

**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»

(шифр та найменування спеціальності)

за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»

(назва освітньої програми)

на тему: **«ЦИФРОВІЗАЦІЯ РОЗДРІБНОГО СЕГМЕНТУ УКРАЇНСЬКОЇ
БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ»**

Виконавець:

Студент факультету фінансів, банківської
справи та страхування, 43 групи

Табак Артемій Дмитрович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

К.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Кретов Дмитро Юрійович

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В ході обслуговування клієнтів, банки постійно впроваджують нові банківські продукти та механізми їх збуту, в тому числі в сфері роздрібного банківського бізнесу. Акцентування уваги на сфері роздрібного бізнесу обумовлена декількома факторами. По-перше, у банків існує потреба у диверсифікації статей доходів, особливо в умовах зростаючої конкуренції серед учасників ринку. По-друге, банки мають реагувати на зміни у споживчих вподобаннях та поведінці клієнтів, що вимагає більш гнучкого підходу до надання фінансових послуг. По-третє, розширення обсягів фінансових послуг, що надають fintech-організації може привести до відтоку роздрібних клієнтів з банківської системи, що значно вплине на показники її діяльності. Саме тому дослідження роздрібного бізнесу, а також його специфіки у сучасних умовах діджиталізації та розвитку фінансових технологій, є вкрай актуальним.

Мета дослідження – дослідження теретичних понять роздрібного банківського бізнесу та його цифровізації, аналіз основних тенденцій, визначення основних проблем та надання рекомендацій щодо удосконалення процесу обслуговування роздрібних клієнтів в умовах використання фінансових технологій.

Завдання дослідження:

- описати поняття цифровізації банківської діяльності;
- дослідити особливості цифровізації обслуговування банками роздрібного сегменту;
- проаналізувати стан цифровізації в роздрібному секторі банківської системи України на сучасному етапі;
- запропонувати шляхи розвитку цифровізації роздрібного сектору в банках України з урахуванням зарубіжного досвіду;
- обґрунтувати доцільність наданих рекомендацій.

Об'єкт дослідження – роздрібний сектор банківської діяльності.

Предмет дослідження - роздрібні послуги та продукти комерційних банків із застосуванням цифрових технологій.

Методи дослідження. Для досягнення мети дослідження було проаналізовано наукові роботи про впровадження цифрових технологій у фінансово-банківську сферу у країнах Західної Європи та США; проведений систематичний огляд наукових статей про цифрові технології у фінансовому секторі, було розглянуто 56 статей, включаючи міжнародні публікації. Також методами дослідження даної роботи є: системний підхід, порівняльний аналіз, синтез, узагальнення, класифікація, методи графічного та табличного уявлення.

Інформаційною базою дослідження є праці вітчизняних і зарубіжних авторів у сфері банківської діяльності та цифрової трансформації банківського сектора, періодична література, офіційні дані НБУ, а також звіти міжнародних аналітичних агенцій та дані мережі Інтернет.

Публікації. Кретов Д.Ю., Табак А.Д.. Сучасний стан цифровізації в роздрібному банкінгу України. Scientific Collection «InterConf», (247): with the Proceedings of the 5 th International Scientific and Practical Conference «Scientific

Progressive Methods and Tools» (May 16-18, 2025; Riga, Latvia) / comp. by LLC SPC «InterConf». Riga: Avots, 2025. P. 35 - 38

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (57 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 72 сторінки. Основний зміст викладено на 64 сторінках. Робота містить 6 таблиць, 32 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи *«Теоретичні основи цифровізації роздрібного банківського бізнесу»* розглянуто сутність і ознаки цифровізації в економіці взагалі та в фінансово-банківському секторі зокрема, визначені переваги та недоліки цифровізації банків, виявлені особливості цифровізації обслуговування банками роздрібного сегменту.

У другому розділі *«Оцінка розвитку роздрібного банківського сектору України під впливом фінансових технологій»* проаналізовано ринок роздрібних банківських послуг, надана оцінка впливу цифровізації банків України на показники роздрібного сегменту, проаналізовані операції банків з платіжними картками в умовах цифровізації банківського сектору та охарактеризовані сучасні технологічні нововведення в банківському секторі України.

У третьому розділі *«Шляхи подальшого розвитку роздрібного банківського бізнесу під впливом фінансових технологій»* розглянуто міжнародний досвід розвитку цифровізації роздрібного банківського сектору та окреслені перспективи подальшої діяльності вітчизняних банків в умовах цифровізації по обслуговуванню роздрібних клієнтів.

ВИСНОВКИ

З проведеного дослідження можна зробити наступні висновки.

