

УДК 336.7

Гладишук Я.А., аспірант
Науковий керівник - д.е.н., проф. Виговська Н.Г.
Державний університет «Житомирська політехніка»

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ НА УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ У ФІНАНСОВОМУ СЕКТОРІ

Стрімка цифрова трансформація банківської сфери докорінно змінила підходи до формування фінансової політики банківських установ. Сучасні банки зіштовхнулися з проблемою балансування між інноваційними цифровими рішеннями та традиційними банківськими принципами, що вимагає комплексного перегляду маркетингових підходів до просування своїх послуг. Цифрова трансформація впливає на всі аспекти банківських операцій, що робить важливою розробку інтегрованих маркетингових стратегій, які відповідають технологічним можливостям і очікуванням клієнтів.

Оскільки банки все більше застосовують складні цифрові рішення, доцільно проаналізувати їхній вплив на динаміку відносин з клієнтами та розробити ефективні стратегії для управління цими відносинами в цифровому середовищі. Банківські інновації розглядаються як кінцевий результат інноваційної діяльності в банківській сфері, який отримав утілення у вигляді нового вдосконаленого продукту або послуги, реалізованих на ринку, або нового вдосконаленого технологічного процесу, що використовується у практичній діяльності, у результаті чого зростає ефективність діяльності банку та поліпшується задоволення потреб клієнтів.

Банківські інновації можуть включати новий банківський продукт та / або нові фінансові операції. За економічним змістом банківські інновації можна поділити на технологічні інновації та продуктові. До технологічних інновацій належать: електронні перекази грошових коштів; банківські картки; віртуальні картки; подарункові передплачені картки. До продуктових інновацій належать нові банківські продукти, які можуть бути пов'язані як із новими операціями та послугами, так і з традиційними банківськими операціями в період їхнього розвитку або зміни умов регулювання. [1, с. 74-75]

Перспективним напрямом використання цифрових технологій, які принципово змінюють традиційну структуру банківської системи, є поява необанків – цифрових банків нового покоління. Специфіка діяльності необанків полягає в тому, що вони функціонують в онлайн режимі на основі використання технологій цифрового доступу та управління рахунками, що є у мобільному застосунку. Співробітництво з традиційними банками дає небанкам офіційне право на проведення операцій і дозволяє мінімізувати свої витрати за рахунок економії на персоналі та приміщеннях. [2, с. 77]

Одним із прикладів українських необанків є monobank, інноваційний проєкт Universal Bank та IT-компанії Fintech Band. Важливо зазначити, що monobank останні два роки входить до списку найкращих необанків світу за версією CNBC. [3] Будучи частиною першої хвилі фінтех, необанки швидко набули популярності завдяки витонченому дизайну, недорогим продуктам і виключно цифровому підходу, що означало менші витрати порівняно з традиційними банками. Згідно з даними Statista, наданими CNBC, з 2014 року з'явилося понад 460 банків-претендентів на участь у рейтингу. У 2023 році необанки заробили 650,28 мільярдів доларів США сукупного чистого процентного доходу по всьому світу. [4]

Цифрові банківські інновації стали каталізатором значної трансформації у підходах до управління відносинами з клієнтами, що сприяє зростанню рівня задоволення та лояльності клієнтів. Для досягнення максимальних результатів банкам необхідно інтегрувати цифрові рішення з метою поліпшення аналітики, персоналізації обслуговування та адаптації продуктів до нових вимог ринку. Дослідження свідчать, що завдяки впровадженню цифрових технологій банки можуть не лише оптимізувати операційну діяльність, а й зміцнити свою конкурентоспроможність у швидко змінному середовищі. Отже, основним завданням для банків є ефективна інтеграція новітніх технологій із фокусом на клієнта, що забезпечує стабільний розвиток у цифровому просторі та посилює їхню позицію на ринку.

Список використаних джерел:

1. Іванов С. В. Особливості банківських інновацій / С. В. Іванов // Причорноморські економічні студії. - 2018. - Вип. 30(2). - С. 73-80. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30\(2\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bses_2018_30(2)_18).
2. Міщенко В., Міщенко С. Маркетинг цифрових інновацій на ринку банківських послуг. Фінансовий простір. 2018. № 1 (29). С. 75–79.
3. monobank другий рік поспіль увійшов до списку найкращих необанків світу за версією CNBC та є єдиним серед українських необанків. АТ «Універсал Банк». URL: <https://www.universalbank.com.ua/news/monobank-drugij-rik-pospil-uvijshov-do-spisku-najkrashchih-neobankiv-svitu-za-versiyeyu-cnbc-ta-ye-yedinim-sered-ukrayinskih-neobankiv> (дата звернення: 25.10.2024).
4. Browne R. The world's top 250 fintech companies: 2024. CNBC. URL: <https://www.cnbc.com/the-worlds-top-250-fintech-companies-2024/> (дата звернення: 25.10.2024).