

**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: «Тенденції розвитку Інтернет-банкінгу в Україні»

**Виконавець:**

студентка 4 курсу 42 групи

факультету фінансів та банківської справи

Моїсеєнко Валерія Андріївна

**Науковий керівник:**

к.е.н., доцент

Арутюнян Рузана Разміковна

**Одеса 2019**

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми дослідження.** Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвиненої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Ці зміни є наслідком глибинних макроекономічних процесів у світовій економіці (інтеграція, лібералізація, різкий науково-технічний підйом) і вони зачіпають всі банки, незалежно від рівня їх розвитку.

Однією з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, впровадження мережевих пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дозволяє провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. Крім того, раціоналізація платіжної системи в країні потребує суттєвого скорочення операцій із готівкою на користь безготівкових розрахунків.

Аналіз наявних досліджень показав, що обслуговування в системі Інтернет-банкінгу на порядок продуктивніше, оскільки дозволяє надавати масовий і водночас недорогий сервіс. На сьогодні дистанційне обслуговування є сегментом електронної комерції, що динамічно розвивається. При такому жвавому розвитку, послуги, що надаються подібними системами, їх кількість та якість невинно зростають. Для цього потрібні нові дослідження і поставлення нових питань для аналізу рівня розвитку віддаленого обслуговування клієнтів банківськими установами. Це дасть змогу бачити сучасний стан та тенденції розвитку Інтернет-банкінгу.

**Метою роботи є** аналіз одного із видів банківських послуг – Інтернет-банкінгу, виявлення проблем його реалізації та перспектив розвитку в Україні, а також можливості надання її розвитку з урахуванням стрімкого поширення інформаційних технологій у сфері фінансів; виявлення переваг та недоліків дистанційного підходу до обслуговування клієнтів банків.

### ***Поставлена мета досягається вирішенням таких завдань:***

- розкрити сутність, поняття банківського дистанційного обслуговування, визначити ряд переваг та недоліків;
- визначити види дистанційного обслуговування та проаналізувати ризики, які можливі при використанні віддаленого банківського обслуговування;
- проаналізувати еволюцію та розвиток дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
- вивчити нормативно-правове забезпечення дистанційного обслуговування в Україні;
- розглянути дистанційне обслуговування у сучасних умовах та проаналізувати віддалений банкінг банків України;
- визначити ефективність роботи дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- проаналізувати особливості банківського обслуговування в провідних країнах світу;
- запропонувати шляхи розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів банку в Україні.

**Об'єкт дослідження.** Об'єктом дослідження є Інтернет-банкінг та його розвиток в Україні.

**Предметом дослідження** виступають економічні відносини, що виникають між банківськими установами та їх клієнтами в процесі провадження Інтернет-банкінгу.

**Методи дослідження.** У процесі дослідження використовувалися загальнонаукові методи досліджень, зокрема: теоретичного узагальнення та системної оцінки при визначенні економічної сутності та місця матеріально технологічної підсистеми у системі дистанційного обслуговування банків; аналізу, синтезу та графічного зображення для оцінки сучасного стану Інтернет-банкінгу в Україні; групування та порівняння для дослідження і розроблення пропозицій щодо вдосконалення та шляхів розвитку Інтернет-банкінгу, як засобу підвищення якості та результативності банківської діяльності.

**Інформаційну основу дослідження** становлять періодичні та монографічні наукові праці вітчизняних та зарубіжних економістів з питань дистанційного банківського обслуговування, наукові дослідні роботи з питань організації Інтернет-банкінгу; результати аналітичних досліджень, нормативно-правові акти, що регулюють дистанційне обслуговування банку.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (84 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 82 сторінок. Основний зміст викладено на 73 сторінках. Робота містить 8 таблиць, 6 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи «*Теоретичні засади розвитку Інтернет-банкінгу*» розглянуто: поняття, сутність і класифікацію послуг дистанційного банківського обслуговування, історію розвитку Інтернет-банкінгу та законодавче регулювання Інтернет-банкінгу в Україні. За результатами проведеного дослідження у першому розділі зроблені наступні висновки:

1. При визначенні сутності віддаленого банкінгу, можна дати таке узагальнююче визначення: віддалене банківське обслуговування – це обслуговування, основною особливістю якого є проведення операцій та послуг за межами банківської установи у будь-який вільний час для клієнта та у будь-якому місці, здійснюється через такі засоби зв'язку як телефон чи комп'ютер, та визначає широкомасштабність банківських послуг, які надає банк.

