

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМ. ВАДИМА ГЕТЬМАНА  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА ІМ. ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»  
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ  
ЧЕРКАСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО ВИЩОГО  
НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ «УНІВЕРСИТЕТ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ»  
УНІВЕРСИТЕТ ІМ. АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ  
ГОСПОДАРСЬКА АКАДЕМІЯ ІМ. ДИМИТРА А. ЦЕНОВА (М. СВІШТОВ, РЕСПУБЛІКА  
БОЛГАРІЯ)  
БІЛОРУСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (М. МІНСЬК, РЕСПУБЛІКА  
БІЛОРУСЬ)

**VI Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція**  
**«ЕКОНОМІКА, ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА ОСВІТА:**  
**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ, ДОСЯГНЕННЯ ТА ІННОВАЦІЇ»**  
присвячена 100-річчю Одеського національного економічного університету  
та 85-річчю кафедри банківської справи  
*(м. Одеса, 15 - 16 квітня 2021 року)*

\*\*\*\*\*

MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE  
INSTITUTE FOR MODERNIZATION OF THE EDUCATION CONTENT  
ODESSA NATIONAL ECONOMIC UNIVERSITY  
KYIV NATIONAL ECONOMIC UNIVERSITY NAMED AFTER VADYM HETMAN  
NATIONAL UNIVERSITY «YURI KONDRATYUK POLTAVA POLYTECHNIC»  
IVANO-FRANKIVSK RESEARCH AND DEVELOPMENT INSTITUTE OF MANAGEMENT  
WEST UKRAINIAN NATIONAL UNIVERSITY  
STATE HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION BANKING UNIVERSITY  
CHERKASY INSTITUTE  
ALFRED NOBEL UNIVERSITY  
D.A. TSENOV ACADEMY OF ECONOMICS (SVISHTOV, REPUBLIC OF BULGARIA)  
BELARUS STATE ECONOMIC UNIVERSITY (MINSK, REPUBLIC OF BELARUS)

**6th International scientific and practical Internet conference**  
**“ECONOMICS, FINANCE, BANKING AND EDUCATION: CURRENT**  
**ISSUES OF DEVELOPMENT, ACHIEVEMENTS AND INNOVATIONS”**  
devoted to the 100th anniversary of Odessa National Economic University  
and the 85th anniversary of the Department of Banking  
*(Odessa, Ukraine, 15-16 of April, 2021)*

**ОДЕСА-2021-ODESSA**

УДК 336.71:378.1

**Економіка, фінанси, банківська справа та освіта: актуальні питання розвитку, досягнення та інновації:** матеріали VI Міжнародної наук.-практ. Інтернет-конф. (Одеса, 15-16 квіт. 2021 р.) / за ред. д-ра екон. наук, доц. Д. В. Завадської. Одеса: ОНЕУ, 2021. 450 с.

Конференція проводиться кафедрою банківської справи Одеського національного економічного університету. Матеріали конференції можуть становити інтерес для наукових працівників, викладачів, докторантів, аспірантів, студентів вищих навчальних закладів, а також для всіх, хто цікавиться сучасним станом та перспективою розвитку економічної науки.

Тези доповідей подано в авторській редакції. Усю відповідальність за достовірність і коректність змісту несуть автори. Організаційний комітет може не поділяти повністю або частково думки авторів

**Голова організаційного комітету:**

**Ковальов А.І.**, д.е.н., професор, ректор Одеського національного економічного університету

**Заступники голови організаційного комітету:**

**Літвінов О.С.**, д.е.н., доцент, проректор з наукової роботи Одеського національного економічного університету

**Гончаренко О.М.**, д.е.н., професор, декан факультету фінансів та банківської справи Одеського національного економічного університету

**Жердецька Л.В.**, д.е.н., доцент, завідувачка кафедри банківської справи Одеського національного економічного університету

**Завадська Д.В.**, д.е.н., доцент кафедри банківської справи Одеського національного економічного університету (модератор пленарного засідання)

**Члени організаційного комітету:**

**Зверяков М.І.**, д.е.н., професор, член-кореспондент НАН України, завідувач кафедри загальної економічної теорії та економічної політики Одеського національного економічного університету

