

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту

Завідувач кафедри Жердецька Л.В. \_\_\_\_\_  
/підпис/

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2020\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня магістра**

зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Управління діяльністю банків на фінансовому ринку»

на тему: «Вплив цифровізації на взаємодію банків і підприємств малого та середнього бізнесу України»

**Виконавець:**

студентка студентка 5 курсу, групи М-9  
факультет центр заочної форми навчання  
Мастерюк К.Х.

/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н., професор Кузнецова  
Людмила Вікторівна

\_\_\_\_\_  
/підпис/

ОДЕСА – 2020

## АНОТАЦІЯ

**Мастерюк К. Х. «Вплив цифровізації на взаємодію банків і підприємств малого та середнього бізнесу України»**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «072 «Фінанси, банківська справа та страхування» за магістерською програмою (професійного за спрямування – «Управління діяльністю банків на фінансовому ринку». Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2020.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти цифровізації та її впливу на відносини банків та підприємств малого та середнього бізнесу.

Проаналізовано міжнародний та вітчизняний досвід цифровізації відносин між банками та підприємствами малого та середнього бізнесу, переваги та недоліки, а також напрямки подальшого розвитку та вдосконалення цього процесу.

Запропоновано ряд рекомендацій щодо покращення функціонування банківських продуктів та послуг для представників малого та середнього бізнесу в умовах цифровізації.

**Ключові слова:** *цифровізація, банк, малий та середній бізнес, інновація, автоматизація, банківські послуги, статистика, економічне зростання, фінансові послуги.*

## ANNOTATION

**Masteryuk K.H. "The impact of digitalization on the interaction of banks and of small and medium business enterprises of Ukraine "**

Qualification work for a master's degree in the specialty "072" Finance, Banking and Insurance "in the master's program (professional in the direction - " Management of banks in the financial market " .

Odessa National Economic University. - Odessa, 2020.

The paper considers the theoretical aspects of digitalization and its impact on the relationship between banks and small and medium enterprises.

The international and domestic experience of digitalization of relations between banks and enterprises of small and medium business, advantages and disadvantages, as well as directions of further development and improvement of this process are analyzed.

A number of recommendations for improving the functioning of banking products and services for small and medium-sized businesses in the context of digitalization.

**Key words:** *digitalization, bank, small and medium business, innovation, automation, banking services, statistics, economic growth, financial services.*

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	5
<b>РОЗДІЛ 1. СУТНІСТЬ ТА ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ БАНКІВ З ПІДПРИЄМСТВАМИ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ</b> .....	7
1.1 Теоретичний аспект цифровізації та її основні інструменти.....	7
1.2 Основні принципи політики цифровізації банків України.....	13
1.3 Методологічні основи взаємодії банків з підприємствами малого та середнього бізнесу в умовах цифровізації.....	19
Висновки до розділу 1.....	26
<b>РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РІВНЯ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ВЗАЄМОВІДНОСИН УКРАЇНСЬКИХ БАНКІВ З ПІДПРИЄМСТВАМИ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ</b> .....	28
2.1 Аналіз цифрових банківських продуктів та послуг для підприємств малого та середнього бізнесу України.....	28
2.2 Оцінка впливу цифровізації на взаємодію українських банків та підприємств малого та середнього бізнесу.....	41
2.3 Переваги та недоліки цифровізації банківських операцій для підприємств малого та середнього бізнесу України.....	49
Висновки до розділу 2.....	56
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ВЗАЄМОВІДНОСИН БАНКІВ ТА ПІДПРИЄМСТВ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ</b> .....	58
3.1 Міжнародний досвід впливу цифрових банківських продуктів і послуг на розвиток підприємств малого бізнесу.....	58
3.2. Конкурентоспроможність банків на ринку фінансових послуг для підприємств малого і середнього бізнесу	

3.3 Рекомендації щодо покращення механізмів цифровізації взаємовідносин банків та підприємств малого і середнього бізнесу.....	68
Висновки до розділу 3.....	75
ВИСНОВКИ.....	86
Список використаних джерел.....	89

## ВСТУП

*Актуальність дослідження* обумовлена тим, що на сьогодні цифровізація основних бізнес-процесів є одним із найпотужніших інструментів підвищення ефективності для великих і середніх компаній. Значно підвищилася якість продуктів та послуг, сформовані ефективні інструменти взаємодії з клієнтом. На сьогодні спостерігається «друга хвиля» цифровізації, пов'язана з широким впровадженням хмарних технологій, BigData та інших.

