

Д/р  
13955

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Навчально-науковий інститут інформаційних та соціальних технологій

(повне найменування інституту/факультету)

кафедра економіки та моделювання ринкових відносин

(повна назва кафедри)

## Дипломна робота


бакалавра

на тему: «Інтернет-банкінг: проблеми і перспективи в Україні»

« Internet – banking: problems and development prospect in Ukraine »

Виконав: студент 2 (СК) денної форми навчання  
Напрямок підготовки 6.030508 «Фінанси і кредит»

Буюкклі Іван Михайлович

Керівник д.е.н., професор Шлафман Н.Л. 

Рецензент д.е.н., професор Уманець Т.В. \_\_\_\_\_

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

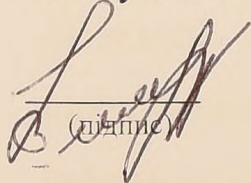
№ 9 від 29 травня 2017 року.

Захищено на засіданні ЕК № \_\_\_\_\_

протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2017р.

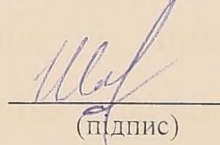
Оцінка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри

  
(підпис)

Журавльова Т. О.

Голова ЕК

  
(підпис)

Шлафман Н. Л.

Одеса – 2017

790073

## Анотація

Дипломна робота містить 65 сторінок, 5 рисунків, список використаних джерел з 60 найменувань.

Об'єкт дослідження: процес розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

Предмет дослідження: пропозиції щодо розвитку інтернет-банкінгу в Україні шляхом адаптації зарубіжного досвіду.

Мета дослідження: виявити можливі шляхи розвитку інтернет-банкінгу в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду.

Основні завдання:

- 1) Дослідити теоретичні аспекти інтернет – банкінгу.
- 2) Проаналізувати стан інтернет-банкінгу у банківській системі України.
- 3) Проаналізувати ринок інтернет-банкінгу в Україні.
- 4) Дослідити зарубіжний досвід розвитку інтернет – банкінгу.
- 5) розробити пропозиції щодо розвитку інтернет – банкінгу з урахуванням зарубіжного досвіду.

У дипломній роботі акцентується увага на особливому значенні і впливі інтернет-технологій. У наш час вони ознаменували перехід до інформаційного суспільства і далечіні поштовх глобальним економічним процесам.

Вплив Інтернет на сучасний світ не має історичних аналогів. Його сьогоднішній день - цей початок епохи електронного проникнення в усі сфери людського життя, це основа нової філософії і нової ділової практики. Інформаційна концепція мережі починає відходити на другий план, а на перше місце виходить її використання як інтегруючий інструментарій людської діяльності. Комп'ютеризація і інформатизація полягає у використанні учасниками міжнародних фінансових ринків новітніх інформаційних систем, глобальних баз цих і інтегрованих комп'ютерних систем управління.

Рік виконання дипломної роботи 2016- 2017

Рік захисту роботи -2017

## Зміст

|  |    |
|--|----|
| Вступ.....   | 4  |
| Розділ 1. Теоретичні аспекти Інтернет-Банкінгу.....                          | 6  |
| 1.1 Послуга Інтернет-банкінг.....  | 6  |
| 1.2. Створення Інтернет-банкінгу за кордоном.....                            | 13 |
| 1.3. Український Інтернет-банкінг.....                                       | 17 |
| Розділ 2. Аналіз стану інтернет-банкінгу в банківській системі України.....  | 24 |
| 2.1. Сучасні тенденції Інтернет-банкінгу.....                                | 24 |
| 2.2. Аналіз ринку інтернет-банкінгу в Україні.....                           | 30 |
| 2.3. Система «Приват24» ПАТ КБ «ПриватБанк».....                             | 36 |
| Розділ 3. Проблеми і перспективи розвитку інтернет-банкінгу в Україні.....   | 39 |
| 3.1. Адаптація зарубіжного досвіду розвитку Інтернет-банкінгу в Україні..... | 39 |
| 3.2. Інноваційний розвиток Інтернет-банкінгу в Україні.....                  | 46 |
| 3.3. Підхід до вдосконалення Інтернет – банкінгу в українських банках.....   | 54 |
| Висновки.....  | 58 |
| Список використаних джерел.....  | 62 |

