

DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2024-48-25>

УДК 336.71(477)

**Кретов Дмитро Юрійович**кандидат економічних наук,  
доцент кафедри банківської справи,  
Одеський національний економічний університет**Dmitriy Kretov**

Odesa National Economic University

**УДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ  
КОРПОРАТИВНИХ КЛІЄНТІВ НА ОСНОВІ ЦИФРОВОЇ  
ТРАНСФОРМАЦІЇ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ****ENHANCED BANKING SERVICES FOR CORPORATE  
CLIENTS BASED ON DIGITAL TRANSFORMATION  
OF FINANCIAL TECHNOLOGIES**

**Анотація.** В сучасний час цифрові технології є основним чинником світового розвитку. Стрімкий розвиток діджиталізації привів до появи абсолютно нових категорій, таких як штучний інтелект, смарт-контракти, технологія Великих даних, блокчейн, інтернет речей, цифрові технологічні платформи тощо, які використовуються в різних сферах життєдіяльності. Представляє науковий інтерес розвиток цифрових технологій в банківському секторі, так як він найбільш затребуваний, громадяни та юридичні особи постійно отримують кредити, зберігають гроші на депозитах, користуються іншими послугами банків. В статті розглядаються особливості діджиталізації банківської системи України. Починаючи з запровадження карантину, що був визваний пандемію коронавірусу, для українського клієнта вже стало звичним відмова банку від фізичного відділення, персоналізація, застосування чат-ботів для операцій з клієнтами. Цифровізація принесла значні переваги як для банківської системи України, так і для кожного банку та їх корпоративним клієнтам. Особливо це відчувається в останні два роки, коли повномасштабні військові дії на території нашої країни ускладнили умови економічної діяльності великій кількості юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Визначено, що в теперішній час, коли банківська система пропонує майже однакові по системі умови з кредитування, з надання депозитних та інших традиційних послуг, банки прагнуть використовувати в своїй роботі новітні технології з ціллю збереження існуючих корпоративних клієнтів та залучення нових. В статті представлені новітні тренди фінансових технологій, завдяки яким банки можуть підтримувати високий рівень конкурентоспроможності та надавати бізнесу нові можливості для керування своїми фінансами та отримання персоналізованих фінансових рішень.

**Ключові слова:** банк, корпоративний клієнт, цифровізація, блокчейн, інтернет речей, цифрові технологічні платформи.

**Summary.** In modern times, digital technologies are the main factor of world development. The rapid development of digital technologies has led to the emergence of completely new ones categories such as artificial intelligence, smart contracts, Big Data technology, BlockChain, Internet of Things, digital technology platforms, etc., which are used in various spheres of life. The development of digital technologies in the banking sector is of scientific interest, as it is most in demand, citizens and legal entities constantly use oans, keep money on deposits, use other bank services. The article examines the features of digitalization of the banking system of Ukraine. Starting with the introduction of the quarantine, which was caused by the coronavirus pandemic, the refusal of the bank to have a physical branch, personalization, and the use of catboats for transactions with the client has already become commonplace for the Ukrainian client. Digitization has brought significant benefits both for the banking system of Ukraine and for each bank and their corporate clients. This is especially felt in the last two years, when full-scale military actions on the territory of our country complicated the conditions of economic activity of a large number of legal entities and individual entrepreneurs. It was determined that at the present time, when most banks offer almost the same conditions for lending, deposit and other traditional services, banks strive to use the latest technologies in their work in order to retain existing corporate clients and attract new ones. The digital revolution in the banking sector of Ukraine is a vivid example of how innovation can transform the industry, opening new horizons for the development and improvement of customer services. Today, Ukraine has all the opportunities to take a position among the leaders of digital transformation in the global banking sector. The article presents the latest trends in financial technologies, thanks to which banks can maintain a high level of competitiveness and provide businesses with new opportunities to manage their finances and receive personalized financial solutions.

