

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В БАНКАХ.....	6
1.1. Сутність дистанційного банківського обслуговування.....	6
1.2. Законодавче забезпечення діяльності банків з дистанційного обслуговування фізичних осіб	18
Висновки до розділу 1	22
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В БАНКАХ УКРАЇНИ.....	24
2.1. Оцінка рівня розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в банках України	24
2.2. Аналіз рівня використання фізичними особами он-лайн послуг в Україні.....	34
2.3. Розвиток дистанційного банківського обслуговування ПАТ «Марфін Банк»	41
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ В БАНКАХ УКРАЇНИ.....	49
3.1. Світовий досвід використання дистанційного обслуговування банками	49
3.2. Перспективи розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні	57
Висновки до розділу 3.....	63
ВИСНОВКИ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	68
ДОДАТКИ.....	73

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сучасному етапі розвитку банківський бізнес пред'являє все більш жорсткі вимоги до учасників світового фінансового ринку, а зростання сфери фінансових послуг веде до посилення конкуренції, в якій виживають тільки найсильніші. Тому в таких умовах від учасників вимагається не тільки активне використання традиційних банківських операцій, але і стрімкий розвиток комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, та впровадження нових банківських продуктів та послуг, серед яких чільне місце посідає запровадження дистанційного банківського обслуговування. Саме банки мають достатні фінансові можливості для впровадження найсучаснішої техніки. Тому дистанційне банківське обслуговування є тим перспективним та актуальним напрямком дистрибуції (надання) банківських продуктів, що потребує додаткового вивчення і подальшого впровадження.

Актуальність обумовлена підвищенням інтересом до дистанційного обслуговування, збільшенням кількості банків, які надають послуги дистанційного обслуговування, та кількості клієнтів, які користуються дистанційним банківським обслуговуванням, що в кінцевому результаті призведе до підвищення конкурентоспроможності банківської установи. Отже, важливою складовою стратегії розвитку комерційних банків України, стають розробка та впровадження технологічних дистанційних послуг з метою стрімкого розвитку вітчизняного ринку банківських продуктів. Тому тема дипломної роботи є актуальною для сучасного стану банківської системи України, має важливе теоретичне і практичне значення і потребує подальшого розроблення.

Дослідження проводилися вченими різних спеціальностей – економістами, аналітиками, менеджерами. Цій проблематиці присвятили свої дослідження українські та зарубіжні вчені, серед яких можна відзначити: А.

Ю. Серьогін, Д. Н. Гусєв, М. А. Домніна, О. О. Чуб, Х. О. Засадна, Б. П. Адамик, О. О. Гаврилова, В. М. Кравець, О. Д. Вовчак. Актуальність дистанційного банківського обслуговування також розглянуто в працях А. Я. Страхарчук, В. П. Страхарчук.

Мета дослідження. Метою даної роботи є вивчення дистанційного банківського обслуговування як одного з найбільш перспективних шляхів розвитку банківського сектора та розробка рекомендацій щодо вдосконалення системи дистанційного банківського обслуговування в Україні.

Завдання дослідження. Для досягнення поставленої мети передбачено постановку та вирішення таких завдань:

- обґрунтувати сутність дистанційного банківського обслуговування;
- розглянути законодавче забезпечення діяльності банків з дистанційного обслуговування фізичних осіб;
- оцінити рівень розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в банках України;
- проаналізувати рівень використання фізичними особами он-лайн послуг в Україні;
- дослідити розвиток дистанційного банківського обслуговування ПАТ «Марфін Банк»;
- розкрити світовий досвід використання дистанційного обслуговування банками;
- виявити перспективи розвитку ринку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні.

Об'єктом дослідження є процеси дистанційного обслуговування клієнтів в банках України.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади дистанційного обслуговування клієнтів в банках України.

