

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою

Управління діяльністю банків на фінансовому ринку

(назва освітньої програми)

**на тему: «УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНИМ БІЗНЕСОМ БАНКУ В
УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**

Виконавець:

Студентка 6 курсу 9 групи ЦЗФН

Шкуренко Світлана Валеріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

К.Е.Н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Кретов Дмитро Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність. Використання цифрових технологій в різних галузях світової економіки свідчить про їх цифровізацію. Становлення цифрової економіки до пандемії COVID-19 було поступовим процесом, що виявлялося в повільному впровадженні цифрового сектору в світову економіку. Пандемії COVID-19 стала поштовхом до різкого стрибку у розвитку цифровізації усіх областей економічної діяльності. Банки стали одними з перших установ, які почали впроваджувати у свої бізнес-процеси інформаційні технології, тому що у цей період у них з'явилися нові конкуренти у вигляді фінтех-організацій.

Банківська система України є лідером цифровізації в світовому масштабі, військовий стан в країні ще більше прискорив процеси цифрової трансформації банків за останні два роки. Впровадження цифровізації покращує задоволеність клієнтів банків та забезпечує ширше охоплення аудиторії.

Цифровізація банківського сектора України, яка супроводжується активним впровадженням новітніх технологій потребує переосмислення способів взаємодії банків із клієнтами. Впровадження цифровізації і банках здійснюється шляхом створення цифрових каналів обслуговування клієнтів, автоматизації банківських процесів, банками проводиться аналіз та використання величезних обсягів даних для більш точного прогнозування та прийняття рішень. Банкам необхідно адаптуватися та передбачати очікування клієнта, причому чим сучасніше клієнт, тим важче відповідати його нинішнім цифровим очікуванням. Фактори успіху банку у корпоративних клієнтів в умовах цифровізації складаються з індивідуального підходу до кожного клієнта, розвитку інформаційних та комунікаційних технологій, інтернет-маркетингу, застосуванню біометричних систем та методів аутентифікації та інших технологій в області автоматизації системи обслуговування бізнес-клієнтури. Тому для підвищення ефективності діяльності комерційного банку необхідно звернути увагу на удосконалення системи обслуговування клієнтів, в тому числі і корпоративних, що базується на новітніх банківських технологіях, дистанційних режимах обслуговування тощо.

Актуальність даної теми забезпечує велику увагу до даного питання з боку багатьох вітчизняних учених, таких як: Абрамова Борщук І., Івлєва М. І., Копилова О.В., Кухта І.В., Мірошник Р.О., Тат'яніна С., Балацька В., Дзюблюк О.В., Калашнікова Ю. М., Крухмаль О. В., Ночвіна І.О., Федірко В. В., Холявко Н.І та інші. Однак, сьогодні спостерігається недостатній рівень дослідження теоретичних і методичних проблем щодо впливу цифровізації на обслуговування корпоративних клієнтів в банку, що і зумовило вибір теми роботи.

Мета роботи. Мета статті – дослідити тенденції обслуговування бізнес-клієнтів банками України в умовах цифровізації та надати

рекомендації щодо удосконалення процесів діджиталізації в корпоративному банкінгу.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- визначити сутність управління корпоративним банківським сектором;
- дослідити ознаки цифровізації в сучасній банківській діяльності;
- розглянути особливості цифровізації в обслуговуванні банками корпоративної клієнтури;
- провести оцінку сучасного стану корпоративного сектору банківської системи України;
- охарактеризувати сучасний рівень цифровізації банківського сектору України;
- проаналізувати основні напрямки цифровізації операцій по обслуговуванню корпоративної клієнтури банківським сектором України;
- з'ясувати ризики корпоративного банкінгу в умовах цифровізації;
- надати прогноз розвитку цифрових послуг корпоративного банківського бізнесу;
- обґрунтувати основні напрямки подальшої цифровізації взаємозв'язку банку з корпоративним клієнтом.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є діяльність комерційних банків України з обслуговування корпоративної клієнтури.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є теоретичні основи, методичні та практичні аспекти цифровізації корпоративного банкінгу та шляхів її удосконалення.