**Keywords:** bank, corporate client, digitalization, BlockChain, Internet of Things, digital technological platforms.

**Постановка проблеми.** Проблеми нового часу, обтяжені впливом спочатку пандемії коронавірусу, потім повномасштабними військовими діями на території України загострюють необхідність активізації в використанні цифрових фінансових технологій банківського обслуговування. Драйвером прискореного переведення банківських клієнтів з офлайн обслуговування до цифрового формату багато в чому послужив період пандемії коронакризи. Саме в цей час надзвичайно швидкими темпами почали удосконалюватись цифрові платформи та модернізуватись сервіси, на базі яких банки надають клієнтам можливість віддаленого доступу до фінансових продуктів та послуг практично з будь-якої точки світу у будь-який час доби. Поштовхом до створення та переходу до використання нововведень, у тому числі цифрових, зазвичай є кризові ситуації, а точніше – пошук способів їх вирішення. Україна останнім часом регулярно знаходиться в ситуаціях економічної невизначеності і тому банкам необхідно постійно здійснювати пошук і розробку модернізованих інструментів та каналів з надання власних послуг і комунікації з клієнтами, у тому числі і з корпоративними.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам цифровізації банківської сфери України присвячена значна кількість наукових публікацій. Заслужують на увагу деякі з них, що були опубліковані за останні два роки. Науковці П. Віблій та М. Кондратюк [1] підкреслюють, що перебіг активних воєнних дій за останні два роки має неабиякий вплив на економіку України і ускладнює багато процесів. Та це не становить критичної загрози для роботи банківського сектора завдяки розвитку фінансових технологій. Діджиталізація банків дає можливість оформляти кредити онлайн, створювати онлайн транзакції, оплачувати комунальні послуги з дому через мобільний додаток тощо. О. Копилова, Ю. Пічугіна і К. Гончар [2] також вважають, що впровадження банками діджитал-технологій та гнучкість у трансформації, оптимізації і адаптації традиційних бізнес-процесів банків до нової реальності ведення бізнесу допомогли банкам в умовах сучасного надзвичайно несприятливого політично-військового та економічного середовища вижити та отримувати прибуток. При цьому автори наполягають, що в умовах діджиталізації банківського сектору виникають нові ризики, пов'язані з технологічним розвитком і тільки гнучкість щодо врахування потреб клієнтів і діджитал-технологій дозволить банкам отримати максимальний ефект і мінімізувати вплив потенційних ризиків.

Р. Мірошник та І. Кухта [3] провели дослідження переваг послуг онлайн-банкінгу, які надають найбільші банки України, визначили проблеми циф-

ровізації українських банків, дійшли до висновку, що тільки продовження розвитку у сфері діджиталізації дасть змогу банкам успішно конкурувати на ринку та забезпечити зростання своїх прибутків та підвищення задоволеності клієнтів.

Також особливостям розвитку ринку банківських послуг та його державного регулювання в умовах цифровізації присвячено ряд наукових робіт таких дослідників як С. Реверчук та О. Творидло. Авторами проаналізовано специфіку банківського сектору у цифровій економіці та основні проблеми, що виникають у процесі їх діяльності, доведено, що поява необанків як нова форма банківської діяльності пов'язана зі значним розвитком Інтернет-технологій [4]. Також авторами виконано прогнозування розвитку банківського сектору та надано рекомендації щодо покращення нормативно-інституційної бази регулювання банківської системи України в умовах цифрових змін [5].

Таким чином, в науковій літературі останнього періоду висвітлені переваги, недоліки, шляхи подальшого розвитку діджиталізації банківського сектору України, види послуг та продуктів банків, заснованих на сучасних фінансових технологіях, але не достатньо уваги приділено банківському обслуговуванню корпоративного клієнтського сектору в умовах цифрової трансформації фінансових технологій.

**Мета статті** полягає в визначенні особливостей обслуговування банками бізнес-клієнтів в умовах цифровізації та наданні шляхів подальшого удосконалення банківських продуктів та послуг для корпоративного сектору з використанням новітніх фінансових технологій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В умовах повномасштабних військових дій на території України у бізнесу виникла низка важливих проблем:

- втрата частки команд підприємств, які рятуючи сім'ї, роз'їхались по різних географічних локаціях;
- обмежений доступ до документації та обладнання;
- відсутність можливості фізичного відвідування банку;
- обмеженість здійснення експортно-імпортних операцій, призупинення міжнародних контрактів.

Перелічені фактори та ряд деяких інших причин створили передумови фінансових викликів для банків, які необхідно було вирішувати тільки віддаленим банківським обслуговуванням та індивідуальним підходом до розв'язання клієнтських запитів. Більшість банків взяли на себе ризики в коротший час впровадити інноваційні рішення які планувались до впровадження роками і врятували клієнтський бізнес. Це стало можливим в зв'язку з тим, що задовго до початку 2022 року НБУ та Міністерство цифрової трансформації активно

впроваджували цифровізацію банківської системи України, в результаті стали доступними банкам та їх клієнтам онлайн-послуги світового рівня.

