

**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 072 Фінанси, банківська справа та страхування
освітньо-професійна програма 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/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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.).

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

В першому розділі роботи «Теоретичні основи інтернет-банкінгу» інтернет-банкінг охарактеризовано як інноваційний інструмент дистанційного банківського обслуговування, наведено основні види послуг інтернет-банкінгу, представлено законодавче регулювання інформаційної безпеки інтернет-банкінгу в Україні.

У другому розділі роботи «Аналіз сучасного стану інтернет-банкінгу в Україні» проаналізовано сучасний стан ринку послуг інтернет-банкінгу в Україні, основні показники діяльності АТ КБ «ПриватБанк» та послуги інтернет-банкінгу АТ КБ «ПриватБанк».

У третьому розділі роботи «Напрямки розвитку інтернет-банкінгу в Україні» розроблено рекомендації щодо удосконалення надання послуг інтернет-банкінгу в Україні та надано перспективи активізації інноваційної діяльності у сфері інтернет-банкінгу в Україні.

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.