**Алексєєнко Л.М.**, д.е.н., професор, завідувачка кафедри управління та адміністрування Івано-Франківського навчально-наукового інституту менеджменту Західноукраїнського національного університету

**Биков О.О.**, д.е.н., професор, проректор з наукової роботи Білоруського державного економічного університету, м. Мінськ, Республіка Білорусь

**Єгоричева С.Б.**, д.е.н., професор кафедри фінансів, банківського бізнесу та оподаткування Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

**Коваленко В.В.**, д.е.н., професор кафедри банківської справи Одеського національного економічного університету

**Коржеб З.**, професор, заступник завідувача кафедри

менеджменту, економіки та фінансів Білостоцького технологічного університету, м. Білосток, Польща

**Недзюлка П.**, професор, член комітету фінансових наук Польської академії наук, керівник відділу управління фінансовими ризиками Інституту банківської справи Варшавської школи економіки, м. Варшава Польща

**Кузнєцова Л.В.**, д.е.н., професор кафедри банківської справи Одеського національного економічного університету

**Панков Д.О.**, д.е.н., професор, завідувач кафедри бухгалтерського обліку, аналізу та аудиту в галузях народного господарства Білоруського державного економічного університету, м. Мінськ, Республіка Білорусь

**Пантелєєва Н.М.**, д.е.н., професор, заступник директора Черкаського навчально-наукового інституту ДВНЗ «Університет банківської справи»

**Примостка Л.О.**, д.е.н., професор, завідувачка кафедри банківської справи ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»

**Пархіменко В.А.**, к.е.н., доцент, завідувач кафедри економіки Білоруського державного університету інформатики і радіоелектроніки, м. Мінськ, Республіка Білорусь

**Рогов Г. К.**, д.е.н., доцент, завідувач кафедри фінансів Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова

**Смокова М.**, к.е.н., доцент, директор Центру міжнародних відносин Господарської академії ім. Д.А. Ценова, м. Свіштов, Республіка Болгарія

**Шелудько С.А.**, к.е.н., доцент кафедри банківської справи Одеського національного економічного університету

**Хрістаускас Ч.**, к.т.н., доцент кафедри фінансового обліку Каунаського університету прикладних наук, м. Каунас, Литва

*Рекомендовано до друку Вченою радою Одеського національного економічного університету (протокол № 8 від «18» травня 2021 р.)*

УДК 336.71:378.1

© ОНЕУ, 2021

© Автори тез, 2021

<b>Danylkyv Khrystyna, Sadura Oksana</b> PECULIARITIES OF FUNCTIONING AND TENDENCIES OF FINANCIAL MARKET DEVELOPMENT IN THE ECONOMY OF UKRAINE IN THE CONDITIONS OF DIGITALIZATION OF SOCIETY.....	210
<b>Danylkyv Khrystyna, Hembarska Nataliia</b> CONSEQUENCES OF THE COVID-19 EPIDEMIC AND QUARANTINE MEASURES FOR THE LEADING SECTORS OF THE UKRAINIAN ECONOMY .	213
<b>Жердецька Лілія, Клімашевська Олена</b> РОЗДРІБНИЙ БІЗНЕС БАНКІВ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	216
<b>Зухурова Наргиза</b> ВНЕДРЕНИИ СОВРЕМЕННЫХ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ.....	219
<b>Иминова Наргиза, Мухамадалиева Наргиза</b> РАЗВИТИЕ СТРАХОВОГО РЫНКА РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН.....	222
<b>Клещёва Светлана</b> ЕВРОПЕЙСКИЙ ОПЫТ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КРАУДИНВЕСТИНГА.....	224
<b>Коваленко Вікторія</b> ФІНАНСОВО-ІНВЕСТИЦІЙНИЙ МЕХАНІЗМ РОЗВИТКУ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	227
<b>Колесная Ирина, Антипенко Надежда</b> ОЦЕНКА МАРКЕТИНГОВОГО ПОТЕНЦИАЛА КОПНАНИЙ.....	230
<b>Костогриз Вікторія, Жежерун Юлія</b> СУЧАСНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ У ФІНАНСОВІЙ СФЕРІ	232
<b>Кузьмук Ігор</b> ФІНТЕХ-ІНДУСТРІЯ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ.....	235
<b>Курганська Елеонора, Матвейченко Ганна</b> ДЕРЖАВНИЙ ФІНАНСОВИЙ КОНТРОЛЬ: СУТНІСТЬ ТА РІЗНОМАНІТНІСТЬ ДУМОК.....	238
<b>Лемеш Валентина</b> ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ АУДИТ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ.....	240
<b>Лемеш Валентина, Чеченок Полина</b> БЛОКЧЕЙН КАК СИСТЕМА УЧЕТА БУХГАЛТЕРСКОЙ И ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	243
<b>Макарецкая Татьяна, Кухарева Диана, Петушков Евгений</b> ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КРАУДФАНДИНГА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ В РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ.....	246
<b>Малиновская Ольга, Дук Анастасия</b> ПЕРСПЕКТИВЫ ДИСТАНЦИОННОГО АУДИТА.....	249
<b>Малиновская Ольга, Козловский Иван</b> ЗНАЧЕНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ АУДИТА.....	253

