

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

**Кафедра банківської справи  
(найменування кафедри)**

**РЕФЕРАТ  
кваліфікаційної роботи  
на здобуття освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності 6030508 «Фінанси і кредит»**

на тему:

**«РОЗРАХУНКОВІ ПОСЛУГИ БАНКІВ В УМОВАХ ВПЛИВУ  
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ »**

**Виконавець:**

студент 4- курсу ФФБС

Губа Богдан

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

**Науковий керівник:**

д.е.н., професор

(науковий ступінь, вчене звання)

Кузнєцова Л.В.

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ОДЕСА – 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

*Актуальність теми.* Діджиталізація банківського сектору – це впровадження нових технологій та даних у бізнес-процеси з метою підвищення ефективності його діяльності.

Факторами, які сприяють поширенню та розвитку діджиталізації банківського сектору, є розвиток нових технологій, необхідність зниження витрат, посилення конкуренції. Невдовзі пластикові картки будуть витіснені смартфонами з Інтернет банком, але з іншого боку, це вимагає значних вкладень та інвестицій. Однак нині нестабільність нашої економіки не дозволяє банкам займатися інвестиціями в розвиток ынновацій. Драйвером розвитку цифрових технологій банківської системи може стати НБУ.

Банк повинен взаємодіяти з клієнтом, потрібно знайти спосіб створити у клієнта відчуття того, що у нього склався взаємозв'язок з банком. З огляду на те, що клієнти починають звертатись до цифрових сервісів, стає зрозуміло, що деякі форми банківського обслуговування потрібні сучасному інтернет-користувачу.

*Актуальність теми* зумовлена тим, що грошовий оборот посідає важливе місце в економіці кожної країни, в тому числі і в Україні, бо тенденції розвитку грошового обороту відображають економічні процеси, що мають місце в її економіці

До того ж сучасний стан економічної ситуації в Україні доволі складний і визначається процесами цифрової трансформації, що зумовлює складність та неоднозначність при формуванні економічної політики країни та обумовлюється відсутністю адекватної законодавчої, інституційної бази при організації та регулюванні грошового обороту.

Об'єктом дослідження є діяльність банків на ринку розрахункових послуг банків в умовах впливу інформаційних технологій.

Предмет дослідження – цифрова трансформація банківських розрахункових операцій

*Метою роботи* є визначення специфіки та особливостей розрахункових послуг банків в умовах впливу інформаційних технологій.

*Завданнями роботи* являються:

- визначити сутність єдиного грошового обороту та його взаємозв'язок та відмінні риси від грошового обігу;
- проаналізувати вплив цифрових технологій на розвитку розрахункових послуг банків;
- оцінити сучасні інструменти грошовий обороту країни, його складові та виявити проблеми та шляхи вдосконалення безготівкових розрахунків.

*За результатами дослідження* виявлені та сформульовані шляхи вдосконалення розрахункових операцій банків України в умовах цифровізації.

*Одержані результати* можуть бути використані при трансформації розрахункових послуг банків під впливом цифровізації.

*Ключові слова:* банк, грошовий оборот, готівковий оборот, безготівковий оборот, цифровізація, платіжні картки, інтернет, .

*Методами дослідження* являються статистичні методи, методи порівняння, методи системного аналізу, методи регресійного аналізу.

*Інформаційну базу* при написанні роботи склали праці вчених-економістів у сфері організації грошового обороту, закони України, постанови Кабінету Міністрів, статистичні дані Національного банку, інтернет-ресурси.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (63 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 82 сторінки. Основний зміст викладено на 75 сторінках. Робота містить 9 таблиць, 14 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«СУТНІСТЬ ГРОШОВОГО ОБОРОТУ КРАЇНИ ТА ЙОГО ПРАВОВЕ ЗАБЕСПЕЧЕННЯ»** доведено, що грошовий оборот, через те, що гроші, перебуваючи в обороті, мають здатність до трансформації, а саме переходити з однієї форми в іншу: з готівкової в безготівкову і навпаки має велике значення. Це обумовлено тим, що гроші, потрапляючи на банківські рахунки, набувають безготівкової форми, здійснюють рух по рахунках та знов потрапляють в обіг в готівковій формі. Визначено основні особливості грошового обороту: супроводжується високими витратами (емісія готівки, транспортування, збереження); складно забезпечити належний контроль з боку держави; здійснюється поза банками; розрахунки між господарюючими суб'єктами у готівковій формі відкривають можливості для різних фінансових порушень.

