

MONEY, FINANCES AND CREDIT

УДК 336.71:004.9
JEL G21, G23, O33

DOI: 10.26906/EiR.2023.4(91).3214

ТРАНСФОРМАЦІЯ РОЗДРІБНОГО БАНКІНГУ ПІД ВПЛИВОМ FINTECH

Худолій Юлія Сергіївна*, кандидат економічних наук, доцент
Свистун Людмила Анатоліївна**, кандидат економічних наук, доцент
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

*ORCID 0000-0002-6962-3236

**ORCID 0000-0002-6472-9381

© Худолій Ю.С., 2023

© Свистун Л.А., 2023

*Стаття отримана редакцією 04.12.2023 р.
The article received by the reduction 04.12.2023.*

Вступ. Роздрібний банкінг – це ключова складова банківської системи, оскільки його частка зазвичай становить більш ніж половину загальної кількості банків у світі. З огляду на значне зростання технологій та інновацій в останні роки, роздрібний банкінг зазнав значних змін. Fintech-компанії, що використовують технології, які забезпечують розробку інноваційних продуктів і послуг, поступово стають суттєвими гравцями в банківському секторі. Тому питання трансформації роздрібного банкіngu під впливом fintech-інновацій відіграє важливу роль в дослідженні сучасних тенденцій банківської індустрії. В контексті цього актуальним є розгляд ключових аспектів цього процесу, включаючи технології, які використовуються в роздрібному банкіngu, тенденції розвитку fintech, виклики та можливості для банківських установ. Основні результати дослідження дозволять зрозуміти, як fintech впливає на роздрібний банкінг та які перспективи розвитку цієї галузі можливі в майбутньому.

Огляд останніх джерел досліджень і публікацій. Питаннями зміни роздрібного банкіngu під впливом нових технологій займалися С. Кириленко [1], який досліджував сучасні тренди розвитку банківського бізнесу й перспективи впровадження окремих моделей та інструментів у реаліях вітчизняного ринку. Р. Феррарі [2] досліджував як фінтех впливає на формування банківської вертикалізації у роздрібному банкіngu.

У роботі [3], автори дослідили, як fintech вплинув на нещодавні зміни в банківській галузі та майбутні виклики, з особливим акцентом на технологію блокчейн. В роботі відзначено, що разом з перевагами fintech створює додаткові виклики, такі як більша залежність від технологій, високі витрати, збільшення кількості робочих місць, ризики для безпеки, пов'язані з даними та шахрайством.

А. Омаріні [4] у своєму дослідженні пояснює, на якому етапі перебувають банки та fintech, і наводить приклади можливостей для нових форм співпраці, а описує майбутні виклики для галузі. В роботі робиться висновок, що банківська справа суттєво зміщується від конвеєра, тобто вертикальної парадигми, до відкритого банкіngu, де відкриті інновації, модульність та екосистемні банківські бізнес-моделі стають новою парадигмою, яку слід наслідувати та використовувати.

Доробок вищезазначених дослідників є значним, однак в умовах суттєвих змін роздрібного банківського сектору та ще більш динамічного розвитку фінансових технологій важливо продовжувати досліджувати трансформацію роздрібного банкіngu під впливом fintech.

Метою статті є дослідження перспектив трансформації роздрібного банкіngu під впливом fintech-інновацій, що дасть змогу зрозуміти вплив нових технологій на банківську індустрію і знайти шляхи до їх ефективного використання.

Основний матеріал і результати. Роздрібний банкінг (retail banking), також відомий як споживчий банкінг або персональний банкінг, – це банкінг, який надає фінансові послуги окремим споживачам, а не бізнесу.

За останні 10 років роздрібний банкінг пережив нову хвилю цифрової трансформації. Завдяки більш досконалим і гнучким технологічним рішенням і потенційно менш обмежувальним нормам роздрібний банкінг зміг досягти буму як на розвинутих, так і на ринках, що розвиваються. В сучасних умовах роздрібні клієнти все частіше запитують про єдині магазини, де можна купити всі необхідні сервіси й банківські продукти, а також безперебійну взаємодію після випробування супердодатків. Через глобальну пандемію за останні два роки ця тенденція лише прискорилася. На цьому тлі традиційним роздрібним банкам не залишається іншого вибору, окрім як здійснити необхідні цифрові трансформації, щоб відповідати очікуванням своїх клієнтів. Багато хто зробив це протягом останніх кількох років, а решта, безперечно, принаймні планують це зробити найближчим часом.

Наразі ця галузь швидко розвивається. Відкритий банкінг та API стимулюють розвиток нових екосистем фінансових послуг, у яких багато гравців, як традиційних, так і нетрадиційних, конкурують між собою. На ринку відбувається багато трансформацій роздрібно-банківського обслуговування. Загалом їх доречно розділити на три типи:

- (1) підтримка даних, розширена аналітика та прийняття бізнес-рішень на основі даних;
- (2) взаємодія з клієнтами 2.0;
- (3) автоматизація наскрізних послуг (тобто впровадження технології для реєстрації, електронний КУС (know your customer), управління ризиками, внутрішній контроль тощо) [5].

Тенденція 1: можливість використання даних, розширена аналітика та прийняття бізнес-рішень на основі даних.

