

**Олена Примостка**  
*д-р екон. наук, професор*  
*Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана*  
*м. Київ, Україна*

## **КЛЮЧОВІ ДРАЙВЕРИ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРА**

### **Оmnіканальний банкінг**

Майбутнє банків полягає в розумному синтезі різних методів обслуговування клієнтів, у пошуку логічної комбінації дистанційного обслуговування і класичних послуг у відділенні. Ідея в тому, щоб, починаючи операцію, наприклад, у відділенні, клієнт міг продовжити взаємодію в мобільному додатку банку або за допомогою колл-центру. У такий спосіб банк зберігає весь пул інформації про клієнта з різних джерел в одному місці, щоб швидко і якісно вирішити отриманий запит, запропонувати відповідний сервіс. Наступний етап розвитку взаємодії - це автоматизація шляху клієнта крізь різноманітні канали зв'язку. Побудова omnіканального банкінгу дозволяє підвищити якість сервісу, відстежити вартість різних каналів зв'язку з клієнтами і визначити найбільш вигідні і дієві шляхи комунікації з клієнтами.

### **Розширення лінійки сервісів**

Завдання банку - максимально спростити життя клієнта, надаючи свої послуги. Персоніфікований підхід до вибору продукту, відсотків, термінів оплати є важливим для клієнта. При цьому необхідно відстежувати потреби, інтереси різних груп споживачів. Наприклад, молодь необхідно інформувати про можливості кредитних продуктів, адже для них скоріш за все є актуальними глобальні покупки житла і транспорту. Людям більш дорослої вікової категорії можуть бути цікавими продукти з категорій заощадження, інвестування, створення пенсійного фонду.

Корисною є функція єдиного платежу, яка об'єднує всі види оплати - комунальні, банківські, медичні послуги, спортивні секції тощо. Стрімкий розвиток супераппів, які в одному додатку об'єднують багато сервісів, диктує нові правила ринку. Наприклад, використовуючи сервіс Grab, клієнт може замовити транспорт, їжу, оплатити рахунки, забронювати квитки, готель або ж замовити доставку.

Сервіс з відстеження статей витрат і пропозиції щодо більш ефективного використання коштів додають цінності банківським продуктам. Банку варто інтегрувати функцію фінансового консультанта, інформуючи клієнта про досягнення лімітів за конкретними рахунками, можливості вкладення вільних коштів на картці.

Банки знають багато про клієнтів, про їх вік, місце роботи, фінансовий стан, покупки й інтереси. Ця інформація вже є відмінною платформою для розробки продуктів і надання користі клієнту. Методики фінансового моделювання допомагають розробити персоніфіковані варіанти іпотеки, споживчого кредитування для конкретної людини.

Використовуючи можливості віртуальної реальності, можна показати людям, що їх чекає в майбутньому, дозволити прожити віртуальний день у різних сценаріях продукту, посилюючи розуміння переваг і недоліків різних версій співпраці з банком.

У сучасному світі, де все зводиться до швидкості, автоматизації та ефективності, все більшої цінності набуває людяність. Проста людська взаємодія, поради та добрі відносини стануть люксовим продуктом.

### **Фінансування зі змістом**

Ключовим залишається питання довіри. Послуги банку не є життєво необхідними для людини. Клієнт буде довіряти банку тільки на підставі його репутації та відгуків. Банк повинен демонструвати свою відповідальність і підзвітність. Споживач хоче розуміти, що його гроші знаходяться в безпеці, а його інтереси дотримуються в повній мірі. Цікавий тренд - це зелені фінанси. І тут банкам необхідно буде перебудовуватися і вчитися оцінювати клієнта з точки зору його екологічної та соціальної відповідальності. Банки перерозподіляють капітал і є логічним, що фінансування повинно бути зі змістом, розширюючи можливості тих, хто прагне підвищити стандарти життя.

