24/7. Вбудований механізм зворотного зв'язку з клієнтами дозволяє боту вчитися з часом і справлятися зі складними запитам
SEB (Швеція)	Aida	Була запущена на початку 2017 року як банківський front-end стажист, вирішує близько 13% всіх запитів на техпідтримку

Джерело: сформовано автором за [8]

інноваційної банківської системи; обумовленість функцій, що виконуються структурними підрозділами банку; ієрархічність побудови інноваційної діяльності банку; адаптивність, гнучкість інноваційної банківської системи до змін; керіваність процесів розвитку інноваційної діяльності банків; багатфункціональність послуг, що надаються банком; прозорість виконання банківських операцій; наявність стратегічних рішень в галузі розвитку банківських інновацій.

Спираючись на зазначені принципи, розглянемо заходи щодо розвитку конкуренції та довірчого середовища у процесі надання банківських послуг корпоративним клієнтам. На рівень розвитку інновацій в обслуговуванні корпоративного бізнесу впливає швидкість сприйняття інновацій із боку самих корпоративних клієнтів (табл. 2).

З табл. 2 можна зробити висновок про те, що різні типи корпоративних клієнтів можуть по-різному сприймати нові банківські товари. Наприклад, «новатори» схильні першими скористатися продуктом-новинкою, тоді як «консерватори» будуть використовувати новий банківський продукт тільки після його успішного розвитку.

На сучасному етапі банки та підприємства відчують потребу у модернізації банківського обслуговування. Для цього, на нашу думку, необхідно розробити низку заходів щодо покращення якості інновацій в обслуговуванні корпоративних клієнтів банків. Розглянемо основні зміни, які на наш погляд, можуть внести інновації до банківського обслуговування корпоративних клієнтів: надання персональних пропозицій для корпоративних клієнтів; ІТ-компанії зможуть стати повноцінними постачальниками

Таблиця 2

Типи корпоративних клієнтів залежно від швидкості сприйняття нового банківського продукту

Тип клієнта	Характеристика клієнта
«Новатори»	Схильні до ризику. Виявляють інтерес до нових продуктів, готові першими їх використовувати
«Ранні послідовники»	Лідери думок. У разі успіху можуть рекомендувати новий банківський продукт своїм діловим партнерам.
«Рання більшість»	Можуть віддати перевагу продукту-новинці, виходячи з позитивних відгуків партнерів або позитивного досвіду використання з боку конкурентів
«Пізня більшість»	Зможуть віддати перевагу новому банківському продукту, виходячи з його переваг та відповідності цілям та завданням бізнесу
«Консерватори»	Не схильні вибрати продукт-новинку відразу ж після його впровадження на банківський ринок. Віддати свою перевагу певному новому банківському продукту вони зможуть лише після його успішного розвитку

Джерело: розроблено автором

фінансових послуг; підвищення рівня конкуренції; покращення якості банківських послуг, що надаються корпоративним клієнтам; підвищення рівня довіри корпоративних клієнтів до безпеки наданих банківських послуг; розширення асортиментного ряду банківських продуктів для корпоративних клієнтів; автоматизація банківського обслуговування корпоративних клієнтів.

Отже, в основі інноваційних змін у банківському обслуговуванні корпоративних клієнтів знаходиться перехід на якісно нове обслуговування, технологічний розвиток банків, розширення спектра наданих банківських послуг.

Висновки. Таким чином, банківські інновації істотно впливають на розвиток банківського обслуговування корпоративних клієнтів. Наразі банки продовжують активну роботу з модернізації банківського обслуговування для корпоративного сектору. Але слід зазначити, що існує кілька груп клієнтів по швидкості прийняття нового банківського продукту. Одні готові прийняти продукт-новинку відразу ж після її впровадження на банківський ринок, інші консервативніші у своєму виборі.