Процеси прийняття рішень у роздрібних банківських послугах все частіше використовують великі дані, а також штучний інтелект і машинне навчання. Ця тенденція змінила майже всі аспекти банківської діяльності, від того, як банки залучають клієнтів до того, як вони надають їм повноваження.

Очевидно, що технологічний прогрес був рушійною силою еволюції роздрібно-банківського обслуговування. Поява сучасних комп'ютерів значно прискорила банківські процеси та уможливила обчислення, які раніше були неможливими. Використання Інтернету, який полегшує обмін інформацією та узагальнює фінансовий світ, являє собою ще один величезний технологічний стрибок у роздрібній банківській галузі. І протягом останнього десятиліття, рівень проникнення смартфонів значно зріс, що призвело до поширення мобільного банкінгу. В майбутньому великі дані, штучний інтелект і машинне навчання приведуть до нових хвиль трансформації.

Одним з прикладів використання великих даних є сегментація клієнтів. А саме, мова йде про мікро-сегментацію. Зі зростанням використання даних і розширеними можливостями штучного інтелекту роздрібні банки можуть створювати динамічні та детальні клієнтські сегменти. Розвиток аналітики великих даних, підвищення обізнаності та доступності альтернативних даних поступово дозволили банкам використовувати більш цінні дані економічно ефективним способом. Величезна кількість альтернативних даних, як структурованих, так і неструктурованих, генерується щосекунди з різних внутрішніх і зовнішніх джерел. Цінність даних можна додатково підвищити, якщо поєднати їх зі штучним інтелектом і техніками машинного навчання. Детальна сегментація клієнтів може допомогти в розробці та маркетингу гіперперсоналізованих продуктів і послуг, а також оптимізації ціноутворення на продукти.

Приклад альтернативного використання даних – залучення сегментів, які недостатньо обслуговуються. Використання альтернативних даних не тільки покращує сегментацію клієнтів, але й дає змогу банкам оцінювати кредитоспроможність невикористаних сегментів клієнтів. Це допомагає надавати фінансові послуги двом мільярдам дорослих людей у всьому світі, які не користуються банківськими послугами.

Ще одна можливість – ринок малого та середнього підприємництва (МСП). Наразі традиційні банки недостатньо обслуговують значну частку малого та середнього бізнесу або часто мають незадовільні умови кредитування. У результаті багато фірм FinTech і TechFin використовують можливість надати альтернативне фінансування МСП. В майбутньому очікується зростання світового ринку фінтех кредитування (рис. 1) та його поширення у Європі та Америках (рис. 2), що відкриває значні перспективи для росту у цьому напрямі.

Наприклад, Kabbage, який був придбаний American Express у 2020 році, використовує автоматизовану платформу кредитування для надання фінансування малому бізнесу та споживачам. OnDeck –

