

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

“ ____ ” _____ 20__ р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності банківська справа

за темою:

«Використання Інтернет-технологій у банківській справі»

Виконавець

Студент 4 курсу 2 групи кредитно-
економічного факультету
Самсонов Олексій Володимирович

Науковий керівник

Кандидат економічних наук, старший
викладач
Сергєєва Олена Степанівна

Одеса 2016

АНОТАЦІЯ

Дипломна робота складається з трьох розділів, висновків та списку використаної літератури. Об'єктом дослідження є процеси розвитку та функціонування інтернет-банкінгу України. Предметом дослідження виступає аналіз сучасного стану банківської системи та інформаційний рівень використання інтернет-банкінгу в обслуговуванні клієнтів. У процесі дослідження використовувались методи аналізу і синтезу, порівняння, абстрагування, а також системний підхід.

Практична цінність результатів дослідження полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення електронних банківських послуг комерційних банків, спрямованих на покращання якості обслуговування клієнтів. Інформаційною базою дослідження послужили теоретичні положення економічної науки, численні праці українських та зарубіжних учених із питань депозитної діяльності банків, а також ПАТ «Укресімбанк», закони України та інші нормативно-правові акти. Основні положення роботи, висновки та пропозиції базуються на використанні та узагальненні даних Державного комітету статистики України, матеріалів Національного банку України та інших банків, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, даних періодичних видань та Інтернет-ресурсів.

Одержані результати можуть бути використані банком на практиці.

Рік виконання дипломної роботи: 2015 - 2016.

Рік захисту роботи: 2016.

Ключові слова: банк, інформаційні технології, Інтернет-банкінг, Інтернет-комерція, системі «Клієнт-банк».

Дипломна робота містить 86 сторінок, 11 таблиць, список літератури з 47 найменувань.

ANNOTATION

Diploma work consists of three divisions, conclusions and list of the used literature. A research object are processes of development and introduction of Internet-technologies in a bank sector to Ukraine. As the article of research the analysis of the modern state of the banking system and informative level of the use of Internet-technologies come forward in service of customers. In the process of research the methods of analysis and synthesis, comparison, abstracting, and also approach of the systems, were used.

The practical value of research results consists in development of methodical recommendations in relation to the improvement of electronic bank services of the commercial banks sent to the improvement of quality of service of customers. The theoretical provisions of economic science, numerous labours of the Ukrainian and foreign scientists, served the infobase of research from the questions of deposit activity of banks, and also JSC «Ukreximbank», laws of Ukraine and other normatively-legal certificates. The substantive provisions of work, conclusions and suggestions, are based on the use and generalization of data of the State committee of statistics of Ukraine, materials of the National bank of Ukraine and other banks, Fund of guaranteeing of holding of physical persons, these magazines and Інтернет-ресурсів.

The got results can be drawn on by a bank in practice.

Year of implementation of diploma work : 2015 - 2016.

Year of defence of work : 2016.

Keywords: bank, information technologies, інтернет-банкінг, Internet-commerce, to the system «Client-bank».

Diploma work contains 86 pages, 11 tables, list of literature from 47 names.

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ОСОБЛИВОСТІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ОСНОВІ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ	
1.1. Інтернет-банкінг та електронна банківська діяльність: теоретичні аспекти.....	8
1.2. Основні види банківських операцій, які здійснюються здійснюється з використанням мережі Інтернет.....	14
1.3. Сучасний стан і стратегічні напрями розвитку Інтернет- банкінгу... ..	17
Висновки до першого розділу	28
РОЗДІЛ 2 РОЗВИТОК ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ В СУЧАСНОМУ БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ	
2.1. Практичний досвід надання електронних банківських послуг в мережі Інтернет на прикладі ПАТ«Укресімбанк»	30
2.2. Функціональні особливості використання інтернет- технологій в ПАТ«Укресімбанк».....	37
2.3. Економічна ефективність впровадження і використання Інтернет-технологій в ПАТ «Укресімбанк».....	44
Висновки до другого розділу.....	53
РОЗДІЛ 3 ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУ РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	
3.1. Світовий досвід застосування Інтернет-технологій у банківському бізнесі.....	54
3.2. Роль і місце сучасних Інтернет-технологій у розвитку банківської системи України	63
3.3. Перспективи розвитку аутсорсингу дистанційного банківського обслуговування в ПАТ «Укресімбанк».....	67
Висновки до третього розділу	74
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ	84

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій та глобальних комп'ютерних мереж, у тому числі Internet. Це пояснюється тим, що он-лайніві банківські послуги дозволяють сьогодні проводити фінансові операції (торгівля акціями, отримання кредитів, страхування і т.п.) без посередників, що призводить до зниження комісійних і прискорення обігу фінансових активів. Тому доцільно буде дослідити стан розвитку електронних банківських послуг в Україні.

