

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

Кафедра банківської справи

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»**  
**за Освітньо – професійною програмою**  
**«Міжнародний банківський бізнес»**  
**на тему:**  
**«БАНКІВСЬКИЙ БІЗНЕС В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**

Виконав: студент 4 курсу, групи 1  
Факультету фінансів та банківської справи

**ДОБРОВОЛЬСЬКА Є.В.**

Керівник: к.е.н., доцент

**ТАРАСЕВИЧ Н.В.**

ОДЕСА - 2021 року

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Цифровізація є важливим напрямком для розвитку усіх сфер економіки України, у тому числі її банківської діяльності. Розглядаючи поняття цифровізації діяльності банку можна сказати, що це система певних заходів, які націлені на співпрацю з Fintech-стартапами задля отримання тривалих цілей у розвитку, що пов'язаний з запровадженням інноваційних продуктів, методів роботи, збільшенням клієнтської бази та покращенням конкурентоспроможності банку.

На сьогоднішній день банківські установи знаходяться у стані, коли потрібно постійно удосконалювати свої продукти та послуги, переходити на цифрові послуги задля того, щоб залишатися конкурентоспроможним. ХХІ століття характеризується розвитком цифрової економіки - економіки, коли активно використовуються та створюються цифрові технології.

У своїх роботах теоретичні аспекти, проблеми та перспективи розвитку інноваційних цифрових технологій висвітлювала чимала кількість українських вчених, наприклад, В. Апалькову, Т. Богдан, С. Волосович, Д. Дубилет, Н.Омельчук, В. Плескач, С. Циганова тощо. Проте велика кількість іноземних фахівців займалися дослідженням, аналізом способів застосування інновацій у світовій цифровій фінансовій сфері Луїза Бретт, Марія Готш, Майк Сігал, Монті Манфорд, Нік Огден, Руй Моралес та багато інших.

Великий внесок в дослідження питання удосконалення банківських послуг, зокрема системи електронного банкінгу, як елементи цифрової трансформації банківського бізнесу внесли такі сучасні науковці-теоретики та вітчизняні практики як В. І. Міщенко, Н. Г. Слав'янська, О. В. Дзюблюк, С. В. Науменкова, С. В. Міщенко, О. В., М. С. Мрочко, А. Я. Страхарчук, В. П. та інші.

**Метою кваліфікаційної роботи** є дослідження впливу процесів цифровізації на банківський бізнес та виділення перспектив та напрямків розвитку цифрових технологій на ринку банківських послуг.

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначити особливості цифровізації у банківській справі;
- виокремити основні види цифрових технологій сучасного банківського сектору;
- зробити аналіз впливу на цифрової трансформації на банківську діяльність України;
- дослідити розвиток та рівень впровадження цифрових технологій АТ «АльфаБанк» та проаналізувати діяльність банку;
- оцінити практичний досвід зарубіжних країн щодо використання цифрових технологій на ринку банківських послуг;
- розглянути можливі перспективи переходу українських банків від традиційного способу роботи на цифровий.

**Об'єктом дослідження** є процеси розвитку та функціонування цифрових технологій у сучасному банківському бізнесі.

**Предметом дослідження** виступає аналіз впливу процесів цифрової трансформації на банківський бізнес.

У процесі написання випускної роботи автором використано низку методів, зокрема: загальнонаукові методи, а саме теоретичного узагальнення та

синтезу – при виділені сутності та ознак «цифровізації», логічного аналізу – аналізу впливу цифровізації на банківський бізнес України, порівняння – співставлення досвіду українських банківських установ з банками зарубіжних країн та аналіз діяльності АТ «АльфаБанк» .

*Інформаційну базу дослідження* становлять теоретичні та практичні матеріали фахових періодичних видань, матеріали зарубіжних та вітчизняних учених із питань діяльності банківської сфери під впливом цифрової трансформації, закони та нормативно-правові акти органів державної влади, матеріали Національного банку України, дані Державної служби статистики України, Міністерства фінансів України, офіційні ресурси мережі Інтернет.

*Структура та обсяг роботи.* Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменування) і додатків. Загальний обсяг роботи становить 71 сторінки. Основний зміст викладено на 63 сторінках. Робота містить 14 таблиці, 18 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи цифровізації банківського бізнесу**» було досліджено продукти цифрової економіки, метою яких є використання програмного забезпечення та ІТ-завдань, які поліпшують будь-яку справу, пов'язану з діяльністю людини: ведення бізнесу, взаємодію учасників, громад та інше, виділено основні напрямки розвитку цифрової трансформації банківських установ.

Доведено, що цифровізація є важливим напрямком для розвитку усіх сфер економіки України, у тому числі її банківської діяльності.

