

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

Кафедра банківської справи

**РЕФЕРАТ**  
**кваліфікаційної роботи**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
**зі спеціальності:**  
**072 «Фінанси, банківська справа та страхування»**  
**за освітньо-професійною програмою**  
**«Міжнародний банківський бізнес»**  
**на тему: «Дистанційне обслуговування клієнтів в банках України»**

Виконала: студентка 4 курсу, групи 9  
факультету фінансів та банківської справи

**ГОЛОДЯЄВА Ю.В.**

Керівник: к.е.н., доцент

**СЕРГЄЄВА О.С.**

ОДЕСА – 2022 р.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** Дане дослідження обумовлене підвищенням інтересу до специфіки дистанційного обслуговування та на сьогоднішній день збільшенням кількості банків, що мають в арсеналі послуги дистанційного обслуговування з накопиченням бази клієнтів даного сектору.

Тому тема дипломної роботи є актуальною для сучасного стану банківської системи України, має важливе теоретичне і практичне значення і потребує подальшого розроблення. А саме забезпечення безперервності дистанційного обслуговування на нинішній день – одне з найважливіших і найактуальніших завдань банківської системи в цілому.

**Мета дослідження** Метою роботи є вивчення теоретичних та методологічних засад організації дистанційного банківського обслуговування потенційних клієнтів з розробкою рекомендацій аспектів вдосконалення загальної системи дистанційного банківського обслуговування на базі іноземного досвіду.

### **Завдання дослідження:**

- вивчити теоретично-економічні особливості сутності дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні;
- проаналізувати нормативно-правову базу дистанційного банківського обслуговування;
- провести економічну характеристику та основні напрямки діяльності АТ «Райффайзен Банк»;
- дослідити сучасний стан та тенденції розвитку послуги дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі АТ «Райффайзен Банк»;
- виявити альтернативні можливості розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
- провести оцінку впливу дистанційного обслуговування на ефективність банку;
- надати рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні в сучасних реаліях розвитку банківської системи.

**Об'єкт дослідження** процес дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб.

**Предмет дослідження** теоретично – методичні аспекти формування та розвитку ринку банківських послуг для фізичних осіб в Україні в умовах цифровізації.

**Методи дослідження:** спостереження, порівняння, метод ідеалізації, історичний метод, системний підхід, метод аналізу, дедукція.

**Інформаційна база дослідження:** офіційні звітні документи досліджуваного банку АТ «Райффайзен Банк» за 2017-2021 роки,

статистичні матеріали Національного банку України, фінансові дані Асоціації українських банків та Держкомстату України.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (68 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 77 сторінок. Основний зміст викладено на 69 сторінках. Робота містить 8 таблиць, 8 рисунків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі кваліфікаційної роботи **«Теоретичні засади ліквідності та платоспроможності банків»** досліджено теоретично-економічні особливості сутності дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні та проаналізовано нормативно-правову базу дистанційного банківського обслуговування.

У другому розділі **«Оцінювання рівня ліквідності та платоспроможності банків України»** проведено аналіз економічної характеристики та основних напрямків діяльності АТ «Райффайзен Банк», досліджено сучасний стан та тенденції розвитку послуги дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі АТ «Райффайзен Банк»,

У третьому розділі **«Напрями забезпечення ліквідності та платоспроможності банків України»** досліджено міжнародний досвід регулювання виявлено альтернативні можливості розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні, проведено оцінку впливу дистанційного обслуговування на ефективність банку та надано (сформовано) рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні в сучасних реаліях розвитку банківської системи.

Дослідивши тематику дослідження, зроблено наступний висновок про те, що дистанційне банківське обслуговування виступає одним із пріоритетних векторів модернізації та оновлення інструментарію банківських послуг як у світовій, так і вітчизняній банківській системі. Така популяризація формату реалізації послуг пояснюється збільшенням масштабів потреб клієнтури банків у гнучкому (оперативному) здійсненні фінансових операцій для фізичних та юридичних секторів бізнесу та приватних осіб з фінансовими інструментами в форматі мобільного управління.

