

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

Кафедра ЦЗФН
(найменування кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування «Управління
діяльністю банків на фінансовому ринку»
(назва магістерської програми)
на тему:
**«Формування стратегії розвитку роздрібного бізнесу
банків в умовах впливу фінансових технологій»**
(назва теми)

Виконавець:

студент ЦЗФН
Коваленко Олена Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

Д.е.н., доцент
Жердецька Лілія Вікторівна
(науковий ступінь, вчене звання)
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ В УМОВАХ ВПЛИВУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	6
1.1. Економічний зміст поняття "роздрібний бізнес банку"	6
1.2. Теоретичні основи формування стратегій розвитку банку.....	14
1.3. Теоретичні засади впливу розвитку фін тех на банківський бізнес..	22
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ УКРАЇНИ.....	32
2.1. Тенденції розвитку роздрібного бізнесу банків.....	20
2.2. Методичні підходи оцінки стратегій розвитку роздрібного бізнесу банків.....	40
2.3. Оцінка впливу фінтех на розвиток роздрібного бізнесу банків.....	43
РОЗДІЛ 3. ОБҐРУНТУВАННЯ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	47
3.1 Вплив фінансових технологій на банківську конкуренцію.....	47
3.2. Оцінка конкурентних переваг банків України.....	57
3.3. Стратегії банків України в умовах впливу фінансових технологій..	61
ВИСНОВОК.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70

ВСТУП

Актуальність. Головною галуззю економіки в усьому світі є банківський бізнес. Завдяки своїй високотехнологічності, він є чутливим до змін які відбуваються на макро- і мікрорівні. Ці зміни пов'язані з посилюється інтернаціоналізацією кредитних установ і ринків, удосконаленням банківського законодавства, підвищенням рівня конкуренції, утворенням на ринках нових банківських продуктів і послуг. Кровоносною системою економіки є банки, тому важливо, щоб ця система функціонувала без збоїв, стабільно і ефективно

В даний час роздрібний сегмент банківського бізнесу є одним з найважливіших напрямків функціонування комерційних банків. Він характеризується високою прибутковістю, досить швидким ростом роздрібних портфелів, активним введенням інноваційних продуктів і послуг, спрямованістю на задоволення потреб клієнтів і зростання якості їх обслуговування, підвищення у населення культури споживання фінансових продуктів. У цій сфері активно використовуються маркетингові акції, партнерські, бонусні та дисконтні програми, банки широко представлені в Інтернеті і соціальних мережах.

На ринку роздрібних банківських послуг відбуваються процеси, характерні одночасно для трьох етапів еволюції, які пройшли дані ринки в більш розвинених країнах і проходять в даний час. Вони стосуються як самих роздрібних банків, так і домогосподарств, їх вимог до роздрібних банкам:

- поява і швидкий розвиток спеціалізованих роздрібних банків, що демонструють високі результати продажів роздрібних банківських послуг в порівнянні з банками, які дотримуються традиційної моделі роздрібною банківського бізнесу;
- трансформація існуючих мереж філій і відділень, інтенсивний розвиток мереж відділень нового формату, орієнтованого на сучасні вимоги домогосподарств;

- застосування інноваційних для ринку роздрібних банківських послуг технологій взаємодії роздрібних банків і домогосподарств;
- зміна сприйняття роздрібних банків з боку домогосподарств молодий і середній вікових груп.

Для того щоб зайняти стійку позицію серед жорсткої конкурентної боротьби на ринку банківських послуг, необхідно приділяти велику увагу якості послуг, що надаються, продуктам банку і їх різноманітності. Так організації змушені впроваджувати передові технології і приймати інноваційні рішення. Дана технологія розуміється як «Фінтех», під яким зазвичай розуміють стартапи, які використовують проривні і сучасні технології в сфері мобільних платежів, переказу грошей, кредитування, залучення капіталу.

Невід'ємною характеристикою всіх Фінтех-стартапів є підвищення ефективності фінансової системи. Одного боку, дані технології спрощують здійснення грошових переказів та інших операцій, але з іншого, створюють реальну загрозу консервативному банківському сектору.