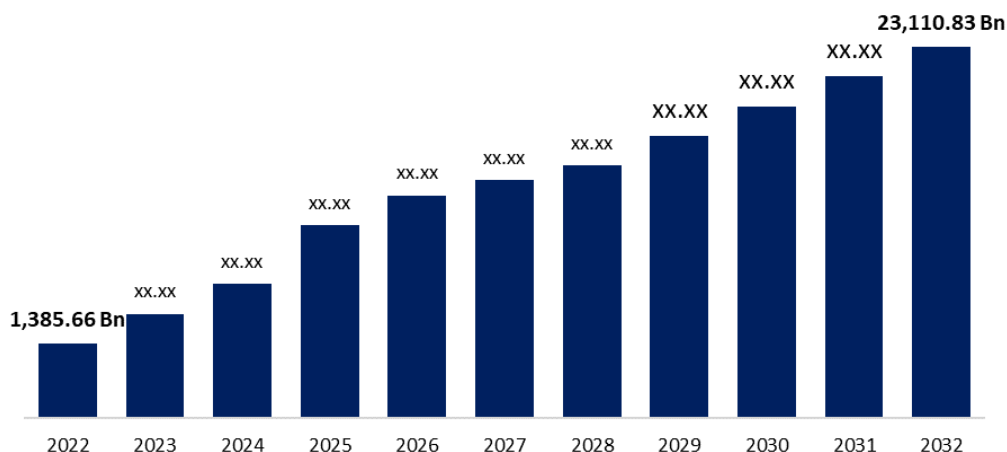


Рис. 1. Розмір світового ринку фінтех-кредитування

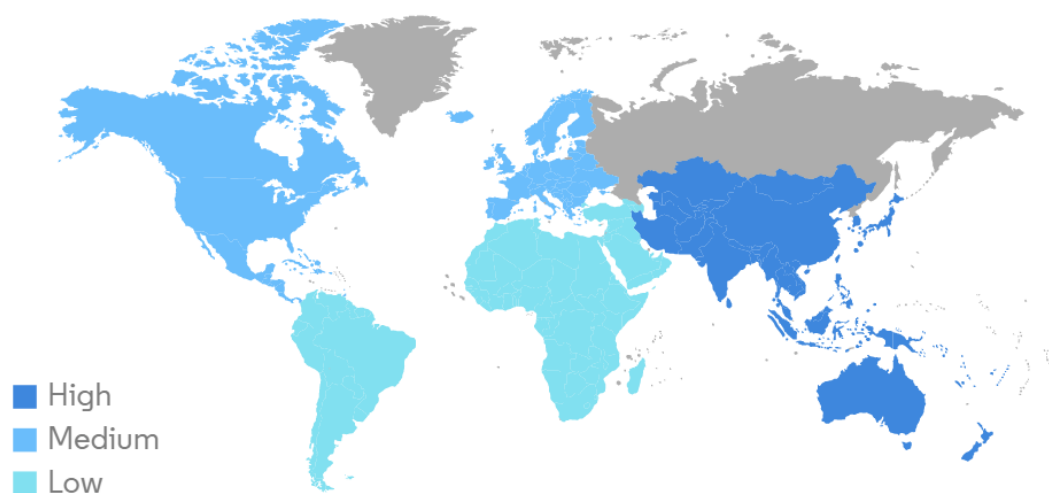
Джерело: <https://www.sphericalinsights.com/images/rd/fintech-lending-market.png>

Рис. 2. Рівень цифрового кредитування по континентах

Джерело: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/digital-lending-market>

онлайн-компанія з кредитування малого бізнесу, BlueVine – технологічна компанія, яка займається розвитком малого бізнесу завдяки інноваційним банківським рішенням, у тому числі кредитування.

FinTech компанії використовують альтернативні дані, такі як обсяг бізнесу, обсяг транзакцій, час роботи, статистику з платформ електронної комерції або навіть активність у соціальних мережах, щоб затвердити фінансування. Додаткові переваги, які надають цифрові рішення для управління грошовими потоками малого та середнього бізнесу, також включають простоту, швидкість і прозорий моніторинг у режимі реального часу для малого бізнесу.

Приклад використання машинного навчання (ML) – прийняття кредитних рішень. Ще один тренд – використання моделей машинного навчання для оптимізації прийняття бізнес-рішень. Система показників – це статична модель, заснована на правилах, за допомогою якої банки приймають кредитні рішення. Однак ці механізми не призначені для охоплення складних взаємозв'язків і можуть застаріти, якщо їх постійно не вдосконалювати. Однак, модель машинного навчання вимагає набагато більше даних для навчання. Алгоритм обчислення також може досліджувати складніші та нетривіальні зв'язки між даними. Це основні причини, чому моделі ML можуть перевершувати традиційні.

Для прикладу, кілька фінтех-стартапів у сфері роздрібного кредитування, як-от Affirm і Upstart у США, розробили моделі ML, які, згідно з результатами аналізу, можуть значно перевершити своїх колег – затверджуючи більше клієнтів із меншими втратами, або зазнавати менших збитків з тією ж кількістю клієнтів. Klarna, шведська фінтех-компанія, яка дозволяє користувачам розділити вартість

покупок на декілька платежів, використовує машинне навчання для визначення можливості клієнта погасити кредит та пропозиції оптимальних умов.

Існує низка інших сфер, де банки можуть використовувати штучний інтелект та машинне навчання. У сфері роздрібно-банківського обслуговування, оптимізація реклами, сегментація клієнтів, виявлення шахрайства, розширена аналітика ризиків і прийняття рішень на основі даних, і т.д. Машинне навчання також може допомогти у ціноутворенні активів, створенні ринку, наймі персоналу, закупівлях тощо. Загалом, поки банки мають якісні дані для роботи, варіанти використання моделей ML можуть бути дуже широкими. Банки все частіше виділяють значні ресурси на розробку аналітичних інструментів і вдосконалення своїх можливостей застосування штучного інтелекту та машинного навчання. Це допомагає збільшити дохід, знизити витрати та підвищити загальну ефективність роботи.

Тенденція 2: клієнтський досвід 2.0.

У мінливому та конкурентному середовищі роздрібно-банкінгу, де правила постійно змінюються, процентні ставки волатильні, конкуренція є жорсткою, а поведінка та очікування споживачів змінюються, індивідуальне обслуговування клієнтів є ключем до успіху. Наразі відбувається перехід від моделі, орієнтованої на продукт, до моделі, орієнтованої на клієнта. Перехід до стратегії, орієнтованої на клієнта, є критично важливим для процвітання роздрібних банків. Однією з ключових причин застосування підходу, орієнтованого на клієнта, є зростання кількості клієнтів меленіалів та покоління Z, які, порівняно зі старшими поколіннями, мають інші очікування. Наприклад, вони воліють контролювати банківську інформацію, мати якісний цифровий банківський досвід, а також більш різноманітні та інноваційні пропозиції щодо фінансових і банківських продуктів.

Через зростаючі та мінливі очікування роздрібні банки були змушені стратегічно змінюватись, наприклад, шляхом створення нових банківських каналів, інноваційних продуктів і навіть впровадження нових організаційних схем (наприклад, створення нових посад, таких як керівник цифрового банкінгу та керівник управління життєвим циклом клієнта). Іншим ключовим аспектом тут є організація даних навколо клієнтів, а не продуктів. Раніше банки зазвичай зберігали дані за типами продуктів (наприклад, кредитні картки, позики тощо); однак за допомогою розширеної аналітики даних банки наразі більше зосереджуються на створенні цілісного уявлення про своїх клієнтів, використовуючи як традиційні, так і альтернативні дані.