## Вступ

**Актуальність вибраної теми.** Інновації нині - не просто одно з явищ, що визначають економічне зростання, розвиток і структурні зрушення. Інновації стали суттю сучасного розвитку в усіх сферах економіки, у тому числі і у банківській справі. Дипломна робота ґрунтується на розширювальному тлумаченні інновацій і виходить з положення, що в найбільш розвинених країнах здійснюється новий тип економічного розвитку - інноваційний, такий, що є вираженням тривалої технологічної революції. Економіка знаходиться в процесі постійних змін - еволюціонуючого розвитку. Базисні інновації вже сформували сучасний технологічний устрій початку ХХІ століття в найбільш розвинених країнах світу. У основі - мікроелектроніка і інформатика, що становлять його ядро, які, у свою чергу, утворили взаємозв'язані технології виробництва. Високі інформаційні, інноваційні технології є основою для глобалізації фінансової сфери. Глобальна фінансова система, що активно формується, призводить до глобальної фінансової конкуренції. В результаті для національних банків складається принципово нове зовнішнє середовище діяльності. В той же час не слід вдаватися до ейфорії з приводу міри фінансової глобалізації. Цей процес характеризується суперечністю і певною обмеженістю. Ринкова економіка стає усе більш гнучкою, оперативною і в той же час глобальною, включаючи увесь простір земної кулі. Отже, доступ до ринків в режимі реального часу є насущною потребою і повинен розвиватися і розширюватися за допомогою єдиного глобального кібернетичного простору. Справжнім проривом до нових можливостей у сфері підприємництва стало створення віртуальної економіки, не минули ці нововведення і банки. Поза сумнівом, інноваційний процес охоплює різні сторони діяльності зарубіжних банків : впроваджуються інноваційні банківські продукти, міняється структура банків і системи внутрішнього контролю, вводиться інноваційний менеджмент і тому подібне. Ця проблематика така велика, що породила величезну кількість досліджень і публікацій. Вона не може бути розглянута у

рамках однієї дисертаційної роботи, тим більше що багато її аспектів вимагають конкретного аналізу, що виходить за рамки тематики світової економіки.

**Мета дипломної роботи** - виявити можливі шляхи розвитку інтернет-банкінгу в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду.

**Задачі дипломної роботи** -

- 1) Дослідити теоретичні аспекти інтернет – банкінгу.
- 2) Проаналізувати стан інтернет-банкінгу у банківській системі України.
- 3) Проаналізувати ринок інтернет-банкінгу в Україні.
- 4) Дослідити зарубіжний досвід розвитку інтернет – банкінгу.
- 5) розробити пропозиції щодо розвитку інтернет – банкінгу з урахуванням зарубіжного досвіду.

**Об'єкт дипломної роботи** – процес розвитку інтернет-банкінгу в Україні.

**Предмет дипломної роботи** – пропозиції щодо розвитку інтернет-банкінгу в Україні шляхом адаптації зарубіжного досвіду.

**Методи дослідження.** Для реалізації поставлених завдань у дипломній роботі застосовано такі методи: діалектичного пізнання економічних процесів; узагальнення; апроксимації, регресійного аналізу та екстраполяції; рейтингування; статистичного аналізу.

**Інформаційною базою дослідження** є закони України, постанови Кабінету Міністрів України, матеріали Державної служби статистики України, інформаційні матеріали Світового банку.

## Висновки

Інноваційний розвиток зарубіжних банків є комплексною проблемою, що вимагає теоретичного переосмислення цілого ряду проблем.

У основі авторської програми дослідження лежать наступні теоретико-методологічні передумови:

- інноваційний розвиток став найважливішою рисою світової економіки;
- формується нова парадигма зростання на базі використання знань і інновацій як найважливіших економічних ресурсів;
- банківські інновації складають частину загального потоку інновацій, які стали типовими для інформаційної економіки;
- враховується чинник глобалізації, коли імпульси до інновацій, а отже, і розвитку, приходять і з народного господарства, і із зовнішнього по відношенню до нього підприємницького середовища;
- інформаційні технології стали загальним середовищем банківського бізнесу.

