

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра банківської справи

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ _ ” _____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
На здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси та кредит»
за спеціалізацією «Банківська справа»
на тему:
«Використання інтернет технологій у банківській системі»

Виконавець

Студентка ФФБС

Росінська Н. В.

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

Науковий Керівник

викладач
(науковий ступінь, вчене звання)

Антонюк О. І.

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

Одеса-2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ОСНОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ СИСТЕМІ.....	6
1.1. Виникнення банківських послуг в Інтернеті.....	6
1.2. Історія розвитку Інтернет-банкінгу.....	10
1.3. Конкурентні переваги Інтернет-банкінгу перед традиційними банківськими послугами.....	19
Висновки до першого розділу.....	24
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ- ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ.....	26
2.1. Ринок Інтернет-технологій і тенденції його розвитку.....	26
2.2. Можливості використання зарубіжного досвіду для розвитку Інтернет-банкінгу в Україні.....	34
2.3. Порівняльний аналіз послуг Інтернет-банкінгу.....	42
2.4. Перспективи використання Інтернет-технологій в Україні....	53
Висновки до другого розділу.....	62
РОЗДІЛ 3 РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОГО ІНТЕРНЕТБАНКІНГУ В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ.....	63
3.1. Проблеми та перспективи розвитку інтернет-банкінгу на сучасному етапі.....	63
3.2. Інтернет-банкінг як перспективний сектор електронної комерції.....	68
Висновки до третього розділу.....	69
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73

ВСТУП

Однією з основних особливостей сучасної банківської системи є стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних засобів. Розвиток засобів комунікації, скорочення часу обробки інформації, розвиток мережевих технологій дозволили кредитним організаціям провести комплексну автоматизацію всієї своєї діяльності, розробити механізми віддаленого обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. Інформаційні системи стали робити істотний вплив на прибутковість кредитних організацій, їх конкурентоспроможність і привабливість для клієнтів.

Управління банківськими рахунками через Інтернет, або по-іншому інтернет-банкінг, є найбільш динамічним і представницьким напрямом фінансових інтернет-рішень, в силу найбільш широкого спектра фінансових (в даному випадку банківських) послуг, представлених в системах інтернет-банкінгу. Подібні системи можуть бути основою систем дистанційної роботи на ринку цінних паперів і віддаленого страхування, тому що вони забезпечують проведення розрахунків і контроль над ними з боку всіх учасників фінансових відносин.

Сьогодні за допомогою систем інтернет-банкінгу, можна купувати і продавати безготівкову валюту, оплачувати комунальні послуги, платити за доступ в Інтернет, оплачувати рахунки операторів стільникового та пейджингового зв'язків, проводити безготівкові внутрішньо- і міжбанківські платежі, переводити кошти за своїми рахунками, і, звичайно, відстежувати всі банківські операції по своїх рахунках за будь-який проміжок часу.

Інтернет-банкінг стає все більш повсякденною послугою. Інтернет-банкінг - не просто передова технологія, для впровадження якої досить підключити ще один модуль до АБС, а ціла система взаємодії з клієнтами в режимі on-line. І щоб ця система була ефективною і приносила прибуток, потрібно вкласти чимало сил і коштів в її налагодку.

З кожним роком все більше клієнтів банків віддають перевагу різним системам віддаленого банківського обслуговування. Звичайно, такі системи стали доступні тільки на певному етапі розвитку як технічного, так і юридичного забезпечення.

З технічного боку, подібні системи існують досить давно, але тільки з масовим поширенням Інтернету вони змогли отримати загальне визнання, оскільки з'явилася можливість здійснювати операції з рахунком з будь-якої точки земної кулі, де є доступ в Мережу.

Вартість витрат на послуги зв'язку для виконання таких операцій мізерно мала і складається з вартості доступу в Інтернет (тут і далі ми не враховуємо банківські тарифи на обслуговування системи і проведення операцій).

Українська нормативна база істотно відстає від західної, і в нашій країні правомірність системи електронного документообігу з обов'язковим використанням сертифікатів з'явилася лише з набранням чинності закону «Про електронний цифровий підпис» від 10 січня 2002 року.

