

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

Кафедра банківської справи

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності «Фінанси і кредит»**

на тему: «Організація дистанційного банківського обслуговування»

**Виконавець:**

студентка ЦЗФН

Алексеєнко Олександра Вікторівна \_\_\_\_\_

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

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Шмуратко Яна Антонівна \_\_\_\_\_

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

**Одеса 2019**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Тема організації дистанційного банківського обслуговування є дуже актуальною та потребує детального розгляду, оскільки Дистанційне банківське обслуговування поступово переходить з розряду додаткових послуг банківських установ в основні. Стежити та своєчасно імплементувати останні технології, якими користується світ для дистанційного банкінгу, впроваджувати нові банківські продукти та послуги зараз вважається необхідним для сучасного банку для підтримки його конкурентоспроможності.

**Мета дослідження.** Метою дослідження є детальний розгляд дистанційного банківського обслуговування як одного з найбільш перспективних шляхів розвитку банківського сектора. Також важливо розробити рекомендації щодо вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування в Україні та перспектив його розвитку.

**Завдання дослідження.** Поставлена мета досягається вирішенням наступних завдань:

- розкрити сутність поняття «дистанційне банківське обслуговування» та визначити його види та особливості використання;
- визначити чинники, що впливають на розвиток дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізувати законодавче забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;
- дослідити еволюцію та особливості розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- проаналізувати сучасний стан розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- проаналізувати особливості впровадження дистанційного банківського обслуговування на прикладі ПАТ «ПриватБанк»;
- дослідити тенденції та визначити особливості та проблеми використання дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу;

– запропонувати напрями подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

**Об’єкт дослідження.** Об’єктом дослідження є дистанційне обслуговування клієнтів банку та його розвиток в Україні.

**Предмет дослідження.** Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі провадження дистанційного банківського обслуговування.

**Інформаційну базу дослідження** становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань дистанційного банківського обслуговування, наукові дослідні роботи з питань організації віддаленого банкінгу; нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 20 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «**Теоретичні засади організації дистанційного банківського обслуговування**» досліджено теоретичні аспекти дистанційного банкінгу, надано класифікацію видів організації дистанційного банківського обслуговування за різними ознаками.

У другому розділі «**Аналіз розвитку дистанційного банківського обслуговування в банках України**» проаналізовано рівень проникнення в українську банківську сферу та окреслено основні проблеми щодо питання впровадження дистанційних послуг. Наведено аналіз використання Інтернет-банкінгу на прикладі АТ ДБ «ПриватБанк». Сформовано висновки щодо місця банку у банківській системі України та у світі. Розглянуто основні інноваційні досягнення банку.

У третьому розділі «Перспективи розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні» розглянуто популярні технології для здійснення дистанційного банкінгу та наведено їх історію виникнення та впровадження у різних частинах світу. Сформовані висновки щодо досвіду становлення та розвитку різних видів дистанційного банківського обслуговування у провідних державах. Наведено рекомендації та окреслені перспективи щодо досліджуваної теми для банків України.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

- На сьогодні кількість банків, які використовують у своїй діяльності Інтернет-банкінг стрімко зростає, проте не всі банки мають достатній асортимент електронних послуг, який би задовольнив потреби користувача;
- інтернет-технології є одним з пріоритетних напрямів розвитку банківської системи. Інтернет-банкінг в Україні як напрям розвитку ринку фінансових послуг має значний потенціал і перспективи. Сьогодні за допомогою даної системи можна здійснити ряд операцій, при цьому не відвідуючи офісу банку;
- дистанційне банківське обслуговування давно вже перейшло з розряду додаткових послуг банківської установи в основні. Проте розроблення та впровадження систем онлайн-обслуговування вимагає чималих капіталовкладень, що часто є бар'єром для українських банків;
- основною перешкодою до розвитку електронних банківських послуг є недовіра частини клієнтів до онлайн-банкінгу;
- Україна не може бути поза процесами, що йдуть в усьому світі. І українська банківська система не може йти якимось іншою шляхом, ніж інші банківські системи світу. Клієнт повинен одержати послугу там, де це йому вигідно і саме в ту секунду, а не там і тоді, де може банк;
- сьогодні ті банки, що не розвиваються в цьому напрямку оперативного, можуть відстати настільки, що ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

## АНОТАЦІЯ

### Алексєєнко О.В. «Організація дистанційного банківського обслуговування»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності «Фінанси і кредит»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дистанційного банківського обслуговування, надано класифікацію видів організації дистанційного банківського обслуговування за різними ознаками.

Проаналізовано рівень проникнення в українську банківську сферу та окреслено основні проблеми щодо питання впровадження дистанційних послуг. Наведено аналіз використання Інтернет-банкінгу на прикладі АТ ДБ «ПриватБанк». Сформовано висновки щодо місця банку у банківській системі України та у світі. Розглянуто основні інноваційні досягнення банку.

Запропоновано висновки щодо досвіду становлення та розвитку різних видів дистанційного банківського обслуговування у провідних державах. Наведено рекомендації та окреслені перспективи щодо досліджуваної теми для банків України.

**Ключові слова:** дистанційне банківське обслуговування, дистанційний банкінг, банківська послуга, Інтернет-банкінг, безготівковий платіж, банківська інновація, мобільний банкінг.

## ANNOTATION

**Alexeenko A. «Organization of remote banking services»**

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree  
in the specialty «Finance and credit»

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

Theoretical aspects of distance banking are considered. A classification of remote banking organization services types according to different kind of signs is presented.

The work contains a detailed analysis of Ukrainian remote banking market. The level of distance services penetration into Ukrainian banking sphere is analyzed and the main problems concerning the implementation issue are identified. An analysis of PrivatBank Internet-banking usage is presented. The place of the bank according to Ukrainian banking system in particular and to the world in general is defined. The main innovations of the bank are considered.

Conclusions about the experience of the establishment and development of different types of remote banking services in leading countries are conducted. The recommendations are presented and prospects for Ukrainian banks are identified.

**Keywords:** remote banking, banking, internet banking, cashless payment, banking innovation, mobile banking.