

**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/наукового
спрямування Управління діяльністю банків на фінансовому
ринку
(назва освітньої програми)

на тему: **«Перспективні напрями та особливості формування
банківських послуг для фізичних осіб»**

(назва теми)

Виконавець:

студент 6 курсу ФФБС, 3 групи

Мусаєв Микола Сергійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

К.Е.Н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Деркач Ю.Б.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми Найважливішою умовою розбудови сучасної конкурентоспроможної національної економіки є формування ефективної банківської системи як рушійної сили економічного розвитку та ринкових перетворень. В останні роки фінансових потрясінь, ускладнення політичної та економічної ситуації, розвитку новітніх цифрових технологій проблема змін ринку банківських послуг набуває особливого значення. Виникає необхідність ускладнення прийомів і методів ведення банківської діяльності, розробки нових продуктів та послуг для всіх категорій клієнтів і передусім для фізичних осіб.

Незважаючи на розвиток небанківських фінансових установ, банківський ринок залишається однією із важливих, динамічних і невід'ємних складових глобальної фінансової системи та відіграє роль головного посередника, що задовольняє потреби у фінансових ресурсах реального сектору економіки та населення країни. Однак через ускладнення механізму і характеру взаємовідносин між банками та іншими учасниками фінансового ринку зростає актуальність дослідження перспектив розвитку ринку банківських послуг.

Результат формування і реалізація політики банків в сфері залучення та ефективного використання коштів є створення та реалізація банківських продуктів клієнтам. Нинішня економічна ситуація змушує банки шукати нові продукти та застосовувати нові методи досягнення бажаних фінансових результатів.

У сучасних банках банківські продукти є представлені у формі індивідуального банкінгу, транзакцій та банківських послуг. Банківське обслуговування має бути якісним, що забезпечується шляхом створення високотехнологічних та ефективних банківських продуктів.

Проблеми обслуговування банками фізичних осіб розглядаються багатьма вченими, серед яких можна відмітити таких як Жердецька Л.В., Коваленко В.В., Деркач Ю.Б., Вовчак О.Д., Єгоричева С.Б., Міщенко С.В., Сороківська З.К., та інші.

Однак, зважаючи на динамічні зміни, які відбуваються у суспільстві, які спричинені новими економічними та соціально-політичними викликами, підсиленні впливом цифрової трансформації, питання удосконалення банківського обслуговування фізичних осіб залишається актуальним.

Мета дослідження - обґрунтування особливостей формування банківських послуг для фізичних осіб та перспективних напрямів їх розвитку.

Завдання дослідження:

- визначити сутність поняття «банківська послуга» та розглянути особливості процесу банківського обслуговування фізичних осіб;
- охарактеризувати основні ризики роздрібного банківського бізнесу;
- проаналізувати умови в яких функціонують сучасні банки та оцінити їх стан на ринку роздрібного банківського обслуговування;

- оцінити позиції окремих українських банків на ринку роздрібних банківських послуг;
- оцінити перспективи розвитку ринку обслуговування банки фізичних осіб з використанням цифрових технологій;
- розробити рекомендації щодо стратегічного бачення розвитку моделей майбутнього роздрібного банківського бізнесу.

Об'єкт дослідження - діяльність банків на ринку обслуговування фізичних осіб. **Предмет дослідження** - теоретико-методичні підходи до роздрібного банківського обслуговування.

Методи дослідження: узагальнення (при обґрунтуванні сутності понять «послуга» і «банківська послуга»), методи порівняльного та статистичного аналізу (при аналізі умов функціонування банків та надання послуг фізичним особам), кореляційно-регресійного аналізу (при побудові моделей залежності реальних доходів та обсягів кредитування фізичних осіб від окремих чинників), а також логічні методи (для визначення бізнес-моделей роздрібного банкінгу у майбутньому).

Інформаційна база дослідження наукові публікації та монографічні видання вітчизняних і закордонних учених, нормативно-законодавчі акти України, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти, аналітичні матеріали та статистичні дані Національного банку України.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань) та 2-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 88 сторінок. Основний зміст викладено на 71 сторінках. Робота містить 7 таблиць, 28 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано публікацій немає.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні засади процесу банківського обслуговування фізичних осіб»* розглянуто сутність понять «послуга» та «банківська послуга», види банківських послуг, ризики розвитку роздрібного банкінгу.

У другому розділі *«Методичні аспекти обслуговування банками фізичних осіб»* проаналізовано передумови розвитку обслуговування банками фізичних осіб в Україні та сучасний стан роздрібного банкінгу, проведено оцінку конкурентних позицій окремих банків на ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні.