Зазначено, що важливе значення у процесі доцільного функціонування банків має інституційне, законодавче та нормативно-правове забезпечення діяльності банків, яке регламентується Законами України, нормативно-правовими актами НБУ та Постановами.

У другому розділі «**Практичні аспекти цифровізації в сучасному банківському бізнесі**» проведено аналіз банків-лідерів України серед інноваційних нововведень, ми можемо виділити такі банки: АТ КБ «ПриватБанк» з 12 млн. користувачів мобільного додатку «Приват 24», АТ «УніверсалБанк» з 3 млн користувачами «Монобанк», АТ «Альфа-Банк» з 800 тис. користувачам My Alfa-Bank та АТ «Ощадбанк» з 4,3 млн. користувачами Ощад24. Тому ми можемо зробити такий підсумок, що більше половини населення України є користувачами Інтернет-банкінгу або Мобільного-банкінгу. Кожного року показник залученості до онлайн-банкінгу зростає, а це свідчить про те, що українці цінують свої кошти та час, фінансова грамотність серед населення підвищується і з ним покращується ступінь користування новітніми технологіями.

Було досліджено динаміки використання безготівкових способів оплати, наприклад, платіжних карток. На початок 2021 року ми можемо спостерігати збільшення загальної кількості платіжних карток становила 73,4 млн шт, що в порівнянні з минулим роком на 8% . Кількість активних карток

становила 40,4 млн шт або 55,1% від загальної кількості емітованих карток у 2021 році.

Було оцінено рівень проникнення мережі Інтернет у межах України за допомогою платформи статистичних даних Statista. Станом на 31 грудня 2020 року рівень проникнення мережі Інтернет в Україну становить 79%, що є досить високим показником. Планується, що до кінця 2023 року цей показник досягне вимітки у 87%.

Проведено дослідження діяльності АТ «Альфа-Банк». Банк активно працює над оптимізацією внутрішніх процесів, які би позитивно впливали на рівень та якість сервісу та продуктів банку.

У третьому розділі **«Напрямки розвитку цифрових технологій на ринку банківських послуг»** доведено, що використання мережі Інтернет набирає з кожним роком все більше і більше обертів, як результат широкого поширення при використанні соціальних мереж, зміна способу збору даних збільшила очікування та вимоги нового покоління, як вихідців із технологій, так і старих клієнтів банку, які застосували цю технологію.

Проведено аналіз розвитку «цифрових банків», так званих «необанків» у світі. «Необанки» створені з використанням нових технологій, чим і відрізняються від звичайної вже застарілої інфраструктури традиційних банків.

Розроблено порівняльну характеристику відомих цифрових банків світу з нашим українським аналогом «Монобанк» і зроблено висновок, що «Монобанк» є конкурентоспроможним.

Об'єднано дані по країнам Європи за частками користувачів інтернет-банкінгу та зробили аналіз динаміки цих показників за період з 2010 по кінець 2020 рр.

Представлено високий рівень користування послугами інтернет-банкінгу у таких країнах, як Данія, Фінляндія та Нідерланди зумовлений розвитком цифрових та інформаційних технологій. В цих країнах майже 90% населення є активними користувачами онлайн-банкінг, а також уряд цих країн надає можливість користування широкого вибору онлайн-послуг. За даними Digital Economy and Society Index (даний індекс надає інформацію щодо розвитку цифрової економіки та суспільства) саме в країнах, що мають найвищий рівень розвитку digital-технологій, Нідерланди, Данія Фінляндія та інші, індекс є вищим, ніж в Болгарії та Румунії.

Виділено, що перспективним напрямком для подальшого успішного розвитку діяльності банківських установ стало впровадження інтернет-банкінгу та банкінгу мобільному телефоні.

Підкреслено, що метою НБУ є створення умов для того, щоб усі користувачі фінансових послуг отримували якісні, доступні, безпечні фінансові послуги, користувалися надійною фінансовою системою, забезпечували сталий економічний розвиток України та зростання добробуту.

## ВИСНОВКИ

К даній кваліфікаційній роботі наведено теоретичні та аналітичні дослідження щодо питання цифровізації банківського бізнесу України. Тому можна зробити наступні висновки :

1. За допомогою аналізу теоретичних робіт нами було визначено поняття «цифровізації», що це система певних заходів, які націлені на співпрацю з Fintech-стартапами задля отримання тривалих цілей у розвитку, що пов'язаний з запровадженням інноваційних продуктів, методів роботи, збільшенням клієнтської бази та покращенням конкурентоспроможності банку. Цифровізація діяльності банків пов'язана з підвищенням якості банківських продуктів та послуг, оновлення або вдосконалення технологічного процесу, підлаштуванням до актуальних вимог клієнтів та інше.

