

Д-р екон. наук Джусов О. А., Господінов А. Е.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ІННОВАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКІВ ЯК ОСНОВА ФОРМУВАННЯ ЇХ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ

Розвиток технологій в банківському секторі дозволяє спростити більшість процесів і зробити їх доступнішими. Так кожен банк окрім зелених ініціатив намагається вкладати свої кошти в розвиток можливих покращень своїх застосунків, що окрім зменшення витрат фірми дає значну конкурентну перевагу. Метою дослідження є визначити наскільки розвиток інноваційна діяльність банків формує конкурентну перевагу. Для досягнення поставленої мети були використані теоретичні (аналіз наукових та інтернет джерел) методи.

Інновації у банківському секторі кардинально змінюють те, як ми розпоряджаємося грошима, вкладаємо та формуємо валютні взаємини. Якщо раніше фінансові послуги асоціювалися з чергами, паперовою тяганиною та повільними процедурами, то нині ситуація кардинально інша: цифрові інструменти, експрес-перекази та розумні системи ставлять клієнта у фокус усієї роботи. Результатом такої кардинальної зміни є перехід на новий спосіб надання банківських послуг, а саме за допомогою використання мобільного банкінгу.

Сучасні клієнти не готові миритися з багатогодинними операціями чи складними процедурами. Вони вимагають швидкості, безпеки та індивідуального підходу. Саме тому банківські інновації стали запорукою виживання фінансових установ у світі, що дедалі більше орієнтується на цифрові технології та потреби користувачів [1].

Така трансформація призвела до появи чат-ботів, які стали заміною живої консультації з представниками банку, якщо мова йде про поширені питання. Такий підхід значно спрощує процес обробки вхідних запитів, через сортування розповсюджених питанням і формування повідомлень з відповідями на них. В сучасних реаліях дана функція стала не просто заготовленою базою з відповідями, а й цілковитим працівником, що може вирішити ширший спектр проблем. Це пов'язано з імплементацією технологій штучного інтелекту (ШІ). Нова тенденція, швидко охопила сферу банкінгу. Завдяки даній технології

банки можуть опрацьовувати значні масиви інформації. Так банківська установа може розвинути свого персонального помічника. Окрім допомоги, він може надавати корисні поради або ж рекомендації, які пов'язані з рахунками клієнта. Деякі банки надають своїм клієнтам доступ до інвестицій та фондових ринків. ШІ інтелект аналізує потреби і поведінку клієнтів, щоб надати фінансові рекомендації.

Інновацією без якої неможливо уявити сучасний банкінг є цифрова оплата. Клієнти можуть використовувати свої мобільні пристрої для проведення операцій, а також застосунки на кшталт Google Pay та Apple Pay для розрахунку в інтернеті. Більшість розважальних платформ надають свої послуги при оплаті їх підписок, що зручно можна автоматично оплатити в застосунку. Проте в сучасних умовах можна оплатити свої покупки використовуючи лише своє обличчя. Технологія FacePay дозволяє зберегти ваше обличчя для проведення покупок. І все це через розвиток технології FaceID, що також активно використовується банками. Клієнт зберігає параметри свого обличчя, як пароль до свого облікового запису. Такий метод значно спрощує вхід у застосунок банку. За статистикою проведеною сайтом «iProof», що була проведена на 1000 опитаних учасників з США, Велико Британії, Канади, Австралії, Іспанії та Італії 70% відсотків респондентів вже користуються цією технологією або бажають використовувати її. Дане дослідження було виконане в 2023 році, що враховуючи позитивну тенденцію може збільшити результати наведені вище. Респондентів приваблювала швидкість входу в застосунок і можливість оминати традиційне ведення паролів.

Проте дана технологія не є гарантією захисту. Face ID призначена для захисту від повсякденних випадків фізичного доступу, наприклад, коли хтось бере ваш телефон, колега поглядає на нього на столі або злодій намагається швидко розблокувати пристрій. Її роль обмежується контролем фізичного доступу до пристрою в цей конкретний момент. Ця функція не призначена для захисту від віддалених атак, захоплення облікових записів або ситуацій, коли ваші паролі вже стали відомими зловмисникам. Ці загрози виходять за межі біометричної аутентифікації на рівні пристрою [2].