Інноваційний процес - це динамічна конкуренція, в якій банки беруть участь, прагнучи до інновацій. Банки на відміну від виробничих компаній досить консервативні організації. Рутини (організаційні структури, уміння співробітників, контроль, традиції і інше) складає основу стабільності організації і довіри клієнтів. Технологічні нововведення не є прямим шляхом до збільшення їх прибутку. Тому ситуація в цій економічній сфері має свою специфіку.

Спочатку імпульси для введення технологічних банківських інновацій, виходять з інших галузей (електроніка, комунікації), і в цьому сенсі представляються зовнішніми по відношенню до галузі. Ділення на лідерів і імітаторів у банківській сфері умовно, оскільки нові технології скрізь привносяться ззовні. Банки-лідери досягають успіху, передусім, у впровадженні технологічних інновацій, які робляться в інших галузях.

У дипломній роботі акцентується увага на особливому значенні і впливі інтернет-технологій. У наш час вони ознаменували перехід до інформаційного суспільства і далечіні поштовх глобальним економічним процесам.

Вплив Інтернет на сучасний світ не має історичних аналогів. Його сьогоднішній день - цей початок епохи електронного проникнення в усі сфери людського життя, це основа нової філософії і нової ділової практики. Інформаційна концепція мережі починає відходити на другий план, а на перше місце виходить її використання як інтегруючий інструментарій людської діяльності. Комп'ютеризація і інформатизація полягає у використанні учасниками міжнародних фінансових ринків новітніх інформаційних систем, глобальних баз цих і інтегрованих комп'ютерних систем управління. Цифрові технології зробили революцію у фінансовому світі і надалі впливатимуть на нього ще активніше. Банки опинилися в інноваційному середовищі, що міняється. У зв'язку з цим в цій роботі зроблена спроба розглянути інноваційний розвиток банків з позицій дії саме інформаційних технологій як ядра сучасної інформаційної революції.

До справжнього моменту досить чітко визначилися деякі риси банківського бізнесу, які, очевидно, стануть домінуючими в подальшому.

- Банківський бізнес тепер розвивається на двох підставах: традиційні банки і віртуальні банки (при переважанні перших).
- Інформаційні технології дозволяють розширювати і удосконалювати дистанційне банківське обслуговування.
- Досягнення в розвитку інтернет-технологій привели до формування глобального електронного середовища для банківської діяльності.

Концентрація уваги на вивченні досвіду інновацій в зарубіжних банках, особливо у банках найбільш розвинених країн, які займають лідируючі позиції у світі по впровадженню інновацій (саме у цих країнах з'явилися і діють віртуальні банки), дозволила виявити, як загальне, так і особливе в цьому процесі по країнах.

Комплекс дистанційного банківського обслуговування став необхідним атрибутом сучасного комерційного банку за кордоном.

Для клієнта ця технологія вигідна, передусім, з точки зору зручності, оперативності і невисокої вартості послуг. Вона дозволяє також робити увесь спектр операцій з рахунком (за винятком, звичайно, операцій з готівкою) у будь-який час доби. Для банку ця послуга вигідна, оскільки за допомогою її:

- знижуються до мінімуму витрати банку, пов'язані із здійсненням операцій;
- підвищується швидкість окупності і загальна ефективність;
- з'являється можливість притягнути велике число клієнтів, не прив'язаних до географічного розташування банку;
- створення такої системи забезпечує перевагу над конкурентами. У зарубіжних країнах росте популярність інтернет-банкінгу. На цей нетрадиційний вид банківських послуг з'явився стійкий платоспроможний попит.

