

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансового менеджменту та фондового ринку

Допущено до захисту
завідувачка кафедри

(підпис)

“ ____ ” _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності
072 Фінанси, банківська справа та страхування
за освітньо-професійною програмою
Фінанси, фінансовий менеджмент та страхування
на тему: «Розвиток інтернет-банкінгу в Україні»

Виконавець:

студент ЦЗВФН

Поздєєв Павло Юрійович

/підпис/

Науковий керівник:

канд. екон. наук, старший викладач

Домбровська Софія Олексіївна

/підпис/

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ 1. Теоретичні основи інтернет-банкінгу.....	6
1.1. Інтернет-банкінг як інноваційний інструмент дистанційного банківського обслуговування	6
1.2. Характеристика основних видів послуг інтернет-банкінгу	12
1.3. Законодавче регулювання інформаційної безпеки інтернет-банкінгу	17
Розділ 2. Аналіз сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні.....	23
2.1. Аналіз сучасного стану ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні.....	23
2.2. Аналіз основних показників діяльності АТ КБ «ПриватБанк»	32
2.3. Аналіз послуг інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк».....	39
Розділ 3. Напрямки розвитку інтернет-банкінгу в Україні	44
3.1. Рекомендації щодо удосконалення надання послуг інтернет-банкінгу в Україні	44
3.2. Перспективи активізації інноваційної діяльності у сфері інтернет-банкінгу в Україні.....	49
Висновки.....	56
Список використаних джерел.....	59
Додатки.....	63

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Ринок фінансових послуг швидко розвивається завдяки фінтех-інноваціям і цифровій трансформації, одночасно з цим вимагаючи від банків впроваджувати новітні інтернет-технології, використання яких дозволить банківським установам забезпечувати пропозицію дистанційних конкурентоспроможних банківських послуг, які спрямовані на задоволення технічно обізнаної клієнтської бази, що у підсумку призведе до покращення досвіду клієнтів, зростання їх задоволеності та лояльності.

Застосування інноваційних інтернет-технологій має вагоме значення у діяльності банківських установ внаслідок безпосереднього впливу багатьох чинників на ефективність діяльності банківських установ, їх систему безпеки та рівень якості обслуговування клієнтів. За рахунок впровадження інтернет-технологій у формі інтернет-банкінгу як виду дистанційного банківського обслуговування клієнтів надається можливість підвищувати операційну ефективність функціонування банків, впорядковувати бізнес-процеси, скорочувати час для здійснення транзакцій та забезпечувати оптимізацію ресурсів на основі аналізу даних та інструментів, пов'язаних з інформаційно-комунікаційними технологіями, що дозволяє привести повторювані завдання в автоматизовану форму, удосконалювати ризик-менеджмент та формувати у банку адекватну систему ухвалення управлінських рішень.

Дослідження розвитку інтернет-банкінгу як важливого виду дистанційного банківського обслуговування клієнтів знайшли своє відображення у працях таких вчених-економістів, як Андросова О. Ф., Андрушків І. П., Вартоха Я. С., Гаряга Л. О., Жам О. Ю., Котуранова Т. В., Лисяк О. М., Федина В. В. та ін., у розробках яких наведено основні напрямки діджиталізації банківського сектору, висвітлено роль інтернет-банкінгу як складової ринку банківських послуг, представлено основні тенденції та перспективи розвитку інтернет-банкінгу.

Проте постійний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, підвищення попиту та зацікавленості зі сторони суспільства до використання дистанційних каналів банківського обслуговування внаслідок різноманітних сучасних викликів (пандемії, воєнні події, стихійні лиха і т. д.) обумовлюють актуальність даної теми роботи та обґрунтовують необхідність у подальших дослідженнях з даної теми.

Мета кваліфікаційної роботи – на основі узагальнення теоретичних основ інтернет-банкінгу та аналізу сучасного стану ринку послуг з інтернет-банкінгу виявити перспективи розвитку інтернет-банкінгу та здійснити розробку напрямків удосконалення інтернет-банкінгу в Україні.

Означена мета передбачає виконання наступних **завдань**:

- розглянути інтернет-банкінг як інноваційний інструмент дистанційного банківського обслуговування;
- охарактеризувати основні види послуг інтернет-банкінгу;
- висвітлити законодавче регулювання інформаційної безпеки інтернет-банкінгу;
- проаналізувати сучасний стан ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні;
- здійснити аналіз основних показників діяльності АТ КБ «ПриватБанк»;
- провести аналіз послуг інтернет-банкінгу АТ КБ «Приватбанк»;
- сформулювати рекомендації щодо удосконалення надання послуг інтернет-банкінгу в Україні;
- виявити перспективи активізації інноваційної діяльності у сфері інтернет-банкінгу в Україні.