Вже не один десяток років в світі класичні фінансово-кредитні установи перетворюються на високотехнологічні платформи, які здатні створювати нові алгоритми прибутку, з використанням штучного інтелекту та інших технологій. Згодом такі високотехнологічні платформи зможуть керувати людськими ресурсами та капіталом як єдиним набором можливостей. На міжнародному рівні у фінансово-банківській сфері відбувається перехід до дистанційної взаємодії клієнтів та банківських службовців, які використовують електронні послуги, що дозволяє знизити транзакційні витрати та користуватися багатьма банківськими послугами у цілодобовому режимі незалежно від місця знаходження як банку, так і самого клієнта.

Найбільш ефективні цифрові технології, що застосовуються у світовій фінансово-банківській сфері, представлені у табл. 1.

Розглядаючи наведені цифрові технології зауважимо, що, наприклад, застосування технології Big Five у банківській сфері (штучний інтелект, що створює психологічний тип особистості на основі зібраних даних), здатне принести до 50 млн. доларів чистого прибутку за рік. Застосування штучного інтелекту під час аналізу даних дозволяє уникнути багатьох ризиків під час укладання угод, оскільки враховує такі показники клієнтів, як сумлінність, законослухняність, старанність, емоційна стійкість, надійність. При цьому застосування технологій штучного інтелекту, нейронних мереж та інших інновацій не відкидає діяльності працівників банку, а лише її оптимізує. Згідно з прогнозом експертів, застосування штучного інтелекту у фінансово-банківській сфері до 2030 року може дати додатковий дохід у розмірі 300 млрд. доларів. Штучний інтелект призвів до кардинальних змін у банківській сфері. Особливо революційною

є боротьба з шахрайською діяльністю, яка є основною загрозою для клієнтів банку.

Цифрова технологія RegTech виконує вимоги державних регуляторів про ідентифікацію клієнта за біометричними та іншими характеристиками, про протидію шахрайським діям, про автоматизацію звітності та комплаєнс-контроль. Технологія машинного навчання (Machine Learning) – створення алгоритмічного коду, який створюється машиною за мінімальної участі людини на основі аналізу однотипних дій. За допомогою цієї технології зручно працювати з великим обсягом даних тощо.

В Україні за останнє десятиріччя спостерігається плавна і закономірна цифрова еволюція. Банківська система поступово запроваджує цифровізацію своєї сфери, для клієнта вже стало звичним відмова банку від фізичного відділення, персоналізація, застосування чат-ботів для операцій з клієнтом. Цифровізація принесла значні переваги як для банківської системи України, так і для кожного банку та його клієнтам. Для банків – це перш за все зменшення фізичних відділень.

В табл. 2 наведена динаміка кількості банківських відділень в цілому по системі та по п'яти банках з найбільшою розгалуженістю установ з початку 2008 по кінець 2023 року. З табл. 2 видно, що станом на початок 2008 року було відкрито 21089 банківських відділень. При цьому 11656 з них припадало на 5 банків, наведених в таблиці. Станом на початок 2024 року банківських установ по системі скоротилось в 4 рази, їх налічується 5138 відділень. Найбільше зменшили свої відділення такі банки як Правекс Банк (в 14 разів), Ощадбанк (в 5 разів), Укрсиббанк (в 3,5 разів).

Банки зменшуючи кількість фізичних відділень здійснюють перехід до концепції «фізичних відділень майбутнього», які обслуговують клієнтів у новому форматі, де акцент зроблений на цифрових технологіях та консультаціях. На сьогодні майже щомісячно ринок фінансових технологій

**Таблиця 1 – Цифрові технології, що застосовуються у фінансово-банківській сфері**

№ з/п	Технологія	Характеристика
1	RegTech	технологія для виконання вимог регуляторів
2	Мобільні технології	мобільні програми для планшетів, телефонів та ноутбуків
3	Application Programming Interface	інтерфейс програмування додатку
4	Big Data	технологія Великих даних
5	Big Five	штучний інтелект, який замінює співробітників банку в найбільш ресурсомістких операціях
6	Internet of Things, IoT	інтернет речей, що використовується для збирання та аналізу інформації в банківській сфері
7	Machine Learning	роботизація та машинне навчання
8	Біометрія	використовується банками для ідентифікації клієнтів онлайн, як правило, за голосом та фотографії
9	Блокчейн	технологія розподіленого реєстру
10	Відкриті інтерфейси	надають доступ до ліцензійних програм