У третьому розділі *«Перспективи розвитку сучасного роздрібного банкінгу»* на підставі аналізу впливу сучасних технологій на роздрібний банкінг запропоновано напрями майбутнього розвитку бізнес-моделей банку.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

Серед розглянутих вище тенденцій та побудованих відповідно до них стратегій зростання європейських банків не всі напрямки можуть бути успішно імplementовані в український банківський сектор сьогодні. Однак тенденції, характерні для європейських банків, чітко окреслюють вектор розвитку всієї банківської системи, у тому числі вітчизняної. Деякі напрямки, зокрема «цифровий» банкінг у контексті окремого банку, використання глибинної аналітики даних і спрощення клієнтського шляху, вже активно впроваджуються банками нашої держави.

Передовий на сьогодні досвід щодо застосування інформаційних технологій полягає в акцентуванні на зручності й орієнтуванні на користувача послуг. Європейські та світові банки активно запроваджують нові способи взаємодії з клієнтом, і тут основні вимоги висуваються саме з боку клієнтів. Зокрема, це застосування інтелектуальних чат-ботів та програмних систем, що використовують штучний інтелект і дають змогу обслуговувати клієнтів без втручання людини. Канали взаємодії з клієнтом також змінюються. Зараз це не лише вебінтерфейс інтернет-банкінгу, а й чат-боти, месенджери та навіть голосові асистенти. Вихід за межі типових банківських послуг став одним з основних трендів останнього часу.

Екосистеми деяких банків охоплюють такі нетипові для фінансових структур послуги, як надання послуг зв'язку, продаж продуктів і послуг фінансово-технічних компаній та партнерів банку й ін. Розширення спектра надаваних послуг веде до більшого накопичення даних про клієнта і зростання рівня його лояльності та відкриває можливості для здійснення аналітики клієнтської поведінки й збільшення продажів. Фінансовий супермаркет і маркет-плейс в сучасних реаліях України зумів реалізувати лише АТ «ПриватБанк», пропонуючи своїм клієнтам ряд послуг, що не належать до банківських.

Вектор розвитку банківської системи у сфері роздрібного обслуговування все ще визначають два банки – АТ «ПриватБанк» та АТ «Універсалбанк»(Монобанк). Однак багато банків з першої десятки лідерів ринку активно впроваджують перевірені часом тренди і показують активний розвиток у сфері інформаційних технологій.

Вітчизняний банківський сектор вже більше п'ятнадцяти років періодично долає низку кризових явищ - світова фінансова криза 2008 р., початок воєнних дій у 2014 році на Сході, пандемія коронавірусу, повномасштабна війна з лютого 2022 року.

Однак передумови до подальшого розвитку роздрібного напрямку діяльності банків сьогодні обумовлені технічним прогресом, а саме інформаційними технологіями. Головні напрямки майбутнього розвитку базуються на таких технологіях:

- машинне навчання та штучний інтелект. Серед перспектив запровадження цих технологій варто виділити можливість зменшення банківських ризиків, скорочення витрат, у тому числі на персонал, при здійсненні типових операцій, можливість оперативного отримання інформації про поведінку клієнта і створення персональних пропозицій;

- побудова власної екосистеми. Розширення спектра послуг та кооперація з потенційними партнерами дадуть змогу запропонувати клієнту ще більше послуг чи продуктів, які позитивно вплинуть на рівень його лояльності й підвищать точність аналітичної інформації про поведінку клієнта;

- спрощення клієнтського шляху через «переосмислення» каналів взаємодії та доступу до банківських операцій. Використання месенджерів і досвіду світових лідерів у сфері комунікацій допоможе банківським установам стати «зручними» для своїх клієнтів, а отже, використовувати свої послуги частіше та з більшою ефективністю;

- поява ембієнтних «навколишніх», які є елементом екосистеми інтернету речей, що виводить роль банків на якісно новий рівень, коли банківське обслуговування «вбудовується» у світ предметів побуту, які оточують людей.

Звичайно для українських банків не всі технологічні та нововведення є доступними. Наразі зусилля банків сконцентовано на можливості зберегти свою фінансову стійкість та надалі мати можливість забезпечувати обслуговування, в тому числі й фізичних осіб. Однак вже зараз ми можемо спостерігати як банки вбудовуються у цифрове обслуговування від держави з використанням можливостей порталу «Дія». На сьогодні для користувачів послуг є доступними можливості ідентифікації клієнтів за цифровими документами, використання функцій електронного підпису, програми е-Відновлення та е-Іпотека. Будемо сподіватись, що ця взаємодія і трансформація з часом буде лише розвиватись і посилюватись.