В майбутньому дистанційне банківське обслуговування клієнтів на основі інтернет-технологій, поза всяких сумнівів, перетвориться на одну з основних форм роздрібних банківських послуг. Воно забезпечить об'єднання послуг, ґрунтованих на використанні банкоматів і кредитних платіжних карток, і послуг, що робляться відділеннями банків, в єдину систему. Передбачається, що в результаті нововведень продуктивність праці підвищиться, знизяться накладні витрати компаній, різко зростуть їх доходи і рентабельність.

У Україні формування інноваційної банківської системи тільки починається. Ці процеси носять анклавний характер.

Щоб виявитися на висоті в умовах інноваційного типу розвитку, необхідно на основі оцінки досвіду передових зарубіжних банків і прогнозу їх інноваційного розвитку визначати пріоритетні напрями розвитку банківської техніки, технології, менеджменту. На основі такої аналітичної оцінки банкам потрібно складання стратегічного плану впровадження інновацій. Головна мета - досягнення оптимального рівня

конкурентоспроможності на основі комплексу погоджених технологічних, економічних і таких, що управляють заходів. Потрібне націлювання банку на постійне впровадження нових, досконаліших технологій, продуктів і організаційних структур. Для успішної участі в конкурентній боротьбі, на наш погляд, треба ставити наступні завдання:

- підвищити гнучкість і адаптивність до ринку;
- автоматизувати банківські процеси, перейти на нові комп'ютерні технології самообслуговування, дистанційне обслуговування, використання Інтернету в системі "банк-клієнт", віртуальні банківські і фінансові технології;
- розробити і впровадити нові банківські продукти (послуги) на базі нових технологій;
- комплексно використати нові інформаційні і комунікаційні технології для електронного маркетингу;
- впроваджувати інновації в області форм і методів управління, зміни в кваліфікації працівників. Таким чином, інновації у банківській сфері в умовах глобалізації - наполеглива необхідність для українських банків. Щоб вистояти в глобальній конкуренції, українським банкам треба орієнтуватися тільки на самі передові технології і продукти.

### Список використаних джерел

1. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент // Балабанов И.Т. – 2013.
2. Березовская М. Инновационный аспект экономического развития // Березовская М. – 2016.
3. Болецкая К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса// Болецкая К. – 2015.
4. Букато В.И. Банки и банковские операции в Украине // Букато В.И. – 2015.
5. Бурдинский А. Банковские услуги в Интернете // Бурдинский А. – 2014.
6. Бурдимский А. Какой интернет - банкинг нам нужен? // Бурдимский А. - 2015
7. Ванин А. Развитие интернет-банкинга // Ванин А. – 2016.
8. Ванин А. Банк, который всегда с тобой // Ванин А., Сумманен К. – 2012.
9. Винник А. Внедрение инноваций в банки // Винник А. – 2015.
10. Волчков А. Банковско-финансовые технологии и юрисдикция // Волчков А. – 2016.
11. Губанов В. Интеллектуальный банк. Для того, чтобы выжить, банк должен создать себе клиента // Губанов В., Коваль А., Кучкаров З. – 2013.
12. Долан Э. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика // Долан Э. – 2012.
13. Егорова А.М. Интернет-банк в мировом масштабе // Егорова А.М. – 2014.
14. Захаров В. Коммерческие банки: проблемы и пути развития // Захаров В. – 2014.
15. Иванов В. Банки и клиенты: вне времени и расстояния // Иванов В., Угрына В. – 2013.
16. Иванова Н.И. Национальные инновационные системы // Иванова Н.И. – 2016.
17. Инстенберг-Шик Г. Многоканальная банковская деятельность – путь к клиенту // Инстенберг-Шик Г. – 2013.
18. Корсунцев И. Виртуальные финансы // Корсунцев И. – 2013.