Таку також намагаються вирішити за допомогою інноваційних винаходів. Наприклад використанням технології «blockchain». По суті, блокчейн – це

децентралізована система обліку, яка реєструє транзакції на численних комп'ютерах, завдяки чому жоден запис не може бути змінений без зміни всіх наступних блоків. Ця технологія має кілька важливих наслідків для банківського сектору – від грошових переказів і транскордонних платежів до розрахунків за цінними паперами та смарт-контрактів. Усуваючи посередників, блокчейн робить транзакції швидкими, безпечними, прозорими та економічними, що є особливо вигідним для міжнародних транскордонних операцій, які в іншому випадку є трудомісткими та дорогими [3].

Що підводить до основних вимог клієнтів, які і формують конкурентну перевагу банківських установ. Першочергово банки мають фокусуватися на комфорті споживача. Клієнт має отримати вказані послуги і навіть при виникненні проблеми вона має вирішитись на місці якнайшвидше. Користувач банківських рахунків може розпоряджатися своїми коштами в будь-якому місці з можливістю оплати різними способами. Кожен клієнт має почувати надійність за зберігання власних коштів. І останнє це емоційне залучення своїх користувачів. Це може проявлятися позицією банку, або ж у вигляді комунікації зі споживачами у соціальних мережах. Так людина матиме особливий зв'язок з установою в якій він зберігає кошти. Відповідно формуючи лояльну поведінку, що надає конкурентну перевагу над іншими установами.

Впровадження інноваційних рішень є невід'ємною частиною сучасного банкінгу. Без них важко казати про конкурентоспроможність банківської установи, оскільки вони формують правила на ринку. Інновації не лише спрощують доступ до фінансових послуг, але й формують новий рівень взаємодії між банком і клієнтом, орієнтований на швидкість, зручність та персоналізацію. У таких умовах саме здатність банків оперативно впроваджувати інноваційні рішення визначає їх позиції на ринку та рівень довіри з боку споживачів.

Список використаних джерел:

1. Iorio A. Innovations in the banking sector: what to expect for the future. Andrea Iorio: Blog. 2024. URL: <https://andreaiorio.com/en/blog/innovations-in-the-banking-sector/>.
2. Is Face ID safe? Everything you need to know. ExpressVPN Blog. 2024. URL: <https://www.expressvpn.com/blog/is-face-id-safe/>.
3. Marr B. The Dawn of a New Era: 9 Finance Innovations Changing the Banking Industry. LinkedIn: Pulse. 2024. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/dawn-new-era-9-finance-innovations-changing-banking-industry-ovu8c/>.

4. Апальков С., Бененсон О., Булатова О. та ін. (2021). Глобальна економіка: актуальні проблеми та вектори розвитку: Монографія. Дніпро: ДНУ, 426 с. URL: https://www.researchgate.net/publication/357767408_Globalna_ekonomika_aktualni_problemi_ta_vektori.

Дзюба Є. О., канд. екон. наук Приварникова І. Ю.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

КРОС-КУЛЬТУРНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У МІЖНАРОДНІЙ СПІВПРАЦІ КОМПАНІЙ

В умовах прискорення глобалізаційних процесів, розвитку міжнародної кооперації та масштабування багатонаціональних міжнародних компаній крос-культурний менеджмент набуває характеру стратегічного управлінського інструменту. Його значущість зростає у контексті міжнародної співпраці, де ефективність взаємодії визначається здатністю враховувати культурні відмінності партнерів і команд. Крос-культурний менеджмент є міждисциплінарною галуззю, що поєднує підходи менеджменту, соціальної психології, культурної антропології та міжнародного бізнесу, і спрямований на координацію діяльності в умовах культурної різноманітності [1]. Як зазначає А. І. Капліна, здатність враховувати культурні відмінності є ключовою умовою ефективного управління у мультикультурних колективах [2]. Дослідники О. М. Орленко та К. М. Петкова підкреслюють дуальний характер крос-культурного менеджменту: він одночасно є джерелом управлінських викликів і важливим ресурсом підвищення інноваційності та адаптивності організації, підвищення якості її стратегічних рішень та когнітивних можливостей [1].

Розвиток міжнародної співпраці супроводжується низкою специфічних управлінських викликів, що зумовлені культурними відмінностями учасників. Проведене дослідження дозволило систематизувати ключові виклики крос-культурного менеджменту у міжнародній співпраці компаній і виділити їх види:

- по-перше, – це комунікативні виклики, міжкультурна комунікація є критично важливою для ефективної міжнародної взаємодії. Відмінності у стилях спілкування (прямий/непрямий), ставленні до ієрархії, часу та невизначеності