Джерело: розроблено автором за [1–5]

Таблиця 2 – Кількість банківських відділень з 2008 по 2024 рік, станом на початок року

Банки	2008	2011	2014	2017	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ощадбанк	6136	5996	5529	3648	2630	2327	1837	1602	1182	1182
ПриватБанк	2768	3182	3246	2240	2021	1928	1717	1497	1210	1132
Райффайзен банк	1186	967	828	510	503	496	396	392	350	332
Укрсиббанк	1005	731	578	378	300	284	272	251	233	223
Правекс Банк	561	438	261	97	50	45	45	45	43	40
Разом по банківській системі	21089	19449	19290	10316	8509	8002	7134	6685	5336	5138

Джерело: розроблено автором за даними [6]

пропонує нові фінансові рішення з удосконалення досвіду банків зі своїми клієнтами. У зв'язку з існуючою конкуренцією, банки прагнуть використовувати в своїй роботі новітні технології з ціллю збереження існуючих клієнтів та залучення нових, в тому числі і корпоративних.

Станом на кінець вересня 2023 року бізнес зберігав на рахунках банківської системи 1164,6 млрд. грн. в еквіваленті [6]. Найбільшою довірою у корпоративних клієнтів користуються державні банки та банки іноземних банківських груп (рис. 1). Половина гривневих коштів корпоративних клієнтів припадала на 10 провідних банків (рис. 2).

В 2023 році на вибір клієнтом банку для зберігання коштів не впливали ставки за депозитами тому що вони були майже ідентичні в цілому по банківській системі. Вартість обслуговування в ключових гравців банківського ринку також відрізнялась несуттєво. Банки в основному повернулися до тарифної політики, яка була в довоєнний період та скасували майже усі пільги. Це змушувало банки в боротьбі за клієнта фокусуватися на якості обслуговування і цифровізації продуктів та послуг.

На сьогоднішній день банківські продукти та пропозиції будуються на розвитку інтернет-банкінгу та мобільного додатка (фактично той же

інтернет-банкінг лише доступ до нього здійснюється через мобільний додаток).

У 2023 році більшість банків суттєво оновили інтернет-банкінг для корпоративних клієнтів, а також удосконалили або розробили з нуля мобільні застосунки для МСБ та приватних підприємців. В табл. 3 наведені мобільні додатки основних банків, що обслуговують на сучасному етапі корпоративних клієнтів.

Через мобільні додатки банки надають такий спектр послуг корпоративному клієнту: виписка, платежі в національній валюті та шаблони платежів, валютно-обмінні операції, рахунки та довідки, електронна звітність, податки, інвойсинг, досє ділової репутації, зарплатні та інші виплати, бізнес-картки, кредити й депозити, електронний підпис та інші.

Останніми трендами та інноваціями в галузі FinTech, які в 2024 році є темою дискусій можна вважати наступні:

1. Open Banking та APIs: концепт відкритого банкінгу. Передбачається, що банки можуть надавати доступ до фінансових даних своїх клієнтів третім організаціям для створення нових фінансових продуктів та послуг.

2. Гіперперсоналізація: врахування більш поширених даних ніж при традиційній персона-

