

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

Кафедра фінансового менеджменту та фондового ринку

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Баранова В.Г.

“ ” /підпис/
20 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030508 «Фінанси і кредит»**

за темою:

«Розвиток інтернет-банкінгу в фінансовій установі
(на прикладі АТ «Ощадбанк»)»

Виконавець

студентка факультету фінансів та
банківської справи

Подольнчук Оксана Віталіївна _
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент, приват-проф.
(науковий ступінь, вчене звання)

Арутюнян Світлана Сергіївна _
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ ТА СУЧАСНИЙ СТАН ЙОГО РОЗВИТКУ.....	6
1.1 Інтернет-банкінг як система отримання банківських послуг через Інтернет.....	6
1.2 Становлення та розвиток інтернет-банкінгу в світі.....	12
1.3 Законодавче регулювання інтернет – банкінгу.....	19
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РИНКУ ПОСЛУГ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ (НА ПРИКЛАДІ АТ «ОЩАДБАНК»).....	25
2.1. Інтернет-банкінг в сучасних банках України.....	25
2.2 Аналіз інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».....	37
2.3 Переваги та недоліки інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».....	44
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ ТА ПРОБЛЕМИ, ЩО СТОЯТЬ НА ЙОГО ШЛЯХУ.....	48
3.1 Проблеми, які затримують розвиток інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».....	48
3.2 Перспективи та напрямки удосконалення інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».....	52
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ.....	66

ВСТУП

Інформаційні системи та технології в сучасному світі посіли важливе місце у житті людей. Інтернет відкриває нові можливості, а впровадження інтернет-технологій в банківській сфері ще з середини 90-х років змінило традиційну банківську систему та навіть саму сутність банку. Сьогодні неможливо уявити роботу банківських установ без Інтернету. Нині дистанційне банківське обслуговування набуває стрімкого розвитку. У розвинутих країнах Європи кількість банківських операцій в Інтернеті складає близько третини загального обсягу послуг.

Більшість послуг потребують значних затрат часу клієнтів у відділеннях банків, зокрема: внесення щомісячної плати на погашення кредитної заборгованості, оплата комунальних послуг, грошові перекази, оформлення депозиту та інші, але всі ці операції можна здійснити онлайн, не виходячи з дому, тим самим заощаджуючи свій час і кошти.

Проблеми сучасного банківського обслуговування у напрямі інтернет-банкінгу викладені у працях багатьох вчених. Проте, зважаючи на постійні зміни внутрішніх і зовнішніх чинників, що впливають на банківську систему, необхідно постійно вивчати, досліджувати та аналізувати розвиток інтернет-банкінгу в Україні. Тому дана тема є актуальною і своєчасною у зв'язку з підвищенням попиту на цей вид послуг. Перспективи подальшого розвитку інтернет-банкінгу в Україні та його специфіка у нашій державі все ще залишаються недостатньо проаналізованими, що й визначає необхідність даної роботи.

Актуальність дослідження полягає в тому, що на сучасному етапі розвитку банківської системи України все швидшими темпами банки збільшують обслуговування клієнтів дистанційно, збільшують кількість послуг, які надаються клієнтам через інтернет-банкінг. Широкому використанню інтернет-технологій сприяє і висока конкуренція у сфері банківського обслуговування. Сучасні інтернет-технології допомагають значно скоротити час обробки інформації, сприяють нарощуванню клієнтської бази.

Необхідно зауважити те, що перший банк, який почав обслуговувати клієнтів через Інтернет з'явився у США лише в 1995 році Security First Network

Bank. За підсумками першого року існування банку середньомісячний приріст його капіталу становив 20%, активи зросли до 40 млн. доларів, а кількість клієнтських рахунків – до 10 тисяч. В Європі першим віртуальним банком був німецький AdvanceBank, дочірня структура Дрезденської банківської групи. Він розпочав свою діяльність у 1996 р. і поступово став порталом комплексного фінансового обслуговування.