Методи дослідження. Під час дослідження дипломної роботи за основу було взято діалектичний підхід при вивченні економічних і

фінансових явищ, який передбачає виявлення закономірностей, тенденцій та взаємозалежностей їхнього розвитку. Теоретичну базу роботи становлять загальнонаукові методи і прийоми досліджень:

- а) абстрагування та синтезу, що дозволили узагальнити основні методичні підходи щодо впровадження системи дистанційного обслуговування;
- б) групування форм та видів дистанційного банківського обслуговування, в залежності від різних класифікаційних ознак;
- в) табличне та графічне зображення даних при оцінюванні рівня розвитку та впровадження дистанційного обслуговування в банках;
- г) факторний та порівняльний аналіз для дослідження зарубіжного досвіду використання дистанційного банківського обслуговування.

Для обробки й аналізу інформації застосовувались такі комп'ютерні програми, як MS Word та MS Excel.

Інформаційна база. Методологічною та теоретичною основами дослідження послуговували наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених-економістів, матеріали наукових статей періодичної преси, нормативно-законодавчі акти України (Закон України «Про банки та банківську діяльність», Закон України «Про Національний Банк України» та ін. закони) В якості емпіричної бази дослідження використані статистичні звіти Національного банку України, офіційні статистичні матеріали Державного комітету статистики України, а також окремих банківських установ.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки проведеного дослідження, необхідно відзначити, що дистанційне банківське обслуговування – це загальний термін для технології, яка використовується з метою надання банківських послуг клієнтам на основі розпоряджень, переданих ними на відстані (без обов'язкового візиту до банку), за допомогою різноманітних засобів самообслуговування, найчастіше з використанням комп'ютерних і телефонних мереж. Усі операції, що не виконуються безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування. Його сутність полягає у самообслуговуванні клієнтів.

Дистанційне банківське обслуговування за характером надання послуг можна представити в двох категоріях, залежно від того, які послуги надаються клієнтам - інформаційні або транзакційні їх можна здійснювати за допомогою таких засобів доступу, як: персональний комп'ютер, мобільний телефон, смартфон, телефон, банкомат, факс, інтернет, e-mail та ін.

На сучасному етапі, технології надання послуг інформаційного банкінгу включають такі основні канали отримання користувачем інформації: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, Phone -banking, PC-banking та обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) і засобів банківського самообслуговування.

Банк, що надає клієнтам повний набір сервісів дистанційного банківського обслуговування, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого по різних каналах зв'язку надходять розпорядження клієнтів.

Сучасна система дистанційного банківського обслуговування пройшла довгий шлях свого історичного розвитку, зародилася і стала розвиватися в США в 80-х рр. минулого століття. Першу систему ДБО «HomeBanking» створив CityBank, ця система надавала можливість вкладникам

контролювати свої рахунки шляхом підключення до комп'ютера банку через телефон.

Щодо українських банків то дистанційне банківське обслуговування не дуже широко застосовується. Виділяють такі чинники, що заважають клієнтам використовувати системи дистанційного банківського обслуговування: безпека інтернет-платежів, недостатня пропозиція послуг; низька фінансова культура населення, недовіра до електронних платежів. З усіх перелічених чинників найважливішим є безпека.

Незважаючи на це, з всього аналізованого матеріалу можна побачити, що система дистанційного банківського обслуговування на сьогоднішній день є досить популярною, а впровадження її в діяльність комерційними банками надає вагомих переваг, як клієнтам банку, так і самим банківським установам. В Україні ринок дистанційного банківського обслуговування наразі відстає від Європи та США, і перебуває на рівні другої стадії та переходу до третьої стадії розвитку дистанційного банківського обслуговування з всіх чотирьох виділених експертами.

Водночас вітчизняні банки мають значний потенціал зростання для послуг дистанційного банківського обслуговування, відповідно відбувається впровадження та поширення таких систем дистанційного обслуговування, як Інтернет-банкінг та мобільний банкінг.

На сьогоднішній день, ПАТ «МАрфін Банк» не являється одним з лідируючих банків України, та все ж він робить все, щоб не відставати від лідерів банківського бізнесу в Україні. Як і інші банки конкуренти МарфінБанк впроваджує послуги дистанційного обслуговування, що дозволяють клієнтам банку самостійно управляти своїми банківськими рахунками: переглядати по них залишки і отримувати виписки, виконувати по ним платежі і перекази, отримувати готівкові кошти.