Методи дослідження. У дослідженні використані методи статистичного та факторного аналізу під час аналізу основних показників обслуговування корпоративних клієнтів в сучасних умовах функціонування банківської системи України. Графічним методом здійснювалась візуалізація проведеного аналізу, методом економетричного моделювання розроблений прогнозний тренд обсягів безготівкових розрахунків платіжними картами в торговельних мережах, абстрактно-логічним методом – теоретичні узагальнення щодо здійснення обслуговування корпоративних клієнтів банками в умовах цифровізації та формуванні висновків.

Інформаційною базою дослідження Інформаційною базою дослідження слугували законодавчі та нормативно-правові акти з питань регулювання обслуговування банками корпоративних клієнтів та цифровізації банківських процесів, офіційні статистичні матеріали Національного банку України, Державної служби статистики України, монографічні дослідження, наукові публікації вітчизняних і зарубіжних учених, періодичні видання, інформаційно-аналітичні бюлетені, офіційні інтернет-ресурси.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменування). Загальний обсяг роботи становить 96 сторінку. Основний зміст викладено на 89 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 42 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОРПОРАТИВНОГО БАНКІНГУ**» визначено економічну сутність та зміст управління корпоративним банківським бізнесом; розглянуто ознаки цифровізації в сучасній банківській діяльності; досліджено особливості цифровізації в обслуговуванні банками корпоративних клієнтів.

«Корпоративний клієнт банку» - це окремих або декілька пов'язаних між собою суб'єктів господарювання (юридичні особи та фізичні особи-підприємці), що використовують будь-яку банківську послугу, та ключовою метою діяльності яких є отримання прибутку.

Управління корпоративним сегментом банку – це діяльність з внутрішньобанківського регулювання, яка спрямована на дотримання вимог і нормативів, встановлених органами державного нагляду, а також на досягнення цілей банку в сфері корпоративного бізнесу.

Цифровізація в банківському секторі – це комплекс сучасних економічних, організаційно-управлінських, інституційних нововведень у будь-якій сфері функціонування банку. В умовах зростаючої конкуренції цифровізація сприяє розширенню клієнтської бази, збільшенню частки ринку банківських послуг, скороченню витрат, підвищенню фінансової стійкості та безпеки банку.

Однією з основних переваг цифровізації бізнес-процесів є підвищення швидкості та точності виконання операцій комерційних банків. Подальша автоматизація та оптимізація бізнес-процесів може також призвести до зменшення витрат та підвищення ефективності внутрішньої діяльності банку. Це стає особливо важливим у сучасному конкурентному середовищі, де банки шукають способи оптимізації своїх операцій та зниження витрат.

Цифрова трансформація відкриває перед банками нові можливості та дає їм нові конкурентні переваги, але водночас привносить у банківський сектор нові ризики – не фінансової, а технологічної природи, що створює нові проблеми у забезпеченні економічної безпеки банків та нові виклики стабільності фінансової системи. Як і будь-який економічний процес, цифровізація банківського сектора супроводжується негативними факторами та ризиками.

Науковці усього світу доходять до висновку, що банкам в сучасних умовах щоб бути конкурентоспроможними необхідно залучати корпоративних клієнтів, які можуть принести їм значно більше доходів, ніж клієнти роздрібного бізнесу. При цьому бізнес-клієнтів вже не залучити привабливими відсотковими ставками або тарифами, їм потрібні нові послуги, що може надати банківська установа. Нові послуги для клієнтів на сьогодні розробляються лише з використанням сучасних інформаційних технологій, і ці послуги не завжди носять фінансовий чи комерційний характер.

У другому розділі «ОЦІНКА СТАНУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОРПОРАТИВНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ»)» проаналізовано сучасний стан корпоративного сектору банківської системи України, надана оцінка сучасного рівня цифровізації банківського сектору України та проведений аналіз основних напрямків цифровізації операцій по обслуговуванню корпоративних клієнтів банківським сектором України.

