

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

Кафедра фінансового менеджменту та фондового ринку

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси і кредит»

на тему: «Розвиток інтернет-банкінгу в фінансовій установі
(на прикладі АТ «Ощадбанк»)»

Виконавець

студентка факультету фінансів та
банківської справи

Подолянчук Оксана Віталіївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент, приват-проф.

(науковий ступінь, вчене звання)

Арутюнян Світлана Сергіївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Інформаційні системи та технології в сучасному світі посіли важливе місце у житті людей. Інтернет відкриває нові можливості, а впровадження інтернет-технологій в банківській сфері ще з середини 90-х років змінило традиційну банківську систему та навіть саму сутність банку. Сьогодні неможливо уявити роботу банківських установ без Інтернету. Нині дистанційне банківське обслуговування набуває стрімкого розвитку. У розвинутих країнах Європи кількість банківських операцій в Інтернеті складає близько третини загального обсягу послуг.

Проблеми сучасного банківського обслуговування у напрямі інтернет-банкінгу викладені у працях багатьох вчених. Проте, зважаючи на постійні зміни внутрішніх і зовнішніх чинників, що впливають на банківську систему, необхідно постійно вивчати, досліджувати та аналізувати розвиток інтернет-банкінгу в Україні. Тому дана тема є актуальною і своєчасною у зв'язку з підвищенням попиту на цей вид послуг. Перспективи подальшого розвитку інтернет-банкінгу в Україні та його специфіка у нашій державі все ще залишаються недостатньо проаналізованими, що й визначає необхідність даної роботи.

Актуальність дослідження полягає в тому, що на сучасному етапі розвитку банківської системи України все швидшими темпами банки збільшують обслуговування клієнтів дистанційно, збільшують кількість послуг, які надаються клієнтам через інтернет-банкінг. Широкому використанню інтернет-технологій сприяє і висока конкуренція у сфері банківського обслуговування. Сучасні інтернет-технології допомагають значно скоротити час обробки інформації, сприяють нарощуванню клієнтської бази.

Дослідження банківської діяльності у напрямку інтернет-банкінгу викладені в працях вітчизняних та закордонних вчених, зокрема: Борисової І.С., Костогриз В.Г., Овчарука О.О., Трофімової К.В. Меренкова О.В., Страхарчук А.Я., Ткачук В.О., Трудова М.Є., Тисячникова Н.А., Чиж Н.М., Шпильовий В.А., та багатьох інших.

Метою дипломної роботи є дослідження банківських послуг, які надаються через Інтернет, виявлення проблем та перспектив розвитку інтернет-

банкінгу (на прикладі АТ «Ощадбанк»), аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні та світі.

Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити наступні **завдання**:

- розкрити сутність інтернет-банкінгу;
- оцінити стан його розвитку в Україні та світі;
- проаналізувати ринок послуг інтернет-банкінгу в Україні (на прикладі АТ «Ощадбанк»);
- знайти проблеми, які затримують розвиток інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк»;
- визначити перспективи та напрямки удосконалення інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».

Об'єктом даного дослідження є процес розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Предметом є теоретичні, методичні та практичні положення з управління процесом формування ринку інтернет – банківських послуг в Україні.

Методи дослідження. В основу методології дослідження покладено загальнонаукові та фундаментальні положення і принципи сучасної теорії відносно новітніх банківських послуг. Під час дослідження основних теоретичних положень впровадження та розвитку інтернет-банкінгу використано системний підхід, а також метод формалізації; для аналізу використання сучасних технологій в сфері банківських послуг в Україні були використані методи: синтезу, аналізу, порівняння та логічного узагальнення; для виокремлення основних стратегічних напрямків розвитку інтернет-банкінгу були використані графічний метод, метод аналізу та синтезу.

Інформаційні джерела – законодавчі документи України, роботи закордонних та вітчизняних фахівців з теорії визначення поняття інтернет-банкінг, законодавчі акти державних органів управління, праці українських та закордонних авторів з питань можливостей та розвитку інтернет-банкінгу.

Матеріали проведеного дослідження стануть у нагоді для подальшого вивчення особливостей інтернет-технологій в банківських установах, вони

можуть бути використані для покращення якості надання банківських послуг через інтернет-банкінг.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 65 сторінок, включаючи 3 таблиці, 7 рисунків, 3 додатка і список використаних джерел із 44 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи інтернет-банкінгу та сучасний стан його розвитку» розглядаються теоретичні основи інтернет-банкінгу як системи отримання банківських послуг через Інтернет, його розвиток на прикладі закордонних банків та законодавче регулювання.

У другому розділі «Аналіз ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні (на прикладі АТ «Ощадбанк»)» розглянуто сучасний стан ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні, дана організаційно-економічна характеристика АТ «Ощадбанк», проаналізовано інтернет-банкінг в АТ «Ощадбанк», розглянуто його переваги та недоліки.

У третьому розділі «Перспективи розвитку інтернет-банкінгу та проблеми, що стоять на його шляху» виявлено проблеми, які затримують розвиток інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк». Представлені перспективи інтернет-банкінгу та розроблені напрямки його удосконалення в АТ «Ощадбанк», які представляють практичний інтерес для банку та прийнятні для впровадження у його подальшій роботі.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведене теоретичне узагальнення інтернет-банкінгу як системи отримання банківських послуг через Інтернет, проаналізовано сучасний стан ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні на прикладі АТ «Ощадбанк» та запропоновано напрямки удосконалення інтернет-банкінгу в фінансовій установі. За результатами дослідження зроблено такі висновки:

Отже, Інтернет як інформаційно-комунікаційна технологія, вже зробив доступними банківські продукти і послуги для більшості клієнтів банку. Головною перевагою інтернет-банкінгу для клієнтів є зручність, адже виникає можливість здійснювати операції без будь-яких обмежень, швидко, безпечно, цілодобово. Спектр послуг, які можна отримати через Інтернет, прямо залежить від того наскільки банк зацікавлений в розвитку інтернет-банкінгу. Тому, провідні позиції на банківському ринку України досягнуть ті банки, які першими впровадять досконалу систему інтернет-банкінгу.