Забезпечуючи підхід, орієнтований на клієнта, банки повинні розробляти та контролювати свою ключову ефективність, орієнтовану на клієнта. Мова йде про індикатори («KPIs»), які допоможуть оптимізувати показники клієнтського досвіду та точно визначити сфери для покращення. Наприклад, орієнтовані на клієнта ключові показники ефективності роздрібних банківських продуктів можуть охоплювати щомісяця активних користувачів для кожного продукту, тривалість використання програми для кожного продукту, час, витрачений на отримання фінансування тощо. Ці показники більше зосереджуються на досвіді використання та взаємодії клієнта, а не на традиційному продукт-орієнтованому фокусі (наприклад, кількість кредитів на рік).

Іншим важливим аспектом підходу, орієнтованого на клієнта, є консультаційні послуги. Оскільки фінансові послуги стають цифровими, для банків життєво важливо підтримувати людський фактор і постійний зв'язок зі своїми клієнтами. Для роздрібних банків найбільш логічним шляхом є створення ефективного клієнтського досвіду, який забезпечує баланс між фізичним та цифровим досвідом. У цьому контексті такі інструменти, як чат-боти зі штучним інтелектом, безсумнівно, є корисними, за умови, що вони доповнюють або розширюють можливості реальних агентів – особливо для складних продуктів або послуг, таких як іпотека або фінансові консультації.

Крім того, з'являється нова тенденція, відповідно до якої клієнти вимагають більш індивідуалізованого бюджетування, витрат і навіть інвестиційних порад, що можна розглядати як критичну область для диференціації банків. Наприклад, сингапурський банк OCBC запустив свій роботизований інвестиційний сервіс RoboInvest, щоб запропонувати своїм клієнтам простий цифровий інвестиційний консультаційний досвід. Ще одним прикладом є Betterment – це робо-адвайзор, що надає клієнтам банку інноваційні рішення для інвестування та управління своїми фінансами.

Покращений супердодаток. Оскільки швидкі трансформації вже відбуваються, банкам потрібно вийти за межі цифровізації. Тенденція, що стає все більш актуальною полягає в збільшенні пропозицій послуг, що надаються в мобільних додатках. Кінцевою метою є розробка єдиного магазину, подібного до платформи «суперпрограми», щоб задовольнити основні фінансові та інші потреби клієнтів у їхньо-

му повсякденному житті. Одним із прикладів є китайський додаток WeChat. Він виріс із простого додатка для обміну повідомленнями до супердодатку з безліччю послуг, починаючи від послуг цифрових гаманців, грошових переказів, платежів, фінансів та інвестицій, послуг таксі та транспортних послуг, послуг бронювання готелів і турів, електронної комерції, соціального життя та навіть ігор. Також до прикладу супердодатку варто віднести додаток Alipay, створений компанією Alibaba Group, який має багатофункціональну платформу, що надає користувачам широкий спектр фінансових та комерційних послуг, а також соціальні функції, що дозволяють користувачам обмінюватися подарунками, збирати кешбек за покупки, брати участь у промо-акціях та розраховуватися з друзями за послуги (рис. 3).

Набирає обертів концепція безперешкодного переміщення грошей зі свого банківського рахунку в інші місця. У результаті такі основні функції, як банкінг, фінансування, інвестиції та платежі, мають бути інтегровані в роздрібний банківський досвід. Наприклад, клієнти можуть захотіти інвестувати у фонди, акції чи навіть криптовалюту/NFT у своїх банківських програмах. Їм також потрібен легкий доступ до кредитів у додатках. Платіжні послуги, яким традиційні роздрібні банки приділяли менше

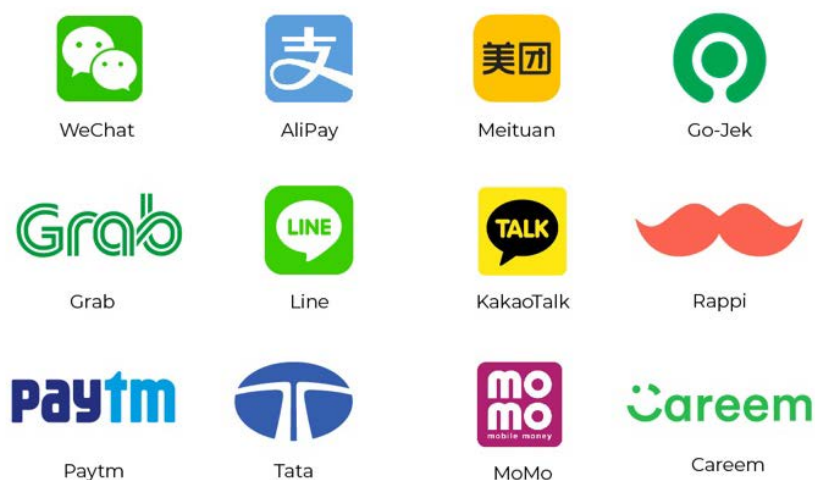


Рис. 3. Успішні кейси супер-додатків

Джерело: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/digital-lending-market>