Країни лише почали впроваджувати в практику системи електронного банкінгу формують законодавство з урахуванням особливостей національного права, вибором існуючої моделі регулювання створення і правоохоронної діяльності Інтернет-банків та ймовірнісних тенденцій подальшого надання Інтернет-банкінгу. Це повною мірою стосується і України, яка, увійшла в Всесвітню організацію торгівлі і наблизила свою банківську діяльність європейських стандартів. У зв'язку з цим, питання розвитку Інтернет-банкінгу України має як практичний, та науковий інтерес.

Оцінка впливу інформаційних технологій на економічне зростання, продуктивність банківського капіталу, управління грошовими потоками та глобальну фінансову систему в цілому є предметом досліджень таких зарубіжних авторів, як Каплан Р. С. (*Kaplan R. S.*), Квинтин А. (*Quintin A.*), Калянов Г. Н. (*Kalyanov G. N.*), Ван Хорн Дж. (*Van Horne J. C.*), Колас Б. (*Kolas B.*), Джонс Е. (*Jones E.*). Окресленим проблемам присвятили свої роботи українські вчені: Бланк І. А., Васюренко О. В., Зверяков М. І., Алексеєнко Л. М., Олексіч Д. В., Дзюблюк О. В., Коваленко В. В.

Одним із підходів світових досліджень є зосередження уваги на секторі інформаційних технологій (ІТ) й оцінці змін продуктивності та їх впливу на ВВП країни. Сутність цієї залежності полягає в тому, що чим більшим є розмір сектору, який виготовляє і використовує ІТ-товари та послуги, тим більш позитивним є вплив ІТ на розвиток економіки у цілому. Ефект може збільшуватися за умов

пришвидження технологічного прогресу і збільшення загального внутрішнього попиту в країні. Недоліком зазначеного підходу є ігнорування впливу ІТ на різні галузі економіки, зокрема й на фінансовий сектор.

Інший підхід [2] до оцінки впливу інформаційних технологій передбачає дослідження витрат на ІТ та ролі окремих галузей економіки, що їх використовують. Однак цей підхід недооцінює вплив інформаційних технологій на розвиток економіки у цілому, нехтуючи потенційними мережевими ефектами (*network effect*) і поширенням знань (*knowledge spil-over*), створених за допомогою ІТ.

Таким чином, необхідність нових методик і формування сучасних адаптивних систем інформаційного та фінансового управління, які зможуть забезпечити гнучкий і ефективний перехід до процесно орієнтованого управління банком у цілому, потребує глибоких наукових досліджень у цій сфері.

Метою дипломної роботи є аналіз на основі дослідження теоретичних та практичних матеріалів діяльності банківських установ сучасного стану Інтернет-банкінгу та визначення подальших перспектив розвитку як в цілому по банківській системі, так і в діяльності конкретного банку (в ПАТ «Укрексімбанк»).

Відповідно до поставленої мети, *завданнями дослідження* є:

- визначити особливості банківського обслуговування на снові Інтернет-технологій;
- класифікувати основні види банківської діяльності, що здійснюється із використанням мережі Інтернет;
- дослідити стан та стратегічні напрями розвитку Інтернет-банкінгу;
- проаналізувати впровадження інтернет-технологій в сучасному банківському бізнесі;
- оцінити практичний досвід надання електронних банківських послуг в ПАТ «Укрексімбанк»
- з'ясувати переваги та недоліки сучасних Інтернет-технологій у розвитку банківських послуг;

- запропонувати напрямки розвитку електронного бізнесу в ПАТ «Укрексімбанк», шляхом впровадження аутосорсингу.

Об'єктом дослідження є процеси розвитку та функціонування інтернет-банкінгу України.

Предметом дослідження виступає аналіз сучасного стану банківської системи та інформаційний рівень використання інтернет-банкінгу в обслуговуванні клієнтів.

Інформаційною базою дослідження послужили теоретичні положення економічної науки, численні праці українських та зарубіжних учених із питань депозитної діяльності банків, а також ПАТ «Укрексімбанк», закони України та інші нормативно-правові акти. Основні положення роботи, висновки та пропозиції базуються на використанні та узагальненні даних Державного комітету статистики України, матеріалів Національного банку України та інших банків, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, даних періодичних видань та Інтернет-ресурсів.

Практична цінність результатів дослідження полягає в розробці методичних рекомендацій щодо удосконалення електронних банківських послуг комерційних банків, спрямованих на покращання якості обслуговування клієнтів.