Застосування інтернет-банкінгу в банках - нагальна потреба, щоб вижити в міжнародній конкуренції. Це - шанс для успішної конкуренції. Всі перераховані вище фактори і зумовили *актуальність нашого дослідження*.

Мета роботи - аналіз сучасного стану та перспективи розвитку Інтернет-технологій в Україні, а також в Альфа-Банку.

Відповідно до поставленої мети вирішувались такі *основні завдання*:

- розглянути виникнення банківських послуг в Інтернеті;
- вивчити історію розвитку інтернет-банкінгу;
- визначити конкурентні переваги системи Інтернет-банкінгу перед традиційними банківськими послугами;
- проаналізувати ринок інтернет-технологій і тенденції його розвитку;
- визначити можливості використання зарубіжного досвіду для розвитку інтернет-банкінгу в Україні;
- провести порівняльний аналіз послуг інтернет-банкінгу і тарифів, які подаються банками;

- визначити перспективи інтернет-банкінгу.
- дати коротку характеристику Альфа-Банку;
- розглянути дистанційне обслуговування роздрібних клієнтів Альфа-Банку;
- проаналізувати використання Інтернет-технологій в обслуговуванні юридичних осіб Альфа-Банку;
- визначити проблеми безпеки використання Інтернет-банкінгу.

Методи дослідження:

- обробка, аналіз наукових джерел;
- аналіз наукової літератури, підручників і посібників з досліджуваної проблеми.

Об'єкт дослідження - інтернет-технології в Україні, а також в Альфа-Банку.

Предмет дослідження - послуги Інтернет - банкінгу як сегмента банківського бізнесу, їх сучасний стан, структура і роль на фінансовому ринку.

Методологічна і теоретична основи дослідження.

Теоретичною і методологічною основою нашої роботи стали праці провідних вітчизняних фахівців, таких як: Дик В. В., Іванов П. А, Казаков М. Ф, Каширская Е. С, Семикова П. В., Тосунян Г. А та інших.

Нормативну базу дослідження склали чинні нормативні акти: Конституція України, Закони «Про зв'язок» «Про участь в міжнародному інформаційному обміні», «Про інформацію, інформатизації і захисту інформації», «Про електронний цифровий підпис», а також інші закони і підзаконні акти України.

У дипломній роботі використовувалися матеріали періодичних видань, що надають аналітичні матеріали та дані; а також інформаційні ресурси мережі Інтернет.

ВИСНОВКИ

Проведені дослідження дають можливість зробити наступні висновки: інтернет-банкінг для України є одним з найбільш перспективних ринків розвитку банківської системи; інтернет-банки надають майже весь звичайний пакет послуг, які надаються в звичайних банках; усі розрахунки в системі інтернет-банкінг проводяться в режимі реального часу, клієнту не треба мати спеціальних знань, щоб керувати своїм інтернет-рахунком, він має можливість здійснювати операції швидко, безпечно, цілодобово, без будь-яких обмежень.

Використання системи інтернет-банкінгу спрощує роботу банків, оскільки дозволяє автоматизувати роботу касирів; знижує собівартість банківських операцій; зменшує обсяг паперової роботи.

Аналіз сучасного стану, існуючих проблем і шляхів розвитку дозволяє висунути низку рекомендацій щодо активізації процесу розвитку інтернет-банкінгу в Україні: - основним завданням для українського інтернет-банкінгу є на сьогоднішній день завоювання довіри користувачів. Для цього необхідно активно популяризувати системи інтернет-банкінгу.

Більшість банків не надають доступ в свої системи в демонстраційному режимі, тоді як це дозволило б зменшити ступінь недовіри користувача до роботи через інтернет. Крім того, необхідно активно просувати технології інтернет-банкінгу в загальноекономічній та спеціалізованій пресі. Необхідно створити всеукраїнський інтернет-портал, присвячений інтернет-банкінгу, на базі Національного банку України, де була б централізовано представлена інформація про даному секторі ринку, статистичні дані, динаміка його розвитку і т. д. - для успішного подолання недовіри користувачів, необхідна тверда законодавча база для інтернет-банкінгу.

Хоча прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» і дозволило банкам надавати свої послуги через інтернет, недостатня регламентованість їх діяльності у даній сфері з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі і зрозумілі «правила гри» на інтернет-ринку.

