

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

**Кафедра банківської справи**

Допущено до захисту  
Завідувач кафедри  
д.е.н. професор  
Кузнєцова Людмила Вікторівна  
“30” червня 2017р.

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

за темою:  
**«Особливості розвитку Дистанційного Банківського Обслуговування в  
Україні»**

**Виконавець**

Студентка 4 курсу 1 групи  
кредитно-економічного факультету  
Довганюк Юлія Юріївна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник**

Кандидат економічних наук, доцент  
(науковий ступінь, вчене звання)  
Завадська Діана Володимирівна  
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2017

## ПЛАН

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ....	5
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ....	5
1.1. Сутність та класифікація дистанційного банківського обслуговування клієнтів	5
1.2. Напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні .....	13
1.3. Законодавче забезпечення діяльності банків в сфері електронних банківських послуг.....	21
Висновки до розділу I .....	23
РОЗДІЛ 2. ....	25
АНАЛІЗ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКАХ УКРАЇНИ .....	25
2.1. Аналіз використання інтернет-банкінгу в Україні .....	25
2.2. Оцінка розвитку дистанційного банківського обслуговування в ПАТ АБ «Південний» .....	30
Висновки до розділу 2.....	40
РОЗДІЛ 3. ....	41
ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ .....	41
3.1. Світовий досвід використання дистанційного банківського обслуговування.....	41
3.2. Проблеми та рекомендації щодо покращення організації дистанційного банківського обслуговування в ПАТ АБ «Південний» .....	47
Висновки до розділу 3.....	60
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	65
ДОДАТКИ.....	69

## ВСТУП

*Актуальність теми дослідження* обумовлена високим рівнем зацікавленості банків у дистанційному банківському обслуговуванні, як інструменті підвищення ефективності діяльності за рахунок скорочення витрат на утримання відділень та філій, збільшення клієнтської бази, що в кінцевому результаті призведе до підвищення конкурентоспроможності банківської установи. Отже, важливою складовою стратегії розвитку комерційних банків України, стають розробка та впровадження дистанційних послуг з метою стрімкого розвитку вітчизняного ринку банківських продуктів.

*Огляд літератури з теми дослідження.* Теоретичні, економіко-правові питання формування ринку дистанційних банківських послуг стали темами дослідження відомих зарубіжних та вітчизняних економістів. Ці проблеми відображеної у вітчизняній науковій літературі, зокрема в дослідженнях Шквір В.Д., Страхарчук А. Я., Юденков Ю. М., Вовчак О.Д. та інші.

*Мета та задачі дослідження.* Метою випускної роботи є теоретичне обґрунтування та розробка заходів щодо покращення дистанційного банківського обслуговування.

Для досягнення поставленої мети в дипломній роботі передбачено постановку та вирішення таких завдань:

- обґрунтувати сутність та класифікацію дистанційного банківського обслуговування клієнтів;
- визначити напрямки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
- вивчити законодавчу базу діяльності банків в сфері електронних банківських послуг;
- проаналізувати використання інтернет-банкінгу в Україні;
- надати оцінку розвитку дистанційного банківського обслуговування в ПАТ АБ «Південний» ;
- дослідити світовий досвід дистанційного банківського обслуговування;

- визначити проблеми та надати рекомендації щодо покращення організації ДБО в ПАТ АБ «Південний»;

*Об'єктом* випускної роботи виступають основні теоретичні засади та практичні підходи щодо розвитку дистанційного обслуговування в банках.

*Предметом* є технології дистанційного банківського обслуговування.

*Методи дослідження.* Під час дослідження випускної роботи були використанні наступні методи, а саме: аналіз та синтез, системний метод, конкретизація, абстрагування, графічний та табличний методи та спостереження. У процесі дослідження використовувались методи аналізу і синтезу, порівняння, абстрагування, а також системний підхід.

*Інформаційна база роботи.* При написанні дипломної роботи використовувалися різні джерела інформації і широке коло літератури: навчальні посібники та підручники, наукові дослідження. Статистичну та факторологічну базу дослідження складають закони України, нормативні документи НБУ, звітність банківських установ.

## ВИСНОВКИ

Згідно проведеного дослідження в дипломній роботі, щодо визначення особливостей розвитку дистанційного банківського обслуговування в Україні, можна зробити наступні висновки.

1. Дистанційне обслуговування, як один з напрямків банківської справи має великий потенціал для подальшого розвитку і широкі перспективи. Враховуючи стрімкий розвиток високотехнологічних банківських продуктів нового покоління, закономірними є плани розвитку дистанційного банкінгу у вигляді віртуального фінансового супермаркету банківських продуктів для фізичних і юридичних осіб. Але за таких стрімких умов розвитку банкам необхідно звернути особливу увагу на забезпечення інформаційно-технологічної безпеки електронних послуг шляхом захисту комунікацій и трансакцій, ідентифікації продавців и покупців.