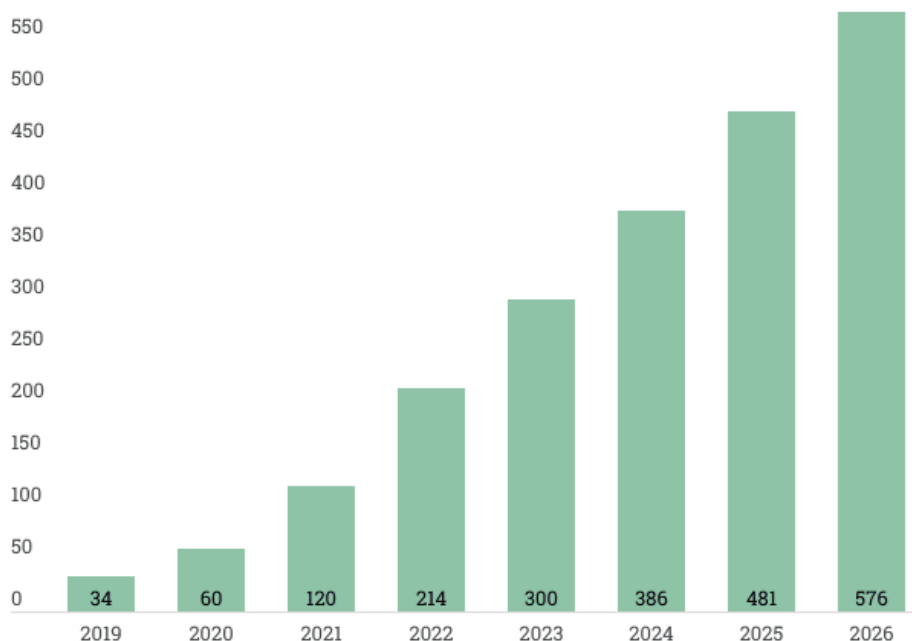


Рис. 4. Вартість транзакцій «Buy Now, Pay Later», млрд дол. США

Джерело: <https://www.safebettingsites.com/wp-content/uploads/2022/09/esports-revenues-2-39.png>

уваги, також важливі для безперебійного цифрового досвіду. Протягом останніх років відбулося кілька збоїв у платіжній сфері. Наприклад, у зв'язку з потребою в безконтактних платежах під час пандемії галузь мала дедалі більше впроваджень цифрових методів оплати (наприклад, Apple Pay і Google Pay).

Тенденція розвитку електронної комерції також є сильним каталізатором для цифрових платежів. Поряд з більш масштабними тенденціями, продиктованими вподобаннями клієнтів, відбуваються і більш індивідуальні, орієнтовані на сервіс зміни. Одним із прикладів цього є зростання популярності опції «Купи зараз, заплати пізніше» (Buy Now, Pay Later, BNPL). З 2021 по 2028 рік The Financial Brand очікує зростання цієї функції на 20,7%, а до 2024 року в США прогнозується зростання обсягу транзакцій на 100 мільярдів доларів (Mercator) (рис. 4). Однак на сьогоднішній день поширення цієї опції значною мірою зумовлене фінтех-компаніями. У міру того, як ця тенденція розвивається, банки повинні діяти швидко, щоб скористатися перевагами і не втратити свою частку ринку.

Загалом, оскільки банківська справа, фінансування, інвестиції та платіжний досвід стали цифровими, галузь побачила конвергенцію цих послуг в одному супердодатку. Одним із відомих прикладів суперфінансової програми є екосистема Cash App, розроблена компанією Block, Inc. (раніше відома як Square). Починаючи з підтримки діяльності продавців, гігант FinTech розширився до споживчої екосистеми та запустив додаток для отримання готівки. Завдяки бездоганному цифровому досвіду, наданому в одній програмі, Cash App став одним із лідерів споживчих фінансових програм у галузі.

Є багато переваг в пропозиції покращеного цифрового досвіду і навіть супердодатку. По-перше, позитивний цифровий досвід може підвищити лояльність клієнтів і зменшити рівень їх відтоку. По-друге, він діє як маркетинговий інструмент для залучення нових клієнтів і створення ефекту мережі серед друзів і колег. По-третє, чим більше фінансовий шлях клієнта відбувається в межах додатку, тим більше даних збирається для отримання цінної бізнес-аналітики. По-четверте, банки можуть перехресно продавати нові продукти або виходити на нові ринки, додатково монетизуючи клієнтську базу. І в решті решт, партнерство з компаніями в ширшій екосистемі (наприклад, схеми винагороди за лояльність з партнерами) також може розкрити величезний бізнес-потенціал.

Тенденція 3: Автоматизація наскрізних сервісів і використання технології блокчейн. Кінцева мета автоматизації – скоротити час прийняття рішень, заощадити кошти, підвищити продуктивність і ефективність банків і забезпечити швидшу банківську роботу для клієнтів.

Для цього топ менеджерам банку треба визначити ті процеси, клієнтські чи внутрішні, які можна автоматизувати протягом життєвого циклу клієнта. Наразі банки прагнуть автоматизувати якомога більше ручних процесів, таких як схвалення заявки на кредит, фінансування, виявлення шахрайства та перевірка документів.