Також досить складна і громіздка процедура сертифікації спеціалізованого банківського програмного забезпечення. Створення чіткої нормативної бази для банків, що працюють на ринку інтернет-банкінгу, безсумнівно, дозволить підвищити довіру користувачів до даного виду бізнесу.

Створення систем інтернет-банкінгу є досить складним завданням з технічної точки зору. На жаль, в Україні на сьогоднішній день немає великих компаній, які б займалися розробкою банківського програмного забезпечення. Це призводить до того, що банки звертаються до закордонних, у першу чергу російським компаніям. Зокрема, одна з найбільших фірм-розробників «БИФИТ» вже випустила версію своєї банківської програми для України: «iBank 2 UA». Очевидно, що цей ринок буде захоплений іноземними компаніями. Тому бажано провести ряд заходів щодо активізації та стимуляції Українського ринку програмного забезпечення.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007— 2015 роки» від 09 січня 2007 р. за № 537-V // Відомості Верховної Ради України. — 2007. — № 12. — Ст. 102. 2.
2. Закон України « Про банки і банківську діяльність » від 07.12.2000р. №2121-III (із змінами, і доповненнями).
3. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zb
[ilshitsya_v_2014_rotsi_do_25_eksperti.](http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zb)
4. Закон України « Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003р. №851-IV (із змінами, і доповненнями).
5. Закон України « Про електронний цифровий підпис » від 22.05.2003р. №852-IV (із змінами, і доповненнями).
6. Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України “Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків” від 13 червня 2007 року № 25- 112/1151-6023.
7. Брегеда О. Місце банківських послуг в Інтернет – просторі України // Вісник Національного банку України. – 2001. – № 6. – С. 23 – 25.
8. Череп А. В. Банківські операції. [Навч. посібник]. / А. В. Череп, О. Ф. Андросова. К – 2008 р. 410 с.
9. Вовчак, О. Д. Платіжні системи: навчальний посібник / О. Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т. Я. Андрейків. – К.: Знання, 2008. – 341 с.
10. Міщенко В. І. Банківські операції. [Підручник]. / В. І. Міщенко, Н. Г. Славянська. К – 2006 Р. 460 с. 10. Копилюк О. І. Банківські операції. 2-ге вид. випр. і доповн. [Навч. посіб.]. / Копилюк О. І, Музичка О. М. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 536 с.

12. Мороз А. М. Банківські операції: [Підручник]. / А. М. Мороз – 2- ге вид. – К.: КНЕУ, 2006. – 476 с.

13. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uareferat.com/Інтернет-банкінг>

14. Національний банк України : [Електронний ресурс]. –Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807

15. Сорвіно С.В. Сучасні банківські технології та їх вплив на ефективність банківської системи // [Гроші](#) і кредит. - 2001. - № 9.

16. Солов'яненко Н. Проблеми та напрямки правового регулювання [Інтернет-трейдингу](#) // Ринок цінних паперів. - 2000. - N 23 (182). - Стор 48

17. Ликова Є. Банк з кнопками і зумером. Нові технології стирають грань між мобільним та інтернет-банкінгом // Банківський огляд. - 2004. - № 9.

18. Тедеев А.А. Електронні банківські послуги. - М.: Ексмо, 2005. - Стор.141

19. Інформаційні технології в сучасному банку [Текст] / Вісник Асоціації банків. – 2004. – №13. – С.5-10

20. Переваги використання Інтернет-технологій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://expert.com.ua/49495-internet-biznes-2010-internet-technologie/>

21. Плюси і мінуси українського інтернет-банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aif.ua/money/article/24115>

22. Коробчук Т. Використання платіжних систем в Інтернеті. Економічні науки. Серія: Облік і фінанси / Т. Коробчук // Збірник наукових праць. – 2008. – №5. – С.303-309.