Важливо, що цифровізація завжди вимагала значних інвестицій - для придбання програмного забезпечення, навчання фахівців. Крім того, були потрібні значні вкладення управлінського ресурсу на етапі впровадження нових технологій. Тому цифрові технології бізнесу впроваджувалися, перш за все, в компаніях великого і середнього бізнесу.

Сучасний етап розвитку цифрових технологій змінює цю ситуацію, все більше компаній малого бізнесу починають активно використовувати сучасні цифрові інструменти. Можна виділити 3 типи найбільш поширених рішень, які стали, фактично, стандартом для успішного бізнесу:

- CRM (customer relationship management) - системи для управління відносинами з клієнтами;
- ERP (enterprise resource planning) - управління ресурсами підприємства. Під ресурсами тут розуміється все - від персоналу і грошей до матеріалів і устаткування. ERP системи забезпечують контроль, керованість і прозорість фінансових, кадрових і товарно-матеріальних потоків в компанії.
- Сервіс хмарних обчислень застосовується для багатьох цілей (обмін листами, зберігання даних, проведення складних розрахунків, отримання доступу до можливостей штучного інтелекту).

**Мета та завдання дослідження:** проаналізувати та узагальнити досвід інших країн у впровадженні інструментів цифровізації у механізм взаємодії банків з підприємствами малого та середнього бізнесу, виявити можливості використання цих інструментів у українській практиці.

**Об'єктом дослідження** є процес впливу цифровізації на банківський сектор та підприємства малого та середнього бізнесу.

**Предметом дослідження** є взаємодія між банками та підприємствами малого та середнього бізнесу в Україні в умовах цифровізації, удосконалення процесу взаємодії завдяки інструментам цифровізації.

Методологічною основою дослідження є метод проблемно-ситуаційного аналізу та пізнання економічних механізмів функціонування банківської системи в умовах цифровізації, а також прогнозування економічних процесів за умови прогресу цифровізації. Темі цифровізації економіки та банківських систем присвячено немало наукових видань вітчизняних та закордонних вчених, а саме: Л. Жердецької, І. Карчевої, Л. Кльоби, В. Коваленко, В. Корнівської, Л. Кузнецової та Ю. Онищенко. М. Діец, С. Карбо-Вальверде, Г. Фореста, Д. Роуза та ін., а також Концепція розвитку цифрової економіки за суспільства України на 2018-2020 роки.

У цій дослідницькій роботі узагальнено основні переваги цифровізації відносин між банками та представниками малого та середнього бізнесу, уточнено напрямки подальшого поширення цифровізації в економіко-соціальному середовищі та доповнено зміст цифровізації банківських продуктів та послуг. 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.

## ВИСНОВКИ

У представленій магістерській роботі досліджено процес трансформації банківської системи в епоху становлення цифрової економіки, виявлено основні проблеми та ризики, що виникають на шляху цифровізації українських банків, вивчені перспективи подальшого розвитку банківської системи та її взаємодії з підприємствами малого та середнього бізнесу, запропоновані можливості зниження ризиків і вирішення існуючих проблем. У першому розділі розглянуто підходи до визначення поняття «цифрова економіка» і висунуто пропозицію щодо створення розширеного визначення середовища, у рамках якого, на сучасному етапі, розвивається банківська система - цифрової економіки. Дане визначення є науковою новизною роботи.