У другому розділі **«ОЦІНКА ВПЛИВУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА РОЗРАХУНКОВІ ПОСЛУГИ СУЧАСНИХ БАНКІВ»** проведено оцінку сучасної ролі банків у формуванні засад її нової інституціоналізації, підвищення ефективності ринкової інфраструктури, зменшення ризиків. Доведено, що пропонуючи послуги цифрового банкінгу, банки прагнуть скоротити операційні витрати та покращити бізнес-можливості, зосередившись на трьох аспектах: створити відповідний зв'язок з клієнтом через різні точки дотику; передбачити потреби клієнтів і запропонувати індивідуальні рішення; забезпечити задоволення клієнтів. Обґрунтовано, що за допомогою цифрових каналів, банки фіксують дані та структуру взаємодії клієнтів з банком. Використовуючи аналітичну основу, отримані дані перетворюються на корисну інформацію, а клієнтам пропонуються конкретні, необхідні продукти. Проведено аналіз розвитку ринку карткового бізнесу банків України проаналізовано основні показники ринку платіжних карток: кількість емітованих карток.

У третьому розділі **«ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ**

**РОЗРАХУНКОВИХ ПОСЛУГ БАНКІВ ПІД ВПЛИВОМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»** доведено, що для формування ефективної методики управління операційними ризиками банків при здійсненні розрахункових операцій необхідно визначити її завдання, до яких віднесено: встановлення ефективної системи підтримки прийняття управлінських рішень з урахуванням рівня ризиків, на які наражається банк; забезпечення проведення розрахункових банківських операцій у відповідності до встановлених банком політик, процедур і регламентів; забезпечення фінансової стійкості банку в кризових ситуаціях як на ринку розрахункових послуг. Визначено можливості застосування штучного інтелекту в банківській сфері: перш за все, його доцільно застосовувати у службі підтримки клієнтів, адже це дозволить досягти нового рівня комфорту при обслуговуванні клієнтів. Багато банків сьогодні потребують більш ефективного обслуговування своїх клієнтів і саме для цього можна і треба використовувати штучний інтелект. Він надасть людям повну цифрову підтримку незалежно від того треба їм допомога в переказі готівки, сплаті рахунків чи чомусь іншому та дозволить повністю задовольнити їх потреби.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки:

1. Сьогодні в Україні активно підтримується курс на поширення безготівкових розрахунків, оскільки сприяння збільшенню різноманітності та кількості електронних послуг входить до національної політики розвитку інформаційного суспільства в Україні, безготівкові розрахунки на даний період потребують найбільшої уваги. Особливо актуальним питання правової природи та сутності розрахункових відносин стає в аспекті появи нового виду безготівкових розрахунків – розрахунків електронними грошима.

2. Швидкість, якість, захищеність систем та технологій розрахунків в електронній формі визначають загальний рівень розвитку фінансового сектора держави та ступінь його інтегрованості і конкурентоспроможності на глобальних ринках. Розвиток і поширення електронних систем розрахунків автоматично зменшує готівкове навантаження на фінансову систему країни, приводить гроші до банківської системи, що у свою чергу обумовлює зростання ліквідності й підвищення капіталізації банківського сектору та фінансової системи в цілому.

3. Основними операторами на ринку платіжних карток в Україні є міжнародні платіжні системи «MasterCard» та «Visa». У 2018 році частка активних платіжних карток «MasterCard» склала 70% (26 млн шт.), частка карток «Visa» - 29% або 10,5 млн шт., частка НПС «ПРОСТІР» - лише 1% (0,5 млн шт.).

4. Багато банків сьогодні потребують більш ефективного обслуговування своїх клієнтів і саме для цього можна і треба використовувати штучний інтелект. Він надасть людям повну цифрову підтримку незалежно від того треба їм допомога в переказі готівки, сплаті

рахунків чи чомусь іншому та дозволить повністю задовольнити їх потреби. До того ж всі операції можна оптимізувати та здійснювати через смартфони, що буде максимально зручним для клієнтів.

5. Надзвичайно корисним є використання штучного інтелекту для виявлення шахрайства. Проблема шахрайства є дуже актуальною для банківського сектора, адже спостерігається тенденція до зростання кількості таких випадків по всьому світу. Надзвичайно проблематичним є те, що методи шахрайства з кожним разом стають все більш вишуканими і як би банки не старались вирішити проблеми з безпекою, особливого успіху вони не досягали. В такій ситуації саме штучний інтелект може стати вирішенням проблеми, адже його інструментарій дозволяє розпізнавати чинники, які свідчать про шахрайство та допомагати при розслідуванні випадків шахрайства при здійсненні банками розрахункових операцій.