Корпоративні клієнти та комерційні банки взаємодіють для того, щоб примножувати грошові потоки клієнта та оптимально їх використовувати на користь як самого клієнта, так і банку. Традиційними послугами, які надають банки зазначеним клієнтам є розрахунково-касове обслуговування, кредитування, депозитні послуги, операції з цінними паперами.

Великий та середній бізнес має довіру більш до державних банків – в п'ятих банках, заснованих на власності держави на сьогодні зберігається більше 40% коштів корпоративних клієнтів.

Станом на початок жовтня 2024 року в Україні налічувалось 3,2 млн. зареєстрованих суб'єктів підприємницької діяльності, з них 1,5 млн. юридичних осіб і 1,7 млн. фізичних осіб-підприємців. За досліджуваний період – з початку 2021 року зростала поступово кількість юридичних осіб. За досліджений період вона зросла на 123 тисячі (на 8,8%).

Щодо фізичних осіб-підприємців, то їх кількість скоротилась за 2021 рік на 12,5%, що було визване проблемами мікробізнесу в період пандемії коронавірусу. А от повномасштабні військові дії на території України, які розпочалися на початку 2022 року сприяли розвитку діяльності індивідуальних підприємців із-за того, що великий бізнес було значно пошкоджено, особливо в перші місяці війни. Таким чином, кількість ФОП за роки війни зросла на 8,4% (з 1386,5 тис. підприємців до 1702,5 тис. підприємців).

Зростання кількості суб'єктів підприємництва в Україні відбилося на зростанні бізнес-клієнтів банків. Так за даними НБУ, с 01.01.2022 року по 01.01.2024 року кількість корпоративних клієнтів банківської системи збільшилась на 0,4 млн. і складала 3,3 млн.; кількість відкритих рахунків зросла на 1,5 млн. і складала 7,1 млн.. Щодо більш детального аналізу, то на рис.1 можна побачити, що станом на початок 2022 року 62% клієнтів корпоративного сектору припадало на фізичних-осіб підприємців, частка їх зросла до 70% на початок 2024 року. Станом на початок 2022 року 76% поточних рахунків корпоративних клієнтів було відкрито в національній валюті, к 2024 року кількість зазначених рахунків зросла до 4,9 млн., а частка знизилась до 71%. Зауважимо також, що до початку повномасштабних бойових дій в банках дистанційно обслуговувалось 78% суб'єктів господарювання.

Якщо раніше для досягнення лідерства на ринку банкам достатньо було надати клієнтам дешевші, ніж у конкурентів, послуги, то сьогодні потрібно також не забувати про сучасні тенденції, шукати інноваційні підходи до обслуговування, співпрацювати зі сторонніми товарами і сервісами, зокрема небанківськими.

У третьому розділі **«ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОРПОРАТИВНИМ БІЗНЕСОМ БАНКУ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»** здійснено прогнозування розвитку цифрових послуг корпоративного банківського бізнесу, розроблені основні напрямки подальшої цифровізації взаємозв'язку банку з корпоративним клієнтом, обґрунтовані ризики корпоративного банкінгу в умовах цифровізації.

Цифровізація відкриває перед банками нові можливості та дає їм нові конкурентні переваги, але водночас привносить у роботу банківського сектору нові ризики – не фінансової, а технологічної природи, що створює нові проблеми у забезпеченні економічної безпеки банків та нові виклики стабільності фінансової системи. цифровізація банківської діяльності несе в собі не тільки нові можливості та перспективи розвитку, а й суттєві ризики. Навіть в умовах цифровізації банків класичні ризики ніколи не будуть усунуті. Можна сказати, що в цих умовах у кожного класичного банківського ризику виникла інформаційно-технологічна складова. У зв'язку з цим акцентуємо увагу на ключових ризиках цифрового банкінгу. Аналіз літератури та практичного досвіду банків дозволив виявити такі ключові ризики цифрового банкінгу: стратегічний ризик; операційні ризики; репутаційний ризик.

