

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

**Кафедра ЦЗФН**  
(найменування кафедри)

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**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/

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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 роздрібно 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 формування 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 роздрібногo бізнесу банку;
- виділити підходи оцінки стратегій розвитку роздрібногo бізнесу банків;
- визначити оцінку впливу Фінтех на розвиток роздрібногo 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 роздрібногo 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.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

**У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ В УМОВАХ ВПЛИВУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ» розглянуто економічний зміст**

поняття "роздрібний бізнес банку", систематизовано основи формування стратегії розвитку банку, проаналізовано основи впливу розвитку фінансових технологій на банківський бізнес.

У другому розділі «ОЦІНКА СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ УКРАЇНИ» вивчено тенденції розвитку роздрібного бізнесу банку, виділено підходи оцінки стратегій розвитку роздрібного бізнесу банків, визначено оцінку впливу Фінтех на розвиток роздрібного бізнесу банків.

У третьому розділі «назва розділів «ОБҐРУНТУВАННЯ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ РОЗДРІБНОГО БІЗНЕСУ БАНКІВ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ» вивчено вплив фінансових технологій на банківську конкуренцію, визначено оцінку конкурентних переваг банків України, виділено стратегії банків України в умовах впливу фінансових технологій.

## ВИСНОВКИ

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 сегментованими, 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 нової цифрової 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.

## АНОТАЦІЯ

Коваленко О.В.

### **«Формування стратегії розвитку роздрібного бізнесу банків в умовах впливу фінансових технологій»,**

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою «Управління діяльністю банків на фінансовому ринку»,  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, 2019 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – є роздрібний бізнес банків в умовах розвитку фінансових технологій. У першому розділі розглянуто економічний зміст поняття "роздрібний бізнес банку", систематизовано основи формування стратегії розвитку банку, проаналізовано основи впливу розвитку фінансових технологій на банківський бізнес. У другому розділі вивчено тенденції розвитку роздрібного бізнесу банку, виділено підходи оцінки стратегій розвитку роздрібного бізнесу банків, визначено оцінку впливу Фінтех на розвиток роздрібного бізнесу банків. У третьому розділі вивчено вплив фінансових технологій на банківську конкуренцію, визначено оцінку конкурентних переваг банків України, виділено стратегії банків України в умовах впливу фінансових технологій.

**Ключові слова:** банк, стратегія, роздрібний бізнес, фінансові технології, банківська конкуренція.

## ANNOTATION

Kovalenko O.V.,

### **«Formation of strategy of development of retail business of banks in the conditions of influence of financial technologies.»**,

thesis for Master degree in specialty «Finance, banking and insurance»  
under the program «Management of the activity of banks in the financial market»,  
Odessa National Economic University  
Odessa, 2019

The Master's qualification work consists of three sections. The object of research is the retail business of banks in the conditions of development of financial technologies. The first section examines the economic content of the concept of "retail business bank", basics of formation of the strategy of development of the bank are systematized, the basics of influence of development of financial technologies on banking business are analyzed. The second section examines the tendencies of the bank's retail business development, the approaches to the evaluation of the banks' retail business development strategies, the assessment of the impact of Fintech on the development of the banks' retail business. The third section examines the impact of financial technologies on banking competition, assesses the competitive advantages of Ukrainian banks, identifies the strategies of Ukrainian banks in terms of the impact of financial technologies.

**Keywords:** bank, strategy, retail business, financial technologies, banking competition.