ВИСНОВКИ

За підсумками проведеного в роботі теоретичного та аналітичного дослідження можна зробити наступні висновки, які узагальнюють підсумки роботи.

Присутність банків з іноземним капіталом в банківській системі України сприяє інтересам розвитку національної фінансової систем, прискорює залучення іноземних інвестицій, та створює умови для розширення та впровадження сучасних банківських інструментів і методик діяльності, які обов'язково повинні базуватися на новітніх інформаційних технологіях.

Банківські та фінансові інститути України, останні десятиліття є чутливими індикаторами розвитку інформаційних технологій та можливостей використання «цифрового простору».

Інтернет-банкінг, як ринок електронної комерції України, перебуває в початковій стадії формування. Донедавна використовувалися переважно системи пасивного Інтернет-банкінгу, що дозволяють тільки отримувати інформацію про стан рахунку, із мінімальними функціями управління. Тепер усе більше банків надають банківські послуги через Інтернет. Про це свідчить стан фінансових можливостей банків, які, створюють сучасні віртуальні системи Інтернет-банкінгу, які повністю відповідають сучасним вимогам захисту і швидкості операцій.

Основне завдання українського Інтернет-банкінгу є завоювання довіри користувачів. І тому, ми пропонуємо, активніше популяризувати системи Інтернет-банкінгу з метою збільшення ступеня довіри до послуг через Інтернет.

З іншого боку, необхідно активніше популяризувати технології Інтернет-банкінгу в загальноекономічній та спеціалізованій пресі, тому ми пропонуємо, створити всеукраїнський інтернет-портал залучивши до участі Національний банк України, де буде акумулюватися інформація по даному сегменту, статистичні дані, динаміка розвитку, відгуки та пропозиції, що безсумнівно дозволить збільшити довіру користувачів. На наш погляд буде доречно фірмам венорам та розробникам програмного забезпечення розміщувати там інформацію про нові продукти та

програми, які вони пропонують на українському ринку, а комерційним банкам пропонувати послуги, що надаються шляхом інтернет-технологій.

Оскільки ми вважаємо що, ринок Інтернет-банкінгу, як і ринок електронної комерції загалом, є одним із перспективних напрямків розвитку і інтеграції банківської системи України до світової спільноти, розвиток інтернет-банкінгу та дистанційного банківського обслуговування повинен стати для банківських установ стратегічним пріоритетом найближчих років.

Нами також з'ясовані основні недоліки надання послуг через Інтернет, по-перше, часовий лаг при здійсненні операцій оплати рахунків, виплати депозитів, блокуванні/розблокуванні платіжних карт; по-друге, електронне шахрайство, тобто високий ризик втрати грошей, ймовірність "втрати" платежів та ймовірність технічних збоїв у системі. Сьогодні у світі започатковано, та реалізується більше 100 шахрайських та нелегальних схем переказів та відмивання коштів. Тому банкам доречно звернути особливу увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і трансакцій, ідентифікації покупців і продавців, удосконалення механізмів обробки замовлень.

Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні найближчими роками, на думку автора, є постійне збільшення кількості користувачів Інтернет-банкінгу, зростання інтенсивності використання таких послуг, та попиту на додаткові інтегровані функції, такі як Інтернет-трейдинг, можливості ведення декількох рахунків в одній системі електронного банківського обслуговування. До додаткових Інтернет-послуг, які банкам доречно пропонувати, належать фінансові консультації у сфері інвестицій, мінімізації ризиків фінансових вкладень, укладення договорів страхування тощо.

Використання технології Інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, такого рівня як ПАТ «Укресімбанк» оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів і операціоністів, що особливо важливо для фінансових установ, де проводиться значна кількість трансакцій у віддалених містах, до того ж використання сучасних мобільних онлайн-технологій дозволить банку залучати та збільшувати клієнтську базу.

Враховуючи стрімкий розвиток високотехнологічних банківських продуктів нового покоління, пропонуємо для банку ПАТ «Укрексімбанк» розвивати Інтернет-банкінг у вигляді віртуального фінансового супермаркету банківських продуктів для фізичних і юридичних осіб, із створенням у майбутньому єдиного віртуального простору фінансових послуг і продуктів.