Ризики для організацій банківського сектора, обумовлені тенденцією розвитку сучасних фінансових технологій., Полягають у наступному:

По-перше, в найближчі 10 років близько 800 тис. Працівників сфери фінансових послуг можуть втратити роботу через запровадження нових технологій. На сьогоднішній день приблизно 60% -70% службовців в сфері роздрібних банківських послуг зайняті в тій чи іншій мірі ручною роботою. У разі автоматизації їх праці, посади цих співробітників можуть зникнути зовсім або трансформуватися в інші. По-друге, можуть наступити і більш серйозних наслідки, постраждає сфера комерційної нерухомості, в разі, якщо банки стануть повсюдно закривати свої відділення в різних містах.

Метою роботи є обґрунтування стратегії розвитку роздрібногo бізнесу банків в умовах впливу фінансових технологій.

Завдання роботи:

- розглянути економічний зміст поняття "роздрібний бізнес банку";
- систематизувати основи формування стратегії розвитку банку;

- проаналізувати основи впливу розвитку фінансових технологій на банківський бізнес;
- вивчити тенденції розвитку роздрібного бізнесу банку;
- виділити підходи оцінки стратегій розвитку роздрібного бізнесу банків;
- визначити оцінку впливу Фінтех на розвиток роздрібного бізнесу банків;
- вивчити вплив фінансових технологій на банківську конкуренцію;
- визначити оцінку конкурентних переваг банків України;
- виділити стратегії банків України в умовах впливу фінансових технологій.

Об'єктом роботи є роздрібний бізнес банків в умовах розвитку фінансових технологій.

Предметом роботи є науково методичні засади формування стратегії розвитку роздрібного бізнесу банків в умовах впливу фінансових технологій.

В рамках роботи використовувалися методи: аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення систематизації, групування і інші.

Інформаційною базою дослідження є звіти та аналітичні форми Національного банку України, публічна фінансова звітність банків, офіційні бази даних Світового банку, банка міжнародних розрахунків, наукові публікації з питань корпоративного управління, ресурси мережі Інтернет.

ВИСНОВОК

Таким чином, різноманіття визначень роздрібного банківського бізнесу свідчить про безліч підходів до його вивчення, залежних від переслідуваних цілей при проведенні досліджень. Роздрібний банківський бізнес - це унікальний для кожного банку стійкий і цілеспрямований бізнес-процес. А ринок роздрібних банківських послуг характеризується різноманітністю продуктів, що надаються клієнтам. При цьому класифікація послуг ускладнена тим, що одна і та ж послуга може ставитися відразу до декількох видів послуг.

Більшість кредитних організацій приділяють особливу увагу стратегічному плануванню своєї діяльності, так як розвиток організації буде прямо залежати від стратегії, яку вона вибрала.

Стратегія розвитку банку - це план, який є результатом вироблення рішення з приводу цілей кредитної організації щодо змін в ній ресурсів, використовуваних для досягнення цих цілей і заходів, за допомогою яких будуть здійснюватися придбання, використання і розподіл цих ресурсів

Формується вона з метою розвитку банку в період невизначеності і мінливості ринку. Необхідно сформуватися такі навички та технології, завдяки яким можна опинитися конкурентоспроможними в багаторівневої фінансовій системі.

Говорячи про фінансові технології ми представляємо галузь, що складається і компаній які використовують інновації і технології для ще більшої сили конкуренції з іншими банками і посередниками на ринку фінансових послуг.

Умови функціонування суб'єктів фінансового ринку призводять до визначення напрямків розвитку: вибудовування партнерських відносин між банками і фінтех-компаніями, що нівелюють слабкі сторони один одного. В результаті співпраці як основну перевагу банки отримують більше комфортне середовище для реалізації власного інноваційного спрямування, а також супутні цьому зниження операційних витрат, вдосконалення персоналізованого підходу

при реалізації продуктів і послуг і сукупне підвищення якості обслуговування клієнтів.

Технології реалізації моделі обслуговування клієнтів передбачають скорочення контактів в традиційній банківській системі з представниками фронт-офісу та переклад на дистанційні канали, вивільнення персоналу і перехід в цифрову сферу таких параметрів, як зберігання клієнтських даних, доступ до них, види комп'ютерних мереж. Доступність фінансових послуг для споживачів припускають наявність декількох каналів продажів: офлайн, онлайн, мобільні додатки

На ринку банківської діяльності України фінансові технології почали діяльності після кризи 2008 року. Поштовхом їх впровадження стали мобільний інтернет, поширення смартфонів і незадоволеність населення послугами банків. Розвиток фінансових технологій України пов'язане так само і з інтеграцією цифрових технологій в суспільство. Відомо, що Кабінет міністрів України прийняв Концепцію розвитку цифрової економіки і суспільства України на 2020 рік та затвердив план щодо її реалізації. Вважається, що завдяки цьому можна залучити нові інвестиції та збільшити рівень ВВП.

