Перспективи розвитку дистанційного обслуговування

на ринку банківських послуг України

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та удосконалення організаційної складової процесу дистанційного банківського обслуговування населення. З метою підвищення ефективності обслуговування своїх клієнтів, сучасні банки досить активно впроваджують системи дистанційного банківського обслуговування.

Завдання проведеного дослідження – з’ясувати сутність, основні принципи, форми та методи системи дистанційного обслуговування клієнтів в Україні; розглянути сучасні технології дистанційного банківського обслуговування населення; порівняти роботу систем «Клієнт-Банк» та «Інтернет-Банкінг»; обкреслити перспективи розвитку Інтернет-продуктів банків; визначити місце та роль ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» в банківській системі України та у сфері дистанційного банківського обслуговування населення; розглянути організацію здійснення дистанційного банківського обслуговування населення в ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Результатом роботи є проведена класифікація форм дистанційного обслуговування, досліджено їх особливі характеристики в системі банківського обслуговування; розглянуті можливості Internet-Банкінгу; проведено аналіз діяльності ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» у системі дистанційного обслуговування клієнтів. Автором визначено основні напрями вдосконалення механізму дистанційного обслуговування клієнтів в Україні та розроблені рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗМІСТ** |  |
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ | 6 |
| 1.1. Економічна сутність, необхідність та види дистанційного обслуговування клієнтів | 6 |
| 1.2. Характеристика механізму дистанційного банківського обслуговування клієнтів | 10 |
| РОЗДІЛ 2. ФІНАНСОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» ТА АНАЛІЗ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ | 15 |
| 2.1. Фінансово-економічна характеристика ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 15 |
| 2.2. Організація дистанційного обслуговування у ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» | 16 |
| РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ | 21 |
| 3.1. Сучасний стан та перспективи розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банками України | 21 |
| 3.2. Шляхи підвищення ефективності банківських дистанційних послуг у кризових умовах | 24 |
| ВИСНОВКИ | 26 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 29 |
| ДОДАТКИ | 33 |

**ВСТУП**

Успішний економічний розвиток держави неможливий без добре розвиненої банківської системи, на стан якої впливає як внутрішня економічна і політична ситуація, так і зміни світової банківської системи. Однією з основних особливостей сучасної вітчизняної банківської системи є стрімкий розвиток комп’ютерних і телекомунікаційних технологій, впровадження мережевих пристроїв, що скорочує час обробки інформації, дозволяє провести комплексну автоматизацію діяльності, розробити механізми дистанційного обслуговування клієнтів і запропонувати новий асортимент послуг. На сьогоднішній день розвиток дистанційного банківського обслуговування ставить за мету скорочення обсягів готівкових розрахунків в Україні та збільшення обсягу залученних коштів від населення до банківської системи.

**Актуальність** 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.

В останні роки динамічно розвивається український ринок дистанційного банківського обслуговування. Декілька років тому основною послугою, пропонованої банками у сфері дистанційного обслуговування, була послуга «Клієнт-Банк». Поступово система «Клієнт-Банк» стала замінюватися системою «Інтернет-Банкінг». В даний час багато банківських установ надають клієнтам ці обидві послуги.

Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні стрімко зростає і вже перейшов за позначку в 100 млрд грн на рік. Смартфон замість пластикової картки, банкомата та банківського клерка — тепер це найближча перспектива для українців.

Вітчизняний ринок впевнено йде в бік розширення онлайн-послуг. Банки, що діють у країні, йдуть за світовим трендом і дублюють усі свої фінансові послуги в інтернеті. Час, коли вони завойовували ринок завдяки розгалуженій мережі відділень, спливає — тепер головною сферою розвитку стає мобільний та інтернет-банкінг. Саме ці сервіси стануть головними найближчими роками, якщо тільки установи зможуть розв'язати нагальні проблеми, пов'язані з технологіями та безпекою.