Сьогодні нерозвиненість у цілому або фрагментарність правових норм, що належать до сфери електронних товарів та послуг, а також значні суперечності між існуючими нормами законодавства є перешкодами для успішного функціонування on-line banking. Не має чітких визначень як електронного документу, так і процедур використання електронного документообігу. Використання системи «Клієнт-банк» та «Інтернет-банк» фактично базується на рівні договірних відносин між банком та користувачами послуги. Підтримки чи захисту з боку держави у вигляді нормативних документів практично не існує. Вважаємо за необхідне створити правову структуру, що допоможе визначати сферу електронного документообігу, сферу регулювання правовідносин покупців та продавців інтернет-послуг, сферу ідентифікації та захисту клієнтів. Це дозволить підвищити організаційний та правовий рівень захисту операцій через електронну систему, та придати статус правої дієвості.

Узагальнюючі висновки, наголосимо, що розвиток Інтернет-продуктів в даний час має досить великий потенціал і різноманітність. Про це яскраво свідчить досвід ПАТ «Укрексімбанк», який є одним із провідних банків на ринку Інтернет-послуг в Україні. Але незважаючи на широку продуктову лінійку, наявність різноманітних сервіс і послуг, активне впровадження стримується з одного боку високою для масового споживача вартістю мобільних пристроїв та послуг інтернет, особливо в сільській місцевості та селищах міського типу, а з іншого загальною недовірою до банківської системи, фінансовою ат політичною кризою сьогодення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Тедеев А.А. Электронные банковские услуги. – М.: Эксмо, 2005. – стр.141
2. Ащин Е. Правовое регулирование электронного бизнеса // Закон и Право. – 2002. - №10.
3. Грачева М.В. Банковская система в развитых странах: некоторые проблемы цифровых технологий. – М.: Ось-89, 2003. – стр. 49-56.
4. Соловяненко Н. Проблемы и направления правового регулирования Интернет-трейдинга //Рынок ценных бумаг. - 2000. - N 23 (182). - стр. 48
5. USING ICTs TO ACHIEVE GROWTH AND DEVELOPMENT. IMPACT OF ICTs ON BUSINESS SECTORS Background paper by the UNCTAD Secretariat Expert Meeting in Support of the Implementation and Follow-up of WSIS. Geneva, 4–5 December, 2006 [Electronic recourse]. – Accessed mode : www.unctad.org
6. Innovation in Financial Services and Payments. Conference summary. Payment cards center, Federal Reserve Bank of Philadelphia, May 16–17, 2002.
7. Каплан Р. С. Организация, ориентированная на стратегию. Как в новой бизнес-среде преуспевают организации, применяющие сбалансированную систему показателей / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон. – М. : Олимп-Бизнес, 2009. – 416 с.
8. Квинтин А. Наиболее эффективные методы внедрения систем управления, 2011 [Электронный ресурс] / А. Квинтин. – Режим доступа : [http:// www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)
9. Калянов Г. Н. Теория и практика реорганизации бизнес-процессов / Г. Н. Калянов. – М. : СИНТЕГ, 2010. – 212 с.
10. Какорін М. О. Інформаційні технології (ІТ) як фактор інновацій у глобальній фінансовій системі [Електронний ресурс] / М. О. Какорін. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/frvu/2008_05.pdf

11. Крахмалев С. В. Сучасна банківська практика проведення міжнародних платежів / С. В. Крахмалев. – Москва: ГросМедіа, 2007. – 324 с.
12. Тютюнник А. В. ИТ в банке / Тютюнник А. В. – М. : БДЦ-пресс, 2003. – 368 с.
13. Исаев Р. Методика построения эффективной системы регламентации банка и ее практическое применение [Электронный ресурс] / Р. Исаев. – Режим доступа : <http://betec.ru/index.php?id=06&sid=127>
14. Нили Э. Призма эффективности: Карта сбалансированных показателей для измерения успеха в бизнесе и управлению / Э. Нили, К. Адамс, М. Каннерли. – М. : Баланс-Клуб, 2006. – 398с.
15. Worldwide Analysis, Modeling, and Design Tools Forecast and Analysis, 2002–2006 (2010) [Electronic recourse]. – Accessed mode : [http:// www.idc.com](http://www.idc.com)
16. Консалтинг и автоматизация в области управления эффективностью банковского бизнеса: официальный сайт Intersoft Lab. – <http://www.iso.ru/cgi-bin/main/public.cgi?id=247>
17. Сергеева О. С. Вплив інформаційних технологій в управління грошовими потоками банку [Електронний ресурс]: Режим доступу: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=avTmQbsAAAAJ&citation_for_view=avTmQbsAAAAJ:u-x6o8ySG0sC
18. Закон України «Про обов'язків примірник документів» №595-XIV від 09.04.1999 / Відомості Верховної Ради України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во, 2007. - №27. – С. 362
19. Лук'янов В.С. Національна платіжна система: поняття, ключові принципи організації і базові функції. // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №12. – С.160-167.
20. Аналитический отчет об условиях ИТ сервисов и услуг в 50 крупнейших банках Украины [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.eu.com/UA/uk/Home>.
21. Захарченко, О. М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи “клієнт-банк”: переваги та недоліки [Текст] / О. М. Захарченко // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. праць /

