

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»

на тему: «Сучасні технології обслуговування клієнтів банку»

Виконавець:

студентка факультету фінансів та
банківської справи

Діну Марія Євгенівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Тарасевич Наталія Вадимівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. На сучасному етапі розвитку банківський бізнес пред'являє все більш жорсткі вимоги до учасників світового фінансового ринку, а зростання сфери фінансових послуг веде до посилення конкуренції. В таких умовах від банків вимагається стрімкий розвиток технологій та впровадження нових банківських продуктів та послуг. Впровадження сучасних технологій є важливою складовою стратегії розвитку банків України, розробка та впровадження дистанційного обслуговування в банках є одним з ключових елементів розвитку та конкурентоспроможності банку. Тому тема дипломної роботи є актуальною для сучасного стану банківської системи України, має важливе теоретичне і практичне значення і потребує подальшого розроблення.

Метою дослідження є аналіз видів сучасних технологій обслуговування клієнтів банків, вивчення дистанційного банківського обслуговування як одного з найбільш перспективних технологій та шляхів розвитку банківського сектора, також дослідження світового досвіду сучасних технологій та розробка рекомендацій щодо технологічного вдосконалення банківського обслуговування клієнтів в Україні.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети передбачено постановку та вирішення таких завдань:

- обґрунтувати сутність сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів та види, етапи впровадження;
- розглянути законодавче забезпечення діяльності банків щодо впровадження технологій обслуговування клієнтів;
- оцінити рівень розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в банках України;
- дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування ПАТ «Банк Восток»;
- розкрити світовий досвід використання сучасних технологій банківського обслуговування;
- виявити переваги та шляхи розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів банку в Україні та перспективи розвитку інших сучасних банківських технологій.

Об'єктом дослідження є процеси сучасних банківських технологій, дистанційного обслуговування клієнтів в банках України.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади сучасних технологій обслуговування клієнтів в банках України.

Методи дослідження. При написанні даної роботи було використано наступні методи наукового дослідження: при дослідженні сутності сучасних банківських технологій було застосовано такі методи як порівняння та узагальнення. Також для характеристики статистичних даних був використаний емпіричний метод та опису. При побудові таблиць, графіків та їх аналізу були використані методи статистичного зведення, групування, графічного зображення і аналізу. Факторний та порівняльний аналіз для дослідження зарубіжного досвіду використання дистанційного банківського обслуговування.

Інформаційною базою при написанні роботи, крім наукових праць вчених-економістів, підручників, навчальні посібників, статей з періодичних видань, стали законодавча база України, яка регулює діяльність банків та статистичні дані Національного банку України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, а також окремих банківських установ.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 103 сторінок. Основний зміст викладено на 81 сторінках. Робота містить 8 таблиць, 26 рисунків; 6 додатків. Список використаних джерел включає 77 найменувань на 7 сторінках.

За результатами дослідження було опубліковано:

Діну М.Є., Тарасевич Н.В. Проблеми та ризики сучасних технологій дистанційного обслуговування клієнтів. Збірник наукових праць студентів кредитно-економічного факультету Одеського Національного економічного факультету / Одеса: ОНЕУ, 2018. С. 66-74.

Тарасевич Н.В., Діну М.Є. Сучасний стан електронного банкінгу в Україні. Фінансово-кредитна система: проблеми та інновації: IV Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція (11-12 квітня 2019 р., Одеса). – Одеса, 2019. – С. 153-157.

Діну М.Є., Тарасевич Н.В. Дистанційне обслуговування як засіб модернізації банківських послуг. I Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція студентів, аспірантів і молодих вчених «Розвиток банківських послуг та інновацій в цифровій економіці» / Київ: КНЕУ, 2019.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи **«Теоретичні основи технологій обслуговування клієнтів на сучасному етапі розвитку банківського сектору»** досліджено сутність та види банківських технологій. Оскільки серед дослідників не було виявлено універсального визначення поняття «банківська технологія», проте, проаналізувавши існуючі визначення, можна констатувати, що у них є спільна характеристика – результат інноваційної діяльності, та як гіпотезу можна припустити, що гіпотезою даної теми є: впровадження сучасних банківських технологій призводить до якісних змін у банківській сфері та сприяє отриманню банками прибутку та залученню клієнтів.

Виділено основні види сучасних технологій обслуговування клієнтів: фінансові – діяльність фінтех-компаній, їх напрями та інформаційні технології, а саме традиційне, дистанційне та комплексне та проаналізовано їх відмінності. Розглянуто більш детально дистанційне обслуговування. Дійшли висновку, що сутність дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні, тобто технологічний вид взаємодії банку з клієнтами, який дозволяє їм обслуговуватися незалежно від працівника банківського сервісу. Видами дистанційного обслуговування є: Клієнт-банк (Інтернет-банк), Телефон-банк (SMS-banking, Phone-banking), обслуговування з використанням банкоматів та терміналів (ATM-banking).

Також, було проаналізовано законодавче забезпечення банківських технологій, дистанційного обслуговування, яке виявило деякі недоліки, які потребують удосконалення. Та виділено етапи впровадження банківських технологій та деякі ключові інновації, які було впроваджено з 1958 року. Також, виокремили ризики, які притаманні кожному виду дистанційного банківського обслуговування

За результатами проведеного дослідження у першому розділі зроблені наступні висновки, що сучасні банківські технології являють собою сукупність методів аналізу діяльності організації, що сприяють збільшенню матеріальної стійкості, ефективній взаємодії з клієнтами за допомогою інтернет-технологій, оскільки одними з основних видів сучасних технологій обслуговування клієнтів є інформаційні, що представлені дистанційним обслуговуванням. Для попередження негативних наслідків даного банківського обслуговування потрібно забезпечити моніторинг та контроль операцій банку. Таким чином, можна зробити висновок, що банківська система України перебуває на етапі розвитку, та одним із відкритих питань щодо сучасних банківських технологій є правове забезпечення інформаційної безпеки в банківському обслуговуванні.

У другому розділі **«Практичні аспекти використання сучасних технологій обслуговування клієнтів банку»** проведено аналіз ринку Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу у банках України. Також, надано характеристику електронного банкінгу України в сучасних умовах, зроблено порівняння Інтернет-банкінгу в найбільш активних банках України, які є технологічними лідерами, таких, як: Приват-Банк, Ощадбанк, Райффайзен Банк Аваль, Альфа-Банк, Банк Восток, УкрСиббанк, ПУМБ та Укрсоцбанк. Отже, лідером за впровадженням Інтернет-технологій в Україні, безперечно, є «ПриватБанк», база якого давно перевищує мільйон осіб. За ним – «Альфа-Банк», «Укрсиббанк», «Банк Восток» та деякі інші.

Серед основних видів онлайн-послуг, що пропонують банки, можна виділити такі: перегляд виписок за рахунками; оформлення депозитів, погашення кредитів, обмін валют, переказ грошей, замовлення додаткової пластикової картки, поповнення мобільного телефону, здійснення різних видів платежів, купівля білетів, а також оформлення страхового полісу. Проаналізовано найбільш використовувані послуги в Інтернеті та банківські послуги в Інтернет-банкінгу.

Також, у цьому розділі надано характеристику дистанційного обслуговування клієнтів ПАТ «БАНК ВОСТОК» та, оскільки сучасні технології впливають на прибуток банку, то проведено оцінку ефективності загалом діяльності банку та розрахунково-касового обслуговування, комісійного доходу, отриманого від переказів, платежів та інше.

Отже, підсумовуючи даний розділ можна зробити висновок, що більшість українських банків здійснюють комбіноване дистанційне обслуговування на основі використання систем Інтернет-банкінг та мобільного-банкінгу. Слід зазначити, що ПАТ «БАНК ВОСТОК» займає вагоме місце у даній сфері. На сьогоднішній день, банк впроваджує послуги дистанційного обслуговування, пропонує своїм клієнтам скористатися послугами дистанційного банківського обслуговування такими як: Інтернет-Банкінг і Клієнт-Банк, АРМ Web-Банкінг, є лідером серед мобільного банкінгу.

У третьому розділі «*Перспективи сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів*» досліджено зарубіжний досвід сучасних банківських технологій обслуговування клієнтів. На сьогоднішній день ринок Інтернет-банкінгу в Україні активно впроваджується та банківському сектору належить ще безліч впроваджень для створення повноцінної, функціональної, захищеної та ефективної системи інтернет-банкінгу. Також, в даному розділі виявлено переваги банківських технологій на ринку України та надано рекомендації, щодо покращення стану Інтернет-технологій українських банків.

Дослідивши зарубіжний досвід сучасних технологій банківського обслуговування, зроблено наступний висновок, що розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відбувається недостатньо швидкими темпами порівняно з іншими європейськими країнами. В сучасних умовах не всі клієнти банків використовують Інтернет-банкінг, оскільки існують причини, які в свою чергу гальмують його, але банки України прагнуть досягти високого технологічного рівня та вдосконалюють вже існуючі технології. Тому, банкам необхідно здійснювати інвестиції в розробку нових видів послуг з використанням інтернет-банкінгу та впроваджувати нові технології для забезпечення захищеного й ефективного обслуговування своїх клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Виникнення банківських технологій обумовлене безперервним рухом підприємницької думки, прагненням обійти конкурентів, інформацією, що поступає, про банківські нововведення зарубіжних країн, а також періодично виникаючими кризами в банківській, що є стимулреакцією до посилення активності в області інновацій, направленої на підвищення фінансової стійкості банку.

2. Використання сучасних технологій надає банкам можливість не тільки прискорити надання послуг клієнтам, а й дозволяє домогтися принципово нової якості ведення бізнесу. Сучасні технології дозволяють банківським установам підвищувати свою конкурентоспроможність і впливати на формування у клієнтів бажання користуватись новими продуктами і послугами. Досліджено деякі види сучасних технологій, а саме фінансові та напрями розвитку Fintech компаній інформаційні, такі як дистанційне банківське обслуговування.

3. Дистанційне банківське обслуговування – це загальний термін для технології, яка використовується з метою надання банківських послуг клієнтам на основі розпоряджень, переданих ними на відстанні (без обов'язкового візиту до банку), за допомогою різноманітних засобів самообслуговування, найчастіше з використанням комп'ютерних і телефонних мереж. Усі операції, що не виконуються безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування. Його сутність полягає у самообслуговуванні клієнтів.

4. На сучасному етапі, технології надання послуг інформаційного банкінгу включають такі основні канали отримання користувачем інформації: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, Phone -banking, PC-banking та обслуговуван-

ня з використанням банкоматів (АТМ-banking) і засобів банківського самообслуговування.

5. На сьогоднішній день, ПАТ «БАНК ВОСТОК» є одним з лідируючих банків України щодо впровадження технологій. Як і інші банки конкуренти ПАТ «БАНК ВОСТОК» впроваджує послуги дистанційного обслуговування, що дозволяють клієнтам банку самостійно управляти своїми банківськими рахунками: переглядати по них залишки і отримувати виписки, виконувати по ним платежі і перекази, отримувати готівкові кошти.

6. Виділяють такі чинники, що заважають клієнтам використовувати системи дистанційного банківського обслуговування: безпека інтернет-платежів, недостатня пропозиція послуг; низька фінансова культура населення, недовіра до електронних платежів. З усіх перелічених чинників найважливішим є безпека.

Незважаючи на це, з всього аналізованого матеріалу можна побачити, що система дистанційного банківського обслуговування на сьогоднішній день є досить популярною, а впровадження її в діяльність комерційними банками надає вагомих переваг, як клієнтам банку, так і самим банківським установам. В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування перебуває на стадії розвитку та впровадження нових технологій, але все одно потрібно вдосконалювати и подолати фактори, які зупиняють розвиток.

Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні найближчими роками 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 у одній системі електронного банківського обслуговування, навіть рахунків різних банків. Як додаткові Інтернет-послуги банки пропонуватимуть консультації у сфері інвестицій, щодо мінімізації ризиків фінансових вкладень, укладення договорів страхування.