Об'єктом дослідження є процеси дистанційного банківського обслуговування у формі інтернет-банкінгу та його розвиток у банківській сфері.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних положень з розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Методи дослідження. У процесі написання кваліфікаційної роботи було використано наступні методи: метод узагальнення – для визначення сутності інтернет-банкінгу як інноваційного інструменту дистанційного банківського обслуговування, метод порівняння – для виявлення відмінностей між традиційним банківським обслуговуванням та інтернет-банкінгом, метод аналізу – для аналізу використання інтернет-банкінгу в Україні, табличний та графічний метод – для наочного представлення стану та тенденцій розвитку інтернет-банкінгу в Україні, метод логічного узагальнення та синтезу – для формулювання основних напрямків удосконалення інтернет-банкінгу в Україні.

Інформаційною базою дослідження є підручники та наукові публікації вітчизняних вчених-економістів, які займалися дослідженням питань розвитку інтернет-банкінгу в Україні, звітні дані Національного банку України та Міністерства фінансів України щодо застосування інтернет-банкінгу, ресурси глобальної мережі Інтернет, офіційна фінансова звітність АТ КБ «ПриватБанк».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок. Робота містить 4 таблиці та 21 рисунок. Список використаних джерел представлений зі 41 найменування. У роботі надано 4 додатки на 12 сторінках.

Публікації та апробація результатів дослідження. За результатами дослідження підготовлено тези доповіді на тему «Розвиток інтернет-банкінгу в Україні», які опубліковані у матеріалах VIII Студентської науково-практичної конференції факультету фінансів та банківської справи Одеського національного економічного університету (м. Одеса, 2024 р.).

ВИСНОВКИ

Дослідження теоретичних основ інтернет-банкінгу в Україні, проведення аналізу сучасного стану ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні та розробка напрямків розвитку інтернет-банкінгу в Україні надали можливість зробити наступні висновки:

1. Відповідно до сучасного ритму та життєвих умов сьогодні найбільш привабливим для клієнтів банків є дистанційне банківське обслуговування у формі інтернет-банкінгу, що спричинено автоматизацією банківських операцій, посиленням ринкової конкуренції, змінами способу життя населення, потужним інформаційним та комунікаційним розвитком банківської сфери, появою інноваційних каналів отримання банківського обслуговування тощо, що відображає інноваційні процеси у банківському обслуговуванні і дозволяє підтримувати конкурентоспроможність банківських установ на ринку банківських послуг.

2. Внаслідок розвитку інформаційно-комунікаційних технологій отримало поширення прогресивне та зручне дистанційне банківське обслуговування клієнтів на основі використання інтернет-банкінгу, який здійснив по суті революційні зміни у фінансовій індустрії, забезпечивши підвищення ефективності, економію коштів і простоту у використанні, і передбачає такі види послуг, як: контроль за рухом коштів, управління рахунком, формування виписок, переказ коштів, оплата товарів та послуг, обмін валюти, оформлення депозиту та кредиту, інвестування та страхування, благодійність, купівля квитків, шаблони платежів та регулярні платежі, дисконти та онлайн підтримка.

3. В області законодавчого регулювання інформаційної безпеки інтернет-банкінгу продовжують існувати різноманітні правові ризики, які пов'язані з діджиталізацією усіх сфер суспільного життя та внаслідок активного застосування інтернет-банкінгу, при цьому наразі відсутнє належне законодавче регулювання даного напрямку банківських послуг.

4. Використання інтернет-банкінгу у банківській галузі України є достатньо різноманітним, і українські банки максимально користуються можливостями мережі інтернет для охоплення більшої аудиторії та ефективнішого просування своїх продуктів та послуг. Незважаючи, що інтернет-банкінг сьогодні часто входить у повсякденні операції української банківської системи, однак рівень використання інтернет-банкінгу в Україні залишається значно меншим, ніж у європейських країнах.

5. Фінансово-економічний стан АТ КБ «ПриватБанк» є задовільним, відстежується позитивні тенденції у забезпеченні ліквідності, платоспроможності та фінансової стійкості банку. У АТ КБ «ПриватБанк» стабільні грошові кошти від операційної, інвестиційної та фінансової діяльності. Відслідковується тенденція до зростання обсягів коштів клієнтів, що зумовлює банк отримувати стабільно вищі прибутки від своєї діяльності. Перевищення рентабельності активів АТ КБ «ПриватБанк» показники середньої рентабельності банківської галузі свідчить про здатність банку швидко реагувати на сучасні виклики та забезпечувати ефективне функціонування.