Аналізуючи роль банку у сфері дистанційного банківського обслуговування, слід зазначити, що банк займає вагоме місце у даній сфері. На сьогоднішній день, банк має комбіновану систему дистанційного

банківського обслуговування, яка включає в себе: Інтернет-Банкінг і Клієнт-Банк, СМС-Банкінг, Email-Банкінг, iCard-Банкінг також банк розробив свій власний мобільний додаток.

Розглядаючи розвиток систем інтернет-банкінгу на Заході, можемо побачити що ця система є затребуваною як банками, так і їхніми клієнтами, а отже, має всі можливості стати пріоритетним інструментом банківського маркетингу в Україні.

Основними тенденціями розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні найближчими роками є постійне збільшення кількості користувачів «Інтернет-банкінгу», зростання інтенсивності використання таких послуг, та попиту на додаткові інтегровані функції, такі як Інтернет-трейдинг, можливості ведення декількох рахунків у одній системі електронного банківського обслуговування, навіть рахунків різних банків. Як додаткові Інтернет-послуги банки пропонуватимуть консультації у сфері інвестицій, щодо мінімізації ризиків фінансових вкладень, укладення договорів страхування. Надалі системи «Інтернет-банкінгу» перетворяться на єдиний віртуальний простір фінансових послуг і продуктів, що необхідно і зручно як для приватних осіб, так і для великих компаній.

Використовуючи світовий досвід, українській банківській системі потрібно розвиватись та розширювати спектр своїх послуг. Зокрема, за результатами проведеного дослідження, це стосується організації Інтернет-банкінгу, який має забезпечувати отримання повного набору банківських послуг, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет. За рахунок цього банки зможуть збільшити привабливість для клієнтів в умовах поширення простору Інтернет-мережі на сфери діяльності та підвищити власний рівень конкурентоспроможності на ринку фінансових послуг. Основним завданням для українського Інтернет-банкінгу є завоювання довіри клієнтів шляхом популяризації системи Інтернет-банкінгу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Дистанционное банковское обслуживание [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://dengibiz.ru/raznoe/distancionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie/>
2. Долгушина А.Я., Полтораднева Н.Л., Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт / Экономический портал, 2014. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://instituciones.com/general/2394-internet-banking-kak-kanal-distacionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya.html>
3. Горчакова М. Е. Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособие. — Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009. — 65 с.
4. Радіонова Н. Й. , Терещук В. В. Розрахункові операції за допомогою дистанційних банківських послуг: переваги та недоліки [Електронний ресурс] / Н. Й. Радіонова, В. В. Терещук,. – Режим доступу: <http://www.m.nauka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=4784>
5. Аналіз банківської діяльності: Підручник / А. М. Герасимович, М. Д. Алексеєнко, І.М. Парасій-Вергуненко та ін.; За ред.. А.М. Герасимовича. – К.: КНЕУ, 2003. – 599с.
6. Дистанційні банківські послуги як інструмент підвищення конкурентоспроможності комерційного банку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/1373/1/%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%81%20%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F%20\(1\).pdf](http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/1373/1/%D0%BE%D0%BF%D0%B8%D1%81%20%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%84%D1%96%D1%8F%20(1).pdf)
7. Стахарчук, А. Я. Інформаційні системи і технології в банках [Текст] : навч. посіб. / А. Я. Стахарчук, В. П. Стахарчук. – К. : УАБС НБУ, 2010. – 515 с.