За результатами прогнозування шляхом побудови моделей тренду виявлено, що з ймовірністю 99,5% за прогнозом кількість платежів за платіжними картками в торгівельній мережі в листопаді 2024 року складе 563,5 млн. одиниць, що на 22,6 млн. одиниць, або на 4,1% більше, ніж фактичний показник за вересень 2024 року, а в грудні 2024 року по прогнозу цей показник складе 574,4 млн. одиниць, що на 33,5 млн. одиниць, або на 6,2% більше, ніж фактичний показник вересня 2024 року. Та з ймовірністю 99,0% за прогнозом обсяги платежів за платіжними картками в торгівельній мережі в листопаді 2024 року складуть 171,3 млрд. гривень, що на 13,9 млрд. гривень, або на 8,8% більше, ніж фактичний показник за вересень 2024 року, а в грудні 2024 року по прогнозу цей показник складе 180,9 млрд. гривень, що на 23,5 млрд. гривень, або на 14,9% більше, ніж фактичний показник вересня 2024 року.

В роботі були надані рекомендації удосконалення корпоративного банкінгу в вітчизняних банках шляхом впровадження нових цифрових продуктів. Наприклад: запропоновувати клієнтам гнучку мобільність завдяки різним продуктам в банківській екосистемі, безкоштовну модель відкритого банкінгу; надавати можливості клієнтам прямого підключення їх бухгалтерської та ERP-системи до основних платформ банку; щоразу, коли розробляється новий цифровий банківський продукт, слід безпосередньо використовувати або розвивати існуючі цифрові інтерфейси (інтерфейси прикладного програмування або API); моделювання штучним інтелектом прогнозів грошового потоку клієнтам та визначення шляхів вирішення майбутніх дефіцитів грошей.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Банки майже усіх країн світу знаходяться в процесі цифрової трансформації. Вже не один десяток років в світі класичні фінансово-кредитні установи перетворюються на високотехнологічні платформи, які здатні створювати нові алгоритми прибутку, з використанням штучного інтелекту та інших технологій. Зростають обсяги продуктів та послуг, що надають банки своїм бізнес-клієнтам, з них значно збільшуються послуги, які ґрунтуються на сучасних фінансових технологіях, такі як еквайринг, безконтактні бізнес-картки, миттєві платежі, перекази через міжнародні платіжні системи та інші.

2. Можна виділити особливості трансформації банківського обслуговування корпоративних клієнтів на основі новітніх технологій: формування цифрового середовища для взаємодії банку та корпоративних клієнтів; зміна практики процесу організації банківського обслуговування корпоративних клієнтів, яка спрямована на впровадження цифрових технологій; формування моделі відкритого банку обслуговування корпоративних клієнтів; зміна бізнес-процесів, компетенцій співробітників та бізнес-моделей банку з метою переходу в цифрову хмару для обслуговування корпоративних клієнтів; розширення банками цифрових каналів для впровадження інноваційних технологій у банківське обслуговування корпоративних клієнтів; формування банками нових підходів до оцінки трансформації обслуговування корпоративних клієнтів; проведення банками безшовної інтеграції різноманітних технологій для створення нових технологічних продуктів для корпоративних клієнтів; формування банками цифрових платформ для надання нових та інноваційних банківських продуктів для корпоративних клієнтів; забезпечення банками якості та захисту інформації, отриманої під час банківського обслуговування корпоративних клієнтів.

Проведений аналіз стану цифровізації корпоративного банківського бізнесу свідчить:

1. Станом на початок жовтня 2024 року в Україні налічувалось 3,2 млн. зареєстрованих суб'єктів підприємницької діяльності, з них 1,5 млн. юридичних осіб і 1,7 млн. фізичних осіб-підприємців. За досліджуваний період – з початку 2021 року їх кількість зросла на 7%. Особливо за період війни зросли кількість ФОП – на 8,4%. Зростання кількості суб'єктів підприємництва в Україні відбилося на зростанні бізнес-клієнтів банків. Так станом на 01.01.2024 року кількість корпоративних клієнтів банківської системи збільшилась складала 3,3 млн., а кількість відкритих рахунків зросла – складала 7,1 млн. (з них 6,9 млн. – поточні).