Метою дипломної роботи є дослідження банківських послуг, які надаються через Інтернет, виявлення проблем та перспектив розвитку інтернет-банкінгу (на прикладі АТ «Ощадбанк»), аналіз розвитку інтернет-банкінгу в Україні та світі.

Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити наступні завдання:

- розкрити сутність інтернет-банкінгу;
- оцінити стан його розвитку в Україні та світі;
- проаналізувати ринок послуг інтернет-банкінгу в Україні (на прикладі АТ «Ощадбанк»);
- знайти проблеми, які затримують розвиток інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк»;
- визначити перспективи та напрямки удосконалення інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк».

Об'єктом даного дослідження є процес розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Предметом є теоретичні, методичні та практичні положення з управління процесом формування ринку інтернет – банківських послуг в Україні.

Методи дослідження. В основу методології дослідження покладено загальнонаукові та фундаментальні положення і принципи сучасної теорії відносно новітніх банківських послуг. Під час дослідження основних теоретичних положень впровадження та розвитку інтернет-банкінгу використано системний підхід, а також метод формалізації; для аналізу використання сучасних технологій в сфері банківських послуг в Україні були використані методи: синтезу, аналізу, порівняння та логічного узагальнення; для виокремлення основних стратегічних напрямків розвитку інтернет-банкінгу були використані графічний метод, метод аналізу та синтезу.

Інформаційні джерела – законодавчі документи України, роботи закордонних та вітчизняних фахівців з теорії визначення поняття інтернет-банкінг, законодавчі акти державних органів управління, праці українських та закордонних авторів з питань можливостей та розвитку інтернет-банкінгу.

Матеріали проведеного дослідження стануть у нагоді для подальшого вивчення особливостей інтернет-технологій в банківських установах, вони можуть бути використані для покращення якості надання банківських послуг через інтернет-банкінг.

Дослідження банківської діяльності у напрямку інтернет-банкінгу викладені в працях вітчизняних та закордонних вчених, зокрема: Борисової І.С., Костогриз В.Г., Овчарука О.О., Трофімової К.В. Меренкова О.В., Страхарчук А.Я., Ткачук В.О., Трудова М.Є., Тисячникова Н.А., Чиж Н.М., Шпильовий В.А., та багатьох інших.

Отже, можна стверджувати, що тема «Розвиток інтернет – банкінгу в Україні» повністю відповідає сучасним тенденціям на українському ринку банківських послуг та є актуальною для фізичних та корпоративних клієнтів банківських установ.

ВИСНОВКИ

Отже, Інтернет як інформаційно-комунікаційна технологія, вже зробив доступними банківські продукти і послуги для більшості клієнтів банку. Головною перевагою інтернет-банкінгу для клієнтів є зручність, адже виникає можливість здійснювати операції без будь-яких обмежень, швидко, безпечно, цілодобово. Спектр послуг, які можна отримати через Інтернет, прямо залежить від того наскільки банк зацікавлений в розвитку інтернет-банкінгу. Тому, провідні позиції на банківському ринку України досягнуть ті банки, які першими впровадять досконалу систему інтернет-банкінгу.

На основі дослідження теоретичних основ інтернет-банкінгу, його сучасного стану розвитку, аналізу його ринку послуг в Україні, визначення проблем та перспектив розвитку інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк» можна зробити наступні висновки:

1. Існують такі види дистанційних банківських послуг: інтернет-банкінг, відео-банкінг, телефонний (мобільний) банкінг, РС-банкінг. Обслуговування клієнтів засобами інтернет-банкінгу має базуватись на таких принципах: конфіденційність, доступність, простота використання, оперативність, комплексність, аутентифікація, цілісність інформації. На сьогодні Інтернет надає можливість користуватися широким спектром послугами та операціями, які відкривають нові канали співпраці банку з клієнтами.

2. Інтернет-банкінг – це метод дистанційного управління власним банківським рахунком за допомогою мережі Інтернет без використання спеціалізованого програмного забезпечення та необхідності особистої фізичної присутності у відділенні банківської установи. Основними перевагами якого є: зручність, економія, швидкість, та безпечність.

