

Міхаель Менрад

## Систематичний огляд багатоканального банкінгу та попередній огляд майбутніх змін у Німеччині

Починаючи від банківської кризи 2008 року банки не знають відпочинку та борються за своє майбутнє. Крім серйозних ринкових диспропорцій, банківським платформам потрібно більше цифрових інновацій та інвестицій для збереження конкурентоспроможності та задоволення вимог клієнтів. Інші галузі показують банкам, як треба це робити та вкладають значні кошти у налагодження каналів збуту для формування багатоканальної системи, яка поєднує в собі всі інтерфейси. Банківська галузь також визнає цей новаторський підхід щодо каналів збуту. Наукова література також все частіше присвячена багатоканальному управлінню, але досліджень у банківській галузі все ще недостатньо. Проведено багатометодне дослідження у формі систематичного огляду літератури та напівструктурованого якісного опитування спеціалістів у банківській галузі для аналізу багатоканального управління. Проаналізовано стан наукових досліджень та майбутні цілі банків. Спеціалісти у банківській галузі в Німеччині пояснюють очікування клієнтів банків, прогрес німецьких банків у впровадженні багатоканальної системи та зміни у відносинах між банком і клієнтом. Результати дослідження свідчать про те, що банки повністю трансформують свої канали збуту завдяки багатоканальному управлінню шляхом відмови від існуючих структур та формування нового клієнтського досвіду та більш високої цінності для клієнта. У статті зроблено критичний аналіз значення багатоканальної інтеграції для банківської галузі.

**Ключові слова:** канал збуту, фінансові послуги, діджиталізація, поведінка клієнта, управління даними

**Класифікація JEL:** M31, G21, L81



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

---

Міхаэль Менрад

## Систематический обзор многоканального банкинга и предварительный обзор будущих изменений в Германии

Начиная от банковского кризиса 2008 года банки не знают отдыха и борются за свое будущее. Кроме серьезных рыночных диспропорций, банковским платформам нужно больше цифровых инноваций и инвестиций для сохранения конкурентоспособности и удовлетворения требований клиентов. Другие отрасли показывают банкам, как надо это делать и вкладывают значительные средства в налаживание каналов сбыта для формирования многоканальной системы, сочетающей в себе все интерфейсы. Банковская отрасль также признает этот новаторский подход к каналам сбыта. Научная литература также все чаще посвящена многоканальному управлению, но исследований в банковской отрасли все еще недостаточно. Проведено многометодное исследование в форме систематического обзора литературы и полуструктурированного качественного опроса специалистов в банковской отрасли для анализа многоканального управления. Проанализированы состояние научных исследований и будущие цели банков. Специалисты в банковской отрасли в Германии объясняют ожидания клиентов банков, прогресс немецких банков во внедрении многоканальной системы и изменения в отношениях между банком и клиентом. Результаты исследования свидетельствуют о том, что банки полностью трансформируют свои каналы сбыта благодаря многоканальному управлению путем отказа от существующих структур и формирования нового клиентского опыта и более высокой ценности для клиента. В статье сделан критический анализ значения многоканальной интеграции для банковской отрасли.

**Ключевые слова:** канал сбыта, финансовые услуги, диджитализация, поведение клиента, управление данными

**Классификация JEL:** M31, G21, L81



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение на любом носителе при условии наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.