Під цифровізацією економічної діяльності розуміється включення даних і Інтернету в виробничі процеси і продукти, нові форми споживання домогосподарств і уряду, формування основного капіталу, транскордонні потоки і фінанси.

У першому розділі розглянуті, так само, теоретичні основи функціонування банківської системи України. В роботі зроблено висновок про те, що банківська система України є головним фактором розвитку економіки і сприяє розвитку всієї держави.

У другому розділі було проведено аналіз основних тенденцій переходу до цифрової економіки в Україні. Оцінена готовність України до цифрової економіки в цілому, і української банківської системи та її відносин з підприємствами малого та середнього бізнесу зокрема.

Згідно з дослідженнями, був зроблений висновок про те, що готовність країни до цифрової економіки, в цілому, можна оцінити як задовільну. Незважаючи на значне відставання України від світових лідерів, в країні робляться активні спроби цифровізації різних сфер суспільного життя. При

цьому, у загальному відставанні цифровізації української економіки від розвинених, в економічному відношенні країн, спостерігається тенденція досить високої схильності банківського сектора до цифрової трансформації. Незважаючи на вичікувальну позицію багатьох банків, відчувається зростаюча потреба банків в сучасних цифрових рішеннях, в зв'язку з чим, сьогодні банки найактивніше впроваджують сучасні технології і пропонують представникам малого та середнього бізнесу нові та удосконалені продукти та послуги.

У третій частині роботи були проаналізовані основні ризики і проблеми розвитку банківської системи в епоху впливу цифрової економіки, були розглянуті перспективи подальшої цифровізації банків і запропоновані заходи щодо зниження ризиків і вирішення проблем.

У результаті розгляду зарубіжного досвіду, був зроблений висновок про те, що цифровізація економіки, і наступна за нею «оцифровка» банківської сфери, привносить нову міць в розвиток банків по всьому світу. Технологічний розвиток стало консенсусом в банківській сфері. Мережа Інтернет та інші технологічні новації стають невід'ємною частиною банківської системи.

Проблеми для подальшого руху в бік напрямку банківської трансформації створює перш за все висока частка населення, не готового до нових трендів. До нього відноситься населення сіл, пенсіонери, і ряд людей, які не мають довіри до самої банківській системі, тим паче не розглядають можливості її цифровізації. Ряд перешкод створюють і фінтех-компанії, які швидко розвиваються та можуть становити реальну конкуренцію для цифрових банків у наданні актуальних послуг та продуктів представникам малого та середнього бізнесу.

На основі проведеного дослідження розроблено рекомендації з удосконалення функціонування підприємств малого та середнього бізнесу та їх взаємодії з банками в умовах цифровізації:



- 1) обмін досвідом (банкам необхідно співпрацювати з партнерами з інформаційних технологій для розробки унікальних цифрових продуктів для підприємств малого та середнього бізнесу);
- 2) надання клієнтам безперешкодної багатоканальної цифрової взаємодії у режимі реального часу;
- 3) спрощення та оптимізація бізнес-процесів за допомогою стандартизації, оптимізації та впровадження електронних сховищ;
- 4) створення відкритої і гнучкої звітно-аналітичної платформи, яка буде відповідати нормативним вимогам;
- 5) пошук і застосування інновацій;
- 6) реструктуризація бізнес-моделі і процесів, що мають вирішальне значення для успішної оцифровки будь-якого банку.
- 7) заохочувати мале та середнє підприємництво і залучати банківські інвестиції у стартапи з метою реалізації пілотних проектів та впровадження передових технологій;
- 8) сприяти участі банків України у глобальних цифрових ініціативах у галузі малого та середнього підприємництва.