интеллект, роботы, и др [4, с.98].

Проведенный анализ маркетингового потенциала свидетельствует о необходимости использования адекватных мониторинговых систем, как одной из составляющей функции стратегического управления. Высокая степень зависимости от информационных технологий, применение инновационных методов и подходов являются определяющим фактором будущего развития маркетингового потенциала и направлений эффективного функционирования компаний. Решение этих проблем связано с внедрением и применением цифровых технологий в мониторинговые системы для оценки маркетингового потенциала, что позволит своевременно реагировать и предупреждать существующие риски бизнес – процессов..

#### **Список использованных источников:**

1. Антипенко, Н.А. Особенности устойчивого развития бизнес-субъектов в условиях цифровизации экономики Республики Беларусь / Н.А. Антипенко // Бухгалтерский учет и анализ. – 2020. – № 1. – С. 46-50.
2. Бохан Т.И. Современные методы контроля за состоянием дебиторской за состоянием дебиторской задолженности / Т.И. Бохан // Современные инновационные технологии и проблемы устойчивого развития общества: Материалы IX международной научно-практической конференции (Минск, 14 мая 2015 г.) / сост. Кривцов В.Н., Горбачев Н.Н. – Минск: «Ковчег», 2016. – С. 7-8.
3. Бохан Т.И., Галушкина А.А., Копать И.С.. Подходы к учету затрат / Т.И. Бохан, А.А. Галушкина, И.С. Копать // Современные инновационные технологии и проблемы устойчивого развития общества: Материалы VIII международной научно-практической конференции (Минск, 14 мая 2015 г.) / сост. Кривцов В.Н., Горбачев Н.Н. – Минск: «Ковчег», 2015. – С. 211-2012.
4. Бусыгин, Д. Ю. Практикум по финансовому и инвестиционному менеджменту [Текст]: учеб. пособие / Д. Ю. Бусыгин, Ю.Н. Бусыгин, И.А. Антипенко. – Мн.: БГАТУ, 2015. – 108 с.

\*\*\*\*\*

#### **JEL Classification: M15; G23**

**Костогриз Вікторія Григорівна**  
*к.е.н., доцент кафедри фінансів  
та банківської справи*

**Жежерун Юлія Володимирівна**  
*к.е.н., доцент кафедри фінансів та банківської справи  
Черкаського інституту Університету банківської справи  
м. Черкаси, Україна*

#### **СУЧАСНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ У ФІНАНСОВІЙ СФЕРІ**

В умовах цифровізації економіки активізується диджиталізація основних бізнес-процесів та комунікацій основних учасників фінансового ринку.

Впровадження інноваційних цифрових технологій віртуального спілкування надає можливості обміну інформацією, комунікації з клієнтами та партнерами по бізнесу, проведення аналітичних досліджень, збирання необхідної інформації. Відповідно, наразі багато компаній успішно використовують чат-боти з метою підвищення якості спілкування з клієнтами та оптимізації витрат.

