

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»
на тему:
«Банківські послуги для фізичних осіб в умовах цифровізації»

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

Поя Ігор Юрійович _____

Керівник: д.е.н., професор

Коваленко Вікторія Володимирівна _____

ОДЕСА - 2021 року

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Для забезпечення фінансової стабільності та підвищення фінансової ефективності банківської системи у цілому, кожен банк повинен підвищувати свою конкурентоспроможність, яка реалізується не тільки через впровадження нових продуктів і послуг, а за допомогою більш зваженого інноваційного підходу до власних бізнес-моделей враховуючи, що багато з них виходять із фінансової кризи досить важко і потребують дієвих заходів для відновлення. Наразі відбувається трансформація класичного банку в динамічну систему цифрового банку, котра спрямована на поетапне підвищення його конкурентоспроможності

Використання цифрових технологій у банківській діяльності дозволить банкам поліпшити якість і прибутковість не лише від надання банківських послуг, а й від підвищення ефективності супутніх процесів, таких як управління персоналом, аналітична діяльність, забезпечення безпеки інформації тощо. Даній темі приділяють значну увагу науковці і практики банківської галузі. Великий внесок у дослідженні розвитку ринку банківських металів в Україні розлядають вітчизняні науковці, серед яких Дзюблюк О., Пантелєєва Н., Коваленко В., Демчук Н., Сергєєва О.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо подальшого розвитку банківського обслуговування для фізичних осіб в умовах цифровізації в Україні.

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- визначити сутність понять «банківські послуги для фізичних осіб», «ринок банківських послуг» та його класифікація;
- ознайомитись з правовим регулюванням щодо організації та регулювання банківського обслуговування для фізичних осіб в Україні;
- провести аналіз діяльності банків – лідерів АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «АЛЬФА-БАНК», АТ «ОТП Банк», АТ «ПУМБ» на ринку банківських послуг для фізичних осіб;
- оцінити сучасний стан банківського обслуговування фізичних осіб банками – лідерами АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «АЛЬФА- БАНК», АТ «ОТП Банк», АТ «ПУМБ» в умовах цифровізації;
- визначити конкурентну позицію АТ «АЛЬФА-БАНК» на ринку банківського обслуговування фізичних осіб;
- ознайомитись з міжнародним досвідом банківського обслуговування фізичних осіб в умовах цифровізації;
- надати рекомендації щодо поліпшення банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «АЛЬФА-БАНК».

Об'єктом дослідження є процес банківського обслуговування фізичних осіб в умовах цифровізації.

Предметом дослідження є теоретично – методичні аспекти формування та розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні в умовах цифровізації.

У процесі написання кваліфікаційної роботи автором використано низку **методів**, зокрема: загальнонаукові методи, а саме теоретичного узагальнення та синтезу – при формуванні терміну «банківські послуги», логічного аналізу – діагностиці стану ринку банківських послуг, порівняння – співставлення результатів діяльності банків за 5 років та аналіз діяльності банків - лідерів на ринку банківських послуг для фізичних осіб обраних банків.

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, аналітичні та статистичні матеріали Національного банку України, фінансова звітність КБ, офіційні ресурси мережі Інтернет.

Апробація результатів дослідження. Результати класифікаційної роботи були апробовані The XXV International Science Conference «Implementation of modern science and practice», May 11 – 14, 2021, Varna, Bulgaria

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (71 найменування) і додатків. Загальний обсяг роботи становить 99 сторінок. Основний зміст викладено на 82 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 12 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи організації діяльності банків на ринку банківського обслуговування фізичних осіб**» було досліджено, що в економічній літературі відсутня єдина думка щодо суті економічних категорій як «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт», тому можемо зробити висновок що банківська послуга це більш ширше поняття, тому конкретним результатом діяльності банків, яка відображає взаємини між клієнтами і банком.