6. АТ КБ «ПриватБанк» є активним учасником руху цифровізації в Україні і посідає лідируючі позиції за обсягами коштів фізичних та юридичних осіб, за кількістю активних клієнтів-фізичних осіб та представників малого і середнього бізнесу, виступає одним із лідерів-банків, які ефективно застосовують інтернет-банкінг у своїй діяльності. АТ КБ «ПриватБанк» запроваджує значний спектр інновацій, серед яких хмарні технології, Big Data, штучний інтелект, автоматизація та біометрична ідентифікація, що підвищує надійність серверів та безпеку коштів клієнтів.

7. З метою мінімізації інформаційних ризиків щодо захисту персональних даних у сфері інтернет-банкінгу доцільно сформувати ефективну та надійну систему ідентифікації клієнту. Основні заходи, які б зумовили можливість мінімізувати інформаційні ризики щодо захисту даних клієнтів варто відзначити:

підвищення фінансової грамотності у населення; інформування клієнтів про наявні види шахрайств у інтернет-банкінгу; удосконалення системи захисту та покращення інформаційної безпеки відповідно до сучасних вимог з безпеки; здійснення постійного моніторингу ринку послуг інтернет-банкінгу.

8. Діяльність банківських установ на основі активного інноваційного розвитку дозволяє значно зменшити витрати та підвищити загальну ефективність функціонування. У цьому відношенні інновації служать потужним каталізатором, який сприяє підвищенню конкурентоспроможності банку та зміцненню його позицій на ринку. Зрештою, ефективне впровадження банками інноваційних технологій у сфері інтернет-банкінгу забезпечить довгострокову стабільність банківської діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андросова О. Ф., Безродна І. О. Інтернет-банкінг як складова ринку банківських послуг в Україні. *Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки*. 2018. № 1. С. 93-100.
2. Андрушків І. П., Надієвець Л. М. Діджиталізація в банківському секторі: світовий та вітчизняний досвід. *Проблеми економіки*. 2018. № 4 (38). С. 195-200.
3. Вербівська Л. В. Теоретичні засади розвитку електронного бізнесу. *Бізнес Інформ*. 2021. № 11. С. 179-183.
4. Гаврилко Г. П., Гуштан Т. В. Інтернет-банкінг як один з напрямів розвитку банківської справи. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2018. № 4. С. 60-65.
5. Гаврилюк Б. В., Зоріло В. В., Кушніренко Н. І., Осколкова О. Р. Розробка програмного забезпечення зберігання та захисту даних для приватного та корпоративного застосування. *Інформатика та математичні методи в моделюванні*. 2022. Т. 12. № 1-2. С. 15-22.
6. Гаряга Л. О. Розвиток фінансового ринку в умовах цифровізації економіки. *Бізнес Інформ*. 2018. № 11. С. 388-393.
7. Довгань Ж. М., Галіцейська Ю. М. Open-банкінг як тренд розвитку фінансових технологій. *Інноваційна економіка*. 2021. № 5-6. С. 111-116.
8. Домбровська С. О. Новації у захисті прав споживачів фінансових послуг. *Сучасні тренди поведінки споживачів товарів і послуг* : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., 25-26 лютого 2022 р. Рівне: О. Зень, 2022. С. 60-62.
9. Домбровська С. О. Сучасні методи формування фінансової грамотності населення України. *Освітня аналітика України*. 2022. № 3 (19). С. 5-14.
10. Домбровська С. О., Миропольська М. В. Особливості кредитування комерційними банками та мікрофінансовими організаціями. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 63. С. 131-136.

11. Домбровська С. О., Ротар К. С. Особливості розвитку ринку фінансових послуг України. *Глокалізаційні аспекти інноваційного розвитку економіки*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф., 20 жовтня 2022 р. Одеса: ОНЕУ, 2022. С. 157-158.
12. Домінова І. В. Оцінка ефективності ризик-менеджменту електронного банкінгу на основі нормативно-індексної моделі. *Облік і фінанси*. 2020. № 1. С. 91-99.
13. Дубина М. В., Садчикова І. В., Середюк І. О. Концептуальні підходи до підвищення рівня безпечності банківського платіжного середовища України. *Бізнес Інформ*. 2020. № 3. С. 349-359.
14. Жам О. Ю., Пироженко Ю. В. Інтернет-банкінг – економія часу у ХХІ столітті. *Економіка. Фінанси. Право*. 2020. № 5(1). С. 41-44.
15. Жосан Г. Стан розвитку діджиталізації в Україні. *Економічний аналіз*. 2020. Т. 30. № 1. Ч. 2. С. 44-52.
16. Закревська Л. М., Пенчук Г. С. Перспективи та інструменти розвитку електронного бізнесу в Україні. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2020. № 6. С. 33-39.
17. Заруцька О. П., Соседка О. В., Міняйло В. Ф. Сучасний стан електронного банкінгу та управління операційними ризиками. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2020. № 1. С. 146-154.
18. Заславська О. І. Віртуальний банкінг: виклики та перспективи. *Бізнес Інформ*. 2020. № 4. С. 350-356.
19. Іващук О. Новації інтернет-банкінгу комерційних банків України в умовах пандемії Covid-19. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 2. С. 575-585.
20. Кириленко С. Основні тенденції роздрібного банкінгу європейських банків та можливості їх імплементації в Україні. *Журнал європейської економіки*. 2019. Т. 18. № 1. С. 81-94.