В сучасному світі поняття «чат-бот» співставляють із такими поняттями як штучний розмовний об'єкт (АСЕ), чат-робот, чаттер-бот або базіка-бот. Термін «чат-бот» вперше вжив Майкл Маулдін, щоб описати розмовні програми, які дозволяють спілкування між чатерами, тобто, людини і програми, яка наділена штучним інтелектом. Більшість сучасних науковців та практиків вбачають в даному понятті комп'ютерну програму, за допомогою якої можливо здійснювати комунікацію з одним або декількома співрозмовниками.

Розвиток цифрових процесів спонукає активно використовувати чат-боти в медицині, страхуванні, ресторанному та туристичному бізнесі, сфері моди та краси тощо. Цифрові персональні помічники і чат-боти зробили революцію і в фінансовій сфері. Чат-бот у фінансах – це інструмент з підтримкою штучного інтелекту, який реалізує фінансове керівництво для клієнтів фінансової установи за допомогою голосових і текстових повідомлень [1].

Згідно прогнозів компанії Business Insider вже до кінця 2021 року до 80% міжнародних фінансових компаній будуть використовувати чат-ботів. При цьому дослідження компанії Juniper стверджують, що до 2022 року більше 90% спілкування клієнта з банком буде відбуватися за допомогою віртуального агента, а не служби підтримки [2]. Використання чат-ботів, заснованих на AI, у фінансовому секторі та медицині здатне заощадити до 20 млн дол США на рік, а до 2022 року – до 8 млрд дол США.

Основними перевагами використання чат-ботів на фінансовому ринку є: оптимізація людських ресурсів, оптимізація внутрішньо корпоративних процесів, зниження операційних витрат, збільшення прибутку, збільшення клієнтської бази.

Важливою перевагою використання чат-ботів у фінансовій сфері є багатофункціональність можливостей обслуговування клієнтів. Основними функціональними можливостями чат-ботів у фінансів сфері є:

- грошові перекази та платежі;
- рішення щодо оплати товарів та послуг;
- блокування та активізація карти;
- перевірка стану карток;
- консьерж-сервіс, бізнес-банкінг для підприємців;
- перевірка курсів валют, валютообмінні операції;
- поповнення мобільного рахунку;
- сплата податків, перевірка рахунків податкових органів;
- пошук, моніторинг та покупка залізничних та авіокурок тощо.

Фінансовий ефект від використання чат-ботів було визначено за результатами ChatBot Conference – першої і єдиної в Україні конференції, присвяченої розробці та застосуванню чат-ботів в бізнесі [3]. Зокрема за даними ПриватБанку, утримання

чат-ботів обходиться фінансовій установі на 90% дешевше, ніж використання повноцінного колл-центру. При цьому різниця між рівнями задоволеності клієнтів від спілкування з живим оператором і чат-ботом складає лише 10%.

Окрім того дослідження консалтингової компанії Gartner засвідчують, що бренди ризикують втратити до 15% своїх клієнтів а, отже, і доходи від них, якщо не будуть оперативно реагувати на їхні звернення та запитання у соціальних мережах, месенджерах, і тим більше – телефоном. Чат-боти якраз і дозволяють оптимізувати обслуговування до максимального рівня та підвищити прибутки компанії [4].

В Україні експертним виданням PaySpace Magazine Awards систематично проводиться щорічний конкурс серед учасників вітчизняного ринку e-commerce і FinTech. Відповідно до рейтингу компанії, в 2020 році найкращими чат-ботами у сфері управління фінансами визнано:

1. Чат-бот ПриватБанку (PrivatPayBot) – допомагає торговцям формувати QR-код для оплати прямо в месенджері Telegram.

2. Чат-бот Ощадбанку – канал дистанційного продажу продуктів та сервісів, підтримки і фінансової аналітики. Бот аналізує продуктову поведінку та добирає таргетовані сервіси для кожного клієнта, надає понад 150 видів рекомендацій щодо управління картками, придбання продуктів. Кількість активних користувачів налічує 700 тис. осіб.

3. Платіжний бот у соціальній мережі Facebook з інтегрованою платформою цифрових гаманців Masterpass, що дає змогу здійснювати грошові перекази між картковими рахунками українських банків з мобільного в один клік, поповнювати мобільний та онлайн-ігри.