3. Послуга інтернет-банкінгу продовжує з кожним роком завойовувати все нові і нові країни, неухильно зростає число користувачів цієї послуги, що в кінцевому підсумку позначиться і на якості наданої послуги. Відзначу, що за кількістю користувачів інтернет-банкінгу перше місце міцно утримують країни Північної Європи (Швеція, Фінляндія), незважаючи на те, що піонерами в організації першого віртуального банку є США.

4. В Україні відсутня тверда та урегульована законодавча база щодо інтернет-банкінгу. Хоча прийняття Закону України «Про електронний цифровий підпис» і дозволило банкам надавати свої послуги через Інтернет, проте недостатня регламентованість їх діяльності у даній сфері з боку НБУ не дозволяє виробити чіткі і зрозумілі «правила гри» на інтернет-ринку. Для побудови та подальшого розвитку інформаційного суспільства в нашій країні, одним з першочергових напрямів є створення нормативно-правової бази, яка б регулювала інформаційні відносини на законодавчому рівні. Створення чіткої нормативної бази для банків, що працюють на ринку інтернет-банкінгу, безсумнівно, дозволить підвищити довіру користувачів до даного виду бізнесу.

5. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні стрімко зростає і вже перейшов за позначку в 100 млрд грн на рік. Смартфон замість пластикової картки, банкомата та банківського клерка - тепер це найближча перспектива для українців.

6. В АТ «Ощадбанк» функціонує система інтернет-банкінгу з назвою «Ощад 24/7» - це сучасний програмний комплекс, що дає змогу контролювати стан своїх рахунків та здійснювати банківські операції без відвідування установи банку в режимі 24/7, з будь-якої точки світу, де є доступ до мережі Інтернет, працює з 2012 року. Значною перевагою якого є низькі тарифи або їх відсутність на здійснення будь-яких операцій, а недоліком є те, що в системі немає багатьох функцій, порівняно з іншими провідними банками України.

7. Аналіз проблем використання Інтернет технологій банками доводить, що необхідне ефективне поєднання традиційних та віртуальних схем обслуговування клієнтів. Саме така стратегія, заснована на мотивації персоналу у впровадженні інновацій, формує конкурентні переваги банків на ринку та буде сприяти підвищенню ефективності банківського бізнесу в Україні. Отже, банківські інновації здатні стати поштовхом у подальшому розвитку банківського сектора України. Інновації для банків в сучасних умовах є одним з єдиних засобів вирішення проблем фінансової стійкості, надійності та конкурентоспроможності на фінансовому ринку.

8. Проаналізувавши надання послуг інтернет-банкінгу в АТ «Ощадбанк», можна зазначити, що проблем, які затримують його розвиток більш ніж достатньо, це технічні проблеми, жорстка конкуренція, недостатньо кваліфіковані фахівці, але всі вони з часом вирішуються і зникають.

9. Розвиток інтернет-банкінгу дуже перспективний. Нові технології все більшими темпами поглинають наше життя, для нового покоління Інтернет є невід'ємною складовою їхнього повсякденного життя, зростає кількість користувачів Інтернету та покращується його якість. У зв'язку з розширенням використання Інтернету і збільшенням фінансової активності населення система інтернет-банкінгу перейде з розряду ексклюзивної послуги до стандартної для більшості банків і головними критеріями для клієнтів будуть зручність, мобільність та оперативність.

10. Дослідження роботи Web-банкінгу «Ощад 24/7» показали, що клієнти банку загалом роботою даного інтернет-банкінгу не задоволені, тому необхідно розробити певний план розвитку інтернет-банкінгу, потрібно здійснювати інвестиції в розробку нових видів послуг з використанням інтернет-банкінгу та впроваджувати нові технології для забезпечення захищеного й ефективного обслуговування своїх клієнтів.

