

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

Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
д. е. н., професор Л.В. Кузнєцова
“ ____ ” _____ 2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності «Фінанси і кредит»

на тему: «Організація дистанційного банківського обслуговування»

Виконавець:

студентка ЦЗФН

Алексеєнко Олександра Вікторівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Шмуратко Яна Антонівна _____

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП		3
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	5
1.1.	Економічна сутність та види дистанційного банківського обслуговування	5
1.2.	Законодавче забезпечення дистанційного банківського обслуговування в Україні	16
	Висновки до розділу 1	23
РОЗДІЛ 2	АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКАХ УКРАЇНИ	24
2.1.	Сучасний стан розвитку дистанційного банківського обслуговування у вітчизняній банківській системі	24
2.2.	Місце «АТ КБ «ПриватБанк» в банківській системі України	36
2.3.	Аналіз використання дистанційного банківського обслуговування на прикладі АТ КБ «ПриватБанк»	42
	Висновки до розділу 2	50
РОЗДІЛ 3	ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ	51
3.1.	Світовий досвід використання дистанційного банківського обслуговування	51
3.2.	Напрями вдосконалення дистанційного банківського обслуговування у вітчизняній банківській системі	57
	Висновки до розділу 3	64
ВИСНОВКИ		65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		67

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дистанційне банківське обслуговування поступово переходить з розряду додаткових послуг банківських установ в основні. Стежити та своєчасно імплементувати останні технології, якими користується світ для дистанційного банкінгу, впроваджувати нові банківські продукти та послуги зараз вважається необхідним для сучасного банку для підтримки його конкурентоспроможності. Саме тому тема організації дистанційного банківського обслуговування є дуже актуальною та потребує детального розгляду.

Разом з цим актуальність теми обумовлена збільшенням кількості банків, які надають послуги дистанційного обслуговування, а також кількості клієнтів, які ними користуються.

Проблемі впровадження дистанційного банківського обслуговування у свої часи присвятили різні українські та зарубіжні вчені, серед яких можна відзначити: Д. Гусєв, О. Чуб, Х. Засадна, А. Серьогін, Б. Адамик, В. Кравець, О. Гаврилова, Г. Давидовська, О. Есіна та ін.

Мета дослідження. Метою дослідження є детальний розгляд дистанційного банківського обслуговування як одного з найбільш перспективних шляхів розвитку банківського сектора. Також важливо розробити рекомендації щодо вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування в Україні та перспектив його розвитку.

Завдання дослідження. Поставлена мета досягається вирішенням наступних завдань:

- розкрити сутність поняття «дистанційне банківське обслуговування» та визначити його види та особливості використання;
- визначити чинники, що впливають на розвиток дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізувати законодавче забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;

- дослідити еволюцію та особливості розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- проаналізувати сучасний стан розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- проаналізувати особливості впровадження дистанційного банківського обслуговування на прикладі ПАТ «ПриватБанк»;
- дослідити тенденції та визначити особливості та проблеми використання дистанційного банківського обслуговування в провідних країнах світу;
- запропонувати напрями подальшого розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

Об'єкт дослідження є дистанційне обслуговування клієнтів банку та його розвиток в Україні.

Предметом дослідження виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі провадження дистанційного банківського обслуговування.

Методи дослідження. У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи досліджень, зокрема: групування та порівняння для розроблення пропозицій щодо вдосконалення дистанційного обслуговування клієнтів.

Інформаційну базу дослідження становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань дистанційного банківського обслуговування, наукові дослідні роботи з питань організації віддаленого банкінгу; нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку

ВИСНОВКИ

На сьогодні кількість банків, які використовують в своїй діяльності Інтернет-банкінг стрімко зростає, проте не всі банки мають достатній асортимент електронних послуг, який би задовольнив потреби користувача.

Інтернет-технології є одним з пріоритетних напрямів розвитку банківської системи. Інтернет-банкінг в Україні як напрям розвитку ринку фінансових послуг має значний потенціал і перспективи. Сьогодні за допомогою даної системи можна здійснити ряд операцій, при цьому не відвідуючи офісу банку. Не дивлячись на існуючі проблеми, ряд вітчизняних банківських установи активно впроваджують даний вид обслуговування клієнтів у свою діяльність.

Дистанційне банківське обслуговування давно вже перейшло з розряду додаткових послуг банківської установи в основні. Проте розроблення та впровадження систем онлайн-обслуговування вимагає чималих капіталовкладень, що часто є бар'єром для українських банків. Основною перешкодою до розвитку електронних банківських послуг є недовіра частини клієнтів до онлайн-банкінгу. Водночас глобальні тенденції на ринку фінансових послуг поширюються і на український ринок, і його учасникам для збереження своєї частки на ринку в майбутньому слід адаптуватися якомога швидше.

В результаті проведеного дослідження з'ясовано, що дистанційний банкінг, як один із способів надання банківських послуг, набув широкої популярності в розвинутих країнах та поступово захоплює український фінансовий-кредитний сектор. Виявлена тенденція пояснюється низкою переваг цього виду надання банківських послуг як для банківських установ, так і для споживачів їх послуг. Розвиток форм дистанційного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм цього банкінгу

характеризується як перевагами, так і недоліками, проте найбільшої популярності та розповсюдження в розвинутих країнах набули Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Саме ці форми дозволяють клієнтам цілодобово, з будь-якої точки планети, в зручний для клієнта час контролювати стан рахунків та здійснювати широкий спектр банківських операцій.

Проблеми на шляху розвитку дистанційного банкінгу в Україні дійсно існують, але відчутні також і позитивні тенденції, що й надалі сприятимуть подальшому розвитку нових технологій.

Україна не може бути поза процесами, що йдуть в усьому світі. І українська банківська система не може йти якимось іншою шляхом, ніж інші банківські системи світу. Клієнт повинен одержати послугу там, де це йому вигідно і саме в ту секунду, а не там і тоді, де може банк.

Аналіз західного досвіду дозволить не зробити помилок, що припускалися у розвитку систем, та розробити власну унікальну, придатну для наших умов систему. Для української банківської системи подібні технології можуть стати трампліном для досягнення світових стандартів. Крім того, враховуючи недостатній рівень довіри населення до банків та низьку культуру споживання банківських послуг, впровадження сучасних систем обслуговування може привернути увагу населення до банків своєю зручністю, економічністю, швидкістю.

Сьогодні ті банки, що не розвиваються в цьому напрямку оперативного, можуть відстати настільки, що ризикують втратити свою привабливість і клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банківська енциклопедія НБУ [Електронний ресурс]: [Веб-сайт] – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=112997>
2. Давидовська Г. Стаття «Сучасне банківське обслуговування» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua>
3. Кузнєцова Л. В. Регулювання ринку похідних фінансових інструментів в умовах глобальної економічної нестабільності [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua>
4. Шмуратко Я. А. Вплив фінансових технологій на розвиток банківської справи [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua>
5. Сергєєва О. С. Вплив інформаційних технологій на управління грошовими потоками банків [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua>
6. Кучанский О. Ю, Мазурак В.В Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://urss.knuba.edu.ua/files/zbirnyk-23/17.pdf>
7. Коллектив Авторов. Дистанционное банковское обслуживание // Банковское дело. – 2010 [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: http://thelib.ru/books/avtorov_kollektiv/distancionnoe_bankovskoe_obslyzhivanie-read.html
8. Apple Pay в Украине. [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://ain.ua/2018/05/17/znat-pro-apple-pay-v-ukraine>
9. Стаття «Безконтактні оплати смартфоном з Mastercard» [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://newsroom.mastercard.com>

10. Есина О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://www.irbis-nbuv.gov.ua>
11. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
12. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
13. Закон України «Про платіжні системи та переказ кошів в Україні» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
14. Постанова НБУ «Про здійснення операцій з використанням спеціальних платіжних засобів» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
15. Постанова НБУ «Про затвердження Положення про електронні гроші в Україні» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
16. Положення НБУ «Про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
17. Постанова НБУ «Про затвердження Правил організації захисту електронних банківських документів» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>
18. Дослідження інтернет-проникнення в Україні І квартал 2019 року [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://inau.ua/sites/default/files/file/1903/dani_ustanovchyh_doslidzhen_za_1-y_kvartal_2019_0.pdf
19. Кравченко І.С. Сучасний стан і перспективи розвитку Національної системи масових електронних платежів на ринку банківських платіжних

карток в Україні /І.С. Кравченко, І.В, Дрозд//Вісник університету банківської справи Національного банку України, 2014. – № 2 (20). – С. 141-148.

20. Пасічник І. В., Базадзе К.М Підвищення конкурентоспроможності банківських установ на основі використання електронних технологій 2011С. 4

21. Ринок платіжних карток в Україні [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219

22. Порівняння двадцяти інтернет-банкінгов для фізичних осіб [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – <https://ain.ua/2017/03/13/sravnenie-dvadcati-internet-bankingov-dlya-fizlic/>

23. Билык О. И., Дребот Н. Н. Современные тенденции инновационного развития банков Украины. URL: <https://rep.polessu.by/bitstream/123456789/10223/1/2.pdf>

24. Річний звіт АТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://static.privatbank.ua/files/year_zvit_05_05.pdf

25. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О.В. Чуб [Електронний ресурс]. – Режим доступу: nbuv.gov.ua

26. Звіт НБУ – Дані у розрізі учасників платіжних систем щодо кількості платіжних карток та інфраструктури їх обслуговування [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу:

https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=79219

27. Звіт НБУ Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2018 рік [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=88661687>

28. Євдокімова М.О. Ринок платіжних карток в Україні, його розвиток. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2017. Вип. 15 (1). С. 106–110.

29. Невідома Л.О., Марченко О.В. Оцінка діяльності банку на ринку платіжних карток. Молодий вчений. 2017. № 5.
30. Національне рейтингове агентство Рюрік [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <http://rurik.com.ua/our-research/branch-reviews.html>
31. Звіт АТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://static.privatbank.ua>
32. Огляд банківського сектору НБУ [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article>
33. Рейтинг банків України [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/banks/rating/>
34. Оборотно-сальдовий баланс банків публікація НБУ [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua>
35. Рейтинг банків України за прибутковістю [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://minfin.com.ua/banks/rating/>
36. Прибуток банківської системи за 2018 рік сягнув історичного максимуму НБУ [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=87627241
37. Про запровадження нового нормативу короткострокової ліквідності банків [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=64531875&showTitle=true
38. Звіт НБУ «Динаміка кількості діючих структурних підрозділів банків України» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=34661581>
39. Звіт АТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу: <https://static.privatbank.ua>
40. НБУ Огляд ринку платіжних карток та платіжної інфраструктури України за 2018 рік » [Електронний ресурс]: [Веб-сайт]. – Режим доступу:

<https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=88661687>

41. Золотарьова О. В., Чекал А. А. Інноваційні банківські продукти та специфіка їх упровадження в Україні. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки. 2016. Вип. 16. Ч. 1. С. 112.
42. Єгоричева С. Б. Методологічні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках. Вісник Національного банку України. 2011. №1. С. 53.
43. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. Вісник Національного Банку України. 2014. №2. С. 34–41.
44. Kaminsky O., Korzachenko O., Samchenko N. Cloud computing concept in Ukraine: a study of innovative development. Economic Annals-XXI. 2017. № 167(9–10). С. 28–31. doi: 10.21003/ea.V167-06.
45. Три инновационные модели банкинга. URL: http://iee.org.ua/ru/prog_info/23209/
46. Офіційний сайт ПАТ «Державний ощадний банк України». URL: <http://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/4336627/>
47. Захарченко О.М. Дистанційне банківське обслуговування на основі системи «клієнт-банк»: переваги та недоліки: теорія і практика / О.М. Захарченко // Збірник наукових праць ДВНЗ «Українська академія банківської справи НБУ». – 2010 – № 2.
48. Маркетинг у банку: [навч. посіб.] / [А.В. Нікітін, Г.П. Бортніков, А.В. Федорченко]; за ред. А.В. Нікітіна. – К.: КНЕУ, 2006. – 432 с.
49. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: [учбово-практичний посібник] / [М.С. Юденков, І.М. Сандалов, С.Л. Єрмаков]. – М.: КНОРУС, 2010. – 320 с.
50. Косарев В.Е. О перспективах развития дистанционного банковского обслуживания / В.Е. Косарев // Банковское дело. – 2012. – № 9. – С. 63-65.
51. Інтернет-асоціація України (ІнаУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://inau.ua>.

52. Прес-реліз Київського міжнародного інституту соціології «Динаміка використання Інтернету в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua>.
53. Огієнко В. І. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків / В. І. Огієнко, І. М. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – № 4 (12). – С. 44–52. 4. Банківське майбутнє в контексті стагнації економіки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/340320/bankivske-majbutnye-vs-stagnatsiya-ekonomiku>.
54. Яблоновський Д. Тенденции развития рынка платежных карт и дистанционных банковских сервисов [Електронний ресурс] / Д. Яблоновський; відділ фінансових досліджень GfK Ukraine. – Режим доступу : http://www.gfk.ua/imperia/md/content/fkukraine/presentations/ema_cards_presentation.pdf
55. Шерман А. Манифест МІТ – надвигається третья волна банковских инноваций [Електронний ресурс] / А. Шерман. – Режим доступу: <http://bankir.ru/publikacii/20161020/manifest-mit-nadvigaetsya-tretya-volna-bankovskikhinnovatsii-10008185>
56. Бублик Є.О. Ринок платіжних карток в Україні: перспективи та обмеження розвитку. Економіка і прогнозування. 2016. № 3. С. 51–65.
57. Євдокімова М.О. Ринок платіжних карток в Україні, його розвиток. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2017. Вип. 15 (1). С. 106–110.
58. Ільчук В.В., Садчикова І.М., Савченко Т.О. Основні тенденції розвитку ринку платіжних карток в Україні. Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер.: Економіка і управління. 2016. Вип. 36. С. 187–198.

59. Катюха К.О., Успенко В.І. Аналіз стану та розвиток ринку платіжних карток. Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. 2012. № 2 (18). С. 34–42.
60. Фаюра Н.Д. Переваги банківських платіжних карток їх ризику та небезпека /Н.Д. Фаюра, О.М Коваль. – [Електронний ресурс]:–Режим доступу: http://www.rusnauka.com/11_NPE_2012/Economics/1_108321.doc.htm