Незважаючи на свої очевидні переваги, чат-боти, як і будь-який інший інтелектуальний актив, мають ряд недоліків. Існує необхідність постійного забезпечення оптимального функціонування чат-бота. Для вирішення складних питань та складних фінансових операцій чат-бот не завжди має достатній обсяг функціональних можливостей і клієнт потребує консультації співробітника фінансової установи.

З точки зору правовідносин чат-бот – це лише програмне забезпечення з контентом – об'єкт правовідносин, а не суб'єкт, який має права й законні інтереси. Чат-бот – це лише частина послуг певного суб'єкта господарювання. Відповідно:

– чат-бот є інструментом комунікації, але суб'єктом правовідносин, що виникають у межах такої комунікації, є відповідний суб'єкт господарювання;

– залежно від функціонала чат-бота для компанії можуть виникати різні правові наслідки;

– чат-бот загалом і його складові частини, зокрема, є об'єктами інтелектуальної власності [5].

Таким чином, в період активного розвитку інформаційних технологій і штучного інтелекту чат-бот є одним з найбільш перспективних нововведень для е-commerce-індустрії. Він має ряд суттєвих переваг використання в фінансовій сфері, дозволяє уникнути ряд проблем і сформувати лояльне ставлення клієнтів до фінансової установи.

### Список використаної літератури:

1. Искусственный интеллект в банковской сфере: преимущества и перспективы URL: [https://www.elibrary.ru/download/elibrary\\_38093992\\_14006936.pdf](https://www.elibrary.ru/download/elibrary_38093992_14006936.pdf) (дата звернення 24.03.2021).
2. Шумаєва М. Як чат-боти змінили ІТ-індустрію URL: <https://nv.ua/ukr/techno/technoblogs/shcho-take-chat-boti-istoriya-rozvitku-50058587.html> (дата звернення 24.03.2021).
3. ChatBot Conference: как прошла первая чат-бот конференция URL: [https://news.liga.net/economics/pr/chatbot\\_conference\\_kak\\_proshla\\_pervaya\\_chat\\_bot\\_konferentsiya](https://news.liga.net/economics/pr/chatbot_conference_kak_proshla_pervaya_chat_bot_konferentsiya) (дата звернення 25.03.2021).
4. Белясов С. Чат-боти для бізнесу: безліч переваг і трохи ризиків URL: <https://mind.ua/openmind/20186356-chat-boti-dlya-biznesu-bezlich-perevag-i-trohi-rizikiv> (дата звернення 26.03.2021).
5. Тарасюк А. Чат-боти як учасники правовідносин URL: [https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine\\_article/EA010483](https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010483) (дата звернення 25.03.2021).

\*\*\*\*\*

### JEL Classification: M15; G23

**Кузьмук Ігор Ярославович**

*к.е.н., асистент кафедри економічної теорії,*

*менеджменту і адміністрування*

*Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича*

*м. Чернівці, Україна*

### ФІНТЕХ-ІНДУСТРІЯ: СУЧАСНІ ВИКЛИКИ ДЛЯ УКРАЇНИ

Дифузія пандемії COVID-19 пришвидшило довгострокові інституційні зміни в економіці на основі використання інноваційних продуктів. Це дістало свій прояв у стрімкому зростанні електронної торгівлі, при цьому, е-commerce охопив і ті сфери, які, традиційно, були досить «консервативними» (медицина, вища освіта, науково-дослідна робота, навіть – консалтинг у сфері вирішення побутових проблем). Каналами поширення в системі електронної торгівлі стають нові фінансові технології, які дають змогу доносити інформацію та проводити операції купівлі-продажу швидше та з меншими затратами.

Такі, без сумніву, переваги фінтеху актуалізують необхідність дослідження в рамках вітчизняних наукових шкіл як питання впливу окремого інструменту зокрема, так і всіх – взагалі, адже і місткість українського ринку є перспективною з щодо зростання кількості та потужності фінансових інструментів, так і сама вітчизняна економіка продукує велику кількість ІТ-фахівців та продуктів фінтех. Активне впровадження фінтех необхідне і через те, що нещодавно Міністерство економічного розвитку опублікувало дані, згідно з якими 30% українського малого і середнього бізнесу знаходиться в тіні. А экс-глава НБУ Яків Смолій додав, що цю