

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

Кафедра банківської справи
(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 освітньої програми)

на тему:
**«РОЗВИТОК ВЗАЄМОДІЇ БАНКІВ УКРАЇНИ З КЛІЄНТАМИ ПІД ВПЛИВОМ
ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету ФФБС
Загорій Е. Г.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Кузнєцова Л.В.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. У всьому світі банківська система є невід'ємною частиною економіки держави. В рамках функціонування банківської системи, розвиваються фінансові відносини і формуються грошові потоки, які розподіляються в різні сфери економіки. Основним завданням банківського сектора, при цьому, є не просто виконання обслуговування клієнтів, а й залучення якомога більшої реальної їх кількості, що дозволяє банкам формувати майбутні доходи і розвиватися. І, звичайно ж, банківська система розвивається, трансформується і адаптується до тієї системи фінансових відносин, тому напрямку розвитку економіки, яке склалося в державі. Даній темі приділяють значну увагу науковці і практики банківської галузі. Великий внесок у дослідженні розвитку взаємодії банків України з клієнтами під впливом цифровізації виступили наступні вітчизняні науковці: Л. Кльоба, А. Піддубна, С. Кириленко, М. Тарасюк, Н. Краус, А. Якимів, Л. Кузнецова.

Мета дослідження. Метою дослідження є визначення теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення розвитку взаємовідносин банків України з клієнтами.

Завдання дослідження. Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- ознайомитись з теоретичними основами поняття «цифрова економіка»;
- визначити науково-методичні основи взаємодії банку з клієнтами;
- дізнатись роль інформаційних технологій та систем в організації взаємовідносин банку з клієнтами;
- оцінити готовність банківської системи України до цифровізації;
- проаналізувати вплив цифрової трансформації банківського бізнесу на взаємовідносини з роздрібними клієнтами;
- проаналізувати основні тенденції та напрямів цифровізації взаємодії банків з корпоративними клієнтами;
- розробити пропозиції щодо оцінки цифрової зрілості банків України.

Об'єкт дослідження. Об'єктом дослідження є процес формування відносин банків України з клієнтами в умовах цифровізації.

Предмет дослідження. Предметом дослідження є теоретичні положення і методичні аспекти формування взаємовідносин між українськими банками та клієнтами в сучасних умовах.

Методи дослідження. У процесі написання випускної роботи автором використано низку методів: загально-наукові методи, а саме теоретичного узагальнення та синтезу – при формуванні терміну «цифрова економіка», логічного аналізу – діагностиці стану банківського сектору України щодо залучення інструментів цифровізації, порівняння – співставлення результатів банківських установ на ринку щодо їх готовності до взаємодії з клієнтами під впливом цифрових технологій.

Інформаційна база дослідження. Інформаційну базу дослідження становлять матеріали фахових періодичних видань, закони та нормативно-правові акти органів державної влади, до видання яких віднесено регулювання діяльності КБ в Україні;

дані Державної служби статистики України, Міністерства фінансів України, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, аналітичні та статистичні матеріали Національного банку України, фінансова звітність КБ, офіційні ресурси мережі Інтернет.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (85 найменувань) та 6-ти додатків. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 19 таблиць, 17 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи визначення взаємодії банку з клієнтами в умовах цифровізації»** розглянуто декілька світових поглядів на поняття цифрової економіки та відстежено етапи цифрової трансформації у банківському секторі, виявити теоретичні основи взаємодії банку з клієнтами, а також виявлено роль інформаційних технологій в організації взаємовідносин банку з клієнтами.

У другому розділі **«Оцінка впливу цифровізації на взаємовідносини банків з клієнтами»** проаналізовано основні індекси, завдяки яким можна оцінити готовність держави до цифровізації. Зокрема, це такі індекси як: індекс розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, індекс мережевої готовності, глобальний інноваційний індекс, глобальний індекс кібербезпеки та індекс цифрової конкурентоспроможності. Також було проаналізовано інструменти залучення цифровізації банками в банківський сектор у розрізі сегментації клієнтів на роздрібних та корпоративних.

У третьому розділі **«Удосконалення науково-методичних підходів до визначення впливу цифровізації на взаємодію банків з клієнтами»** запропоновано методикау експрес-оцінки цифрової зрілості банку, використовуючи основні чинники, під впливом яких вона формується. Зокрема, були визначені індикатори та важелі впливу цифровізації банківського сектору на внутрішньо та зовнішньоекономічні показники. Також, було дійдено, що кожен вид маркетингових комунікацій в складі єдиного комплексу просування банківських продуктів спрямований на досягнення такої мети, як підвищення сукупних обсягів продажів банківських продуктів, які, в свою чергу, забезпечують зростання прибутку банку.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. На основі аналізу теоретичних напрацювань, виявлене визначення поняття «цифрова економіка», яке більшість із вітчизняних авторів подають як новий вид економіки, що заснований на цифрових технологіях, веде за собою трансформації та виражає в цифровій формі прояв виробництва товарів та послуг.