## Список використаних джерел

1. Закон України «Про підприємництво» від 16.01.2016г. // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - № 18. - ст.144.
2. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України з питань регулювання підприємницької діяльності» від 18.09.2008г. // Відомості Верховної Ради України. - 2009. - № 6. - ст.183.
3. Статистичний щорічник України за 2018 рік / Держкомстат України. - К.: Консультант, 2018. - 567 с.
4. Єременко А. Мале підприємництво і сучасна економіка / А. Єременко // Газета Поступінформ. - 2018. - №319. С. 2-3
5. Basu A. An Exploration of Entrepreneurial Activity among Asian Small Businesses in Britain // Small Business Economics. - 2018. - № 10. - P. 313-326
6. Kim G. Do Equally Owned Small Businesses Have Equal Access to Credit? // Business Economics. - 2016. - № 27. - P. 369-386
7. Становлення и розвиток малого бізнесу в Україні: Колективна монографія / За заг. редакцією академіка АЕНУ Н.І. Редіної. - Дніпро: ДДФА, 2018. - 508 с.
8. Долгоруков Ю.О. Пофакторний аналіз фінансового стану малого підприємства в Україні / Ю.О. Долгоруков, Н.І. Редіна, О.М. Кужман // Фінанси України.- 2016.- № 10.- С. 129-138.
9. Друкер П. Практика менеджменту. - М.: Вид. Будинок «Вільямс», 2015. - 398 с.
10. Редіна Н.І., Падерін І.Д., Олійник В.Я. Становлення малого підприємництва и бізнесу в Україні: Особливості, Досягнення, перспективи / Н.І. Редіна, І.Д. Падерін, В.Я. Олійник // Вісник економічної науки України. - 2019. - №2. - С. 117-122

11. Губанова, О.В. Особливості розвитку українського бізнесу в умовах цифрової економіки / О.В. Губанова, М.А. Демічева // Київський економічний вісник. - 2018. - №2. - с. 17-23.
12. Демічева, М.А. Електронні гроші: їх сутність і перспективи розвитку в Україні / Демічева М.А., Кулакова Н.Н. // Збірник статей Міжнародної науково-практичної конференції. - 2016. - с. 88-92.
13. Губанова, О.В. Дослідження тенденцій розвитку АТ КБ «Приватбанк» за допомогою swot-аналізу / Губанова Є.В., Поляріна Е.М., Демічева М.А. // Аудит і фінансовий аналіз. - 2016. № 6. - с. 272-276.
14. Александрова А. І. Роль підприємницького середовища в інноваційному розвитку // Проблеми сучасної економіки. 2013. № 3. С. 213-221.
15. Бочарова О. Н. Напрями вдосконалення державної підтримки та кредитування малого і середнього підприємництва // Соціально-економічні явища і процеси. Одеса, 2013. № 10.
16. Мамонтов В. Д., Осадча Т. Г. Українське підприємництво: тенденції руху до нової економіки // Соціально-економічні явища і процеси. Харків, 2011. № 9.
17. Розвиток фінансової системи в умовах модернізації економіки України: колл. монографія. Харків, 2017.
18. Сутягін В. Ю. Український іпотечний ринок: до і після кризи // Соціально-економічні процеси. Київ, № 10. 2011.
19. «Індустрія 4.0»: створення цифрового підприємства. Всесвітній огляд реалізації концепції «Індустрія 4.0» за 2016 рік. URL: [http://www.pwc.ru/ru/technology/assets/global\\_industry-2016\\_rus.pdf](http://www.pwc.ru/ru/technology/assets/global_industry-2016_rus.pdf).
20. «П'ять кроків до успіху цифрових перетворень в бізнесі», Computerworld, Київ, 2016.
21. Авдєєва І.Л. Аналіз перспектив розвитку цифрової економіки в Україні і за кордоном [Текст] // Цифрова економіка і «Індустрія 4.0»: проблеми та