Банківський продукт розглядається як єдиний результат діяльності банків, який представлений сукупністю усіх видів банківських послуг, що реалізуються на ринку. Банківська операція, в свою чергу, є лише безпосередньою технічною дією працівників банку.

Наразі, сучасні універсальні банки пропонують клієнтам фізичним особам доволі широкий спектр банківських послуг. Банки виступають як фінансові посередники, які задовольняють за рахунок залучених коштів різноманітні потреби клієнтів.

Було визначено, що класифікація ринку банківського обслуговування, під яким зарозуміється поділ на окремі частини (сегменти) дає можливість:

достатньо точно визначити цільовий ринок і його потреби; визначити переваги і недоліки банку в конкурентній боротьбі за нові ринки; створити необхідну базу для розробки довгострокової стратегії банку.

Для досягнення якісного обслуговування клієнтів, банки повинні підходити до цього питання комплексно, зосередити свою увагу на таких компонентах, як: продуктова сітка, інноваційні сервіси, кваліфікація персоналу, корпоративний стиль, графік роботи, мережа відділень та звичайно персонально підходити до обслуговування кожного окремого клієнта.

Аналіз законодавчої бази проілюстрував те, що законодавча база щодо надання банківського обслуговування фізичним особам постійно вдосконалюється. Були опрацьовані такі нормативно-правові акти: Конституція України, Господарський та Цивільний кодекси, закони «Про банки і банківську діяльність» та «Про Національний банк України» і нормативно-правові акти НБУ – постанови, інструкції.

У другому розділі «**Аналіз ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні**» проведено аналіз стану ринку банківських послуг для фізичних осіб. Для аналізу діяльності банків на ринку обслуговування фізичних осіб були обрані банки за 2 принципами, банки є лідерами по обслуговуванню фізичних осіб та за ознакою приналежності до капіталу, а саме АТ «Ощадбанк», який має державний капітал, банки з іноземним капіталом АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «АЛЬФА-БАНК», АТ «ОТП БАНК» та банк з вітчизняним капіталом АТ «ПУМБ».

Для порівняльного аналізу діяльності обраних банків було розглянуто фактичні значення капіталу, зобов'язань, депозитів фізичних осіб, обсягів кредитування фізичних осіб та фінансових результатів, у цілому, їх окремих компонентів на 01 01 2017 - 2021 роки та їх динаміку.

За аналізований період з 01 01 2017 р по 01 01 2021 р найменший обсяг власного капіталу на початку 2017 року мав АТ «ОТП БАНК», а й найбільший - банк з державним капіталом АТ «Ощадбанк». Впродовж чотирьох наступних років спостерігається впевнене збільшення власного капіталу у всіх аналізованих банків, на 01 01 2021 року найбільший власний капітал має як і раніше АТ «Ощадбанк», потім АТ «Райффайзен Банк Аваль», потім банк з вітчизняним капіталом АТ «ПУМБ», АТ «АЛЬФА-БАНК» та останнє місце займає АТ «ОТП БАНК».

Аналіз обсягів пасивів обраних банків аналізований період позитивно змінюються. За аналізований період найменші обсяги пасивів обраних банків склали на початок 2017 року, а тощо АТ «Ощадбанк» - 195 166 730 тис грн, АТ «Райффайзен Банк Аваль» – 45 927 657 тис грн, АТ «АЛЬФА-БАНК» - 35 642 190 тис грн, АТ «ОТП БАНК» - 22 271 470 тис грн та АТ «ПУМБ» - 40 504 312, але значне збільшення за 5 років показав АТ «Альфа БАНК» пасиви якого збільшилися на 52 169 236 тис грн або у 3 рази.

За аналізований період діяльність обраних банків в напрямі формування залученні коштів від фізичних осіб постійно збільшувалося. Так, збільшення спостерігається як в банку з державним капіталом АТ

«Ощадбанк» приріст депозитів склав на 01 01 2021 р у 1,81 рази тобто на 56 461 177 тис грн.