2. Станом на 01.08.2024 року з загального обсягу наданих кредитів клієнтам банку по банківській системі України 74% припадає на кредити суб'єктам підприємницької діяльності, 49% кредитного портфелю корпоративного сектору припадає на державні банки.

3. Станом на 01.09.2024 року в банківській системі України кошти клієнтів склали 2600,8 млрд. грн., з них 1415,7 млрд. грн. (54,4%) були коштами суб'єктів підприємницької діяльності (453,7 млрд. грн – в іноземній валюті), з них 1052,3 млрд. грн – кошти на вимогу (40% від загальної суми коштів клієнтів на рахунках в банках і 74,3% коштів корпоративних клієнтів). Представники бізнесу є клієнтами банків України усіх груп, але більше довіри при зберіганні коштів в національній валюті припадає на державні банки (45%), а от в іноземній – на банки іноземних банківських груп (44%). Більше 70% вільних коштів бізнесу країни зберігається на рахунках 10 крупніших банків України, 5 з яких – державні банки, 4 – банки іноземних банківських груп і лише 1 (АТ «ПУМБ») є банком з приватним українським капіталом.

4. Основними послугами, що сучасні українські банки надають своїм корпоративним клієнтам є наступні: відкриття рахунків та видача кредитів. Завдяки дистанційному обслуговуванню клієнти можуть відкрити рахунок або оформити кредити онлайн, заповнивши необхідні форми та надавши необхідні документи через Інтернет. Це дозволяє банкам скоротити час обробки заявок та покращити клієнтський сервіс; проведення фінансових операцій. Клієнти можуть проводити широкий спектр фінансових операцій через дистанційне обслуговування, включаючи платежі, перекази, поповнення рахунків та інвестиційні операції. Автоматизація цих процесів дозволяє банкам обробляти великі обсяги транзакцій ефективно та без затримок; управління рахунками та фінансовим портфелем. Дистанційне обслуговування надає клієнтам можливість керувати своїми рахунками та фінансовим портфелем онлайн. Вони можуть відстежувати баланс, переглядати історію транзакцій, встановлювати попередження та повідомлення, автоматично проводити перекази та інші операції; обробка заявок на обслуговування. Клієнти можуть подавати заявки на різні банківські послуги через дистанційне обслуговування, такі як випуск карток, зміна лімітів, запити на кредитні продукти та інші. Автоматизація цього процесу прискорює обробку заявок та підвищує ефективність банківських операцій; зворотній зв'язок та підтримка клієнтів. Дистанційне обслуговування надає клієнтам можливість зв'язатися з банком для отримання підтримки та вирішення проблем через онлайн-чат, електронну пошту або спеціалізовані портали. Автоматизація цього процесу дозволяє банкам швидко реагувати на запити клієнтів та надавати високоякісний сервіс.

5. На сьогодні усі провідні банки України суттєво удосконалили інтернет-банкінг для корпоративних клієнтів та мобільні застосунки МСБ та фізичних осіб –підприємців.

6. Цифровізація банківської діяльності несе в собі не тільки нові можливості та перспективи розвитку, а й суттєві ризики. Аналіз літератури та практичного досвіду банків дозволив виявити такі ключові ризики цифрового банкінгу: стратегічний ризик; операційні ризики; репутаційний ризик.

7. Керування ризиками можна спростити, якщо використовувати такі інструменти: CRM – для побудови системи взаємодії з клієнтами; корпоративна база знань – для зберігання регламентів та іншої інформації, яка призначена для співробітників банку; корпоративні месенджери – для обміну повідомленнями та матеріалами між співробітниками; інструменти шифрування – для безпечного підключення співробітників до корпоративних систем та локальної мережі, а також для захисту інформації.