2. Розвиток інформаційних та комп'ютерних технологій, став однією з найважливіших передумов виникнення віддаленого банківського обслуговування, тому для банківської установи дистанційне обслуговування є надзвичайно важливим і чим більш розвинутий віддалений банкінг, тим ефективніше працює банк.

3. Характерними особливостями дистанційного обслуговування є зручність, простота, доступність операцій та послуг, які проводяться шляхом віддаленого банкінгу, проте варто наголосити і на ризиках, які можливі у віддаленому банкінгу. Кожний вид дистанційного обслуговування має свої ризики. Наприклад, при використанні банкоматів чи POS-терміналів є велика ймовірність шахрайства та

крадіжки, при користуванні інтернет-банкінгом - втрата особистих персональних даних і при користуванні мобільним банкінгом можливий ризик безперервності (недоступність зв'язку чи покриття мережі).

4. В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування нині перебуває на другій стадії (освоєння електронних каналів) переходу від традиційного банківського обслуговування до домінування дистанційного обслуговування з чотирьох стадій, виділених експертами. Більшість українських банків здійснює комбіноване дистанційне обслуговування на основі використання систем Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу, які нині є найпопулярнішими системами.

У другому розділі *«Аналіз сучасного стану, існуючих проблем і шляхів розвитку Інтернет-банкінгу»* проведено порівняльний аналіз Інтернет-банкінгу на ринку банківських послуг України та аналіз сучасних тенденцій на ринку Інтернет-банкінгу в Україні. Розглянуто шляхи розвитку Інтернет-банкінгу в Україні. На основі проведеного аналізу діючої практики Інтернет-банкінгу у сучасних умовах встановлено:

1. Розвиток Інтернет-банкінгу гальмує недостатній рівень розвитку законодавчої влади та недостатня гнучкість законодавства, що у свою чергу веде до того, що розвиток інформаційних технологій випереджає розвиненість нормативно-правової бази, яка б мала його регулювати.

2. Сучасний стан дистанційного обслуговування банків характеризується тим, що лише чверть банків України сповна використовує усі дистанційні канали обслуговування клієнтів, решту або не використовує зовсім, або лише деякі, такі як смс-обслуговування та колл-центри – служба підтримки клієнтів, що свідчить про недостатній рівень впровадження дистанційних каналів обслуговування для клієнтів банку. Здійснивши порівняння найпопулярнішого виду віддаленого банкінгу – Інтернет-банкінгу в популярних банках, можна свідчити, що банки поки не готові надавати весь спектр банківських послуг лише через мережу Інтернет, дуже багато послуг, які клієнти могли б робити через Інтернет-банкінг, повинні бути попередньо узгоджені або оформлені у відділенні, це пояснюється старим обладнанням, закупленим програмним забезпеченням, яке не є власним і не оновлюється для підтримки стабільності та рівноваги на ринку банківських послуг.

3. Найбільш популярний і розповсюджений Інтернет-банкінг пропонує «Приватбанк». Це єдиний Інтернет-банкінг, який дозволяє повністю обслуговуватися «онлайн». Він має свою платформу інтернет-банкінгу, мобільних додатків, які підтримуються на будь якій операційній системі (Андроїд, Windows, IOS), його програмне забезпечення є новим та відрізняється від усіх інших банків. Тому по розвитку віддаленого банкінгу і клієнтів, які обслуговуються поза межами банку, «Приватбанк» займає перше місце по усіх рейтингах.