Суттєве зростання відбувалось в АТ «АЛЬФА-БАНК» приріст депозитів склав на 01 01 2021 р у 2,82 рази тобто на 28 149 878 тис грн., тобто це самий високий показник після АТ «Ощадбанк» та серед обраних банків по збільшенню депозитного портфеля фізичних осіб.

АТ «Райффайзен Банк Аваль» збільшив депозити практично у 2 рази або на 17 218 254 тис грн, такий же тенденції дотримувалися АТ «ОТП БАНК» та АТ «ПУМБ». Ця позитивна динаміка відображає привабливість обраних банків для клієнтів фізичних осіб, що каже про гарну репутацію банків серед клієнтів на ринку обслуговування фізичних осіб.

Обсяги кредитних портфель обраних банків України за аналізований період з 01 01 2017 р по 01 01 2021 р збільшилися в різних пропорціях.

Зазначено, що в умовах пандемії COVID-19, не зважаючи на подальше здешевлення кредитів, попит як бізнесу, так і населення на кредити знижувався, що призвело до зменшення кредитного портфеля банків України.

Якщо розглядати діяльність всієї БСУ, то за 2020 рік був зафіксований прибуток у розмірі 41,29 млрд. грн., що менше на 17,07 млрд грн але ніж річний прибуток станом на 01 01 2020 р.

Визначено, що перехід банків до цифровізації відбувається поступово та вже за 5 останніх років спостерігається суттєве зменшення класичних банківських відділень. Варто зауважити, що наразі відбувається трансформація класичного банку в динамічну систему цифрового банку, котра спрямована на поетапне підвищення його конкурентоспроможності.

Доведено, що усі банки, які є лідерами як в напряму залучення коштів від фізичних осіб, по наданню кредитів, так і отриманні прибутку в цілому оптимізували свою діяльність до умов, які викликані розвитком цифрової економіки, і сьогодні ведуть активну роботу вже по удосконаленню свого обладнання.

АТ «АЛЬФА-БАНК» пропонує своїм клієнтам доволі широкий спектр послуг, завдяки чому і завоював прихильність клієнтів. Більшою мірою банкам вигідно пропонувати комплексне обслуговування фізичних осіб, що представляє собою можливість клієнта задовольнити свої потреби в одному місці. Для того, щоб переконатися в тому, що АТ «АЛЬФА-БАНК» йде шляхом розвитку як до індивідуального обслуговування фізичних осіб так і комплексного обслуговування своїх клієнтів, розглянемо основні продукти, які банк пропонує, та переваги які отримує клієнт.

Проаналізована діяльність АТ «АЛЬФА»БАНК» в напряму надання банківських послуг фізичним особам та визначено, що Банк займає лідируючі позиції в Південному регіоні України по наданню банківських послуг для фізичних осіб.

У третьому розділі **«Напрями розвитку діяльності банків щодо обслуговування фізичних осіб в умовах цифровізації»** доведено, що фінансові інновації у міжнародному просторі це об'єктивна реальність

розвитку економіки зі спрямуванням на цифровізацію. Безпосередні заборони й обмеження не забезпечать фінансової стабільності, оскільки здатні призвести до виникнення “сурогатних”, непідконтрольних фінансових ніш і до зниження потенціалу економічного зростання країни. Тому доцільно вдосконалити систему регулювання та нагляду за розвитком фінансових інновацій.

З появою й поширенням глобальної мережі в 1990-х роках банки істотно розширили спектр своїх послуг. Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій сприяв активізації банками продажу власних послуг через мережу Інтернет. Перспективним напрямом діяльності для фінансових установ є інтернет-банкінг та мобільний банкінг у смартфоні, що став невід’ємним засобом комунікації споживачів банківських послуг.

У ЄС 60 % населення використовує інтернет-банкінг, і останніми роками цей показник постійно зростає. Зазначене зумовлене активним розвитком цифрових інновацій та інформаційних технологій.