2. Виокремлено основні види цифрових технологій сучасного банківського бізнесу такі, як цифровий банкінг електронні платіжні системи, пірингове кредитування або P2P-кредитування, краудсорсинг, Робоедвайзинг (використання штучного інтелекту), безконтактні безготівкові розрахунки та віртуальні гаманці.

Також розглянуто основні типи банківських інновацій: це продуктові, процесні та інновації у бізнес моделях, та привели приклади з використання кожного представленого типу інновації з досвіду українських банків.

3. Зробивши аналіз рівня цифрової трансформації на банківський бізнес України зроблено висновок, що вона має вагомий вплив. Як вже зазначалося раніше, не можливо уявити сьогодні людину, яка не користувалась би Інтернетом, який є провідним із понять цифрової економіки. Ми живемо в реаліях, коли усе відбувається онлайн. Клієнти поважають свій час, тому завжди обирають зручний банк з розвинутим мобільним та інтернет-банкінгом. На сьогоднішній день особливої важливості як для банку, так і для клієнту набуває мобільний інтернет, адже за допомогою його можна співпрацювати за банком у будь-якому місці та часі.

4. Досліджено розвиток та впровадження цифрових технологій у АТ «АльфаБанк». На сьогодні банк має власну систему інтернет-банкінгу My Alfa-bank. Саме за допомогою цього мобільного банкінгу клієнти можуть у будь-якому часі та місці поповнювати дебетові та кредитні картки, слідкувати за рухом коштів на рахунках, робити купівлю валюти та багато чого іншого.

Банк активно працює над оптимізацією внутрішніх процесів, які би позитивно впливали на рівень та якість сервісу та продуктів банку. У березні 2020 року банк підключився до системи Національного банку України BankID та вже наприкінці минулого року створив новий цифровий банкінг Sense SuperApp, який дозволяє клієнтам банку віддалено відкривати рахунки через відео-ідентифікацію, додаток значно облегшив роботу для клієнтів, які мають як і фізичний, так і рахунок ФОП у цьому банк, а також дизайн додатку має персоналізацію ля кожного клієнта. І це лише кілька переваг даного банкінгу.

5. Проведено оцінку зарубіжного досвіду використання цифрових технологій на ринку банківських послуг. Виділили у роботі досвід роботи зарубіжних «необанків» - цифрових банків інноваційного типу, які здійснюють свою діяльність лише за допомогою мережі Інтернет, тобто вони не мають

фізичних відділень. Банки створені з використанням нових технологій, чим і відрізняються від звичайної вже застарілої інфраструктури традиційних банків. Також зробили порівняльну характеристику відомих цифрових банків світу з нашим українським аналогом «Монобанк» і дійшли до висновку, що він є досить конкурентоспроможним. Банк надає послуги на високому рівні всесвітньо відомих банків, постійно удосконалює свій продукт та має гарні перспективи.

6. Розглянуто перспективні напрямки розвитку, які б найбільше вплинули на розвиток цифрових технологій та, як наслідок, цифрових банків в цілому, в Україні. Наприклад, створення, поширення і розвиток цифрового банкінгу, використання біометрії для підвищення безпеки, перехід на безконтактні способи оплати, а також приділити увагу дизайну та персоналізації мобільних додатків банків України. Інтерфейс повинен бути зручним, легким та мінімалістичним. Клієнт обирає зручний та стильний банкінг.

На нашу думку, цифрова трансформація повинна позитивно вплинути на банківський сектор України сьогодні. Пандемія минулих років показала, що не всі банки були підготовлені до таких обставин. Через різке закриття на карантин великої кількості закладів, банки під час пандемії закрили близько 25% на якийсь час, інша частина офісів продовжила працювати за скороченим робочим днем та за дотриманням карантинних обмежень. Однак, за даними опитування проведено серед клієнтів банків України, яке було розглянуте вище, ми можемо побачити, що більша частина опитаних клієнтів наголосили, що після пандемії продовжать активно користуватися онлайн-банкінгом, тобто віддалено за допомогою мобільного додатку, інтернет-банкінгу та чат-ботів. Це ми можемо побачити у збільшенні відносних значення за кількістю користувачів мобільного додатку, користувачів інтернет-банкінгу, а також користувачів чат-ботів.

Незважаючи на всі позитивні моменти переходу з традиційного банкінгу до цифрового є деякі проблеми. Наприклад, питання безпеки користувача у глобальній мережі Інтернет, особливо під час виконання фінансових операцій, а також вирішення проблеми невпевненості і страху користувачів під час користування обладнанням банків. Тому слід звернути уваги на вирішення цих питань.