- перспективи. Праці науково-практичної конференції з міжнародною участю. - 2017. - С. 19-25
22. Авдєєнко Т.В., Алетдінова А.А. Цифровизация економіки на основі вдосконалення експертних систем управління знаннями [Текст] // Науково-технічні відомості Харківського державного політехнічного університету. Економічні науки. 2017. № 1. С. 7-18.
23. Адаменко К.В. Взаємозв'язок політичних чинників і енергетичної безпеки національної економіки // Теорія і практика сервісу: економіка, соціальна сфера, технології. - 2016. - № 4 (30). - С. 14-18.
24. Адитивні технології і адитивное виробництво. Інформація з сайту GLOBATEK.3D. URL: [http://3d.globatek.ua/world3d/additive\\_tech/](http://3d.globatek.ua/world3d/additive_tech/)
25. Академік. [Електронний ресурс] / Словники та енциклопедії. Режим доступу: <https://dic.academic.ua/dic.nsf/uawiki/102101>, вільний
26. Алексєєв О.Л., Блатова Т.А., Макаров В.В., Шуваєв-Сергєєва Н.С. Інноваційні бізнес-моделі в цифрову економіку і їх конкурентні переваги [Текст] // Питання радіоелектроніки. - 2018. - № 9. - С. 99-104.
27. Алексєєва Т.В., Морозов М.І. Хмарний ІТ-аутсорсинг - ІААS, роль системного адміністратора [Текст] // 21 століття: фундаментальна наука і технології: матер. XI міжнар. наук.-практ. конф. 2017. С. 145-149.
28. Алетдінова А.А., Курчєєва Г.І. Трансформація інфраструктури в умовах переходу до концепції «розумного міста» [Текст] // Економіка і менеджмент в умовах нелінійної динаміки. Київ, 2017. С. 545-569.
29. Аналіз світового досвіду розвитку промисловості і підходів до цифрової трансформації промисловості держав-членів Євразійського економічного союзу. [Текст] / Інформаційно-аналітичний звіт. Київ, січень 2017 року - 116 с.
30. Антохіна Ю.А., Колесніков А.М., Храповицька О.М. Удосконалення економічного механізму управління інформацією як фактор організаційно-управлінської інновації промислових підприємств висловах цифровізації

- економіки [Текст] // Актуальні проблеми економіки та управління. 2018. № 3 (19). С. 45-48.
31. Асаул В.В., Михайлова А.О. Забезпечення інформаційної безпеки в умовах формування цифрової економіки // Теорія і практика сервісу: економіка, соціальна сфера, технології. - 2018. - № 4 (38). - С. 5-9.
32. Асташкина І., Мішин В. Дослідження систем управління. URL: <https://www.inventech.ua/lib/analisis/analisis0009/>.
33. Бабакін А.В. Цифрова економіка і «Індустрія 4.0»: проблеми та перспективи [Текст] // праці науково-практичної конференції з міжнародною участю / за ред. д-ра екон. наук, проф. А.В. Бабакіна. Київ, 2017. - с. 685
34. Бабкін А.В. і ін. Формування цифрової економіки в Україні: сутність, особливості, технічна нормалізація, проблеми розвитку [Текст] / А.В. Бабкін, Д.Д. Буркальцева, Д.Г. Костень, Ю.Н. Воробйов // Науково-технічні відомості Київського державного політехнічного університету. Економічні науки. 2017. Т. 10. № 3. С. 9-25.
35. Єршов К.О., Грибанов Ю.І. Перспективи розвитку ІТ аутсорсинга в промисловості [Текст] // Креативна економіка. 2013. Т. 7. № 1. С. 29-34.
36. Єфімов О.О. Цифрова демократія в КНР : теорія і практика державного управління і надання державних послуг населенню [Текст] // Економічні і соціально-гуманітарні дослідження. 2015. № 1 (5). С. 126-133.
37. Іванов С.В., Вишневський О.С. Електронні платформи як інструмент модернізації економіки України [Текст] // Вісник економічної науки України. 2017. № 1 (32). С. 47-53.
38. Казанцева Є.Г. ТНК в цифрову економіку і особливості їх функціонування [Текст] // Інноваційний розвиток економіки. 2018. № 1 (43). С. 77-86.
39. Колесніченко О.Я. Цифровізація: проблеми «перехідного періоду» [Текст] // Журналіст. Соціальні комунікації. 2014. № 2 (14). С. 98-123

