

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

Кафедра фінансового менеджменту та фондового ринку

Допущено до захисту  
завідувач кафедри ФМФР  
Гончаренко О.М.  
“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2016 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**  
**на здобуття освітнього ступеня бакалавра**  
зі спеціальності 6.03050801 «Фінанси і кредит»

за темою:  
«Розвиток інтернет – банкінгу в Україні  
(на прикладі ПАТ КБ «Приватбанк»)»

**Виконавець**

студентка фінансово-економічного факультету

Чернокнижна Катерина Миколаївна

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

**Науковий керівник**

канд. екон. наук., приват-професор.

(науковий ступінь, вчене звання)

Арутюнян Світлана Сергіївна

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

**Одеса 2016**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНТЕРНЕТ - БАНКІНГУ</b> .....	6
1.1. Поняття та сутність інтернет – банкінгу.....	6
1.2. Історія виникнення та розвиток інтернет – банкінгу .....	10
1.3. Законодавче регулювання інтернет – банкінгу в Україні .....	16
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕРНЕТ – БАНКІНГУ У ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»</b> .....	22
2.1. Порівняльний аналіз інтернет – банкінгу на ринку банківських послуг України .....	22
2.2. Вплив інтернет - банкінгу на ефективність діяльності КБ «Приватбанк».....	42
<b>РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ – БАНКІНГУ В УКРАЇНІ</b> .....	50
3.1. Інновації на світовому ринку банківських послуг.....	50
3.2. Електронна торгівля як основа розвитку інтернет - банкінгу .....	55
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	64
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	66
<b>ДОДАТКИ</b> .....	70

## ВСТУП

Поява та розвиток нових ринків, що породжуються Інтернет технологіями, привертає увагу міжнародних організацій, провідних фінансистів і банкірів світу, керівників держав та бізнесменів в першу чергу як стратегічну складову економіки майбутнього. Одним з ринків, який напряду відчув революцію пов'язану з використанням мережі Інтернет, став ринок банківських послуг, який шляхом надання дистанційних послуг визначив новий напрямок розвитку сучасної банківської системи. Інтернет глибоко проникнув у кожен аспект життя сучасної людини і обумовив швидкісний обмін інформацією та цілодобовий доступ до усіх необхідних сервісів. Банки, як невід'ємна складова підприємницької діяльності або життя окремої людини, не відстають від запитів сучасних клієнтів та намагаються усіма можливими шляхами завоювати та укріпити позиції на ринку банківських послуг. Для цієї мети у кінці 1980-х років була розроблена дистанційна система надання банківських послуг – Інтернет – банкінг.

*Актуальність теми* полягає в тому, що протягом 2014-2016 років ринок банківських послуг в Україні знаходиться у періоді гострої трансформації та терміново вимагає нових підходів для надання банківських послуг населенню країни. Станом на 01.04.2016 р. в Україні стабільно функціонують 111 банків, що на 52 банки менше порівняно з 1 січня 2015 року [1] , що свідчить про кардинальне скорочення кількості гравців ринку банківських послуг та високий рівень концентрації банківських ресурсів у стабільних банках України. У цих умовах новий підхід надання банківських послуг населенню через підвищення рівня автоматизації банківських операцій та використання дистанційних форм банківського обслуговування стає одним з основних чинників посилення конкурентоспроможності банків, фактором формування конкурентних переваг у боротьбі за залучення нових клієнтів і збереження позицій на ринку банківських послуг.

*Метою дослідження* є систематизація знань щодо ринку послуг інтернет - банкінку України, узагальнення науково-теоретичних засад впливу інтернет-банкінгу на діяльність банку, оцінка ефективності впровадження інтернет – банкінгу

та виявлення перспектив для подальшого розвитку ринку цього виду банківських послуг в Україні.

*Завданням дослідження* є проаналізувати сучасний стану інтернет – банкінгу в Україні, виявити тенденції на ринку інтернет – банкінгу та визначити основні перешкоди для стрімкого розвитку інтернет – банкінгу в Україні.

*Об'єктом* даного дослідження є процес розвитку інтернет – банкінгу в Україні на прикладі ПАТ КБ «Приватбанк».

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

У роботі використовувалися наступні *методи дослідження*: загальнонаукові і спеціальні. В роботі використовувались метод аналізу і синтезу для виявлення перспектив розвитку послуг інтернет - банкінгу та ринку в цілому, метод порівняльного аналізу при проведенні аналогій інтернет-банкінгу серед основними учасниками ринку банківських послуг, математичної статистики при дослідженні ринку банківських послуг по ряду кількісних показників, бальний метод маркетингового дослідження для виявлення лідерів на ринку інтернет – банкінгу.

