

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

Кафедра банківської справи

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування

за магістерською програмою професійного спрямування

Управління діяльністю банків на фінансовому ринку

на тему: «Розвиток дистанційного обслуговування клієнтів на ринку
банківських послуг України»

Виконавець:

студентка 6 курсу, бзф13м групи ЦЗФН

Стафідова Альона Василівна _____

/підпис/

Науковий керівник:

к.е.н., доцент Гаркуша Ю.О. _____

/підпис/

ОДЕСА – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. . В умовах динамізму зовнішнього середовища, посилення конкуренції на ринку фінансових послуг, активізації посередників з агресивними технологічними методами залучення ринкового сегмента особливої актуальності набувають питання щодо застосування альтернативних напрямів обслуговування клієнтів. При цьому стрімкий розвиток інформаційних технологій сприяє переорієнтації характеру надання послуг банківськими установами — від класичних форм взаємодії з клієнтами до дистанційних, що стане незаперечною перевагою для банків. Дослідження різних аспектів дистанційного обслуговування, знайшли відображення в працях багатьох науковців: І. Брітченко, О. Вовчак, В. Горобець, Н. Єр'оміна, О. Єсіна, О. Захарченко, І. Красовська, В. Міщенко, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко, Т. Шалига, Ю. Онищенко, однак так як це відносно новий напрямок банківської діяльності є багато невирішених питань. Отже, виникає необхідність подальших теоретичних досліджень і пошуку практичних рішень, спрямованих на покращення ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банків.

Мета дослідження - дослідження та удосконалення теоретичних і методичних основ використання дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України.

Завдання дослідження: - охарактеризувати теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг;

- дослідити види дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- охарактеризувати методи оцінки ефективності дистанційного обслуговування клієнтів банку;
- проаналізувати рівень розвитку платіжних систем в Україні;
- провести оцінку стану дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України;
- проаналізувати застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк»;
- визначити проблеми застосування дистанційного банківського обслуговування в Україні;
- провести кореляційно-регресійний аналіз впливу застосування дистанційного обслуговування клієнтів на витрати банку;
- дослідити зарубіжний досвід дистанційного банківського обслуговування.

Об'єктом дослідження є процес дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг

Предметом дослідження є теоретико-методичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг.

Методологія дослідження. У кваліфікаційній роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: метод наукових абстракцій, методи аналізу та синтезу, метод кореляційно-регресійного

аналізу, метод порівняння, табличний метод, індукції та дедукції, метод коефіцієнтів та методи графічного зображення, статистичні методи.

Інформаційна база дослідження становить нормативно-законодавчі акти України, які регулюють діяльність банків, інструкції та положення НБУ, наукові публікації вітчизняних і закордонних учених, матеріали наукових конференцій, дані звітності банківських установ, офіційних статистичних збірників.

Публікації та апробація результатів дослідження. Основні теоретичні та методологічні положення магістерської роботи доповідалися, обговорювалися та були схвалені на VI Всеукраїнській науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики» (м. Полтава, 2019 р.).

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань) та 2-х додатків. Загальний обсяг роботи становить 93 сторінки. Основний зміст викладено на 83 сторінках. Робота містить 17 таблиць, 11 рисунків.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Трансформація діяльності банків в умовах цифровізації // Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичній конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Наукове забезпечення розвитку національної економіки: досягнення теорії та проблеми практики» (м. Полтава, 2019 р.)

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг»** проаналізовано теоретичні основи дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг, досліджено види дистанційного обслуговування клієнтів, визначено методи оцінки; проведено оцінку стану розвитку платіжних систем в Україні. У другому розділі **«Оцінка стану розвитку дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України»** проаналізовано стан дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України, проаналізовано застосування дистанційного банківського обслуговування в АТ «Укрсиббанк». У третьому розділі **«Шляхи удосконалення дистанційного обслуговування клієнтів на ринку банківських послуг України»** виділено проблеми дистанційного банківського обслуговування в Україні; проведено аналіз впливу застосування дистанційного обслуговування клієнтів на витрати банку, досліджено зарубіжний досвід дистанційного обслуговування клієнтів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі: розширити склад та кваліфікацію підрозділів, які задіяні в дистанційному обслуговуванні клієнтів, підвищити кваліфікацію персоналу; підвищити якісні параметри дистанційного обслуговування клієнтів;

збільшити частки клієнтів, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням; збільшення кількості послуг та видів платежів за допомогою дистанційного банківського обслуговування.