У третьому розділі *«Перспективні напрямки розвитку Інтернет-банкінгу»* досліджено особливості банківського дистанційного обслуговування клієнтів банку в провідних країнах світу. У третьому розділі дипломної роботи проаналізовано перспективи Інтернет-банкінгу, тому можна зробити такі висновки:

1. В провідних країнах світу віддалене банківське обслуговування розвивається швидше і впроваджується перспективніше ніж України. Головними причинами цього є: нормативно-правове забезпечення розвинутих зарубіжних країн, таких як США,

Данія, Швейцарія та інших, розвивається прямо пропорційно інформаційним технологіям банку; фінансова грамотність населення в порівнянні з Україною показує дуже високі результати; стабільність та розвиток економіки провідних країн – одна із найважливіших умов, адже часто банки в Україні через кризові явища не вкладають у інноваційні продукти для банку, а використовують старі програми і недосконале програмне забезпечення; зменшення витрат – в Америці скоротилася кількість відділень та філій, що значно зменшило рівень витрат на робочий персонал та техніку.

2. Нормативні документи, які регламентують заходи українських банків щодо ідентифікації клієнтів та вивчення їх операцій, не враховують багатьох аспектів дистанційного банківського обслуговування і потребують доробки, зокрема, для забезпечення можливостей здійснення заходів відповідно до запропонованої удосконаленої моделі дистанційного банківського обслуговування. Запропонована система додаткових заходів щодо ідентифікації і вивчення клієнтів може бути впроваджена у здійснювані українськими банками процеси дистанційного банківського обслуговування відповідно до запропонованої удосконаленої моделі віддаленого банкінгу, що передбачатиме основу для обслуговування будь-якого виду дистанційного обслуговування.

3. Щоб збільшити рівень впровадження дистанційного обслуговування, 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.

4. Варто наголосити, що основними шляхами розвитку дистанційного банківського обслуговування є покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів, покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-банкінгу, створення умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дозволятимуть безпомилково ідентифікувати особу; розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання; потрібно вжити нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу. Важливим є заохочення клієнтів до обслуговування через дистанційні канали, збільшити довіру до банку і до банківської системи загалом.

## **ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Дистанційне банківське обслуговування – термін, який визначає обслуговування клієнтів, на основі наданих ними розпоряджень поза межами банку. Дистанційне обслуговування клієнтів полягає у віддаленому доступі від банку, передбачаючи певні елементи доступу, такі як комп'ютер, телефон, інтернет, електронна пошта чи смартфон. Основна суть дистанційного обслуговування полягає в самообслуговуванні клієнта переважним чином через системи онлайн-банкінгу: Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телебанкінгу, тощо. Онлайн технології дозволяють значно зекономити для банку фінансові ресурси за рахунок значного зменшення витрат на оренду й обслуговування приміщення, зменшення кількості

персоналу, а відповідно зменшення витрат на оплату праці. Також використання дистанційних систем дистрибуції банківських продуктів дозволяє охопити ширший сегмент клієнтів, необмежений географічним розташуванням банківської установи. Важливим аспектом у обслуговуванні клієнта є поєднання дистанційного обслуговування та традиційного, так як традиційне не дає такого спектру послуг, як віддалене.

2. На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою дистанційною банківською технологією є Інтернет-банкінг, яка включає в себе наступні послуги: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, WAP-banking, Web-banking та обслуговування з використанням банкоматів (ATM-banking) і засобів банківського самообслуговування. Інтернет-банкінг є логічним продовженням таких різновидів віддаленого банкінгу, як PC banking (доступ до рахунку за допомогою персонального комп'ютера, який здійснюється завдяки прямому модемному з'єднанню з банківською мережею), telephone banking (обслуговування рахунків за телефоном) та videobanking (система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку).

Використання електронної системи обслуговування, як і будь-якої іншої, провокує появу специфічних ризиків та посилення традиційних ризиків, реалізація яких може негативно відобразитися на фінансовій стабільності та діловій репутації банку на ринку фінансових послуг. На основі проведеного дослідження було з'ясовано, що зараз не існує єдиної системи класифікації ризиків електронного банкінгу, навіть в тих країнах, де запровадження системи дистанційного обслуговування відбулося набагато раніше, ніж на території нашої держави.