На сьогодні існують різні підходи до класифікації видів дистанційного банківського обслуговування.

Загальними законодавчо-нормативними засадами розроблення та реалізації здійснення банківських операцій в Україні визначаються Законом України «Про Національний банк України» [4], Законом України «Про банки й банківську діяльність» [1], Конституцією України,

Положенням «Про зміст, порядок розробки основних засад грошово-кредитної політики та здійснення контролю за їх виконанням»,

Друга частина роботи мала практичне значення та передбачала вивчення особливостей формування дистанційного формату банківської системи надання послуг на прикладі комерційного банку - АТ «Райффайзен Банк». АТ «Райффайзен Банк» за чинними угодами займався обслуговуванням у 2021 році понад 9 млн. грн. клієнтів, у тому числі 355,03 тис. корпоративних клієнтів та 343.17 тис. приватних підприємців. Ще одним якісним показником є видача на початку чинного 2022 року емітованої 18 млн. грн. пластикової картки. Загалом проводячи послідовну політику укріплення стабільності банку та вдосконалення якості обслуговування, на сьогодні АТ «Райффайзен Банк» виступає як банк де одним з пріоритетних напрямів своєї роботи є саме комплекс розвитку сучасних послуг для індивідуального клієнта.

Третій розділ роботи був присвячений вивченню закордонного досвіду регулювання схеми надання дистанційних банківських послуг та удосконалення вітчизняної системи електронного банкінгу в Україні. На основі проведеної роботи можна виділити два напрями такої корекції: скорочення самого рівня фінансового та нефінансового ризиків в банківській сфері; підвищення показника ефективності функціонування самих платіжних систем через систему підняття вимог до якості оформлення послуги.

## **ВИСНОВКИ**

Метою кваліфікаційної роботи було вивчення теоретичних та методологічних засад організації дистанційного банківського обслуговування потенційних клієнтів з розробкою рекомендацій аспектів вдосконалення загальної системи дистанційного банківського обслуговування на базі іноземного досвіду.

1. Для досягнення поставленої мети в роботі було вивчено теоретично-економічні особливості сутності дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні; проаналізовано нормативно-правову базу дистанційного банківського обслуговування; висвітлено економічну характеристику та основні напрями діяльності АТ «Райффайзен Банк»; досліджено сучасний стан та тенденції розвитку послуги дистанційного обслуговування клієнтів на прикладі АТ «Райффайзен Банк»; виявлено альтернативні можливості розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні; оцінено впливу дистанційного обслуговування на ефективність банку; надано рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні в сучасних реаліях розвитку банківської системи.

2. На сьогодні існують різні підходи до класифікації видів дистанційного банківського обслуговування. Зокрема така сфера послуг поділяється відповідно до напрямів використання технічного каналу, який передає/транслює потік інформаційних даних про трансакції.

3. Загалом проводячи послідовну політику укріплення стабільності банку та вдосконалення якості обслуговування, на сьогодні АТ «Райффайзен Банк» виступає як банк де одним з пріоритетних напрямів своєї роботи є саме комплекс розвитку сучасних послуг для індивідуального клієнта.

4. На основі проведеної роботи можна виділити два напрями такої корекції: скорочення самого рівня фінансового та нефінансового ризиків в банківській сфері; підвищення показника ефективності функціонування самих платіжних систем через систему підняття вимог до якості оформлення послуги.

5. Загалом подальший розвиток, еволюція та удосконалення сучасних інформаційних технологій для напрямів майбутніх досліджень вдосконалення системи чинних дистанційних банківських послуг дозволить реалізувати й основні цілі банківського менеджменту – загалом це можливість підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів, зменшення собівартості самих послуг, централізація функцій підтримки бізнесу.