Виходячи з вище сказаного, можна зробити висновок, що український ринок інтернет-банкінгу має свої недоліки, проте розвивається він швидкими темпами. Реалізація запропонованих напрямків удосконалення системи «Ощад 24/7» для АТ «Ощадбанк» сприятиме розвитку його потенціалу, розширенню асортименту послуг, встановленню довіри клієнта та покращенню якості обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми та перспективи розвитку маркетингового управління : матеріали IV Всеукр. наук. конф. мол. учен. та студ. / Мін. осв. і наук. Укр. Київ. нац.унів. технол. та дизайн. – К : Київ. нац.унів. технол. та дизайн. 2016. – С. 183.
2. Березина М.П. Гроші і сучасне суспільство. / М.П. Березина – М.: Фенікс, 2006. – 435 с
3. Богута Н. Гроші, які ходять по Мережі / Н. Богута // Експерт Україна. – 2009. – № 39.
4. Вареник Н. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? :[Електронний ресурс] // Дзеркало тижня - Режим доступу: <https://zn.ua/business/internet-banking-dlya-cheloveka-ili-protiv-nego-.html>
5. Вовчак О.Д. Платіжні системи: [навч. посіб.] /О.Д.Вовчак, Г.Є.Шпаргало, Т.Я. Андрейків. – К.:Знання, 2008. – 341с.
6. Данцев С.С. Використання альтернативних каналів продажів банківських продуктів як фактор підвищення ефективності діяльності банку / С.С.Данцев // Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи НБУ. - 2013. - №3. -С. 288
7. Деменков М.С. Інтернет-технології в обслуговуванні клієнтів банку/ М.С.Деменков // Банківська справа. – 2009. – N 1. – с.58-65.
8. Дмитро Гриньков, Юрій Гусєв. Банки почали “ гонку озброєнь ” в сферіінтернет-банкінгу. [Електронний ресурс]// business.ua – 2017. – Режим доступу: <https://business.ua/finansy/item/299-bankir-ex-machina>
9. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку // Вісник соціально-економічних досліджень - 2017 - випуск №1 (48)
10. Звісно Ощад. В Україні визначили лідера банківського ринку: [Електронний ресурс] - -Режим доступу : <https://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/zvisnooschad-v-ukraini-viznachili-lidera-bankivskogo-rinku>
11. Інтернет-асоціація України (ІнаУ) [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://inau.ua>.

12. Інтернет-банкінг : [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org/wiki/Інтернет-банкінг>
13. Інтернет-банкінг для приватних осіб : [Електронний ресурс] // Prostobank.ua. – Режим доступу : http://www.prostobank.ua/internet_banking.
14. Інтернет-банкінг як один із напрямів розвитку банківських послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://oldconf.neasmo.org.ua/node/2772>.
15. Коробов, Ю. І. Розвиток інформаційних технологій і їх вплив на банківську діяльність / Ю. І. Коробов, А. В. Каноф'єв // Банківські послуги. — 2003. — № 5. — с. 15–17.
16. Маркетинг у банку: [навч. посіб.] / [А. Нікітін, Г. Бортніков, А. Федорченко] ; за ред. А.В. Нікітіна. – К. : КНЕУ, 2006. – 432 с.
17. Кублікова Т. Б. Система казначейства: управління фінансовими ресурсами: монографія / Т. Б.Кублікова, Е. І. Курганська. – Одеса: ОНЕУ, 2015. – 323 с.
18. Кублікова Т. Б. Управління інноваціями: теорія та практика: навчальний посібник / Т. Б. Кублікова. – Одеса: Астропринт, 2014. – 236 с.
19. Назаренко В. А., Бочкова Е. В. Інтернет-банкінг за кордоном: історія та сучасний стан // Економіка, управління, фінанси: матеріали IV Міжнар. науч. конф. (М. Перм, квітень 2015 р). - Перм: Зебра, 2015. - С. 84-87.
20. Наукова бібліотека Кібер Ленінка. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-kakinnovatsionnyy-vid-setevykh-finansovykh-otnosheniy#ixzz3UZsHx0xs>.
21. Нікітін С. Шахрайство в Інтернеті // С. Нікітін // Internet.UA. – 2010. – N 1. – С. 58–61.
22. Огієнко В. Розвиток Інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків / В. Огієнко, І. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – № 4 (12). – С. 44–52.
23. Оліярник М. 100 млрд на рік. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні б'є рекорди : [Електронний ресурс] // Бізнес–Режим доступу:<https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>
24. Онищенко Ю. Оцінка стану дистанційного обслуговування клієнтів в