На основі дослідження теоретичних основ інтернет-банкінгу, його сучасного стану розвитку, аналізу його ринку послуг в Україні, визначення проблем та перспектив розвитку інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк» можна зробити наступні висновки:

1. Існують такі види дистанційних банківських послуг: інтернет-банкінг, відео-банкінг, телефонний (мобільний) банкінг, РС-банкінг. Обслуговування клієнтів засобами інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах: конфіденційність, доступність, простота використання, оперативність, комплексність, аутентифікація, цілісність інформації. На сьогодні Інтернет надає можливість користуватися широким спектром послугами та операціями, які відкривають нові канали співпраці банку з клієнтами.

2. Інтернет-банкінг – це метод дистанційного управління власним банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет без використання спеціалізованого програмного забезпечення та необхідності особистої фізичної присутності у відділенні банківської установи. Основними перевагами якого є: зручність, економія, швидкість, та безпечність.

3. Послуга інтернет-банкінгу продовжує з кожним роком завойовувати все нові і нові країни, неухильно зростає число користувачів цієї послуги, що в кінцевому підсумку позначиться і на якості наданої послуги. Відзначу, що за кількістю користувачів інтернет-банкінгу перше місце міцно утримують країни Північної Європи (Швеція, Фінляндія), незважаючи на те, що піонерами в організації першого віртуального банку є США.

4. В Україні відсутня тверда та урегульована законодавча база щодо інтернет-банкінгу. Хоча прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» і дозволило банкам надавати свої послуги через Інтернет, проте недостатня регламентованість їх діяльності у даній сфері з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі і зрозумілі «правила гри» на інтернет-ринку. Для побудови та подальшого розвитку інформаційного суспільства в нашій країні, одним з першочергових напрямів є створення нормативно-правової бази, яка б регулювала інформаційні відносини на законодавчому рівні. Створення чіткої нормативної бази для банків, що працюють на ринку інтернет-банкінгу, безсумнівно, дозволить підвищити довіру користувачів до даного виду бізнесу.

5. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні стрімко зростає і вже перейшов за позначку в 100 млрд грн на рік. Смартфон замість пластикової картки, банкомата та банківського клерка - тепер це найближча перспектива для українців.

6. В АТ «Ощадбанк» функціонує система інтернет-банкінгу з назвою «Ощад 24/7» - це сучасний програмний комплекс, що дає змогу контролювати стан своїх рахунків та здійснювати банківські операції без відвідування установи банку в режимі 24/7, з будь-якої точки світу, де є доступ до мережі Інтернет, працює з 2012 року. Значною перевагою якого є низькі тарифи або їх відсутність на здійснення будь-яких операцій, а недоліком є те, що в системі немає багатьох функцій, порівняно з іншими провідними банками України.

7. Аналіз проблем використання Інтернет технологій банками доводить, що необхідне ефективне поєднання традиційних та віртуальних схем обслуговування клієнтів. Саме така стратегія, заснована на мотивації персоналу у впровадженні інновацій, формує конкурентні переваги банків на ринку та буде

сприяти підвищенню ефективності банківського бізнесу в Україні. Отже, банківські інновації здатні стати поштовхом у подальшому розвитку банківського сектора України. Інновації для банків в сучасних умовах є одним з єдиних засобів вирішення проблем фінансової стійкості, надійності та конкурентоспроможності на фінансовому ринку.

8. Проаналізувавши надання послуг інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк», можна зазначити, що проблем, які затримують його розвиток більш ніж достатньо, це технічні проблеми, жорстка конкуренція, недостатньо кваліфіковані фахівці, але всі вони з часом вирішуються і зникають.

9. Розвиток інтернет-банкінгу дуже перспективний. Нові технології все більшими темпами поглинають наше життя, для нового покоління Інтернет є невід'ємною складовою їхнього повсякденного життя, зростає кількість користувачів Інтернету та покращується його якість. У зв'язку з розширенням використання Інтернету і збільшенням фінансової активності населення система інтернет-банкінгу перейде з розряду ексклюзивної послуги до стандартної для більшості банків і головними критеріями для клієнтів будуть зручність, мобільність та оперативність.

10. Дослідження роботи Web-банкінгу «Ощад 24/7» показали, що клієнти банку загалом роботою даного інтернет-банкінгу не задоволені, тому необхідно розробити певний план розвитку інтернет-банкінгу, потрібно здійснювати інвестиції в розробку нових видів послуг з використанням інтернет-банкінгу та впроваджувати нові технології для забезпечення захищеного й ефективного обслуговування своїх клієнтів.

Виходячи з вище сказаного, можна зробити висновок, що український ринок інтернет-банкінгу має свої недоліки, проте розвивається він швидкими темпами. Реалізація запропонованих напрямків удосконалення системи «Ощад 24/7» для АТ «Ощадбанк» сприятиме розвитку його потенціалу, розширенню асортименту послуг, встановленню довіри клієнта та покращенню якості обслуговування.