19. Коробов Ю.И. Банковская конкуренция в условиях становления рыночных отношений // Коробов Ю.И. – 2014.
20. Кузьмин О. «Банк-Клиент» и программы распознавания отсканированных платежных поручений // Кузьмин О. - 2013
21. Масленченков Ю.С. Технология и организация работы банки: Теория и практика // Масленченков Ю.С. - 2011.
22. Масленченков Ю.С. Системное и ситуационное управление банковской деятельностью // Масленченков Ю.С., Тронин Ю.Н. – 2015
23. Мельянцев В. Информационная революция – феномен "новой экономики" // Мельянцев В. – 2013.
24. Минервин И. Стратегия и перспективы технологических изменений в банковском деле // Минервин И. – 2013.
25. Минина Т.Н. Электронные банковские услуги// Минина Т.Н. - 2014.
26. Мишкин Ф. Экономическая теория денег, банковского дела и финансовых рынков // Мишкин Ф. –2014.
27. Мовсесян А.Г. Роль информационных и финансовых факторов в интеграции и транснациональном // Мовсесян А.Г. – 2013.
28. Неклесса А. Глобализация и новое геоэкономическое устройство // Неклесса А. – 2016.
29. Никольский Н. Новые банковские информационные технологии // Никольский Н. – 2014.
30. Норт Д. Институты и экономический рост: историческое введение // Норт Д. - 2014.
31. Пономарева И.И. Обзор по материалам журнала "Perspectives" // Пономарева И.И. – 2015.
32. Попков В.В. К вопросу о конкуренции в банковской сфере // Попков В.В. – 2015.
33. Пороховский А.А. Вектор экономического развития // Пороховский А.А. – 2012.

34. Раймес-Мартинсен С. Новые возможности для банков, связанные с клиентами через компьютерные терминалы // Раймес-Мартинсен С., Дистерер Г. – 2015.
35. Рид. Н. Интернет устраняет технологический барьер в управлении рисками // Рид. Н. – 2013.
36. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. Учебное пособие для вузов // Рудакова О.С. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ.- 2015.
37. Саркисянц А. На пути к виртуальному банку // Саркисянц А. -. 2014.
38. Семенов А. Банки в эпоху Интернета. Обзор составлен по материалам компании The Boston Consulting Group // Семенов А. – 2012.
39. Семенов А. Интернет-банкинг // Семенов А. – 2012.
40. Семикова П. Банковские инновации и новый банковский продукт // Семикова П. – 2012.
41. Стрелец И.А. Новая экономика и информационные технологии. - 2014.
42. Стуков Л. О защите информации, предоставляемой банку его клиентами // Стуков Л. – 2014.
43. Тронин Ю.Н. Банковский менеджмент: проблемы и решения // Тронин Ю.Н. – 2015.
44. Турецкая А. Виртуальный банк: стратегия реального бизнеса // Турецкая А. – 2016.
45. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк - управление и операции // Усоскин В.М. – 2015
46. Успенский И. Энциклопедия Интернет-бизнеса // Успенский И. - 2015.
47. Хоминич И.П. Инновационная стратегия банка // Хоминич И.П. - 2013.
48. Хуксоль Р. Менеджмент больших возможностей // Хуксоль Р. – 2014.
49. Хруцкий В.Е. Современный маркетинг // Хруцкий В.Е., Корнеева И.В. – 2013.
50. Челнак Н.И. Новые возможности для украинского бизнеса: виртуальный банк // Челнак Н.И. – 2015.

51. Черненко В.А. Электронные системы денежных расчетов // Черненко В.А. – 2014.
52. Шефер Г. Банки Германии: стратегия удержания клиентуры // Шефер Г. – 2011.
53. Шорт М. Информационные инструменты в работе с частными клиентами // Шорт М. – 2012.
54. Guyn J. Next up for cell phones: Weaving a wireless Web // Fortune. – N.-Y, 2014. – 25 October.
55. Drucker P. Innovation and Entrepreneurship. – N.Y., 2013.
56. Drucker Peter. The New Realities. – N.Y.: Harper&Collins, 2014.
57. The New Economy. Myth and Reality // Monthly Review. – 2015.
58. Toffler A. The Third Wave. – N.Y., 2013.
59. ПАТ КБ «ПриватБанк» [Электронный ресурс] : офіційний сайт – <http://privatbank.ua>
60. ПАТ КБ «ПриватБанк» [Электронный ресурс] : Інтернет-банкінг – [privat24.ua](http://privat24.ua)