1. Ознайомлення з теоретичними основами цифровізації роздрібного банкінгу дало змогу виявити наступне:

1) Роздрібний банківський бізнес – це напрям у кредитно-фінансовій установі, який займається задоволенням потреб у банківських продукти та послуги фізичних осіб. Банківський роздрібний бізнес як самостійний напрямок діяльності універсальних банків орієнтовано на задоволення потреб фізичних осіб з урахуванням надання широкого спектра банківських послуг. Поступова схильність до комплексного обслуговування, певна обмеженість джерел отримання відсоткових доходів спонукало банки до активного розвитку комісійно-посередницьких операцій, та сприяли забезпеченню отримання стабільних прибутків від обслуговування роздрібних клієнтів.

2) Цифрова трансформація банківської справи дозволяє клієнтам у комфортних умовах оперативно отримувати банківські послуги. Наразі банкам необхідно враховувати сучасні тенденції, шукати інноваційні підходи, інтегрувати банківські послуги з іншими продуктами та сервісами, що дає можливість отримувати клієнтам цілодобовий доступ до різноманітної інформації, зокрема й

фінансової. В результаті цього кількість онлайн-послуг набуває все більшого поширення

3) Технологічні інновації Fintech дозволяють по-новому здійснювати платежі, зберігати кошти, брати кредити, керувати ризиками та отримувати фінансові консультації, що принципово змінює процес виробництва та продажу банківських послуг. Зростання Fintech-компаній призвело до посилення їх конкуренції з традиційними банками, що негативно вплинуло на величину та стійкість доходів банків: це стимулює банки покращувати цифрові інтерфейси та продовжувати цифрову трансформацію для підвищення конкурентоспроможності.

4) Одним із ключових завдань у поточних умовах для банківського роздрібного бізнесу є збереження балансу між безпекою та зручністю клієнтів.

2. Аналіз стану роздрібного сектору банківської системи України показав:

1) Банківські установи надають роздрібним клієнтам широкий спектр послуг, але основними послугами банку залишаються депозитні та кредитні операції. З коштів клієнтів, які зберігаються в банках України більша частка належить домашнім господарствам в порівнянні з коштами нефінансових корпорацій. За 2020 – 2024 роки спостерігається стійка тенденція до зростання обсягів депозитів домашніх господарств в банках, але темпи їх росту менші ніж у депозитів суб'єктів господарювання.

2) Щодо структури депозитів за валютою та строками, то станом на початок 2025 року 65 % всіх коштів домогосподарств в банках зберігаються в національній валюті та 35% - і іноземній. За останні 5 років частка депозитів в національній валюті зросла на 6 в.п. Якщо розглянути депозити за строками, то значно зросла на початок 2025 року частка коштів на вимогу, що пояснюється збільшенням користувачів платіжних карток.

3) За досліджуваний період частка кредитів, наданих фізичним особам мала тенденцію до зростання і за 5 років зросла на 3,3 в.п. і складає 24,4% станом на 01.01.2025 року. Вважаємо, що на обсяги наданого кредиту значний вплив здійснює процентна ставка. Аналіз процентної ставки показав, що вона значно відрізняється в залежності від того кому надається кредит: значно вище для фізичних осіб ніж для корпоративного сектору, та від того, в якій валюті він надається: значно вище для кредитів в національній валюті, ніж в іноземній.

4) Банки надавали фізичним особам в основному споживчі та іпотечні кредити, при чому за 2020 – 2024 роки здійснилось зростання обсягів наданих споживчих кредитів на 38,6%, іпотечних – на 36,7%. Інші кредити зросли більше ніж в 2 рази. Щодо інших кредитів, то спостерігається збільшення ролі банків у соціальному кредитуванні. Окрім зазначених послуг, банки України надають роздрібним клієнтам розрахунково-касові, валютні, довірчі, інформаційно-консультаційні та інші послуги.

5) Українські банки активно впроваджують на ринок нові банківські продукти та технології, які раніше не були доступні на вітчизняному роздрібному банківському ринку. Можемо спостерігати позитивну тенденцію цифровізації банків України протягом 2020 – 2024 років. За 5 років, три з яких Україна знаходиться в стані повномасштабної війни, банківська система України втратила 10 банків. При цьому на 31% збільшилась кількість клієнтів фізичних осіб, які відкрили в банках

станом на початок 2025 року 186 млн. штук рахунків. 83% фізичних осіб обслуговуються в банках дистанційно.

6) Як підкреслюють експерти, обслуговування фізичних осіб у банках вийшло на новий рівень: максимально всі можливі банківські послуги вже оцифровано, а банківське обслуговування – діджиталізовано. Лідерами цифровізації роздрібного бізнесу в банківській системі України є: ПриватБанк, Монобанк, Sense Bank.