8. В період воєнних дій в країні та за її межами спостерігається тенденція зростання платежів в торгівельних мережах платіжними картками, емітованими вітчизняними банками. Побудовані прогнозні тренди кількості та суми карткових платежів в торгівельних мережах до кінця 2024 року свідчать про наступне. З ймовірністю 99,5% за прогнозом кількість платежів за платіжними картками в торгівельній мережі в листопаді 2024 року складе 563,5 млн. одиниць, що на 22,6 млн. одиниць, або на 4,1% більше, ніж фактичний показник за вересень 2024 року, а в грудні 2024 року по прогнозу цей показник складе 574,4 млн. одиниць, що на 33,5 млн. одиниць, або на 6,2% більше, ніж фактичний показник вересня 2024 року. З ймовірністю 99,0% за прогнозом обсяги платежів за платіжними картками в торгівельній мережі в листопаді 2024 року складуть 171,3 млрд. гривень, що на 13,9 млрд. гривень, або на 8,8% більше, ніж фактичний показник за вересень 2024 року, а в грудні 2024 року по прогнозу цей показник складе 180,9 млрд. гривень, що на 23,5 млрд. гривень, або на 14,9% більше, ніж фактичний показник вересня 2024 року. Таким чином, проведене прогнозування показників безготівкових розрахунків платіжними картками, свідчить про їх подальше зростання, а це свідчить про постійний позитивний вплив процесів цифровізації на банківський сектор України взагалі і на корпоративний банкінг зокрема.

9. Трансформація банківського бізнесу та послуг, що надаються, передбачає все більше й більше використання цифрових технологій з метою формування нових або удосконалення вже існуючих бізнес-моделей та підвищення ефективності своєї діяльності. В роботі були надані рекомендації удосконалення корпоративного банкінгу в вітчизняних банках шляхом впровадження нових цифрових продуктів. Наприклад, запропоновувати клієнтам гнучку мобільність завдяки різним продуктам в банківській екосистемі, безкоштовну модель відкритого банкінгу; надавати можливості клієнтам прямого підключення їх бухгалтерської та ERP-системи до основних платформ банку; щоразу, коли розробляється новий цифровий банківський продукт, слід безпосередньо використовувати або розвивати існуючі цифрові інтерфейси (інтерфейси прикладного програмування або API); моделювання штучним інтелектом прогнозів грошового потоку клієнтам та визначення шляхів вирішення майбутніх дефіцитів грошей.

10. Вважаємо, що представлені пропозиції зможуть бути використані вітчизняними банками для удосконалення корпоративного банкінгу в умовах цифровізації.

АНОТАЦІЯ

Шкурєнко С. В. «Управління корпоративним бізнесом банку в умовах цифровізації»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за освітньою програмою «Управління діяльністю банку на фінансовому ринку»,
Одеський національний економічний університет - Одеса, 2024

У роботі розглядаються теоретичні основи організації банківського обслуговування корпоративних клієнтів. За результатами проведеного дослідження у першому розділі розглянуто сутність послуг, що надається корпоративному сегменту та особливості надання в умовах цифровізації.

Проаналізовано особливості обслуговування банками України корпоративних клієнтів та основні напрямки цифровізації послуг, що надаються бізнес-клієнтам

Запропоновано рекомендації щодо удосконалення управління корпоративним бізнесом банків в умовах цифровізації.

Ключові слова: банк, корпоративний клієнт, обслуговування, цифровізація, прогнозування, удосконалення

ANNOTATION

Shkurenko S.V. "Management of the bank's corporate business in conditions of digitalization"

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty 072 «Finance, Banking and Insurance»
for the educational program " Management of the bank's activities on the financial market"

Odesa National Economic University - Odesa, 2024

The paper examines the theoretical foundations of the organization of banking services for corporate clients. According to the results of the conducted research, the essence of the services provided to the corporate segment and the peculiarities of provision in the conditions of digitalization are considered in the first chapter.

The peculiarities of service by banks of Ukraine to corporate clients and the main directions of digitization of services provided to business clients are analyzed

Recommendations for improving the management of the corporate business of banks in the conditions of digitalization are offered

Keywords: bank, corporate client, service, digitalization, forecasting, improvement