В результаті розвитку фінтех з'являється велика кількість бізнес-моделей. В рамках нової моделі бізнесу банкам більше не потрібно здійснювати виробництво, процесинг і розподіл фінансових послуг від початку і до кінця. Замість цього вони можуть просто використовувати окремі фрагменти загальної системи виробництва, процесингу і розподілу продуктів, створені іншими спеціалізованими компаніями, у відповідності зі своїми потребами.

Нові моделі створюють проблеми як для учасників ринку, так і для наглядових і регулюючих органів, призначених для забезпечення стабільності і безпеки мереж, знаходження правильного балансу між збереженням фінансової стабільності і захистом споживачів, залишаючи місце для інновацій. Усунення ризиків фінтех в банківській сфері призведе до появи нової фінансової галузі, де фінтех займе центральне місце.

Отже, формування стратегій розвитку роздрібного бізнесу банків в умовах впливу фінансових технологій дає зрозуміти, що яку б стратегію роздрібні банки не вибрали для досягнення стійкої прибутковості, вони повинні бути готові до більш жорсткої і розумної конкуренції в умовах різкого гальмування темпів зростання доходів і попиту на продукти. Банки не можуть залишатися осторонь, ігноруючи зміни зовнішнього середовища. Банківські продукти вже не можуть залишатися універсальними, слідом за потребами клієнтів вони стають все більш сегментованим, націленими на задоволення тієї чи іншої потреби певного клієнтського сегменту. Канали продажу також змінюються. На зміну традиційним банківським офісам приходять дистанційні канали: інтернет-банкінг, SMS-послуги, дистанційні телефонні продажі.

Ринок банківських послуг все ближче до стадії насичення, все менше стає тих клієнтів, які не користуються тим чи іншим банківським продуктом. Відповідно, банківська стратегія взаємодії з клієнтами змінює свій вектор - від завоювання нового клієнта до його утримання. На перший план виходять довгострокові партнерські відносини, а це вимагає повної реорганізації моделі продажів банківських продуктів.

Щоб відповідати новій цифровій епохи фінансових технологій, банкам необхідно почати фокусуватися на ключових компетенціях. До їх числа можуть ставитися забезпечення залученості і задоволеності клієнтів, високий рівень виконання транзакційних процесів та інновації в сфері продуктів.

З точки зору оптимального співвідношення між ціною і якістю реалізації окремих напрямків діяльності, банку доцільніше звернутися до послуг спеціалізованих компаній, які починають міняти фінансову систему шляхом реінжинірингу фінансової ланцюжка поставок. Банк в цьому випадку стає інтегратором систем цінностей. Інтегратор систем цінностей - це банк, що застосовує сучасні фінансові технології для створення повного ланцюжка цінностей для своїх клієнтів по засобом партнерства та інтеграції. Інтегратор систем цінностей аналізує потреби клієнтів в масі фінансових продуктів і послуг,

набуває їх у партнерів і забезпечує їх доставку зручним для клієнтів способом за мінімально можливою ціною.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тавас А. М. Банківська справа: базові операції для клієнтів: навчальний посібник / А. М. Тавас, В. П. Бичков, В. А. Москвін; під ред. А. М. Тавасієва. - М.: Фінанси і статистика, 2015. - 304 с.
2. Банківська справа: роздрібний бізнес: навчальний посібник / під ред. Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкой. - М.: КноРус, 2016. - 414 с.
3. Хакімова Е. А. Аналіз якості обслуговування клієнтів в комерційному банку / Є. А. Хакімова // Вісник. - 2016. - № 6. - С. 131-137.
4. Жуков Е. Ф. Менеджмент і маркетинг в банках: підручник / Є. Ф. Жуков. - М.: Банки і біржі: Юніті, 2016. - 287 с.
5. Лаврушин О. І. Основи банківської справи: підручник / О. І. Лаврушин. - М.: Книжное, 2016. - 392 с.
6. Бокова Ф. М. Дослідження ефективності та якості банківських послуг / Ф. М. Бокова // Інженерний вісник Дона. - 2015. - Т. 15, № 1. - С. 509-514.
7. Акинін П. В. Удосконалення якості банківського сервісу / П. В. Акинін, В. П. Акімана, І. О. Алімова // Фінанси і кредит. - 2017. - № 6. - С. 2-13.
8. Фаїзова Г. Р. Банківський роздрібний бізнес: сучасний стан та специфіка / Г. Р. Фаїзова // Сучасні дослідження соціальних проблем. - 2015. - № 3. - С. 3-17.
9. Заєрнюк В. М. Перспективи розвитку роздрібних банківських послуг на ринку / В. М. Заєрнюк, Г. Р. Фаїзова // Фінанси і кредит. - 2016. - № 38. - С. 17-23.
10. Смирнова Е. В. Сучасні стратегії розвитку банківського ритейлу / Є. В. Смирнова, Н. Р. Язмухамедова // Вісник Международного інституту економіки і права. - 2016. - № 3. - С. 82-90.
11. Голощапова І. В. Сучасний стан роздрібно-банківського ринку. Наука і сучасність = Наука і сучасність, 2014. – № 8. – с. 110-125