21. Котуранова Т. В., Вартоха Я. С., Александрова М. О. Інтернет-банкінг в Україні – інноваційний розвиток банківської сфери. *Економічний простір*. 2019. № 146. С. 43-56.

22. Латковська Т. А., Марущак А. В., Олексій У. О. Правові та теоретичні проблеми визначення інтернет-банкінгу в Україні. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2021. № 1. С. 27-34.

23. Лисяк О. М., Сагайдак О. М. Реальність та перспективи інтернет-банкінгу як напрямку діджиталізації в Україні. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Економіка*. 2021. № 21. С. 76-81.

24. Ломачинська І. А., Кесарь Я. П. Поведінкова економіка та її вплив на розвиток банкінгу. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 6.1-1. С. 13-18.

25. Міжнародний виробничий менеджмент : підруч. / Л. Д. Завідна, А. В. Колодійчук, Ф. А. Важинський, П. П. Гаврилко, А. М. Домище-Медяник. Львів : АТБ, 2022. 171 с.

26. Мульська О. П., Гудзовата О. О. Виклики фінансової глобалізації для розвитку територій України: напрями мінімізації та регулювання. *Бізнес Інформ*. 2021. № 1. С. 164-170.

27. Офіційний сайт АТ КБ «ПриватБанк». URL : <https://privatbank.ua> (дата звернення: 20.04.2024)

28. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL : <https://mof.gov.ua/uk/> (дата звернення: 20.03.2024)

29. Офіційний сайт Національного банку України. URL : <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 10.04.2024)

30. Пестовська З. С. (Р)еволюція банкінгу: дискусії та перспективи. *Академічний огляд*. 2021. № 1. С. 37-48.

31. Постанова Правління НБУ «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших

фінансових послуг». URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19#n12>
(дата звернення: 08.03.2024)

32. Ринок фінансових послуг : навч. посіб. / Арутюнян С. С., Іоргачова М. І. та ін.; за заг. ред. С. С. Арутюнян, М. І. Іоргачової. Харків : «Діса плюс», 2020. 312 с.

33. Ромашко О. М., Крихівська Н. О. Шляхи покращення взаємодії банків та фінтех-компаній в Україні на основі зарубіжного досвіду. *Бізнес Інформ*. 2022. № 10. С. 168-174.

34. Семенов А. Ю., Цирулик С. В. Тенденції розвитку Fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг. *Бізнес Інформ*. 2018. № 10. С. 327-334.

35. Содома Р., Східницька Г., Марків Г., Шматковська Т. Інноваційний проект з електронного банкінгу. *Вісник Львівського національного аграрного університету. Серія : Економіка АПК*. 2019. № 26. С. 99-103.

36. Федина В. В. Цифровий банкінг: сутність та перспективи розвитку в Україні. *Економіка і управління*. 2021. № 3. С. 105-112.

37. Чкан І. О., Чкан А. С. Електронний банкінг для бізнесу і населення як запорука розвитку ринкової інфраструктури. *Ефективна економіка*. 2020. № 4. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_4_34 (дата звернення: 15.04.2024)

38. Шелудько С. А., Браткевич П. П. Вплив цифровізації на банківський бізнес в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 5 (16). С. 335-339.

39. Шульга О. А. Конфіденційність та шахрайство в інтернет-сфері. *Економічний вісник університету*. 2021. Вип. 48. С. 76-91.

40. Dombrowska S. O. Development scenarios of the global financial market in conditions of COVID-19 pandemic. *National Interest Academic Journal*. 2020. Vol. 1. No 1. P. 1-9.

41. Lieonov S., Vasilyeva T., Mynenko S., Dotsenko T. Banking in digital age: efficiency of anti-money laundering system. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2021. Вип. 2. С. 4-13.