### **Співробітництво зі стартапами**

На ринку спостерігається платформізація багатьох послуг, розвиток соціальних мереж, нового інформаційного простору, в якому банків поки що мало. У той самий час, фінтехстартапи там вирости, вони розуміють тренди і потреби споживачів. Співпраця - це відмінний шанс поєднати креатив підприємців-початківців з інвестиційними ресурсами сильних гравців для вигоди споживача. За результатами дослідження KPMG «ThePulseofFintech 2019» інвестиції в фінтех компанії склали 37,9 млрд доларів, було укладено 962 угоди [1]. На ринку стабільно розвивають технології регтеха, які допомагають найбільш легко і ефективно виконувати регуляторні вимоги. Інвестори продовжують цікавитися рішеннями фінтех компаній з питань кібербезпеки і ризик-моніторингу.

### **Що робити банку в Україні вже сьогодні?**

На тлі нагальних проблем українського фінсектора у вигляді важкого тягаря непрацюючих кредитів, проблем з ліквідністю, нестачею професійних кадрів можливості віртуальної реальності чи штучного інтелекту здаються далекою казкою.

У світі вже працюють зручні онлайн сервіси для обслуговування приватних клієнтів (B2C). Найближчим часом очікується доведення до такої самої простоти, прозорості та зручності банківського обслуговування корпоративного сектора (B2B).

В Україні необхідно багато зробити для виведення B2C сектора на світові стандарти. Для цього фінансовому сектору необхідно працювати над простими, інтуїтивними і при цьому доступними продуктами для споживача. Больові точки нашого ринку - це недовіра до фінансової системи, відсутність фінансового планування і фінансової грамотності клієнтів, проблеми з покриттям інтернет-сітки в регіонах країни. Трансформація сегмента B2B на

основі онлайн сервісів - це поки що є досить унікальним продуктом на національному ринку. Активно розвиваються в цьому напрямку такі додатки: Приват 24 Бізнес, Мій бізнес Online від Альфа Банку, ТАС24 Бізнес, iPumb, RaiffeisenBusinessOnline, UKRSIB business - це лише перші кроки на шляху побудови сервісу, який очікує корпоративний сегмент.

Багато банків в Україні вже сьогодні працюють над побудовою омніканального банкінгу, пошуком найкращого механізму взаємодії з клієнтом і нарощуванням лінійки банківських продуктів.

### *Список використаних джерел*

1. PulseofFintech H2 2019<https://home.kpmg/xx/en/home/campaigns/2020/02/pulse-of-fintech-h2-2019.html>

**Діана Завадська**

*д-р екон. наук, доцент*

*Одеський національний економічний університет, м. Одеса, Україна*

## **ПРОБЛЕМИ МІЖНАРОДНОГО КРЕДИТУВАННЯ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ**

У сучасних умовах розвитку інновацій в Україні особливої актуальності набувають питання, пов'язані з розширенням обсягів фінансування інноваційних проектів державного значення, які формуються й реалізуються в пріоритетних галузях для вирішення системних проблем у соціально-економічному розвитку країни. У перспективі вони забезпечать стале економічне зростання та диверсифікацію економіки. Перехід до інноваційної моделі розвитку Україні забезпечується заходами з модернізації економіки, імпортозаміщення, активної інтеграції в світовий економічний простір. Це потребує значних інвестицій. Україна знаходиться в такому фінансовому та економічному становищі, що одним із інструментів виходу з нього поряд із жорстким упровадженням реформ може стати лише плідна співпраця з міжнародними фінансовими організаціями. Водночас формат такої співпраці має будуватись виключно з урахуванням національних інтересів країни.

Україна є членом таких міжнародних фінансово-кредитних організацій, як Міжнародний валютний фонд, Світовий банк, Європейський банк реконструкції та розвитку, Європейський інвестиційний банк. Саме ці інституції проводять активну роботу з надання фінансової, технічної допомоги та кредитування. Крім того, Україна співпрацює з іншими міжнародними фінансовими організаціями, до функцій яких належать фінансування розвитку економік та підтримка інноваційної та інвестиційної діяльності регіональних економік. Існуючі моделі фінансування промислового розвитку економіки України за участю міжнародних фінансових організацій надано на рис. 1.