В ході роботи розглянуто декілька класифікацій цифрової економіки та її складових, проаналізовано кожну із них та виявлено переваги і недоліки. Це дало змогу в наступних розділах роботи скорегувати дослідження щодо оцінки готовності держави до цифровізації.

2. Було детально визначено основні те науково-методичні методи взаємодії банку з клієнтами. Зокрема, була розглянута класифікація типів клієнтів банку, а також основні принципи взаємодії клієнтів із банками в умовах цифрових трансформацій. На основі опрацьованої інформації – зроблено висновки щодо ролі інформаційних технологій та систем в організації взаємовідносин банку із клієнтами. Так, було розглянуто такі інструменти комунікацій, як інтернет-банкінг, мобільний банкінг, POS-термінали тощо. В результаті створено зведену таблицю щодо переваг чи недоліків.

3. Автором проаналізовано основні індекси, що оцінюють рівень готовності держави до цифровізації, на основі чого зроблена зведена таблиця із основними інформаційними даними. Вдалося виявити, що на сьогодні Україна по більшості індексів не займає лідерські позиції в світі, але має великий потенціал щодо розвитку та залучення процесів цифровізації у процеси країни. Створено та проаналізовано динаміку по багатьох індексів, що дозволило побачити картину по Україні в цілому та зробити відповідні висновки.

4. Виявлено пряму залежність та вплив розвитку цифровізації країни та наявність інтернет-банкінгу в банках. Проведений моніторинг розвитку Інтернет-банкінгу в Україні дозволив виділити банки-лідери і визначити значну диференціацію в розвитку систем дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів. Зроблено глибокий порівняльний аналіз банків-лідерів, який дозволив виявити переваги та недоліки, а також надати рекомендації щодо покращення ситуації.

5. Проаналізовано класифікацію клієнтів банками за різними параметрами та розроблено оцінку впливу цифрових трансформацій банківського сектору на взаємини банків із роздрібними клієнтами. Було виявлено фактори, що впливають на розвиток цифрових роздрібних послуг та проаналізовано поточний ринок на їх наявність. Завдяки цьому виявлено тенденції щодо зміни моделі банківського сектору та значне розширення мережі дистанційного обслуговування серед банків.

Проаналізовано динаміку зростання кількості POS-терміналів, платіжних карт та безконтактних розрахунків. Виявлено, що за останні п'ять років кількість безготівкових операцій зросла з 1290 млн шт. до 4170 млн шт., що становить більше 323%. Також, були виявлені банки-лідери по цих показниках та проаналізовано їх діяльність в даних секторах.

Проведено глибокий порівняльний аналіз банківських роздрібних продуктів, серед яких можна виділити платіжні карти. Виявлено сегментування клієнтів згідно їх потреб та основні векторні напрямки розвитку кожного банку.

6. Проаналізовано основні тенденції напрямів цифровізації взаємодії банків з корпоративними клієнтами, виявлено основні принципи корпоративної клієнтської стратегії, до яких можна віднести клієнтоорієнтованість, стратегічне партнерство, максимальну персоналізацію та індивідуалізацію. Розглянуто динаміку кількості юридичних осіб за останні шість років та виявлено щорічний приріст кількості близько 5-7%.

Проведено глибокий порівняльний аналіз поточного ринку банків та виявлені банки-лідери щодо роботи з корпоративними клієнтами. Проведено аналіз корпоративних банківських продуктів, такі як корпоративні кредити, зарплатні

проекти, договори про прийом платежів, еквайринг, а також засоби комунікації банків з корпоративними клієнтами.

7. Виявлено методичні основи оцінки впливу цифровізації банків України на кількість клієнтів, в ході яких було проведено дослідження та висунуто три гіпотези щодо взаємовідносин банку із клієнтами. Всі гіпотези були доведені за допомогою регресійного аналізу у MS Excel.

Зокрема, було доведено, що процес цифровізації в банківському секторі сприяє економічному зростанню країни. Для цього були використані такі показники в динаміці, як витрати банків на цифровізацію та номінальний ВВП України. Також, було доведено, що підвищення рівня цифровізації банківського сектора сприяє зростанню кількості користувачів банківських послуг. Для цього в динаміці з 2008 по 2020 роки було взято такі показники, як витрати банків на цифровізацію та кількість користувачів банківського сектору. Автором було доведено, що цифровізація банківських операцій сприяє скороченню не тільки базових професій банківського сектора, але і цілих відділень банків. Для цього були використані такі показники в динаміці, як кількість структурних підрозділів банків, прибуток основних постачальників ІТ для українських банків та кількість працівників у банківському секторі.

8. Автором було розроблено методику експрес-оцінки рівня цифрової зрілості вітчизняного банку. Вона складається з аналізу таких показників, як бюджет банку на розвиток цифрових технологій, кількість клієнтів банку, що приходить на одного робітника, рівень підвищення кваліфікації працівників банку, клієнтоорієнтованість банку, інтеграція банку з партнерами та наявність у банку додаткових інноваційних проектів. Зокрема, за допомогою даної методики проведено оцінку банків-лідерів та зроблено відповідні висновки.