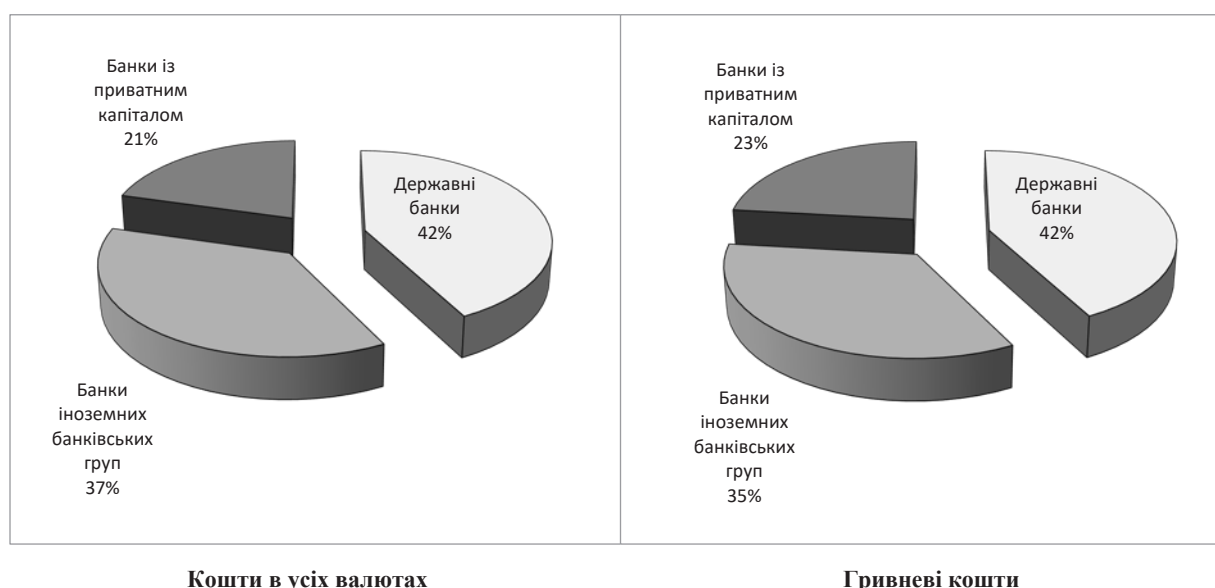


Рисунок 1 – Структура залишків коштів корпоративних клієнтів на рахунках банків України

Джерело: розроблено автором за даними [6]

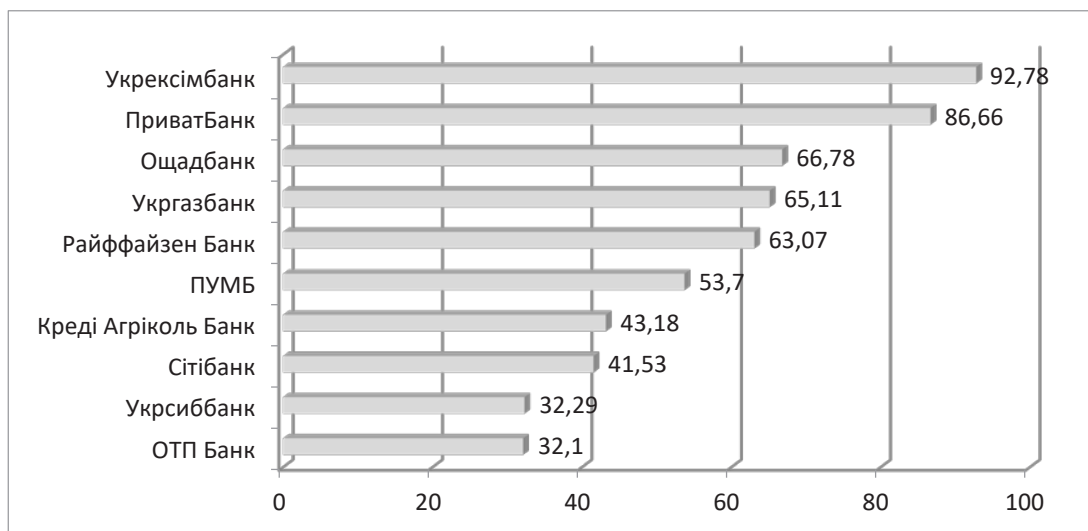


Рисунок 2 – ТОП – 10 банків за обсягом гривневих залишків бізнесу

Джерело: розроблено автором за даними [6]

лізації, використання такого спектру факторів, як: реальний час, психографіка та контекстуальна інформація. Основний інструмент – Big Data та технології для надання індивідуальних послуг кожному клієнту.

3. Конфідентійність даних, безпека та запобігання шахрайству: відкритий банкінг та гіперперсоналізація потребують відповідні заходи захисту великих обсягів особистих даних клієнтів з ціллю недопущення фінансових злочинів.

4. Регуляторні зміни і нові схеми платежів: впровадження глобального стандарту платіжних повідомлень ISO 20022. Впровадження стандарту надасть змогу транзакціям платежів мати більш структурований і зрозумілий об'єм даних для аналізу та подальшої персоналізації, якими банки оперуватимуть для створення гіперперсоналізованих рішень.

