

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
за освітньою програмою «Банківська справа»

на тему: «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в банках
України»

Виконавець:

студент ФФБС групи 41К
Заєць Іван Ігорович _____
/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент Гаркуша Ю.О. _____
/підпис/

ОДЕСА – 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах постійної зміни зовнішнього середовища, посилення конкуренції на ринку фінансових послуг, активізації діяльності фінансових інститутів, що застосовують прогресивні технологічні методи залучення нових клієнтів, особливої актуальності набувають питання щодо дистанційного обслуговування клієнтів. Адже стрімкий розвиток інформаційних технологій вимагає переорієнтації механізму надання банківських послуг від класичних форм співпраці з клієнтами до дистанційних, що стає конкурентною перевагою для банків. Дослідження процесу дистанційного обслуговування клієнтів банків, знайшли відображення в працях багатьох науковців: І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єрєміна, О. Єсіна, О. Захарченко, І. Красовська, В. Міщенко, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко, Т. Шалига, Ю. Онищенко, однак є багато невирішених питань. Отже, виникає необхідність подальших теоретичних досліджень і пошуку практичних рішень, спрямованих на покращення ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Мета роботи – є дослідження та удосконалення теоретичних і методичних основ дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України.

Завдання дослідження: - охарактеризувати теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг;

- дослідити види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- охарактеризувати нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізувати рівень розвитку ринку платіжних карток в Україні;
- провести оцінку стану дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України;
- проаналізувати процес дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»;
- дослідити зарубіжний досвід дистанційного банківського обслуговування;
- визначити проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Об'єктом дослідження є механізм дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: метод наукових абстракцій, методи аналізу та синтезу, метод порівняння, табличний метод, індукції та дедукції, метод коефіцієнтів та методи графічного зображення, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження становить нормативно-законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків, інструкції та положення НБУ,

наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, матеріали наукових конференцій, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Публікації та апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та методологічні положення кваліфікаційної роботи доповідалися, обговорювалися та були схвалені на V Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Цифрова трансформація фінансового сектора економіки» (м. Одеса, 9-10 квітня 2020 р.) та на Всеукраїнській науково-практичній інтернет конференції «Вдосконалення фінансово-кредитного механізму забезпечення інноваційного розвитку економіки» (м. Львів, 20 травня 2020 р.).

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (63 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 78 сторінки. Основний зміст викладено на 65 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 11 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Трансформація діяльності банків в умовах цифровізації // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики» (м. Полтава, 2019 р.).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів банків**» проаналізовано теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг (визначено види банківського обслуговування; вказані основні відмінності між видами банківського обслуговування; досліджено види дистанційного обслуговування клієнтів). Охарактеризовано нормативно-правове забезпечення дистанційного банківського обслуговування (Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Інструкція Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Постанова Правління НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів»).

У другому розділі «**Оцінка розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні**» досліджено розвиток ринку платіжних карток (досліджено динаміку частки електронних платіжних засобів від загальної кількості в обігу; питому вагу найбільших вітчизняних банків на ринку платіжних карток; динаміку кількості платіжних терміналів; частку безготівкових операцій у загальному обсязі/кількості операцій, здійснених з використанням платіжних карток). Проаналізовано стан дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України (наведено приклади послуг інтернет-банкінгу в українських банках, продемонстровано актуальність інтернет-банкінгу серед населення відповідно до вікових

категорій, визначено рівень впровадження Інтернет-банкінгу банками України), проаналізовано застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк».

У третьому розділі «Шляхи удосконалення дистанційного обслуговування клієнтів банків в Україні» виділено проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні (досліджено основні вимоги до цифрового банкінгу, вказані умови інтернет-банкінгу в українських банках, наведено вартість відправки СМС-повідомлень про стан карткових рахунків в деяких українських банках, зазначено переваги і недоліки цифрового банківського обслуговування). Досліджено зарубіжний досвід дистанційного обслуговування клієнтів (досліджено використання клієнтами різних видів обслуговування у США та країнах Європейського Союзу, охарактеризовано розвиток електронного банкінгу в країнах ближнього зарубіжжя).