Практика іноземних банків показує, що вони активно застосовують внутрішньобанківські канали комунікацій, на точка продажу продуктів банку, зокрема Digital Signage. Це сучасний інформаційно-рекламний інструмент, що включає в себе логістику на точках продажу та сервіс. Головна перевага Digital Signage перед звичними видами комунікацій полягає в можливості постійного контролю та управління інформаційним наповненням. Прикладом успішного запровадження системи Digital Signage можна навести практику іспанського банку Caja Mediterraneo, рекламна комунікація якого базується на соціальній ролі банку.

Подальші цифрові трансформаційні зміни банківського бізнесу повинні бути націлені на фінансову освіту споживачів банківських послуг, контроль ринку криптовалюти в Україні, визначення єдиних стандартів регулювання та нагляду за банками й небанківськими установами у сфері надання цифрових фінансових послуг.

Визначено, що АТ «АЛЬФА-БАНК» є лідером надання банківських послуг як для фізичних осіб. Однак жорстка конкуренція серед банківських установ за клієнтів надає все більш нових ідей для посилення ринкових позицій, підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, впровадження нових банківських продуктів, подальшого вдосконалення технологічного оснащення та надані наступні рекомендації відносно підвищення якості обслуговування фізичних осіб в АТ «АЛЬФА-БАНК».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення і вирішенні завдань, які полягають у визначенні теоретико-методичних засад та розробки практичних рекомендацій щодо удосконалення розвитку ринку банківських послуг фізичних осіб в умовах цифровізації в Україні.

За результатами виконаної кваліфікаційної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі аналізу теоретичних матеріалів нами було розтлумачено сутність економічних категорій як «банківська послуга», «банківська операція», «банківський продукт» та зроблено висновки що банківська послуга це більш ширше поняття, яка є конкретним результатом діяльності банків, яка відображає взаємини між клієнтами і банком.

2. Зазначено, що законодавча база щодо надання банківських послуг фізичним особам постійно вдосконалюється. Нами були опрацьовані такі нормативно-правові акти: Конституція України, Господарський та Цивільний кодекси, закони «Про банки і банківську діяльність» та «Про Національний банк України» і нормативно-правові акти НБУ – постанови, інструкції.

3. Узагальнюючи результати проведеного аналізу діяльності банків – лідерів на ринку банківських послуг визначено, що період, який досліджується, АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «АЛЬФА-БАНК», АТ «ОТПБАНК», АТ «ПУМБ» показували постійне зростання усіх показників діяльності.

4. Проведена оцінка банків – лідерів АТ «Ощадбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «АЛЬФА-БАНК», АТ «ОТП БАНК», АТ «ПУМБ» на ринку банківських послуг в умовах цифровізації та визначено, що на сьогоднішній день перехід банків до цифровізації відбувається поступово та вже за 5 останніх років спостерігається суттєве зменшення класичних банківських відділень. Варто зауважити, що наразі відбувається трансформація класичного банку в динамічну систему цифрового банку, котра спрямована на поетапне підвищення його конкурентоспроможності.

Доведено, що доступності банківських послуг та клієнтоорієнтованості клієнтів у вигляді дистанційного обслуговування, дає зрозуміти, що провідні позиції і найбільш конкурентоспроможними банками є ті, що надають максимальний спектр послуг по дистанційному обслуговуванню своїх клієнтів. Адже, на сьогоднішній день, рівень технологій відіграє важливу роль як у розвитку самого банку, так і у формуванні рівня довіри у населення.

5. За результатами проведеного аналізу конкурентних позицій АТ «АЛЬФА-БАНК» на ринку банківського обслуговування фізичних осіб з'ясовано, що АТ «АЛЬФА-БАНК» є лідером в роздрібному сегменті банківського обслуговування за кожним з ключових бізнес-напрямів розробленої інноваційної стратегії.