Автоматизація має значні переваги, такі як швидкість прийняття рішень, якісніше обслуговування клієнтів, зниження ймовірності помилки через людський фактор, масштабування продуктів та економія ресурсів. Однак варто зауважити, що незважаючи на автоматизацію, механізми прийняття рішень роздрібними банками повинні зберігати гнучкість, щоб успішно орієнтуватися в динамічному середовищі та справлятися з неочікуваним індивідуальним попитом.

Блокчейн або технологія розподіленої книги (DLT) – ще одна тенденція, яка революціонізує банківську індустрію, спрощуючи наскрізні бізнес-процеси. Ця технологія дозволяє забезпечити автоматизацію, значно підвищити рівень довіри та безпеки для банків та їхніх клієнтів. Найбільш поширеними сферами використання наразі є фінансування торгівлі, транскордонні транзакції, страхування, оплата та розрахунки, а також токенизація активів.

Очікується, що до 2028 року глобальний ринок блокчейну в роздрібному банкінгу досягне 37,8 мільярда доларів США, що відповідає середньорічному темпу зростання ринку на рівні 81,8% CAGR протягом прогнозованого періоду (рис. 5).

Наприклад, Tata Consultancy Services Ltd. випустила платформу блокчейн-рішень «Quartz». Цей продукт дозволяє комерційним та центральним банкам здійснювати транзакції, вести бухгалтерський облік та підтримувати повний життєвий цикл випуску цифрової валюти центрального банку (CBDC). Santander CIB, підрозділ Santander Bank, N.A., оголосив про партнерство з SAP Spain, компанією, що розробляє програмне забезпечення для управління відносинами з клієнтами та бізнесом. В рамках цього партнерства Santander прагне оцифрувати глобальні транзакційні банківські послуги. Крім того, це дозволить Santander просунути в наданні своїм клієнтам невидимих банківських рішень для набору продуктів GTB. І хоча технологія блокчейн в даний час використовується в основному в корпоратив-

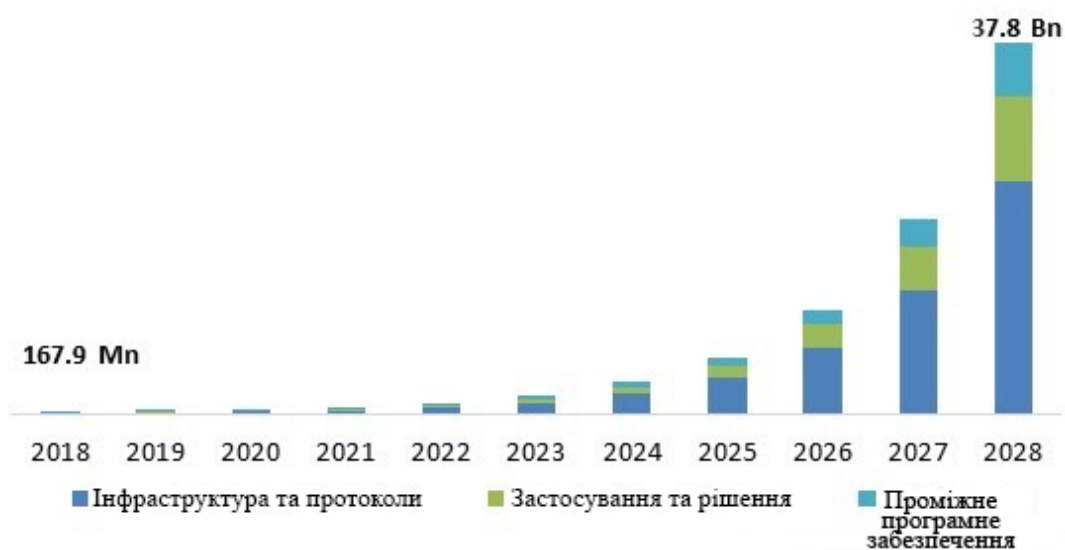


Рис. 5. Глобальний блокчейн на ринку роздрібною банкінгу, за компонентами

Джерело: <https://www.kbvresearch.com/kefinder/upload/images/blockchain-in-retail-banking-market-size.jpg>

них банківських послугах, очікується, що сценарій використання поступово пошириться на роздрібні банківські послуги.

Питання безпеки є одним з найважливіших у світі діджиталізації та цифрової трансформації. Після сплеску кіберзлочинів на початку 2023 року банки зосередили свою увагу на будь-якому витокі клієнтських даних та пошуку «сліпих зон». Fintech допомагає банкам підвищувати безпеку та конфіденційність даних клієнтів. Технології шифрування та токенизації дозволяють зашифрувати приватну інформацію, перетворивши її на складні, нечитабельні коди. Це робить неможливим відстеження даних клієнтів, реквізитів карток і деталей транзакцій під час їх передачі або зберігання. Біометрична верифікація дозволяє швидко та точно підтверджувати особу клієнта, заощаджуючи час і підвищуючи безпеку. Оцифровування ручних процесів управління ризиками робить їх більш ефективними та зменшує ймовірність помилок.