3. Еволюція дистанційного обслуговування пройшла декілька етапів, від «домашнього банкінгу» до використання смартфона як засобу платежу. Рівень впровадження інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні досягнуло 65 %, 21, 6 мільйонів осіб використовують дистанційні канали надання банківських послуг.

Найновішою тенденцією розвитку дистанційного обслуговування є використання смартфона, який маючи, в собі мобільний додаток дозволяє здійснювати практично будь-які банківські послуги.

На даний час українці лише освоюють електронні канали дистанційного обслуговування, і відбувається повільний перехід від традиційного обслуговування до дистанційного.

4. В Україні віддалений банкінг характеризується відсутністю фундаментальної законодавчої бази для регулювання зазначених напрямів діяльності, а саме: існування суперечностей щодо захисту персональних даних та забезпечення гарантії якості та безпеки відповідних операцій, стандартизації засобів та принципів.

5. Розвиток форм електронного банкінгу пройшов певні етапи, що зумовило появу ефективних та зручних його інструментів, які корелюють із передовими досягненнями інформаційних технологій. Кожна з форм дистанційного 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.

Дистанційне банківське обслуговування, 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.

6. Методологічні підходи дають змогу обґрунтовано оцінити ефективність впровадження та використання дистанційного банківського обслуговування. Доведено, що для отримання об'єктивної оцінки ефективності розвитку та використання дистанційного банкінгу мають комплексно використовуватися різні підходи і проводитися системний аналіз отриманих результатів.

7. Розвиток дистанційного обслуговування в Україні, порівняно з західними країнами відстає. Наприклад, кількість користувачів Інтернету, в Україні в рази менша ніж в зарубіжних країнах. В провідних країнах світу клієнти повністю використовують усі можливі аспекти віддаленого банкінгу. Дуже часто клієнти використовують інтернет як інформаційну мережу або зручний канал для ділового листування. Друга характерна особливість це відсутність належної законодавчо-нормативної бази, що дозволяла б здійснювати всі банківські операції віддалено.

8. Чинники, які гальмують розвиток дистанційного обслуговування: відсутність законодавчих актів, які регулюють відносини між банками та їхніми клієнтами в процесі використання електронного банкінгу; низький рівень довіри частини клієнтів (особливо серед людей похилого віку) до технологічних інновацій; відсутність швидкісного доступу до мережі Інтернет, особливо в сільській місцевості.

Також вагомим чинником гальмування розвитку інноваційних форм дистанційного банківського обслуговування є фінансово-політична нестабільність в Україні, яка негативно відображається на фінансовій стабільності банківського сектору та створює несприятливі умови для ведення банківського бізнесу, що призводить до ліквідації банківських установ та виходу іноземних банків з вітчизняного ринку фінансових послуг. За таких умов частка банків, які активно інвестують у розробку прогресивних форм надання банківських послуг, в нашій державі досі залишається досить незначною.

З огляду на вищевикладене можна констатувати, що подальший розвиток інтернет-банкінгу буде обумовлено декількома глобальними чинниками, а саме наявністю загальнодоступного широкосмугового доступу до Інтернету в регіонах зростанням рівня фінансової грамотності населення та розвитком законодавства в галузі електронного документообігу.

Що стосується службовців банку, який володіє сучасними технологіями, то вони мають можливість у режимі реального часу відслідковувати все, що відбувається з їх організацією реагувати на кібератаки швидше ніж у банку, де немає єдиної інформаційної структури. Немає сумнівів, що банки прагнучи залучити клієнтську базу, зробити її лояльною по відношенню до своєї організації, будуть і далі розвивати сервіси та послуги зручні та доступні для споживачів.

Тому можна припустити, що інвестиції в розвиток цифрових банківських послуг інтернет та мобільних технологій виявляться більш ефективними, ніж відкриття нових філій і відділень.