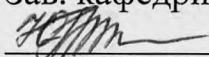


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту
Зав. кафедри менеджменту
 професор Гринчук Ю.С.
«15» 11 2020 року

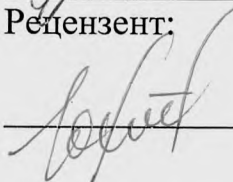
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

Стратегія інноваційного розвитку клієнтоорієнтованого банківського обслуговування (за матеріалами ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»)

Виконав:
Ільницький Антон Сергійович

Керівник:
професор Гринчук Юлія Сергіївна

Рецензент:

 С. С. Юрків

Біла Церква – 2020

РЕФЕРАТ

У роботі обґрунтовано теоретико-методологічні засади, удосконалено науково-методичних підходи і надано практичні рекомендації щодо удосконалення інноваційного аспекту банківського обслуговування фізичних осіб.

У процесі дослідження застосовано такі загальнонаукові та спеціальні методи, як: теоретичне узагальнення, наукова абстракція, індукція, дедукція, аналіз та синтез (при формуванні категоріального апарату банківські послуги); системний підхід (для визначення структурних елементів процесу надання банківських послуг); історичний (при оцінці стану розвитку і впровадження нових банківських продуктів та послуг на вітчизняному банківському ринку); кластерний аналіз (для обґрунтування стратегічних орієнтирів розвитку банківського обслуговування фізичних осіб); експертних оцінок (для ранжування оцінки лояльності клієнтів банку); обсерваційні (пряме й непряме спостереження за процесом обслуговування фізичних осіб у відділенні банку); праксиметричні (аналіз та узагальнення досвіду); експериментальні; статистичні (фінансова оцінка діяльності банку), графічні (унаочнення результатів дослідження), які дали змогу здійснити практичну частину дослідження, зокрема надали об'єктивний аналіз та оцінку поточного стану процесу банківського обслуговування фізичних осіб.

У магістерській роботі досліджено економічну сутність та узагальнити класифікація сучасних банківських послуг для фізичних осіб; визначено тенденції діджиталізації процесів банківського обслуговування фізичних осіб; розглянуто методичний інструментарій алгоритму оцінки кредитоспроможності позичальника-фізичної особи; здійснено організаційно-економічну характеристику діяльності АТ «Райффайзен банк Аваль»; проведено аналіз активів та пасивів портфелю роздрібного банківського обслуговування АТ «Райффайзен банк Аваль»; обґрунтовано напрями впровадження клієнтоорієнтованого механізму банківського обслуговування фізичних осіб АТ «Райффайзен банк Аваль»; запропоновано імплементаційний алгоритм впровадження концепції Банк 3.0 в АТ «Райффайзен банк Аваль»; обґрунтовано інноваційність біометрії у банку та удосконалити механізм ідентифікації клієнтів фізичних осіб з використання біометричних технологій в АТ «Райффайзен банк Аваль».

Об'єктом дослідження є банківське обслуговування фізичних осіб.

Предметом дослідження виступають теоретико-методичні підходи та практичні аспекти банківського обслуговування фізичних осіб

Магістерська робота складається з вступу, трьох основних розділів, висновків до розділів, загальних висновків, а також списку використаної літератури із 82 джерел та додатків. Загальний обсяг тексту становить 119 сторінка, основний зміст викладено на 103 сторінках. Магістерська робота містить 18 таблиць, 14 рисунків.

Ключові слова: банківська інновація, банк, банківська послуга, банківське обслуговування фізичних осіб, діджиталізація, банківський рітейл, біометрія.

ABSTRACT

The paper substantiates the theoretical and methodological principles, improves scientific and methodological approaches and provides practical recommendations for improving the innovative aspect of banking services for individuals.

In the process of research such general and special methods were used as: theoretical generalization, scientific abstraction, induction, deduction, analysis and synthesis (in the formation of the categorical apparatus of banking services); systematic approach (to determine the structural elements of the process of providing banking services); historical (when assessing the state of development and implementation of new banking products and services in the domestic banking market); cluster analysis (to substantiate the strategic guidelines for the development of banking services for individuals); expert assessments (to rank the assessment of the bank's customer loyalty); observational (direct and indirect observation of the process of servicing individuals in the bank branch); praximetric (analysis and generalization of experience); experimental; statistical (financial evaluation of the bank's activities), graphical (presentation of research results), which allowed to carry out the practical part of the study, in particular, provided an objective analysis and assessment of the current state of the banking process of individuals.

In the master's thesis the economic essence is investigated and the classification of modern banking services for individuals is generalized; identified trends in digitalization of banking services for individuals; the methodical tools of the algorithm for assessing the creditworthiness of the borrower-individual are considered; organizational and economic characteristics of Raiffeisen Bank Aval JSC were carried out; the analysis of assets and liabilities of the retail banking portfolio of JSC Raiffeisen Bank Aval was performed; the directions of introduction of the client-oriented mechanism of banking service of physical persons of JSC Raiffeisen Bank Aval are substantiated; an implementation algorithm for implementing the Bank 3.0 concept in Raiffeisen Bank Aval JSC is proposed; the innovativeness of biometrics in the bank was substantiated and the mechanism of identification of clients of individuals on the use of biometric technologies in JSC Raiffeisen Bank Aval was improved.

The object of the study is banking services for individuals.

The subject of the study are theoretical and methodological approaches and practical aspects of banking services for individuals

The master's thesis consists of an introduction, three main sections, conclusions to the sections, general conclusions, as well as a list of references from 82 sources and appendices. The total volume of the text is 119 pages, the main content is set out on 103 pages. Master's thesis contains 18 tables, 14 figures.

Key words: banking innovation, bank, banking service, banking service for individuals, digitalization, banking retail, biometrics.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ. 7	
1.1. Економічна сутність та класифікація сучасних банківських послуг для фізичних осіб.....	7
1.2. Діджиталізація процесів банківського обслуговування фізичних осіб.....	21
Сучасні інновації, що використовуються в практиці банків.....	30
1.3. Методичний інструментарій алгоритму оцінки кредитоспроможності позичальника-фізичної особи.....	32
Висновки до першого розділу.....	39
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ПОРТФЕЛЮ РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ АТ «РАЙФФАЙЗЕН БАНК АВАЛЬ».....	43
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика банку.....	43
2.2. Структура портфелю роздрібного банківського обслуговування.....	56
2.3. Аналіз активів та пасивів портфелю роздрібного банківського обслуговування.....	66
Висновки до другого розділу.....	69
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	73
3.1. Напрями впровадження клієнтоорієнтованого механізму банківського обслуговування фізичних осіб.....	73
3.2. Імплементация концепції Банк 3.0 з використанням новітніх мобільних технологій.....	77
3.3. Удосконалення механізму ідентифікації клієнтів фізичних осіб з використання біометричних технологій.....	87
Висновки до третього розділу.....	94
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	104
ДОДАТКИ	