Штучний інтелект та машинне навчання допомагають банкам виявляти шахрайство та інші ризики. Ці технології можуть аналізувати великі обсяги даних, щоб виявити аномалії та підозрілі патерни, невідповідності у транзакціях, кредитних рішеннях та клієнтському обслуговуванні. Банки також приймають стратегію нульової довіри, ставлячись з підозрою до кожної ситуації та особи. Це означає, що банки використовують додаткові рівні безпеки, такі як блокчейн та технології розподіленого реєстру (DLT), для захисту своїх систем та даних. Обмін розвідданими про кібербезпеку та ведення відкритих чорних списків також допомагають банкам запобігти кібератакам.

Висновок. Роздрібний банкінг переживає значні зміни, викликані цифровою трансформацією, зміною поведінки споживачів та появою нових гравців на ринку. У цьому контексті банки повинні впроваджувати інновації та адаптуватися до нових умов, щоб залишатися конкурентоспроможними.

У статті ми виокремили кілька ключових тенденцій які вже справляють значний вплив на функціонування роздрібною банкінгу, а у майбутньому цей вплив буде зростати.

По-перше, це розширення використання даних і штучного інтелекту для персоналізації клієнтського досвіду. Банки повинні використовувати значні обсяги даних, щоб краще розуміти своїх клієнтів і пропонувати їм більш персоналізовані продукти та послуги. Для цього використовуються технології штучного інтелекту та машинного навчання.

По-друге, це розвиток супердодатків, які об'єднують різні фінансові послуги в одному місці. Сучасні клієнти все частіше очікують, що зможуть отримати доступ до всіх своїх фінансових потреб в одному місці. У відповідь банки розробляють супердодатки, які об'єднують різні фінансові послуги, такі як банкінг, кредитування, інвестиції та платежі.

По-третє, автоматизація наскрізних процесів для підвищення ефективності та продуктивності. Роздрібні банки можуть використовувати автоматизацію для спрощення та прискорення рутинних про-

цесів, таких як перевірка документів, схвалення кредитів та виявлення шахрайства. Це дозволить їм звільнити час для більш творчих і стратегічних завдань.

По-четверте, це використання технології блокчейн для підвищення безпеки та ефективності транзакцій. Блокчейн – це децентралізована технологія, яка забезпечує підвищену безпеку та прозорість транзакцій. Банки можуть використовувати блокчейн для спрощення транскордонних платежів, токенизації активів та інших цілей.

Таким чином банківський бізнес, який зможе успішно адаптуватися до цих тенденцій, змінити свою бізнес-модель буде краще пристосовані до майбутнього роздрібного банкінгу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Кириленко С. Основні тенденції роздрібного банкінгу європейських банків та можливості їх імплементації в Україні. *Журнал європейської економіки*. 2019. Т. 18. № 1 (68). С. 81–94. URL: <http://jeej.wunu.edu.ua/index.php/ukjee/article/view/1372/1349>
2. Ferrari R. FinTech impact on retail banking – from a universal banking model to banking verticalization. *The FinTech Book*. Chichester, UK, 2016. P. 248–252. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781119218906.ch65>
3. Varma P. et al. Thematic analysis of financial technology (fintech) influence on the banking industry. *Risks*. 2022. Т. 10. № 10. С. 186. DOI: <https://doi.org/10.3390/risks10100186>
4. Omarini A. The changing landscape of retail banking and the future of digital banking. *The future of financial systems in the digital age*. Singapore, 2022. С. 133–158. DOI: https://doi.org/10.1007/978-981-16-7830-1_8
5. Retail banking transformation – trends and the future – accuracy. *Accuracy*. URL: <https://www.accuracy.com/retail-banking-transformation-trends-and-the-future/>
6. Puga J. 8 key retail banking trends. *Unblu – Conversational Engagement Platform Financial Industry*. URL: <https://www.unblu.com/en/blog/retail-banking-trends/>
7. Completing the retail banking transformation. *i-exceed technology solutions*. URL: <https://www.i-exceed.com/blog/completing-the-retail-banking-transformation/>
8. Blockchain in retail banking market size, forecast to 2028. *KBV Research*. URL: <https://www.kbvresearch.com/blockchain-in-retail-banking-market/>
9. Aldred M. A magnificent seven retail banking and fintech trends to spy in 2023. *Finextra Research*. URL: <https://www.finextra.com/blogposting/23672/a-magnificent-seven-retail-banking-and-fintech-trends-to-spy-in-2023>
10. Худолій Ю., Свистун Л. Сучасні тенденції FinTech та їх вплив на безпеку банківських установ. *Економіка і регіон*. 2021. № 3 (82). С. 115–123. DOI: [https://doi.org/10.26906/EiR.2021.3\(82\).2375](https://doi.org/10.26906/EiR.2021.3(82).2375)
11. Худолій Ю.С., Халєвіна М.О. Фінтехнології в банківському бізнесі: реалії та перспективи. *Проблеми економіки*. 2021. № 1. С. 134–142. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-1-134-142>

REFERENCES:

1. Kyrylenko S. (2019) The main trends of retail banking of European banks and the possibilities of their implementation in Ukraine. *Journal of European Economy*, vol. 18, no. 1 (68), pp. 81–94. Available at: <http://jeej.wunu.edu.ua/index.php/ukjee/article/view/1372/1349>
2. Ferrari Roberto (2016) FinTech Impact on Retail Banking – From a Universal Banking Model to Banking Verticalization. *The FinTech Book*. Chichester, UK. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781119218906.ch65>
3. Varma P., Nijjer S., Sood K., Grima S., Rupeika-Apoga R. (2022) Thematic Analysis of Financial Technology (Fintech) Influence on the Banking Industry. *Risks*, vol. 10, no. (10), 186 p. DOI: <https://doi.org/10.3390/risks10100186>
4. Omarini Anna (2022) The Changing Landscape of Retail Banking and the Future of Digital Banking. Singapore. DOI: https://doi.org/10.1007/978-981-16-7830-1_8
5. Retail banking transformation – trends and the future – accuracy. *Accuracy*. Available at: <https://www.accuracy.com/retail-banking-transformation-trends-and-the-future/>
6. Puga J. (2023) 8 key retail banking trends. *Unblu – Conversational Engagement Platform Financial Industry*. Available at: <https://www.unblu.com/en/blog/retail-banking-trends/>
7. Completing the retail banking transformation. *i-exceed technology solutions*. Available at: <https://www.i-exceed.com/blog/completing-the-retail-banking-transformation/>
8. Blockchain in retail banking market size, forecast to 2028. (2023). *KBV Research*. Available at: <https://www.kbvresearch.com/blockchain-in-retail-banking-market/>
9. Aldred M. (2023) A magnificent seven retail banking and fintech trends to spy in 2023. *Finextra Research*. Available at: <https://www.finextra.com/blogposting/23672/a-magnificent-seven-retail-banking-and-fintech-trends-to-spy-in-2023>
10. Khudolii Y. & Svystun L. (2021) Modern FinTech trends and their impact on the safety of banking institutions. *Economics and Region*, no. 3(82), pp. 115–123. DOI: [https://doi.org/https://doi.org/10.26906/EiR.2021.3\(82\).2375](https://doi.org/https://doi.org/10.26906/EiR.2021.3(82).2375)
11. Khudolii Y. S. & Khalievina M. O. (2021). Financial Technology in Banking Business: Realities and Prospects. *The problems of economy*, no. 1(47), pp. 134–142. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-1-134-142>

УДК 336.71:004.9

JEL G21, G23, O33

Худолій Юлія Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент. **Свистун Людмила Анатоліївна**, кандидат економічних наук, доцент, Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». **Трансформація роздрібного банкінгу під впливом Fintech.**

З огляду на значне зростання технологій та інновацій в останні роки, роздрібний банкінг зазнав значних змін. У статті розглянуто ключові тенденції, які впливають на розвиток роздрібного банкінгу у найближчому майбутньому. До таких тенденцій віднесено розширення використання великих даних і штучного інтелекту для персоналізації клієнтського досвіду. Банки повинні використовувати дані, щоб краще розуміти своїх клієнтів і пропонувати їм більш персоналізовані продукти та послуги. Було розглянуто розвиток супердодатків, які об'єднують різні фінансові послуги в одному місці. Клієнти все частіше очікують, що зможуть отримати доступ до всіх своїх фінансових потреб в одному місці. Досліджено автоматизацію наскрізних процесів для підвищення ефективності та продуктивності банківської діяльності. Банки можуть використовувати автоматизацію для спрощення та прискорення рутинних процесів, таких як перевірка документів, схвалення кредитів та виявлення шахрайства. Це дозволить їм звільнити час для більш творчих і стратегічних завдань. А також обґрунтовано використання технології блокчейн для підвищення безпеки та ефективності транзакцій. Блокчейн – це децентралізована технологія, яка забезпечує підвищену безпеку та прозорість транзакцій. Обґрунтовано, що розглянуті тенденції змушують банки змінюватися та адаптуватися до нових умов, щоб залишатися конкурентоспроможними.

Ключові слова: роздрібний банкінг, FinTech, цифровий банкінг, персоналізований клієнтський досвід, супердодаток, блокчейн.

UDC 336.71:004.9

JEL G21, G23, O33

Yuliia Khudolii, Ph.D. (Economics), Associate Professor. **Lyudmyla Svystun**, Ph.D. (Economics), Associate Professor, National University "Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic". **Transformation of retail banking under the influence of Fintech.**

Given the significant growth in technology and innovation in recent years, retail banking has undergone significant changes. The article discusses the key trends that affect the development of retail banking in the near future. Such trends include the expansion of the use of big data and artificial intelligence to personalize the customer experience. Banks must use data to better understand their customers and offer them more personalized products and services. The development of super-apps, which combine various financial services in one place, was considered. Customers increasingly expect to be able to access all their financial needs in one place. The automation of end-to-end processes to increase the efficiency and productivity of banking activities has been studied. Banks can use automation to simplify and speed up routine processes such as document verification, loan approval and fraud detection. This will allow them to free up time for more creative and strategic tasks. And the use of blockchain technology to increase the security and efficiency of transactions is also substantiated. Blockchain is a decentralized technology that provides increased security and transparency of transactions. It is justified that the considered trends force banks to change and adapt to new conditions in order to remain competitive.

Key words: retail banking, FinTech, digital banking, personalized customer experience, superapp, blockchain.