- банках України / Ю. Онищенко, Д. Дем'яновська // Приазовський економічний вісник. – 2017. – Вип. 2 (02). – С. 141–145.
25. Офіційний сайт АТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс] - Режим доступу : <https://www.oschadbank.ua/ua>
26. Офіційний сайт Міністерства фінансів України[Електронний ресурс] - - Режим доступу :<https://minfin.com.ua/ua>
27. Ощадбанк: [Електронний ресурс] // Вікіпедія – вільна енциклопедія. – Режим доступу : <https://uk.wikipedia.org/wiki/Ощадбанк>
28. Порівняння двадцяти інтернет-банкінгів для фіз.осіб : [Електронний ресурс]. –Режим доступу:<https://ain.ua/2017/03/13/sravnenie-dvadcati-internet-bankingov-dlya-fizlic/>
29. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 07.12.2000 № 2121-III – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
30. Про електронний цифровий підпис [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 22.05.2003 № 852-IV– Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/852-15>
31. Про електронні документи та електронний документообіг [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 22.05.2003 № 851-IV– Режим доступу :<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
32. Про захист інформації в автоматизованих системах [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 31.05.2005 № 2594-IV – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2594-15>
33. Про Національний банк України [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 20.05.1999 №679-XIV - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
34. Про платіжні системи та переказ грошей в Україні [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 05.04.2001 № 2346-III – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
35. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу б'є рекорди [Електронний ресурс] : Режим доступу : <https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajina-b-je-recordi-108675.html>

36. Розвиток фінансового ринку України в умовах європейської інтеграції: проблеми та перспективи. : колект.монографія / [за заг. ред.В. Г. Баранова, О. М. Гончаренко] ; Мін. освіти. і науки Укр. Одес. нац. екон. унів. – Х. : 2019. - 370 с.
37. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посіб.] / А.Я.Страхарчук, В.П. Страхарчук. – К.: Знання, 2010. – 515 с.
38. Типовий закон про електронну торгівлю Комісії Організації Об'єднаних Націй з права міжнародної торгівлі [Електронний ресурс] : Міжнародний документ ООН від 16.12.1996 - Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_321
39. Фінансово-кредитний словник. / [ред.-упорядН.В.Гаретовський] — М.: Фінанси і статистика, 2010. – С.330.
40. Фінтех галузь України: вперед і вгору[Електронний ресурс] - Режим доступу <https://www.ideabank.ua/uk/about/blog/1419-fintekh-haluz-ukrayinyvpered-i-vhogu/>
41. Щодо ризиків відмивання грошей та запобіжних заходів, які необхідно застосувати з метою мінімізації таких ризиків [Електронний ресурс] : Лист Національного банку України. Уривок від 10.01.2006 № 48-012/29-192 – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/en/v-192500-06>
42. Юрчук Г. Мережа Інтернет - сучасний канал і середовище надання фінансових послуг // Вісник національного банку України. - 2002. - № 7. - С.52 - 58.
43. DigitalAgendaforEurope [Електронний ресурс] - Режим доступу :<http://ec.europa.eu/digitalagenda/>
44. Europa-2020. A European strategy forsmart [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>
45. Online banking: reach in European countries 2017 [Електроннийресурс]. – Режимдоступу :<http://www.statista.com/statistics/222286/online-bankingpenetration-in-leading-europeancountries>.
46. The official site of SME Banking Club (2018), "Trends in the development of mobile banking for SMEs in 2018"[Електронний ресурс] - Режим доступу : <https://cis.smebanking.club/38402FtrendyFrazvitiyaFmobilnogoFbankingaFdlyaFmsbF>