8) За досліджуваний період спостерігалось постійне зростання безготівкових розрахунків картками, що визване як пандемією коронавірусу в 2020 році, так і повномасштабними військовими діями, що розпочались на початку 2022 року. Так, даний обсяг за травень-грудень 2022 року перевищив в 2 рази річний обсяг 2019 року. Найбільше зростання безготівкових розрахунків платіжними картками здійснилось в розрахунках з використанням платіжними терміналами: обсяг розрахунків з 2019 по 2024 роки зріс на а 287%, кількість розрахунків – на 182%. З 2017 року кількість платіжних терміналів зросла в 2,5 рази і на кінець 2024 року складала 496,6 тис. штук. Порівнянні з 2020 роком у 2024 році зросла середня сума однієї операції за всіма видами безготівкових операцій платіжними картками. Особливо зріс середній чек з операцій в мережі Інтернет (на 66%) та по розрахунках з використанням платіжних терміналів (на 44%). Розвиток цифровізації платежів свідчить, що в 2024 році 95% платежів в терміналах здійснювалось безконтактно з використанням NFC технології.

4. Аналіз зарубіжного досвіду розвитку роздрібного банкінгу показав, що інновації, що використовуються в кредитно-грошових відносинах, стрімко розвиваються в умовах конкуренції, так як змушені відповідати вимогам споживачів. Крім того, захист від шахрайської діяльності теж пов'язаний з цифровими технологіями, які зобов'язані ефективно захищати кошти, довірені громадянами та юридичними особами банкам. Сутність банків, технології здійснення банківських операцій, канали надання банківського обслуговування зазнають змін в умовах цифрової трансформації. Інновації в роздрібному банківському бізнесі України в деяких банках мають рівень, вище ніж в розвинених закордонних банках. Наприклад: в мобільному банкінгу висока якість мобільних додатків: додатки українських банків, такі як Приват24, Монобанк, Sense, А-Банк, Таскомбанк, Восток, є дуже інтуїтивними та функціональними, вони регулярно оновлюються і мають широкий спектр функцій, включаючи інвестиційні послуги, аналітику витрат та інтеграцію з різноманітними сервісами; в онлайн кредитуванні та кредитних картках - швидке оформлення кредитів: українські банки пропонують послуги миттєвого оформлення кредитних карток, кредитів та розстрочок через мобільні додатки, що дозволяє отримати фінансування без необхідності відвідування відділень. Це дуже зручно та швидко у порівнянні з процедурами в деяких західних банках.

4. Основні тенденції подальшого розвитку роздрібного банкінгу: розширення використання даних і штучного інтелекту для персоналізації клієнтського досвіду; розвиток супердодатків, які об'єднують різні фінансові послуги в одному місці; автоматизація наскрізних процесів для підвищення ефективності та продуктивності; використання технології блокчейн для підвищення безпеки та ефективності транзакцій.

АНОТАЦІЯ

Табак А.Д. «Цифровізація роздрібного сегменту української банківської системи»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
за освітньою програмою «Міжнародний банківський бізнес»,
Одеський національний економічний університет - Одеса, 2025

У роботі розглядаються теоретичні основи організації обслуговування роздрібних клієнтів в умовах впровадження цифрових технологій в банках. За результатами проведеного дослідження у першому розділі розглянуто сутність цифровізації банківських операцій взагалі і роздрібного бізнесу зокрема.

Проаналізовано основні показники роздрібного сегменту банків України на сучасному етапі. Проведена оцінка впливу сучасних цифрових технологій на організацію обслуговування роздрібних клієнтів банків в Україні.

Розглянуто шляхи подальшого розвитку роздрібного банківського бізнесу під впливом фінансових технологій.

Ключові слова: банк, роздрібний сегмент, цифровізація, фінансові технології, кредити, депозити, платіжні картки

ANNOTATION

Tabak A.D. "Digitalization of the retail segment of the Ukrainian banking system"

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 072 «Finance, Banking and Insurance»

for the educational program " International banking business "

Odesa National Economic University - Odesa, 2025

The paper examines the theoretical foundations of the organization of retail customer service in the context of the implementation of digital technologies in banks. Based on the results of the research, the first section examines the essence of the digitalization of banking operations in general and retail business in particular.

The main indicators of the retail segment of Ukrainian banks at the present stage are analyzed. The impact of modern digital technologies on the organization of servicing retail clients of banks in Ukraine was assessed.

The ways of further development of retail banking business under the influence of financial technologies were considered.

Key words: bank, retail segment, digitalization, financial technologies, loans, deposits, payment cards