- Державний вищий навчальний заклад "Українська академія банківської справи Національного банку України". – Суми, 2010. – Т. 30. – С. 121-127.
22. Інтернет-банкінг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://incom.ua/>
23. Єгоричева С. Б. Теоретичні основи формування банківської інноваційної стратегії / Єгоричева С. // Вісник Університету банківської справи Національного банку України. – 2011. – № 1(10) – С. 208-209.
24. Інформаційні технології в сучасному банку [Текст] / Вісник Асоціації банків. – 2014. – №3. – С.5-10
25. Горобець У. Розвиток банківських послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uabankir.com//ebanking>
26. Козьменко С. М. Маркетинг банківських інновацій [Текст] / С. М. Козьменко, Т. А. Васильєва, С. В. Леонов // Маркетинг і менеджмент інновацій. - 2011. - № 1. - С. 13-28
27. Богута Н. Деньги которые ходят по Сети / Н. Богута // Эксперт Украина. - 2006. - № 39.
28. Висящев А. Вытеснит ли Интернет-банкинг филиальные сети? / А. Висящев // Банковское дело в Москве. – №8. – 2006 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: www.bdm.ru
29. Глінський Є.Г. Критерії конкурентних позицій банків у контексті забезпечення конкурентоспроможності банківських продуктів / Глінський Є.Г. // Актуальні проблеми економіки. – 2010. - №6 (108). - С. 209-215.
30. Офіційний сайт ПАТ "Укрексімбанк"– [Електронний ресурс]. – Режим доступу: eximb.com
31. Сергєєва О. С. «Економічна ефективність та її вимір»[Текст] – 2013. –С. 2-3.
32. Одегова Л. Международный опыт регулирования создания и деятельности Интернет-банков // Підприємництво, господарство і право. -2007. -№5. -С.96-100
33. Материалы Международной конференции «Банковские системы и сети» (18-24 июня, 2008г., Ялта) // <http://www.bigmir.net/http>.

34. Кузьменко А. Интернет-банкинг: смена ориентиров или второе дыхание? // Бизнес Online.-2007.-№10.-С.6.
35. Шляхтина С. Интернет-банкинг сегодня и завтра // Компьютер Price
36. MForum Analytics [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.mforum.ru>
37. Бакун, О. Проблеми та перспективи розвитку банківської системи України [Текст] / О. Бакун // Вісник Національного банку України.– 2005. – № 1. – С. 45–50.
38. Білик, М. Д. Обґрунтування, фінансовий аналіз та оцінка інвестиційних проектів [Текст] / М. Д. Білик // Вісник Української академії банківської справи.– 1999.– № 2. – С. 35– 39.
39. Білик, О. М. Маркетингова стратегія банку при впровадженні нових банківських послуг [Текст] / О. М. Білик // Регіональна економіка.– 2003.– № 4.– С. 127–134.
40. Вахнюк, С.В. Принципи фінансового стимулювання розвитку систем віддаленого банківського обслуговування[Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України.– 2004.–Т.10. –С. 186–191.
41. Вахнюк, С.В. Критерии оценки технологий электронных финансовых услуг [Текст] / С. В. Вахнюк // Механізм регулювання економіки, економіка природокористування, економіка підприємства та організація виробництва. – 2003.– №1. – С. 102 – 111.
42. Вахнюк, С.В. Приоритетні інноваційні технології банківської діяльності на сучасному етапі економічного розвитку України. [Текст] / С. В. Вахнюк // Механізм регулювання економіки, економіка природокористування, економіка підприємства та організація виробництва. –2005.– №2. – С. 118 – 126.
43. Одегова Л. Международный опыт регулирования создания и деятельности Интернет-банков //Підприємництво, господарство і право.-2007.-№5.-С.96-100
44. Материалы Международной конференции «Банковские системы и сети) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [//http://www.bigmir.net/http](http://www.bigmir.net/http).

45. Кузьменко А. Интернет-банкинг: смена ориентиров или второе дыхание?
// Бизнес Online. - 2007. - №10. - С.6.
46. Шляхтина С. Интернет-банкинг сегодня и завтра // Компьютер Price
47. ABA Community Bank Competitiveness Survey [Электронный ресурс]. – Режим
доступа: <http://www.mcul.org/files/cucorp/744/file/Govt%20Affairs/Legislative%20Advocacy%20Material/communitybankscompetitivesurvey.pdf>