40. Мірошниченко М.А., Трелевська К-А. І. Інновація в банківському секторі і вектор розвитку екосистеми цифрової економіки України. - Київ, 2017. - С. 267-280.
41. Фінтех: розвиток і проекти [Електронний ресурс] // Національний Банк України: офіц. сайт. URL: <http://nbu.gov.ua/fintech/> (дата звернення: 20.01.2020).
42. Рубцов Б.Б., Анненська Н.Є. Вплив інформаційних технологій на якість сучасного фінансового ринку // Банківські послуги. 2017. № 12. С. 14-23.
43. Архипова С.В., Абляимов Д. У. Використання інформаційних технологій у фінансовій діяльності // Наука серед нас. 2018. № 1 (5). С. 202-207.
44. Нікуліна О.В., Печенін К.К. Створення та впровадження фінансових інновацій в банківську діяльність (на прикладі АТ «Ощадбанк») // Економіка сталого розвитку. 2016. № 1 (25). С. 283-293.
45. Бахарєва А.А. Перспективи розвитку банківського сектора в умовах впровадження сучасних фінансових технологій // Символ науки. 2017. № 1. С. 12-14.
46. Стратегія розвитку Ощадбанку 2020 [Електронний ресурс]. URL: <https://www.oshadbank.ua/common/img/uploaded/files/oshadbankdevelopmentstrategyfor2018-2020.pdf> (дата звернення: 20.01.2020).
47. Смородинская Н.В. Ключові риси і наслідки індустріальної революції 4.0 / Н.В. Смородинская, Д.Д. Катуков // Економіка та держава. - 2017. - N 10. - С.81-90
48. Філін С.О. Організаційно-управлінські інновації як основа цифрової економіки / С.А. Філін, А.Ж. Якушев // Національні інтереси: пріоритети і безпека. - 2018. - Т.14
49. Хохлова М.М. Нова архітектура цифрової економіки // Екон. стратегії. - 2017. - т.19, N 4. - С.132-145.

50. Аванесян А.В. Заходи щодо створення і підтримки бренду банку // Євразійське наукове об'єднання. 2016. № 3. С. 101-104.
51. Берестовська І.А. Економіка та управління брендом в банківській сфері // Економіка. Бізнес. Банки. 2018. № S2-2. С. 67-77
52. Бондарович Н. О. Основні поняття брендмаркетинга і його роль в управлінні брендом// Форум молодих вчених. 2018. № 6-1. С. 526-528.
53. Годун М.В. Сучасний підхід до оцінки конкурентоспроможності банківських продуктів //Маркетинг і логістика. 2017. № 2. С. 45-56.
54. Дейкіна Д.А. Управління брендом: основні етапи і методи оцінки // Центральний науковий вісник. 2018. Т. 3. № 18. С. 33-35.
55. Захаренко І.К. Сучасні технології брендингу на ринку банківських послуг //Керуючі науки в сучасному світі. 2017. Т. 1. С. 90-93.
56. Коломієць С.В., Шалений К.І. Підходи до оцінки вартості бренду // Економіка сталого розвитку. 2018. № 1. С. 246-250.
57. Матягіна Т.В., Сарафанова Л.Є., Сисоєва М.С. Вплив бренду на вибір споживачів// Алея науки. 2017. № 16. С. 283-285.
58. Тимофєєва М.В. Банківський бренд: особливості та специфіка оцінки // Фінанси і кредит. 2015. № 12. С. 13-19.
59. Bedbury S., Stephen F. A New Brand World: 8 Principles for Achieving Brand Leadership in the 21st Century. NY, Viking Penguin. 2012. 240 p.
60. Kapferer J.-N. The New Strategic Brand Management. London, Kogan Page. 2015. 560 p.
61. Keller K.L. Strategic Brand Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity: Fourth Edition. NY, Prentice Hall, 2013. 562 p.
62. Koch R. The Financial Times Guide to Management and Finance: Fourth Edition. London. 2018.376 p.