2. Інформаційне суспільство створило умови швидкого здійснення торгівлі, розвиток комунікації, появу інновацій на ринку банківських послуг. При цьому результатом стрімкого проникнення інформаційних технологій в банківську сферу є модернізація використовуваних і створення нових банківських продуктів і послуг, серед яких чільне місце посідає запровадження дистанційного банківського обслуговування.

3. Стан розвитку електронних банківських послуг випереджає рівень їх правового регулювання, а це, у свою чергу, може призвести до різноманітних колізійних ситуацій. Необхідність дослідження правових проблем, пов'язаних із даним видом банківських послуг, є закономірною ще й тому, що діяльність банків у цій сфері не лише впливає на стабільність кредитно-грошової та фіскальної систем держави, але й зачіпає майнові інтереси невизначеного кола осіб, у тому числі, споживачів зазначених послуг. Чинне законодавство не містить чіткої відповіді на питання про те, які види діяльності, що здійснюються банками, необхідно включати до обсягу зазначеного поняття.

4. Основними причинами, які перешкоджають розвитку Інтернет-банкінгу в Україні є: недовіра до банківської системи, низький рівень фінансової грамотності населення, обмеження доступу до мережі Інтернет.

5. Банк пропонує на ринку банківських послуг в сфері Інтернет-технологій таких три продукти, як BankID, MyBank для фізичних осіб та iFOBS для юридичних осіб. Клієнтська база Банку для юридичних осіб нараховує 25000 осіб (всіх галузей економіки), для фізичних - 400 000 осіб (які регулярно користуються широким спектром банківських послуг)

Розвиток Інтернет-банкінгу в Україні відповідає поточним потребам клієнтів. Згідно рейтингу українських банків в номінації «Інтернет-банкінг», при розрахунку якого врахована кількість клієнтів, що активували повний Інтернет-доступ до управління рахунком, функціонал Інтернет-банкінгу, наявність мобільних додатків і адаптованого веб-сайту для відвідування з мобільних пристроїв. Згідно даних таблиці 2.2, лідером рейтингу у 2016 році є ПриватБанк.

6. Сьогодні неможливо уявити функціонування банківських установ без використання сучасних інформаційних технологій та, зокрема глобальних комп'ютерних мереж, у тому числі й Інтернет. З впровадженням інтернет-банкінгу банки можуть значно збільшити клієнтську базу і знизити витрати на персонал і мережу філій.

7. Банк ПАТ АБ «Південний» постійно удосконалює системи захисту рахунку клієнта при використанні дистанційних каналів банківського обслуговування. Прийняті рекомендації щодо забезпечення високого рівня безпеки фінансової інформації засновані на новітніх методах і технологіях. Однак їх ефективність буде мінімальна без участі клієнта та дотримання рекомендацій Банку відносно систем дистанційного банківського обслуговування.

Дослідження свідчать, що розвиток дистанційного банківського обслуговування в Україні відбувається швидкими темпами. Не дивлячись на це, існують причини, які в свою чергу гальмують його:

- недоліки та недостатня гнучкість законодавства для впровадження окремих видів послуг;

- консервативність, необізнаність та страх клієнтів;
- недостатня кількість користувачів мережею Інтернет в сільських населених пунктах та її нерівномірне покриття.

Згідно проведеного нами дослідження основними рекомендаціями для розвитку системи дистанційного банківського обслуговування в банках України та зокрема, на нашу думку, є:

- підвищення рівня технологічності та ефективності діяльності контактних центрів банків;
- застосування маркетингових інструментів підвищення довіри населення до банківської систем (інформаційні матеріали в ЗМІ, консультаційні бесіди з клієнтом, неадресована реклама тощо);
- запровадження системи цифрових підписів, регламентація відповідальності та правил роботи з інформацією, що обробляється, накопичується та зберігається в системі дистанційного банківського обслуговування;
- впровадження системи комплексної оцінки якості дистанційного банківського обслуговування та підвищення кваліфікації банківського персоналу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава. Програма економічних реформ на 2010-2014 рр. / Комітет з економічних реформ при Президентові України (версія для обговорення 2 червня 2010 року) – 85с.
2. Сичов В.О. Банківська справа. Центральний банк і грошово-кредитна політика. Банківські операції / В.О. Сичов. - К.: Знання, 2004. - 521 с.
3. Кочергин Д.А. Современные формы дистанционного банковского обслуживания / Кочергин Д.А. // Деньги и кредит. – 2008. - №1. – С. 63-65
4. Годин В.В. Управление информационными ресурсами \ Годин В.В., Корнеев И.К. – М.: Инфра-М, 2000. – 352с.
5. Висящев А. Вытеснит ли Интернет-банкинг филиальные сети? / Висящев А. // Банковское дело в Москве. – 2006. - №8
6. Щукін Л. Створення позитивного іміджу банківської системи / Щукін Л. // Вісник Національного банку України. – 2009. - №2. – С. 14-18.
7. Лямин Л.В. Проблемы управления рисками, связанными с электронным банкигом / Лямин Л.В. // Банковское дело. – 2010. - №10. – С. 34-41.
8. Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про порядок емісії платіжних карток і здійснення операцій з їх застосуванням» № 137 від 19 квітня 2005 року. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z0543-05>
9. Лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» від 13 червня 2007 року № 25- 112/1151-6023. – Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1045.8123.0>
10. Ильяшенко, С.Н. Риски инновационной деятельности. Классификация и методы оценки [Текст] /С. Н. Ильяшенко // Вісник Української академії банківської справи.– 2000.– № 1.– С.39–43.

11. Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI "Про адміністративні послуги"
12. Закон України від 18.11.2003 № 1280-IV "Про телекомунікації"
13. Закон України від 09.01.2007 № 537-V "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки"
14. Закон України від 04.02.1998 № 75/98-ВР "Про Концепцію Національної програми інформатизації"
15. Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII "Про інформацію"
16. Закон України від 22.05.2003 № 851-IV "Про електронні документи та електронний документообіг"
17. Закон України від 22.05.2003 № 852-IV "Про електронний цифровий підпис"
18. Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР "Про Національну програму інформатизації"
19. Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI "Про доступ до публічної інформації"
20. Закон України від 16.10.2012 № 5450-VI «Про державну підтримку розвитку індустрії програмної продукції»
21. Директива Європейського Парламенту та Ради від 11.03.1996 № 96/9/ЄС "Про правовий захист баз даних"
22. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 червня 2000 року про електронну комерцію»
23. Директива 2002/58/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 липня 2002 року про секретність та електронні комунікації.
24. Закон України «Про Національний банк України» №679-XIV від 20.05.1999 / Відомості Верховної Ради України. – Офіц. вид. – К.: Парлам. вид-во, 2010. - №49. – С. 570.
25. Лобозинська С.М. Удосконалення правового регулювання банківської системи України / Лобозинська С.М. // Вісник ДДФА: економічні науки. – 2009. - №1. – С. 110-115.

26. Вовчак О.Д. Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів : монографія / Т. С. Шалига. – Ніжин : Аспект-Поліграф, 2013. – 410 с.
27. Міщенко С.В. Ринок фінансових послуг: Навч. посіб. – К.: Знання, 2010. – 532 с.
28. Богута Н. Гроші, які ходять по Мережі / Н. Богута // Експерт Україна. – 2009. – № 39.,с.29
29. Вісящев А., Витіснить Інтернет-банкінг філіальні мережі / А.с Вісящев // Банківська справа.– 2010. – №8. –, с.35
30. Одегова Л. Ю. Цивільно-правове регулювання розрахунків з використанням Інтернет-банкінгу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.03 / Л. Ю. Одегова. – К., 2013. – 20 с.
31. <http://bank.com.ua/ua/> Офіційний сайт ПАТ АБ «Південний» та фінансова звітність.
32. Державна служба статистики України «Україна у цифрах 2015», статистичний збірник 2015, с.197-201
33. Юденков Ю. М. Інтернет-технології в банківському бізнесі: перспективи і ризики: учеб.-прак. допомога, 2010 року.
34. Гайдай І.Ю. Зарубіжний досвід упровадження Інтернет-банкінгу та перспективи його використання в Україні / І.Ю. Гайдай // Вісник ДонУЕП. – 2011. – № 1. – С. 178 – 182.
35. Кравець В.Т. Інтернет-платежі в системі безготівкових розрахунків / В.Т. Кравець // Вісник Національного банку України. – 2009. – № 11. – С. 21-23.
36. Чуб О. Розвиток Інтернет-банкінгу в глобальному середовищі / О. Чуб // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>.
37. Зайцев О. Растущий потенциал онлайн-банков / О. Зайцев // Банковская практика за рубежом. – 2012. – № 2 С. 40- 46.
38. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.qualisteam.com](http://www.qualisteam.com)
39. Страхарчук А.Я Інформаційні системи і технології в банках: [навч. посібник] / А.Я Страхарчук, В.П. Страхарчук. – К.:Знання, 2010. – 515с.
40. Чернишова О. Н. Основні підходи до вдосконалення оподаткування //

соціально-економічні явища і процеси. Тамбов, 2011. № 1-2. С. 235-239

41. Юденков Ю. М., Шквір В.Д., Шепелєв О. М. Розробка організаційно-економічного механізму формування резервів проектування процесів підвищення ефективності діяльності промислового підприємства // Соціально-економічні явища і процеси. Тамбов, 2012. № 5-6. С. 39-47.

42. Ревенков П. В. Електронний банкінг: управління операційним ризиком // Банківська справа. 2010. № 2. С. 60-62.

43. Аксьонов А. П. і [ін.] Дистанційне банківське обслуговування. М., 2010 року.

44. Любов Буркова, «Рекомендації з безпеки при роботі з «Клієнт-Банком» 2016р., с 4-26