

ТРЕНДИ МАЙБУТНЬОГО РОЗДРІБНИХ БАНКІВ В УКРАЇНІ

**ПРОКОПЧУК Олександр, здобувач вищої освіти
спеціальність 072 Фінанси, банківська справа та страхування
Миколаївський національний аграрний університет**

Анотація: охарактеризовано особливості впровадження ESG у банківській сфері; розглянуто необхідність дотримання нормативних вимог банками.

Ключові слова: ESG; інноваційні технології; штучний інтелект; фінансові установи.

Військові дії в Україні тривають, а банківська система все розвивається. Вітчизняним банкам необхідно підтримувати нові стандарти якості та налаштовуватись під інноваційні технології. Десятиліття тому користувачі не мали зручного додатку банку у своєму телефоні, а тепер не встигають за нововведеннями. Наразі кожен великий банк має зручний мобільний додаток, швидку підтримку тощо.

Найближчі роки були названі «клієнтоорієнтованими». За даними The Financial Brand 48% респондентів визнали свій цифровий банківський досвід «емоційно позитивний» [1]. Онлайн транзакцій з кожним роком стає все більше і це призводить до збільшення кількості кібератак. У результаті скоро з'являться регулятори, як проміжна ланка, які будуть вимагати від банків відкриття API (Application Programming Interface (інтерфейс програмування додатків, програмний інтерфейс програми), для доступу до інформації про платіжний функціонал та рахунки. Це виклик для банку – знаходити межу між конфіденційністю та новими формами відкритого банкінгу.

Банки розуміють, що люди так само важливі, як і технології, для успіху їх ініціатив «людина + машина». Впровадження нових технологій штучного інтелекту дається банку тисячами негативних відгуків користувачів, банки розуміють необхідність навчитись вести змістовні розмови з клієнтами через канали штучного інтелекту.

ESG у банківській сфері – інтеграція екологічних, соціальних та управлінських факторів у стратегії, що дає можливість банкам враховувати не лише фінансові показники, але й інші фактори. Е – фінансування проєктів з

відновлення енергетики та управління кліматичними ризиками у кредитних портфелях. S – забезпечення доступності банківських послуг для всіх верств населення. G – незалежність ради директорів, етична поведінка та боротьба з корупцією. Більше ніж 50% опитуваних директорів фінансових організацій впроваджують цю стратегію в роботу своїх компаній [2]. Це питання часу коли тенденція на ESG добереться до України.

Фінансові установи в основному використовують свої ініціативи для збільшення доходу, але також великий акцент приділяється покращенню клієнтського досвіду, зниженню витрат, підвищенню операційної стійкості та зміцненню дотримання нормативних вимог. Загалом понад 53% опитаних керівників банків стверджують, що їхня організація працює над вдосконаленням цифрової трансформації за допомогою передових технологій, що на 20% більше, ніж у 2021 році [3].

У 2024 році все зводиться до клієнтоорієнтованості в галузі роздрібного банківського обслуговування. Як би банк не вирішив підійти до цього, він повинен відповідати емоційним вимогам клієнтської бази, щоб побудувати глибші відносини, засновані на довірі та лояльності.

Література:

1. Тенденції роздрібного банкінгу не обмежуються лише роздрібними банківськими продуктами. *MasterCard*. URL: <https://www.mastercardservices.com/en/advisors/data-infrastructure-consulting/insights/retail-banking-trends> (дата звернення: 20.09.2024).
2. Гра в наздоганялки: Головні тренди, на які банки надаватимуть перевагу у 2024 році. *The financial brand*. URL: <https://thefinancialbrand.com/news/banking-trends-strategies/2024-retail-banking-trends-and-priorities-174327/> (дата звернення: 20.09.2024).
3. Хав'єр Пуґа. Реакція на економічну невизначеність. *Unblu*. 2024. URL: <https://www.unblu.com/en/blog/retail-banking-trends/> (дата звернення: 20.09.2024).

Abstract: features of ESG implementation in the banking sector are characterized; the need to comply with regulatory requirements by banks is considered.

Key words: ESG; innovative technologies; artificial intelligence; financial institutions.

*Науковий керівник – МІКУЛЯК Катерина,
асистент кафедри фінансів, банківської справи та страхування,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв*