

**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:
«ІНТЕРНЕТ – ТЕХНОЛОГІЇ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ»

Виконала: студентка 4 курсу, групи 2
Факультету фінансів та банківської справи

МАРУЩАК І. А.

Керівник: д. е . н., професор

КОВАЛЕНКО В. В.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. На сьогоднішній день у світі і в Україні банківська справа зазнає значущих змін, під впливом різних чинників. Одним із основних чинників є прогрес і розвиток в інформаційних та телекомунікаційних технологіях. В такому контексті провідне місце займає всесвітня комп'ютерна мережа телекомунікації й обміну інформації – Інтернет, який дозволяє надавати специфічні послуги, що є новітніми на ринку банківських послуг і перспективними для розвитку самого банку. Такий розвиток банківництва має глибинну основу для дослідження економічної теорії і потребує ретельного вивчення.

На даний час, мережа Інтернет виступає у ролі своєрідного міждержавного інформаційного простору. Такий статус викликає зацікавленість керівників провідних країн і міжнародних організацій, бізнес-організацій, що сприймають широке поширення Інтернет простору не тільки як сучасну модель ведення бізнесу, але і перспективну складову світової економіки. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

В умовах розвиненої конкуренції банки змушені шукати нові шляхи залучення клієнтів, і Інтернет-простір є тією сферою, де можна залучити зацікавлених у використанні технологій дистанційного банківського обслуговування, таким чином вдосконалити його впровадження і розвиток в Україні. У зв'язку з цим важливою складовою стратегії розвитку фінансових установ України стають розробки та впровадження високотехнологічних дистанційних послуг, Інтернет – технологій з метою динамічного розвитку ринку банківських продуктів.

Отже, актуальність тематики обумовлена тим, що на сьогоднішній день, розвиток банківського бізнесу повинен відбуватися синхронно із розвитком

суспільства, цифрових технологій та мережі Інтернет, яка на сьогодні і в майбутньому займатиме чільне місце у житті будь-якої людини, підприємства чи установи.

Дослідженню банківської діяльності на основі інтернет-технологій присвячені праці як вітчизняних, так і зарубіжних вчених-економістів. Зокрема, сутність та класифікація банківських послуг у мережі Інтернет розглянуті у працях таких авторів, як А. Нікітін, З. Міндрова, О. Дзюблук, В. Степаненко, О. Анан'єв, Ю. Онищенко.

Метою роботи є дослідження розвитку сучасних інтернет-технологій надання банківських послуг в Україні, аналіз проблеми і переваг використання Інтернет – технологій.

Поставлена мета досягається вирішенням таких **завдань**:

- визначити поняття та види банківських послуг;
- виокремити переваги та недоліки надання сучасних електронних банківських послуг на вітчизняному ринку;
- визначити види ризиків, які виникають у сфері надання електронних банківських послуг;
- проаналізувати розвиток сучасних Інтернет-технологій в банківській системі України;
- оцінити розвиток та ефективність функціонування дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізувати проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України;
- дослідити процес модернізації надання сучасних банківських послуг;
- визначити основні стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг;
- проаналізувати розвиток банківських технологій у розвинених країнах світу.

Об'єктом дослідження є нові тенденції в розвитку сучасних Інтернет-технологій банківської сфери України.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні та прикладні засади розвитку світових та вітчизняних банківських Інтернет-технологій.

Під час написання дипломної роботи були використані наступні **методи дослідження**: на основі діалектичного методу проведено вивчення та визначення напрямків розвитку ринку банківських Інтернет-технологій та Інтернет-послуг; методи аналізу, синтезу, абстрагування, графічний, статистичний, системний, прогнозування та спостереження застосовано для дослідження стану використання мережі Інтернет у банківському секторі, а також визначення ефективності, проблем і переваг послуг мережі Інтернет.

Інформаційну базу дослідження становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань надання банківських послуг через інтернет-технології, наукові дослідні роботи з питань організації віддаленого банкінгу; результати аналітичних досліджень, нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку.

Апробація результатів кваліфікаційної випускної роботи. Основні наукові положення, висновки і результати дослідження опубліковано у збірнику матеріалів IV Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «Фінансово-кредитна система: проблеми та інновації».

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні основи Інтернет-технологій в банківській сфері» було визначено економічну сутність дистанційного обслуговування клієнтів як основи в Інтернет-технологіях. Дистанційне банківське обслуговування – це здійснення операцій за рахунком клієнта, яке банк виконує на підставі дистанційного розпорядження, при цьому, дистанційне розпорядження – це розпорядження банку від клієнта, за допомогою погодженого каналу та з певною процедурою передачі вихідних даних, виконати вказану операцію.

Отже, з цього визначення, можна зробити висновок, що суть дистанційного банківського обслуговування полягає у самообслуговуванні банківських клієнтів. Таке самообслуговування являється технологічним видом комунікації, яке дозволяє задовольняти потреби споживача незалежно від наявності банківського працівника. Тобто Інтернет-технології повинні розпізнати, чи розпорядження поступило від реального власника рахунку, або ж від зловмисників, які зацікавлені у заволодінні чужими коштами.

Діяльність у мережі Інтернет регулюється невеликою кількістю Законів України. Проте, мають такі Закони: «Про інформацію», «Про банки і банківську діяльність», «Про захист персональних даних», та ряд роз'яснень до них, що викладені у Постановах Пленуму Верховного Суду України та офіційних тлумаченнях Конституційного Суду України.

Загалом, підсумовуючи вище сказане, можемо сказати, що основою в дистанційному банківському обслуговуванні є саме світова мережа Інтернет, про що свідчить створення ряду різноматінтих моделей обслуговування клієнтів за її допомогою. Охарактеризували моделі віддаленого обслуговування клієнтів у мережі Інтернет, визначили форми обслуговування клієнтів у мережі. Визначили законодавчу базу на яка має значну приналежність до такої діяльності, а саме Закони: «Про інформацію», «Про банки і банківську діяльність», «Про захист персональних даних», та ряд роз'яснень до них, що

викладені у Постановах Пленуму Верховного Суду України та офіційних тлумаченнях Конституційного Суду України.

У другому розділі **«Тенденції розвитку банківських Інтернет-технологій в сучасних умовах»** був оцінений розвиток банківської системи України та ефективність Інтернет-технологій в банківській системі. Через дослідження рівня розвитку інтернет-банкінгу топ-10 банків України, було показано позитивну тенденцію збільшення використання сервісів й технологій. Було визначено та досліджено, що на початок 2019 року проникнення Інтернету в Україні досягнуло 64% та охопило 21,09 мільйонів осіб. Ми провели аналіз спектру послуг, що надають банки України за допомогою технології інтернет-банкінгу, та дійшли висновку, що він постійно зростає та набуває нових можливостей та сфер використання. Оцінили матеріальну вигоду від впровадження Інтернет-банкінгу. Було досліджено та проаналізовано види інтернет-послуг що пропонують найбільші банки України та їх особливості.

У третьому розділі **«Перспективні напрямки розвитку банківських Інтернет-технологій»** розглядаються особливості Інтернет – технологій банків в провідних країнах світу та шляхи їх розвитку в Україні. На прикладі європейських країн, які є досить успішними учасниками ринку фінансових послуг, їх досвід може бути використаний для розробки аналогічних програм в Україні .

Розвитку інформаційних та інтернет-технологій в банківській сфері сприяє значна конкуренція у даному секторі діяльності. Інтернет в цьому аспекті відіграє важливу роль, оскільки він дозволяє значно розширити ринок послуг, якими може користуватись клієнт, при цьому враховуються всі види дистанційного обслуговування або Інтернет-банкінгу.

Щоб збільшити рівень впровадження Інтернет-технологій треба збільшити довіру клієнтів до послуг банку, які відбуваються поза його межами, зменшити ризики, які можливі при віддалених каналах обслуговування клієнтів,

впроваджувати нові технології, які широко використовуються в провідних країнах світу.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичні **основи Інтернет-технологій в банківській сфері**, які полягають у визначенні теоретико-методичних засад та розробці практичних рекомендацій у сфері обслуговування банківських клієнтів у мережі Інтернет в Україні.

Виконали основні завдання дипломної роботи :

- визначили поняття та види банківських послуг;
- виокремили переваги та недоліки надання сучасних електронних банківських послуг на вітчизняному ринку;
- визначили види ризиків, які виникають у сфері надання електронних банківських послуг;
- проаналізували розвиток сучасних інтернет-технологій в банківській системі України;
- оцінили розвиток та ефективність функціонування дистанційного банківського обслуговування;
- проаналізували проблеми активізації інноваційної діяльності у банківській сфері України;
- дослідили процес модернізації надання сучасних банківських послуг;
- визначили основні стратегічні орієнтири розвитку вітчизняного ринку банківських послуг;
- проаналізували розвиток банківських технологій у розвинених країнах світу.

В своїй дипломній роботі дійшли до таких висновків, що на сьогодні в Україні існує головна проблема, яка полягає в тому, що нормативно-правова база не у повній мірі може регулювати ряд правовідносин у сфері обслуговування банківських клієнтів у мережі Інтернет, оскільки законодавство не встигає реагувати на стрімкий розвиток Інтернет-банкінгу. Основою в цьому є той факт, що банківські розрахункові системи знаходяться у мережі Інтернет,

де немає жодних кордонів та обмежень, запозичення від іноземних систем, відбуваються дуже оперативно, і найголовніше без будь-якої синхронізації із законодавством України.

На прикладі європейських країн було розглянуто рекомендації щодо розвитку інноваційних продуктів для банку у сфері Інтернет-послуг.

Нами було розроблено рекомендації, щодо збільшення рівня впровадження дистанційного обслуговування:

- збільшення довіри клієнтів до послуг банку, які відбуваються поза його межами;
- зменшення ризиків, які можливі при віддалених каналах обслуговування клієнтів;
- впровадження нових технологій, які широко використовуються в провідних країнах світу;
- покращення системи гарантування безпеки платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів;
- покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу;
- розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання;
- заохочення клієнтів до обслуговування через дистанційні канали, збільшення довіри до банку і до банківської системи загалом.