*Інформаційною базою* дослідження є праці вітчизняних та зарубіжних вчених, Закони України та інформація Національного банку України, статистичні дані державних органів, звіти о діяльності окремих основних банків України та інтернет – публікації. Визначені проблеми досить широко відображено в дослідженнях як зарубіжних, так і вітчизняних учених-економістів, науковців і практиків, таких як: І. Бланк, О. Буренін, Н. Єгорова, Є. Жуков, К. Зуллас, Л. Ігоніна, О. Лаврушин, Б. Луців, Т. Майорова, А. Мертенс, Я. Міркін, А. Мороз, А. Пересада, Б. Пшик, М. Савлук, К. Скіннер та інші.

Однак їхні теоретичні та деякі практичні обґрунтування, а також наукові розробки побудовані на досвіді країн із розвинутою ринковою економікою або ж на прикладах трансформаційних економік країн Східної Європи, тому не можуть повною мірою бути застосовані у сфері вітчизняної банківської системи і потребують адаптації до умов та специфіки діяльності національних банківських установ, їхніх організаційних структур і законодавчо-нормативного забезпечення.

Незважаючи на досить широке використання в банківській теорії і практиці новітніх інформаційних технологій і систем дистанційного управління банківськими рахунками, до цього часу ще не вироблено однозначного, чітко визначеного підходу до загального розуміння сутті "інтернет-банкінгу" і відповідних спеціальних систем оцінки ефективності впровадження систем інтернет - банкінгу.

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 забезпечив доступність банківських продуктів і послуг для більшої кількості клієнтів, усунувши географічні та часові бар'єри для їх надання. Основною перевагою інтернет-технології з точки зору клієнта є можливість здійснювати операції без будь-яких обмежень у форматі 24/7. При чому кількість та якість послуг, які можна отримати через Інтернет, залежать від того наскільки банк зацікавлений в розвитку цих напрямків. Більшість банків дотримуються думки, що інтернет-банкінг не потрібен більшому загалу користувачів, і тому не має потреби вдосконалювати або впроваджувати нові технології у цю сферу. В свою чергу банки, які розвивають Інтернет-послуги, надають своїм клієнтам значний комплекс переваг стосовно самостійного нагляду за рахунком, експрес оплати товарів та послуг тощо. Тому банки, які першими досягнуть найповнішого відображення своєї діяльності в Інтернеті, займуть провідні позиції на банківському ринку України.

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:

а) основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є на сьогоднішній день завоювання довіри клієнтів. Для цього необхідно активно рекламувати системи Інтернет-банкінгу в пресі, на телебаченні та в Інтернеті.

Необхідно створити рекламний Інтернет-портал, присвячений Інтернет-банкінгу, де була б представлена інформація про цей сектор ринку;

б) банкам необхідно: виробити стратегію продажів своїх on-line послуг через Інтернет, якісно демонструвати їх переваги; розробити якісні Web-сторінки, якими було б зручно користуватись; постійно робити клієнтам індивідуальні пропозиції відносно їх коштів, а не загальні рекламні анонси, постійно враховувати можливості та побажання клієнтів; звернути увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій і транзакцій;

в) важливою складовою стратегії розвитку Інтернет-банкінгу повинна стати розробка фінансових і законодавчих документів, які ефективно регулювали і підтримували би систему Інтернет-банкінгу в Україні.

До основних напрямків розвитку інтернет – банкінгу слід віднести розробку мобільних додатків для зручного користування клієнтів, які надають доступ до банківських послуг, не тільки зі стаціонарного комп'ютера, але і з будь – якого смартфона, тісна взаємодія з ринком електронної комерції відкриє нові можливості для надання різних послуг для своїх клієнтів, наприклад надання кредитів через Інтернет та пошук нестандартних умов забезпечення комфорту клієнта під час візитів до відділень банку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Національний банк України : [Електронний ресурс]. –Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=36807](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807)
2. Шевченко Л.І. Новий словник іншомовних слів: близько 40 000 слів і словосполучень/ Л.І. Шевченко, О.І. Ніка, О.І. Хом'як, А.А. Дем'янюк / за ред. Л.І. Шевченко. – К. : Вид-во "АРІЙ", 2008. – 672 с.
3. Попов Є.Ф. Великий українсько-англійський словник: понад 160 000 слів та словосполучень / Є.Ф. Попов, М.І. Балла. – Вид. 3-тє, [перероб. та доп.]. – К. : Вид-во "Чумацький шлях". 2005. – 640 с.
4. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0377-04>
5. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp>
6. Вовчак, О.Д. Платіжні системи: навчальний посібник / О.Д. Вовчак, Г. Є. Шпаргало, Т.Я. Андрейків. –К.: Знання, 2008. – 341 с.
7. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.gobankingrates.com/banking/history-online-banking/>
8. Богута М. Гроші які ходять по Мережі // Експерт України. № 39, 2006.
9. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82-%D0%B1%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B3>
10. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
11. Кравець В.Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків / В.Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.



12. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / Чуб О.О.// Вісник Української академії банківської справи. — 2009. — № 1(26). — С. 62–67.
13. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/66/privatbank-predstavlyaye-kompleks-bankivskyh-poslug-novogo-pokolinnya-elektronnyj-bank-shho-dozvolyaye-kliyam-keruvaty-svoyimy-koshtamy-cherez-internet>
14. Огієнко В.І. Інтернет-банкінг як перспективний напрям розвитку ринку фінансових послуг / В.І. Огієнко // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
15. Королюк Б.М. Інтернет-банкінг як важливий напрям розвитку ринку фінансових послуг[Електронний ресурс] / Королюк Б.М. — Режим доступу: <http://libfor.com>
16. [Електронний ресурс]. –Режим доступу: <http://ain.ua/2012/07/23/91553>
17. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 наи-больших розничных банках Украины [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.prostobank.ua/>
18. Про Національну програму інформатизації [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 04.02.1998 № 74/98-ВР. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>
19. Про концепцію Національної програми інформатизації [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 04.02.1998 № 75/98-ВР – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80>
20. Про інформацію [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 02.10.1992 № 2657-ХІІ. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>

21. Про науково-технічну інформацію [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 25.06.1993 № 3322-XII – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/anot/3322-12>
22. 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>
23. Про платіжні системи та переказ грошей в Україні [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 05.04.2001 № 2346-III – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
24. Про електронні документи та електронний обіг [Електронний ресурс] : Закон України, затверджений Верховною Радою України від 22.05.2003 № 851-IV – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
25. 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>
26. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Internet та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" [Електронний ресурс] : Указ Президента, від 31.07.2000 № 928/2000 – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/928/2000>
27. Про політику ЄС щодо електронних підписів [Електронний ресурс] : Директива Європейського парламенту і Ради від 13 грудня 1999 року № 1999/93/ЄС – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/1\\_doc2.nsf/link1/MU99234.html](http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/MU99234.html)
28. Огієтко В.І. Розвиток інтернет-банкінгу в контексті формування конкурентних переваг банків [Текст] / В.І. Огієтко , І.М. Боярко // Фінансовий простір. – 2013. – №4. – С. 44–46.
29. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>

30. Самые «Е» [Электронный ресурс] / Е. Мошенец; «Инвестгазета». — Режим доступа : <http://www.investgazeta.net/finansy/samy-e-163175/> — 07.12.2013. — Назва з екрану.
31. Трофимова Е. В. Концептуальная модель формирования системы Интернет-банкинга [Электронный ресурс] / Е. В. Трофимова. — Режим доступа : [http://tvvlibrary.narod.ru/papers/2011/2011\\_2/2-14.pdf](http://tvvlibrary.narod.ru/papers/2011/2011_2/2-14.pdf). — 07.12.2013. — Назва з екрану.
32. Аналитический отчет об условиях обслуживания физических лиц в системе internet banking в 50 ведущих розничных банках Украины [Электронный ресурс] / Простобанк Консалтинг. — Режим доступа : [www.prostobankir.com.ua](http://www.prostobankir.com.ua) — 07.12.2013. — Назва з екрану.
33. Як українським банкам вдається створювати дистанційні канали обслуговування [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/news/-/369085/yurij-savchenko-yak-ukrayinskym-bankam-vdayetsya-stvoryuvaty-dystantsijni-kanaly-obslugovuvannya>
34. Віддавати ІТ на аутсорсинг - помилка, ІТ - невід'ємна компетенція в банківському секторі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://ko.com.ua/dmitrij\\_dubilet\\_privatbank\\_otdavai\\_it\\_na\\_aoutsorsing\\_oshibka\\_potomu\\_cho\\_it\\_neotemlemaya\\_kompetenciya\\_v\\_bankovskom\\_sektore\\_1134](http://ko.com.ua/dmitrij_dubilet_privatbank_otdavai_it_na_aoutsorsing_oshibka_potomu_cho_it_neotemlemaya_kompetenciya_v_bankovskom_sektore_1134)
35. Эра банковских инноваций [Текст] // Банковская практика за рубежом. — №7. — 2006. — С. 58-68.
36. Е-commerce в Україні: розвиток попри кризу [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.epravda.com.ua/publications/2015/10/27/564857/view\\_print/](http://www.epravda.com.ua/publications/2015/10/27/564857/view_print/)
37. Павлов, Р. А. Ранняя диагностика банкротства банков [Текст] : дис. канд. економ. наук : спец. 08. 00. 08 — гроші, фінанси і кредит / Р. А. Павлов; Дніпропетровський національний університет. — Дніпропетровськ: [ Б. В.], 2008. — 237 с.