**Висновки.** Сьогодні світовий банківський сектор знаходиться в самому епіцентрі цифрової трансформації і традиційні банки, які мають намір бути конкурентоспроможними в цифровому майбутньому, докладають величезних зусиль у пошуках нових технологій цифрової трансформації, щоб стати динамічнішими, оперативнішими та ефективнішими у задоволенні потреб клієнтів. Можна сміливо сказати, що цифрова трансформація фінансово-банківської діяльності є удоскона-

лення банківської структури, продуктів та способів взаємодії з клієнтами з використанням цифрових технологій, що веде до зростання прибутку. Банківська система України, яка за останнє десятиріччя активно використовувала світовий досвід впровадження нових цифрових технологій в обслуговування клієнтів змогла завдяки діджиталізації зберегти корпоративну клієнтську базу попри тяжкі виклики для бізнесу, які були визвані повномасштабними військовими діями на території держави. За роки війни більшість банків суттєво оновили інтернет-банкінг для корпоративних клієнтів, а також удосконалили або розробили з нуля мобільні застосунки для МСБ та приватних підприємців.

Останніми трендами та інноваціями в галузі FinTech, які в 2024 році можливо впровадити в банківську діяльність можна назвати концепт відкритого банкінгу, гіперперсоналізацію, удосконалення заходів захисту великих обсягів особистих даних клієнтів з ціллю недопущення фінансових злочинів, впровадження глобального стандарту платіжних повідомлень ISO 20022. Використання зазначених вище трендів допоможе банкам в підтримці високого рівня конкурентоспроможності та в наданні клієнтам нових можливостей для управління своїми фінансами і отримання персоналізованих фінансових рішень.

Таблиця 3 – Мобільні додатки провідних банків України

Банк	Додаток	Банк	Додаток
ПриватБанк	Приват 24 для бізнесу	ПУМБ	Digital Business
Ощадбанк	CorpLight	Креді Агріколь Банк	CORPEX
Райффайзен Банк	Raiffeisen Business Online	Сітібанк	CitiBusiness
Укрексімбанк	iFOBS EXIM	Укрсиббанк	UKRSIB business
Укргазбанк	ЕКО БУМ 24/7	ОТП Банк	ОТПбізнес

Джерело: сформовано автором

**Список використаних джерел:**

1. Віблій П., Кондратюк М. Розвиток фінансових технологій в Україні в умовах війни. *Галицький економічний вісник*. 2022. № 3 (76). С. 67–73.
2. Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О. Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2023. № 50. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (дата звернення: 05.01.2024).
3. Мірошник Р.О., Кухта І.В. Діджиталізація банківської системи України в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2023. № 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> (дата звернення: 05.01.2024).
4. Реверчук С.К., Творидло О.І. Особливості розвитку та державного регулювання ринку банківських послуг України в умовах цифровізації. *Економічний простір*. 2022. № 179. С. 12–18.
5. Реверчук С.К., Творидло О.І. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-45> (дата звернення: 05.01.2024).
6. Національний банк України. Статистика. URL: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/nbustatistic> (дата звернення: 06.01.2024).

**References:**

1. Viblyi P., Kondratiuk M. (2022) Rozvytok finansovykh tekhnolohii v Ukraini v umovakh viiny [The development of financial technologies in Ukraine in the minds of war]. *Halytskyi ekonomichnyi visnyk*, no. 3 (76), pp. 67–73. (in Ukrainian)
2. Kopylova O. V., Pichuhina Y. V., Honchar K. O. (2023) Didzhytalizatsiia bankivskoho sektoru Ukrainy – vyklyky ta perspektyvy [Digitization of the banking sector of Ukraine – challenges and prospects]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 50. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (in Ukrainian)
3. Miroshnyk R. O., Kukhta I. V. (2023) Didzhytalizatsiia bankivskoi systemy Ukrainy v suchasnykh umovakh [Digitization of the banking system of Ukraine in modern conditions]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 49. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-39> (in Ukrainian)
4. Reverchuk S. K., Tvorydlo O. I. (2022) Osoblyvosti rozvytku ta derzhavnoho rehuliuвання rynku bankivskykh posluh Ukrainy v umovakh tsyfrovizatsii [Peculiarities of the development and state regulation of the banking services market of Ukraine in conditions of digitalization]. *Ekonomichnyi prostir*, no. 179. pp. 12–18. (in Ukrainian)
5. Reverchuk S. K., Tvorydlo O. I. (2023) Tsyfrovizatsiia bankivskoho biznesu: vyklyky ta mozhlyvosti dlia derzhavnoho rehuliuвання [Digitization of banking business: challenges and opportunities for state regulation]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 55. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-55-45> (in Ukrainian)
6. Natsionalnyi bank Ukrainy. Statystyka. Available at: <https://bank.gov.ua/ua/statistic/nbustatistic> (in Ukrainian)

*Стаття надійшла до редакції 22.01.2024*