За результатами проведеного дослідження автором встановлено, що розвиток банківських інновацій здатний забезпечити створення нових організаційних моделей банківського ринку, підвищити якість та доступність банківських технологій в обслуговуванні корпоративного сектору за умов цифрової економіки. Виділено основні тренди розвитку фінансових технологій на сучасному етапі. У ході дослідження нами було встановлено, що принципи побудови інноваційної діяльності банків можна уявити як цілісну систему. В основі цих принципів започатковано взаємозв'язок її елементів, адаптивність до інноваційних змін, наявність стратегічних рішень.

Перспективи подальших досліджень даної теми полягають, на нашу думку, у розробці теоретичних та практичних рекомендацій направлених на поглиблення напрямів співпраці банків з корпоративними клієнтах в умовах впровадження сучасних інноваційних банківських технологій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Криховецька З.М., Левандівський О.Т. Сутність і напрями розвитку банківських інновацій. *Економіка та держава*. 2022. № 8. С. 55–61.
2. Македон В.В., Машкіна К.О. Розвиток глобального банківського сектору в умовах цифрової економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 4. С. 21–28.
3. Завербний А.С., Сокульський Н.Р. Пандемія як каталізатор цифровізації банківської системи в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 2. С. 5–9.
4. Кльопа Л.Г., Добош Н.М., Сорока О.П. Впровадження фінансових технологій – стратегічний напрям роз-

витку банків. *Ефективна економіка*. 2020. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8479> (дата звернення: 10.01.2023).

5. Бондаренко Л., Подарин А. Діджиталізація АТ «ПУМБ» як приклад цифрових процесів українського банківського сектору. *Економіка та суспільство*. 2022. № 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11> (дата звернення: 10.01.2023).
6. Ron Shevlin. The 5 Hottest Technologies In Banking For 2022. URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2022/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for2022> (дата звернення: 03.01.2023).
7. Ron Shevlin. The 5 Hottest Technologies In Banking For 2021. URL: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for2021> (дата звернення: 03.01.2023).
8. Бондаренко Л., Подарин А. Особливості діджитал-трансформації банківського сектору України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-28> (дата звернення: 10.01.2023).

REFERENCES:

1. Krykhovetska Z.M., Levandivskiy O.T. (2022) Sutnistj i naprijamy rozvytku bankivskijkh innovacij [The essence and directions of development of banking innovations]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 8, pp. 55–61.
2. Makedon V.V., Mashkina K.O. (2021) Rozvytok globaljnogho bankivskogho sektoru v umovakh cyfrovoji ekonomiky [Development of the global banking sector in the conditions of the digital economy]. *Investyciji: praktyka ta dosvid*, no. 4, pp. 21–28.
3. Zaverbnyj A.S., Sokuljskij N.R. (2021) Pandemija jak katalizator cyfrovizaciji bankivskoji systemy v Ukraini [The pandemic as a catalyst for the digitalization of the banking system in Ukraine]. *Investyciji: praktyka ta dosvid*, no. 2, pp. 5–9.
4. Kloba L., Dobosh N. and Soroka O. (2020) Implementation of financial technologies – strategic direction of bank development [Introduction of financial technologies – a strategic direction of bank development]. *Efektivna ekonomika*, no. 12. Available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8479> (accessed 10 January 2023)
5. Bondarenko L., Podaryn A. (2022) Didzhytalizacija AT "PUMB" jak pryklad cyfrovykh procesiv ukrajinskogho bankivskogho sektoru [Digitization of JSC "PUMB" as an example of digital processes in the Ukrainian banking sector]. *Ekonomika ta suspijstvo*, no. 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-11>
6. Shevlin Ron (2022) "he 5 Hottest Technologies In Banking For 2022. Available at: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2022/01/18/the-5-hottesttechnologies-in-banking-for-2022/?sh=476b954d35c4> (accessed 03 January 2023).
7. Shevlin Ron (2021) The 5 Hottest Technologies In Banking For 2021. Available at: <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2021/12/31/the-5-hottest-technologies-in-banking-for-2021/> (accessed 03 January 2023).
8. Bondarenko L., Podaryn A. (2022) Osoblyvosti didzhytal-transformaciji bankivskogho sektoru Ukrainy [Peculiarities of digital transformation of the banking sector of Ukraine]. *Ekonomikatasuspiljstvo*, no.41. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-28>