В умовах розвиненої конкуренції банки змушені шукати нові шляхи залучення клієнтів. Інтернет-простір є тією сферою, де можна залучити зацікавлених у використанні технологій дистанційного банківського обслуговування. У зв’язку з цим важливою складовою стратегії розвитку фінансових установ України стають розробки та впровадження високотехнологічних дистанційних послуг із метою динамічного розвитку ринку банківських продуктів. Тому тема роботи є актуальною для сучасного стану банківської системи України і потребує подальшого розроблення.

Теоретичні, методичні, економіко-організаційні питання формування ринку дистанційних банківських послуг стали темами дослідження відомих зарубіжних та вітчизняних економістів. Ці проблеми відображено у вітчизняній науковій літературі, зокрема в дослідженнях Т. Андрійкова, С.В. Афанасьєвої, М.П. Березіної, Г.Л. Бєлоглазової, О. Вовчак, Л.П. Кролівецкої, Л.П. Куракова, В.О. Лаврушина, В. Марченко, Г.А. Титоренко, В.Г. Тімірясова та ін.

**Метою** дослідження є теоретичне обґрунтування та удосконалення організаційної складової процесу дистанційного банківського обслуговування населення. Для досягнення поставленої мети в роботі передбачено постановку та вирішення таких **завдань:**

* з’ясувати сутність, основні принципи, форми та методи системи дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
* розглянути сучасні технології дистанційного банківського обслуговування населення;
* порівняти роботу систем «Клієнт-Банк» та «Інтернет-Банкінг»;
* обкреслити перспективи розвитку Інтернет-продуктів банків;
* визначити місце та роль ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» в банківській системі України та у сфері дистанційного банківського обслуговування населення;
* розглянути організацію здійснення дистанційного банківського обслуговування населення в ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»;
* визначити основні напрями вдосконалення механізму дистанційного обслуговування клієнтів в Україні;
* надати рекомендації щодо розвитку дистанційного банківського обслуговування клієнтів в Україні.

**Об’єктом** дослідження є економічні відносини при проведенні дистанційного обслуговування в банках України в тому числі ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК». Цей банк є провідним в Україні по наданню дистанційних послуг клієнтам, тому він і був обраний як об’єкт дослідження.

**Предметом** дослідження є механізм надання дистанційних послуг банками.

Дослідження базується на використанні наступних **методів**: аналіз та синтез, системний метод, конкретизація, абстрагування, графічний та табличний методи, статистичний метод, економіко-статистичний.

Теоретичну та методологічну основу роботи складають дослідження вітчизняних та зарубіжних авторів у галузі інтерактивних банківських послуг, аналітичні матеріали практикуючих менеджерів і банкірів, а також нормативні та законодавчі акти України.

Інформаційною базою дослідження стали звітні документи ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2011–2015 роки, статистичні матеріали Національного банку України, Асоціації українських банків, Держкомстату України.

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

**1.1. Економічна сутність, необхідність та види дистанційного обслуговування клієнтів**

дистанційний банківський послуга обслуговування

Хронологія розвитку фінансових та, зокрема, банківських послуг непохитно повертає фокус головного призначення банківської установи до двох базових функцій – акумуляції грошових ресурсів та їх перерозподілу. Втім з розвитком суспільства, його економічної та соціальної свідомості, інфраструктура послуг неодмінно змінюється, обростаючи похідними функціями, що потребують впровадження додаткових продуктів, модифікації їх характеристик та шляхів винесення на ринок. У сучасному світі банківські послуги є невід’ємним атрибутом щоденного життя людини, що створює атмосферу для максимально результативного функціонування банківської системи.

Ера інформатизації, що панує незалежно від географічних кордонів, накладає беззаперечні новоутворення в системі банківського обслуговування.

Вже більше двох десятиліть поспіль Україна будує самостійну банківську систему. На сьогоднішній день 100 % банків з розвинутою банківською системою здійснюють поточне обслуговування клієнтів через дистанційні канали.

Банківське обслуговування – це складна система взаємозалежних процедур з просування та супроводження продуктів банківської діяльності на специфічному ринку фінансових послуг з метою утримання його збалансованих показників.