23. Переваги використання Інтернет-технологій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://expert.com.ua/49495-internet-biznes-2010-internet-technologie/>

24. Новинки на ринку банківських послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tristar.com.ua/>

25. [Електронний ресурс]. –Режим доступу:
<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leadingeuropean-countries/>

26. Як українським банкам вдається створювати дистанційні канали обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://news.finance.ua/ua/news/-/369085/yurij-savchenko-yak-ukrayinskybankam-vdayetsya-stvoryuvaty-dystantsijni-kanaly-obslugovuvannya>

27. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://uastudent.com/ukrainskyj-internet-banking-problemy-ta-perspektyvy/>

28. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp>

29. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.gobankingrates.com/banking/history-online-banking/>

30. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-inleadingeuropean-countries/>

31. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.yavahitna.com.ua/2017/04/28/privat-24-najpopulyarnishij-internetbaking-v-ukra%D1%97ni/>

32. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<https://www.roomian.org/research-and-ratings/survey-results-internet-bankingrank-ua-2014>

33. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.Ru [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bankir.ru/>.

34. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://bankomet.com.ua/2009/08/internet-banking-2/>

35. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-inleadingeuropean-countries/>

36. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.roomian.org/research-and-ratings/survey-results-internet-banking-ua-2014>

37.[Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/66/privatbank-predstavlyaye-kompleks-bankivskyh-poslug-novogo-pokolinnyaelektronnyj-bank-shho-dozvolyaye-kliyentam-keruvaty-svoyimu-koshtamy-cherezinternet>

38. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking.

39. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О.Г. Сербина, В. В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. – № 3(06). – С. 53-55. 68. С

40. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація / Я. М. Кривич // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр. – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111

41. Крухмаль О. В. Структура управління інноваційними процесами в комерційних банках / О. В. Крухмаль. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z_T_8_2003.pdf.

42. Лавров Р. В. Змістове наповнення та різновиди інноваційно-фінансових технологій банку [Текст] / Р. В. Лавров // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 12. – С. 145-148.

43. Мельников, А. О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування [Текст] // Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.

44. Міщенко В. Базель III: нові підходи до регулювання банківського сектору / В. Міщенко, А. Незнамова // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 4–9.

45. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.

46. Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.alfabank.ua/ua>.
47. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pumb.ua/ua/>
48. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua>.
49. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.aval.ua>.
50. Офіційний сайт ПАТ « ОТП Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу - <https://ru.otpbank.com.ua>
51. Виклик Інтернет-банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2002/09/nsouli.htm>.
52. Дяченко О. Дистанційне банківське обслуговування повинно бути оперативним, ефективним і безпечним [Текст] / Оксана Дяченко // Національний Банківський Журнал. – 2011. – №9 (88). – С. 54.
53. Кравець В. Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків [Текст] / В. Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.
54. Кулініч О. А. Інтернет-банкінг в Україні як складова розвитку мережної інфраструктури [Текст] / О. А. Кулініч // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. – Х. : ХДУХТ, 2011. – Вип. 2 (14). – С. 421–429.
55. Метлушко О. В. Новітні банківські продукти і технології [Текст] : навч. посіб. / О. В. Метлушко. – Тернопіль : Вектор, 2016. – 172 с.
56. Недостатки ДБО. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bankdbo.ru/nedostatki-dbo>.
57. Про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті: інструкція: затверджена Постановою Правління НБУ від 21.01.2004 р. №22 / Національний банк України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>.

58. Страхарчук А. Я., Страхарчук В. П. Інформаційні системи і технології в банках [Текст] : навч. посібник / А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук. — К.: УБС НБУ: Знання, 2010. — 515 с.

59. Український Інтернет-банкінг – проблеми та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://uastudent.com/ukrainskyj-internet-bankingproblemy-ta-perspektyvy/>

60. Юрчук Г. В. Розвиток послуг комерційних банків у мережі Інтернет [Текст] // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. Зб. наук. пр.: Т. 5. – Суми: ВВП «Мрія-1» ЛТД, 2002. – С. 26-30.

61. . Брижко В., Базанов Ю., Швець М. Електронний банкінг у контексті захисту персональних даних [Текст] : наук. Видання / В. Брижко, Ю. Базанов, М. Швець; за ред. М. Швеця. – К.: НДЦПІ АПрН України, 2008 р. – 141 с.

62. Вітренко-Хрустальова Т. М. Напрямки вдосконалення механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки України [Текст] / Т. М. Вітренко-Хрустальова // Теорія та практика державного управління. – 2013. – № 3 (42). – С. 195-202.