6. Визначено, що розвиток НТІ в економіках світу стає процесом розвитку інноваційних технологій, які забезпечують інтерактивний метод обслуговування клієнтів. Запровадження новітніх технологій зводить до мінімуму контакт співробітника та клієнта. На сучасному етапі розвитку у світі, дистанційне банківське обслуговування наближається до категорії обов'язкових. Міжнародний досвід впровадження цифровізації в банківське обслуговування фізичних осіб показує які є недоліки в Україні, а тощо і недостатня забезпеченість технологічною інфраструктурою, досить низька цифрова грамотність та нездатність серед деяких верств населення прийняти зміни, які вже перетнули межі нашого сучасного життя, потреб та звичок.

7. Надані рекомендації щодо поліпшення банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «АЛЬФА-БАНК» стосовно підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, впровадження нових банківських продуктів, подальшого вдосконалення технологічного оснащення.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ

1. Коваленко В.В., Поя І.Ю. Фінансово-інвестиційна підтримка розвитку малого та середнього підприємництва. The XXV International Science Conference «Implementation of modern science and practice», May 11 – 14, 2021, Varna, Bulgaria. С. 127-131.

АНОТАЦІЯ

Поля І. Ю «Банківські послуги для фізичних осіб в умовах цифровізації».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Фінанси, банківська справа та страхування» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2021.

У роботі узагальнюються особливості використання цифрових технологій при банківському обслуговуванні фізичних осіб в Україні.

Цифровізація світової економіки, що відбулася за останнє десятиліття, спричинила підвищення конкуренції на ринку фінансових послуг, змусивши банківську систему реагувати на нові виклики. Завдяки прогресу цифрових технологій фінансові послуги трансформуються та стають більше орієнтованими на клієнтів. Виникли банки, які працюють лише через мобільні додатки, а надавачі послуг інтернет-платежів розширилися та пропонують споживче кредитування.

Використання цифрових технологій у банківській діяльності дозволить банкам поліпшити якість і прибутковість не лише від надання банківських послуг, а й від підвищення ефективності супутніх процесів, таких як управління персоналом, аналітична діяльність, забезпечення безпеки інформації тощо.

На основі проведеного аналізу автором зроблені висновки, що для створення повноцінного ринку банківських послуг в умовах цифровізації в Україні доцільно було б вирішити проблеми, які постали перед даною сферою. Надані рекомендації щодо поліпшення банківського обслуговування фізичних осіб в АТ «АЛЬФА-БАНК» стосовно підвищення стандартів якості обслуговування клієнтів, впровадження нових банківських продуктів, подальшого вдосконалення технологічного оснащення.

Під час дослідження використовувалися наступні загальнонаукові методи: узагальнення та систематизація; порівняння; системний аналіз.

Ключові слова: банк, банківські послуги, ринок банківських послуг, цифровізація, інтернет – банкінг, мобільний банкінг.

ANNOTATION

Polya I. Yu "Banking services for individuals in the context of digitalization."

Qualifying work for a bachelor's degree in "Finance, Banking and Insurance" - Odessa National University of Economics. - Odessa, 2021.

The paper summarizes the features of the use of digital technologies in banking services for individuals in Ukraine.

The digitalization of the global economy over the past decade has led to increased competition in the financial services market, forcing the banking system to respond to new challenges. With the advancement of digital technologies, financial services are being transformed and become more customer-oriented. Banks have emerged that operate only through mobile applications, and Internet payment service providers have expanded to offer consumer lending.

The use of digital technologies in banking will allow banks to improve the quality and profitability not only of providing banking services, but also of improving the efficiency of related processes such as personnel management, analytical activities, information security and more.

Based on the analysis, the author concluded that in order to create a full-fledged market of banking services in the context of digitalization in Ukraine, it would be appropriate to solve the

problems facing this area. Recommendations for improving the banking services of individuals in JSC "ALFA-BANK" to improve the quality of customer service, the introduction of new banking products, further improvement of technological equipment.

During the research the following general methods were used: generalization and systematization; comparison; system analysis.

Key words: bank, banking services, banking services market, digitalization, internet banking, mobile banking.