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі: 1. Дистанційне банківське обслуговування – це комплекс інформаційних послуг за рахунок клієнта та здійснення операцій за рахунком на підставі дистанційних розпоряджень клієнта. У сучасних світових банківських системах клієнтам надаються наступні види дистанційних послуг: 1. РС-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, що передбачає установку на комп'ютер клієнта відповідного програмного забезпечення). 2. Інтернет-банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, за якої доступ до рахунків і операцій по рахунках надається в будь-який час і з будь-якого комп'ютера, що має доступ до Інтернету). 3. Мобільний банкінг (передбачає установку на мобільний телефон клієнта необхідного програмного забезпечення). 4. Телефонний банкінг (технологія дистанційного банківського обслуговування, яка надає можливість отримувати по телефону інформацію про стан рахунків, пластикових карт і платежів у банку). 5. Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування. 5. Відео-банкінг (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку за допомогою спеціально призначених пристроїв).

2. Основні законодавчо-нормативні акти, що регулюють діяльність банків в сфері дистанційного обслуговування клієнтів є Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Інструкція Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Постанова Правління НБУ «Про здійснення операцій з використанням електронних платіжних засобів».

3. Ключовою тенденцією розвитку ринку платіжних карток в Україні протягом останніх років є зменшення більшості абсолютних значень показників, а саме кількості учасників карткових платіжних систем,

держателів платіжних карток, а також кількості платіжних карток (в обігу та активних). Лідируючі позиції на ринку платіжних карток, а саме 58,2% ринку, займає АТ КБ «Приватбанк», який емітував 29,6 млн. шт. платіжних карток, 72,2% з яких є активними. Мережа платіжних терміналів у 2019 р. зросла на 15,6% та становить станом на 01.01.2020 р. 386,1 тис. шт. Таке зростання відбулося за рахунок збільшення кількості торговельних платіжних терміналів: на 19,6% порівняно з початком 2019 року). Кількість банківських терміналів, навпаки, знизилася на 10,4% і становила 16,4 тис. шт. Найбільші темпи зростання демонструють безконтактні платіжні картки, а саме починаючи з 2015 р. на рівні близько 30-40%, а за 2019 р. кількість таких карток рекордно зросла у 1,8 р. і становить 11,2 млн. шт.

4. Найактивнішими та технологічними учасниками ринку є: «ПриватБанк», «VТВ Банк», «ПУМБ», «Райффайзен Банк Аваль», «Укрсиббанк», «Укрсоцбанк». Лідером за впровадженням інтернет-технологій в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб. Найбільший спектр послуг Інтернет-банкінгу (більше 40 опцій - від переказів і відкриття депозитів до ведення домашньої бухгалтерії та придбання квитків) пропонує АТ КБ «Приватбанку».

5. Для digital обслуговування АТ «Укрсиббанк» пропонує оновлену програму онлайн-банкінгу UKRSIB Online. Дистанційне обслуговування банк надає приватним та корпоративним, а також пропонує окремі можливості для малого та середнього бізнесу.

6. Інноваційні підходи у банківській діяльності іноземних банків здебільшого ґрунтуються на сучасних інформаційних та мобільних технологіях, нових інструментах у соціальних мережах. Серед країн-членів ЄС Інтернет-банкінг найбільш поширений у Данії (де 90% людей у віці від 16 до 74 років заявили, що вони користуються таким видом послуг) та Нідерландах (89%), а також інші країни Північної Європи –Фінляндія (87%) та Швеція (86%).

7. Протягом останніх років на ринку електронного банкінгу намітилися позитивні тенденції. Так, можна визначити декілька основних напрямів розвитку електронних банківських послуг в Україні. Відбувся активний запуск P2P-переказів та збільшилася кількість платіжних сервісів для оплати комунальних та інших рахунків. Відзначено активний розвиток P2P-кредитування (Peer-To-Peer), який являє собою спосіб запозичення коштів між особами, не пов'язаними між собою, без залучення фінансового посередника (банку, кредитної спілки тощо). Важливим моментом для розвитку електронного банкінгу стала підтримка Національним банком єдиного стандарту електронної дистанційної ідентифікації клієнтів BankID, який сьогодні надає можливість отримувати адміністративні послуги від держави, а в перспективі, за умови доопрацювання нормативної бази, дасть змогу отримувати всі банківські послуги без візиту до відділення банку.

Поєднання функцій Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу дало поштовх у розвитку QR-банкінг, системи безконтактних платежів, яка дозволяє сплачувати покупки та отримувати доступ до банківських послуг,

зчитуючи QR-код камерою смартфона. Підвищилася популярність мобільних платежів із використанням смартфона. Новітнім трендом оптимізації роботи установ, у тому числі й банків, є бот-технології. Популярність месенджерів у різноманітних сферах життєдіяльності диктує фінансовому ринку нові тенденції.