№ 3. - С. 87-90.

12. Звонова Е. А. Банківські депозити як основний інструмент накопичення державних заощаджень в сучасних умовах. Економіка. Податки. Право = Економіка. Податки. Закон, 2015 року, № 1, С. 27-36.

13. Виханский О. С., Наумов А.І. Менеджмент: людина, стратегія, організація, процес // М.: Гардарики. - 2016. - №6. - С. 90-180.

14. Тебекін А.В. Інноваційний менеджмент. // М.: Юрайт - 2014. -№2. - С. 40-60.

15. Бондаренко Т.Г. Напрямки кредитної політики комерційних банків в сучасних умовах // 2014. С. 44-46.

16. Заернюк В. М., Фаїзова Г. Р. Перспективи розвитку роздрібних банківських послуг // Фінанси і кредит. - 2015. - №38 (518). - С. 17-23.

17. Лебединська, О. Г. Удосконалення стратегії розвитку банківських послуг для корпоративних клієнтів / О. Г. Лебединська // Інфраструктурні галузі економіки: проблеми і перспективи розвитку. - 2014. - №4. - С. 19-26.

18. Заернюк, В.М., Фаїзова, Г.Р. Комбіновані продукти як спосіб розширення продуктової лінійки комерційного банку // Проблеми і досвід менеджменту, фінансів, обліку та оподаткування підприємств, галузей, комплексів: зб. статей. - М., 2015. - С. 153-160.

19. Курманова Л.Р. Інтелектуальний капітал комерційних банків // Рівень життя населення регіонів України. 2016.№ 3 (201). С.166-173.

20. Бахарєва А.А. Перспективи розвитку банківського сектора в умовах впровадження сучасних фінансових технологій // Символ науки. 2017. № 1. С. 12-14.

21. Fintech - ризики або можливості для фінансової організації. // Інститут додаткової професійної освіти. URL: <https://spb.hse.ru/dopbusiness/news/186375659.html>

22. Орлова Е.С. Інноваційні банківські продукти та послуги // Інститути та механізми інноваційного розвитку: світовий досвід і практика // Курськ, 2014. С. 288 - 290.

23. Фрунза С.А. Проблеми і перспективи розвитку банківського кредитування населення в Україні / С.А. Фрунза // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2016. – № 3 (12). – С. 224-226.
24. Ходаківська В.П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика. – 2015. – № 12. – С. 22-26.
25. Котовська Р. Р. Банківські операції / Р.Р. Котовська // Вісник. – 2016. – № 5. – С. 456-500.
26. Официальный сайт Национального банка Украины. URL: <http://bank.gov.ua>.
27. 5. Брус С.І. Ринок банківських послуг населенню: криза довіри, її наслідки і перспективи подолання / С.І.Брус, Є.О.Бублик // Український соціум. – 2014. – № 2(41). – С. 51-66.
29. Нивен П.Р. Збалансована Система Показників - крок за кроком: Максимальне підвищення ефективності та закріплення отриманих результатів. Дніпропетровськ: Баланс-Клуб, 2015. С. 295-308
- 30.. Ларіонова І.В. Управління активами і пасивами комерційного банку. М .: Консалтбанкир, 2016. – № 7. – с. 225-250
31. Панова Г.С. Аналіз фінансового стану комерційного банку. М .: Фінанси і статистика, 2015. – № 3. – с. 400
32. Родін Д.Я. Формування стратегій сталого розвитку комерційних банків: проблеми теорії та методології: Монографія. Краснодар: КубГАУ 2015.– № 4. – с. 56-96
33. Круглов М.І. Стратегічне управління компанією. - М .: Ділова література, 2015.- № 9. – с. 40-45
34. Подложёнов І.М. Формування стратегії комерційного банку // Банк-2015. - № 12 Вип. 2 (198). - с. 111-117.
35. Фетисов Г.Г. Стійкість комерційного банку і рейтингові системи її оцінки: Монографія. М .: Фінанси і статистика, 2016. - №9. – с. 35