8. Соколова В.В. Информационные технологии в электронной коммерции. Интернет Банкинг // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.myshared.ru/slide/55704/>
9. Батаев А. В. Виртуальные банки: перспективы развития // Молодой ученый. — 2016. — №2. — С. 434-436.
10. Бритченко И.Г. Виртуальные банки и их связь с реальной банковской системой Украины. Наука, релігія, суспільство. - №2. - Донецьк: ДД І Ш І, 2001. – С. 3-10.
11. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV (із змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 18, № 19-20, № 21-22, ст.144 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>
12. Закон України "Про банки та банківську діяльність" від 7.12.2000 р. №2121-111 (із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
13. Положення про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням, затверджене постановою Правління НБУ від 19.04.2005 № 137. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0543-05>
14. Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» від 13.06.2007 р., № 25-112/1151-6023: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/v6023500-07>
15. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р., № 851-IV: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>
16. Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 № 852-IV: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=852-15>

17. Закон України «Про Національний банк України» №679-XIV від 20.05.1999 / Відомості Верховної Ради України, 1999, № 29, ст.238 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/679-14>
18. Бабенко А., Безопасность системы дистанционного банковского обслуживания [Електронний ресурс]/ А. Бабенко. - Режим доступу: <http://bankir.ru/publikacii/s/bezopasnost-sistem-distantcionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-10001328/>
19. Закон України «Про електронну комерцію» № 675-VIII від 03.09.2015 / Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 45, ст.410 [Електронний ресурс] . - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-19>
20. Рейтингові оцінки України за індексом мережевої готовності 2016. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://edclub.com.ua/analytyka/reytyngovi-ocinky-ukrayiny-za-indeksom-merezhevoyi-gotovnosti-2016>
21. Косарев В. Е. О перспективах развития дистанционного банковского обслуживания //Банковское дело. — № 9. — 2012. — С. 63—65.
22. Інтернет Асоціація України (ІНАУ) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://inau.ua/>
23. Рейтинг самых надежных банков Украины в 2017 году [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://forinsurer.com/rating-banks>
24. ПАТ «Креді Агріколь Банк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: credit-agricole.ua
25. ПАТ «Райффайзен банк Аваль» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: aval.ua
26. ПАТ «Ощадбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: oschadnybank.com
27. ПАТ «Кредобанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: kredobank.com.ua
28. ПАТ «Укрексімбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: eximb.com

29. ПАТ «Укрсіббанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: ukrsibbank.com
30. ПАТ «ПроКредит Банк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: procreditbank.com.ua
31. ПАТ «Укргазбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: ukrgasbank.com
32. ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: usb.com.ua
33. ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: alfabank.com.ua
34. American Banker [Electronic resource]. – Access: <https://www.americanbanker.com>
35. Національний Банк України (НБУ): [Електронний ресурс]: Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=44001494
36. ПАТ «Приватбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://privatbank.ua/>
37. ПАТ «Марфінбанк» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: marfinbank.ua
38. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. - № 6. - 2014. - С. 28-35.
39. Мельников, А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування [Текст] // Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.
40. Online banking penetration in the European Union (EU28) from 2007 to 2016 / [Електронний ресурс]/ Режим доступу: <https://www.statista.com/statistics/380803/online-banking-penetration-in-the-eu/>
41. Online banking penetration in selected European markets in 2016. - [Electronic resource]. – Access: <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>

42. The Online Banking Landscape in Europe [Electronic resource]. – Access: <http://insight.globalwebindex.net/hubfs/Infographics/Online-Banking-in-Europe-Infographic-Q1-2017.pdf>
43. Інтернет-банкінг: для людини чи проти неї? «Дзеркало тижня. Україна» №49, 2016. - [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://gazeta.dt.ua/business/internet-banking-dlya-lyudini-chi-proti-neyi-.html>
44. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bank.gov.ua>.
45. Сербина О.Г., Загузова О.М. Інтернет-банкінг: українська практика та світовий досвід / О.Г.Сербина, О.М. Загузова // Молодий вчений. – 2014. – № 4. – С. 122 – 123.
46. Н. П. Юрчук, Перспективи розвитку інформаційних технологій в банківській системі / Електронний журнал «Ефективна економіка» №9 2015р. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.m.nauka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=4305>
47. Офіційний сайт Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу:[http:// www.aub.org.ua](http://www.aub.org.ua)
48. Адамик Б.П., Литвин І.С., Ткачук В.О. Інформаційні технології у банківській сфері.: навчальний посібник. – К.: Знання, 2008. – 351 с.