

УДК 336.7

Корват О. В.

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри банківської справи і фінансових послуг,
Харківський національний економічний
університет ім. Семена Кузнеця,

Юношева А. С.

здобувач вищої освіти фінансового факультету,
Харківський національний економічний
університет ім. Семена Кузнеця

ЕВОЛЮЦІЯ ПІДХОДІВ ДО КРЕДИТНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Надання кредитних послуг є основою діяльності комерційних банків. Кредитне банківське обслуговування традиційно починалося у відділенні банку з інформування клієнтів про умови кредитування, збору документів, оформлення кредитної заяви, застав, перевірки платоспроможності позичальника й укладання кредитного договору. Звичайно, що цей трудомісткій процес документування інформації, направлений на мінімізацію ризикованості кредитних операцій, гарантує банку більш надійне отримання доходів від кредитних операцій.

Натепер, класичний підхід до банківського кредитування поступово змінюється. Цифровізація суспільства вимагає розвитку банківських технологій, у тому числі методів і процесів кредитного обслуговування.

Трансформація банківського сектору під впливом цифрових інновацій досліджується багатьма вченими, зокрема І. Д'яконовою [1], О. Колодізевим [2], В. Корнівською [3], О. Музикою-Стефанчук [4], Ю. Онищенко [5], Т. Паєнтко [6], С. Шелудьком [7]. Метою даного дослідження є обґрунтування й узагальнення новітніх підходів до кредитного обслуговування клієнтів комерційних банків.

Опитування банківських установ, проведене в листопаді 2019 року USAID FST та компанією EY [8], показало, що банки України досі націлені на послуги в традиційному офлайн-середовищі та власні розробки web-банкінгу. Проте стрімкий розвиток FinTech змінює конкуренцію на ринку кредитування: серед споживачів набувають популярності цифровізований банкінг без фізичних відділень, альтернативні послуги-субститути традиційних банківських продуктів, зокрема р2р-кредити [5, с. 162] та мікрофінансові кредити від продавців товарів і надавачів небанківських послуг на базі платформ балансового кредитування [8, с. 10]. За таких конкурентних умов «розмивання кордонів між традиційними банківськими та небанківськими послугами» [1, с. 197] класичне кредитування вимушено еволюціонувати.

В основі трансформації підходів до банківського обслуговування знаходяться прогресивні FinTech рішення: цифрова ідентифікація та біометрія, штучний інтелект, великі дані (Big Data), блокчейн технології, «хмарні» обчислення. Цифровізація не змінює сутності діяльності банків, а лише впливає на вдосконалення процесів надання банківських послуг і технологій взаємодії з клієнтами.

Клієнтоцентричність є одним з основних аспектів трансформації банківського сектору [7, с. 336]. Інноваційні підходи до організації кредитування в банках орієнтовані, в першу чергу, на дизайн рішень для позичальника. Використання цифрових технологій може зробити послугу доступною, економічно ефективною,

зрозумілою, майже безпомилковою та одночасно персоналізованою під конкретні потреби споживача.

Аналіз профілів користувачів соціальних мереж технологіями Big Data допомагає банківським установам здійснювати контент-орієнтований маркетинг на основі виявлених поведінкових закономірностей потенційних клієнтів. У сфері кредитування застосовуються такі новітні тренди FinTech, як підбір індивідуальних сервісних пропозицій для споживача інструментарієм чат-ботів і роботизованих персональних консультантів. Штучний інтелект розпізнає мову та текст, автоматизує рутинний аналіз інформації клієнта, приймає рішення за алгоритмом і «самостійно навчається».

За допомогою штучного інтелекту розглядається кредитна заява, проводиться співбесіда з клієнтом, відбувається підготовка до укладення кредитного договору, попереджаються та виявляються шахрайства. Інформаційні супермасиви даних Big Data є джерелом для перевірки платоспроможності позичальника, аналізу його кредитних історій і аспектів поведінки для попередження можливостей непогашення кредиту.

Ідентифікація особи під час укладання й обслуговування кредитних угод у режимі онлайн відбувається шляхом розпізнавання голосу, обличчя, відбитку пальця. Багатоканальний банкінг змінює спосіб супроводу фінансових послуг [8, с. 9]: позичальники мають можливість за бажанням обирати канали та способи спілкування з банком-кредитором.

Відстеження виконання умов кредитного договору та своєчасності погашення кредиту в банківських установах давно автоматизовані. Технологічні інновації щодо персоналізованої роботи з проблемними кредитами та збирання боргів за сценарним підходом з використанням штучного інтелекту лише починають впроваджуватися банками.

Таким чином, під тиском новітніх технологій фінансові послуги стають більш клієнтоорієнтованими, а конкуренція за споживача загострюється. Тому моделі й процеси банківського обслуговування змушені трансформуватися, щоб відповідати більш вимогливим очікуванням клієнтів. Впровадження банками FinTech-рішень дозволяє не лише підвищувати лояльність споживачів і забезпечувати зростання обсягів кредитування, але й мінімізувати кредитні ризики та повертати проблемні кредити. Це дає змогу підвищувати загальну ефективність банківської діяльності та якість задоволення потреб споживачів.

Список літератури

1. Д'яконова І., Павленко Л., Криклій О. Сучасний стан та перспективи колаборації банків і та FinTech. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2019. № 1. С. 190 – 199.
2. Колодізев О. М., Білева В. Ю. Формування клієнтських відносин з банком на засадах маркетингу в сучасних умовах. *Бізнес Інформ*. 2016. № 3. С. 209 – 213.
3. Корнівська В. О. Цифровий банкінг: ризики фінансової діджиталізації. *Проблеми економіки*. 2017. № 3. С. 254 – 261.
4. Музика-Стефанчук О. Цифрова економіка та нові фінансові технології. *Теорія і практика інтелектуальної власності*. 2019. № 2. С. 65 – 70.
5. Онищенко Ю. І. Банківська діяльність в умовах розвитку цифрових технологій. *Вісник Одеського національного університету*. Серія: Економіка. 2018. Вип. 8(73). Т. 23. С. 160 – 165.
6. Паєнтко Т. В., Савельєва З. В. Сучасні тенденції банківського кредитування фізичних осіб в Україні. *Інвестиції: практика і досвід*. 2017. № 10. С. 40 – 43.
7. Шелудько С. А., П. П. Браткевич. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 5 (16). С. 334 – 339.
8. Опитування українських банків та фінтехкомпаній – 2019. USAID, листопад 2019. URL: http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2019/12/FinTech-Survey-Report_UKR_12-12-2019.pdf.