36. Панова Г.С. Аналіз фінансового стану комерційного банку. М .: Фінанси і статистика, 2015. - № 6. – с. 110-115
37. Бичова Е.Е., Безногих В.В. Як зробити соціальні мережі стратегічно важливими для вашого бізнесу // Фінансовий вісник. 2018. № 1 (40). С. 78-81.
38. Свон М. Блокчейн. Схема нової економіки. М .: Олімпбізнес 2017 / SvonM. Blokchejn. Skhema novoj ehkonomiki [The scheme of the new economy]. Moscow, OlimpBiznes 2017
39. Пшеничников В.В., Ковтунова Е.Е. Традиційне банківське обслуговування та електронний банкінг: особливості та відмінності // Фінансовий вісник. 2018. № 1 (40). С. 68-77.
40. Скіннер К. Value Web. Як Фінтех-компанії використовують блокчейн і мобільні технології для створення інтернету цінностей. М .: Манн, Іванов і Фербер, 2018. 416 с.
41. Ординський А.А., Шаталова Є.П. Оцінка кредитоспроможності позичальників за допомогою BIG DATA: проблеми і перспективи впровадження // Міжнародний науково-дослідний журнал. - 2017. - № 7-1. - С. 30-32.
42. Осиповського А.В., Михайлин А.В. Розвиток фінансових технологій в сфері банківських послуг: основні напрямки // Молодий вчений. - 2017. - № 26 (160). -З. 124-127.
43. Погосян А.М. Аналіз поведінкових аспектів щодо прийняття платіжних технологій // APRIORI. Серія: Гуманітарні науки. - 2016. - № 6. -С. 21.
44. Сереброва М.В. Тенденції розвитку інновацій в банківському секторі // Сучасна економіка: збірник статей XII Міжнародної наукової конференції. - 2017. - С. 79-82.
45. Рижков М. Цифрова трансформація і її прояв в ритейлі // Retail & Loyalty. - 2017. - №4 (67). - С. 6-11.

46. Агапіта Д. Фінтех-сервіси і банки - партнери чи конкуренти? [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.forbes.ru/tehnologii/340535-finteh-servisy-i-banki-partnery-ili-konkurenty>
47. Терещенко В.М. Маркетинг: нові технології. 2-е видання. - М., СПб., 2015. - С. 17-18.
48. Шкарівська С.І. Маркетингові технології: розширення банківського бізнесу. Регіональний аспект. - М., 2015. - С. 61.
49. Фетисов Г.Г. Стійкість комерційного банку і рейтингові системи її оцінки. - М.: Инфра-М, - 2015. - 265 с.
50. Економічний аналіз / За ред. Л.Т. Гіляровський. 2-е изд., Доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 324 с
51. Бесолов, З. Оплата з балансу як Фінтех-маркетинговий прорив // Retail & Loyalty. - 2017. - № 7 (61). - С. 16-18.
52. Долженков, А. Одним рухом руки // Експерт. - 2017. - № 15. - С. 23-56
53. Як Фінтех завойовує світ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.anews.com>.
54. Шхалахова, С. Фінтех-залежність як імператив конкурентної цифрової трансформації традиційного банкінгу: особливості стратегічної конвергенції Фінтех-компаній і банків // Фінансові дослідження. - 2018. - № 1 (58). - С. 32-62.
55. Шхалахова, С. Маркетинговий потенціал підривних інновацій на ринку мобільних платіжних сервісів // Вестник- 2017. - № 2 (58). - С. 10-64.
56. Кудрявцева, Ю. Банківський бізнес рухається в сторону клієнтоорієнтованої моделі // Соціально-економічні явища і процеси. - 2016. - № 11. - Т. 11. - С. 40-44.
57. Національний банк України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/>