Для уніфікації категоріального апарату розглянемо схему, на якій репрезентовано загальну структуру банківського обслуговування (рис. 1.1).(

**БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

ТРАДИЦІЙНЕ

ДИСТАНЦІЙНЕ

***послуги***

***Філіальна мережа банку***

**канали**

**послуги**

**канали**

Передпро-дажне об-слуговування

Контактний центр

Інтернет-банкінг

Вкладні операції

дирекції

Точки (пункти) обслуго-вування

Спеціалізовані комплекси

Банк-клієнт

Послуги off-line

IVR -banking

Смс- мобайл-банкінг

Платіжні картки

лонгація

скорінг

Кредитні послуги

філії

Інформаційні послуги

Перекази

Розрахунково-касове обслуговування

Точки самооб-слугову-вання

телемаркетинг

листування

Рис. 1.1. Структура банківського обслуговування [6]

На сьогоднішній день серед інструментарію дистанційного обслуговування відомі такі концептуальні підходи, як послуги контактного центру та систем Інтернет-Банкінгу.

Контактний центр – це органічно збудована система взаємодії технологій, що забезпечують фундаментальний ресурс для супроводження фаховим персоналом комплексу процесів з продажу та супроводження банківських продуктів засобами телефонії. Розвиненість функціональності контактного центру зумовлює перелік банківських послуг, що пропонуються клієнтам дистанційно. Серед найбільш розповсюджених з них є консультації по банківським продуктам, тарифам, та умовам їх обслуговування для фізичних та юридичних осіб, телемаркетингові кампанії, інтерактивні продажі, врегулювання претензійних звернень, комплексне обслуговування банківських платіжних карток та багато інших.

Інтернет-Банкінг являє собою програмний комплекс, що дозволяє клієнту отримувати інформаційні послуги та проводити активні транзакції по власному рахунку через канали мережі Інтернет. Таким чином, банк забезпечує базову інвестицію в налаштування, підключення до системи банківських розрахунків програмного комплексу, втім позбавляється додаткових витрат, необхідних на підтримку дієздатності стаціонарного офісу. Клієнт же отримує численні переваги у вигляді мобільності та самостійності користування банківськими послугами, повного контролю за власним рахунком, можливості вільно планувати свій час.

Сучасний динамічний діловий світ неможливо уявити без технологій, які дозволять 24 години на добу, 7 днів на тиждень з будь-якої точки світу здійснювати управління своїм рахунком, купувати та продавати валюту, здійснювати банківські перекази, розміщувати депозити, поповнювати пластикові картки, дізнаватись про залишки на рахунку та отримувати виписки, в тому числі за рахунками пластових карток, за будь-який період тощо. Однією з таких технологій є дистанційне банківське обслуговування (ДБО). Дистанційне банківське обслуговування є одним із пріоритетних напрямів розвитку як світової, так і вітчизняної банківської системи [9]. Це зумовлене все більшою потребою у гнучкому, мобільному здійсненні фінансових операцій з боку фізичних та юридичних осіб, які мають справу із фінансовими інструментами.

Дистанційна банківська послуга – це банківська послуга, надана за допомогою використанням електронних каналів доставки.

Надані банком дистанційні послуги умовно можна класифікувати за кількома критеріями [6], які докладно представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Класифікація дистанційних банківських послуг за критеріями

|  |  |
| --- | --- |
| Критерій класифікації | Тип послуг, що надаються |
| Канал доставки запитуваної послуги | Інтернет (включаючи системи Клієнт-Банк), мобільний зв'язок, стаціонарний телефон, пристрої самообслуговування |
| Суб'єкти, які споживають послуги | Юридичні особи  Фізичні особи |
| Вид наданої інформації або можливих операцій | Загальна інформація  Пасивні запити  Активні операції |
| Платність послуг, що надаються | Платні послуги  Безкоштовні послуги |

Технологія дистанційного банківського обслуговування («home banking» – «домашній банкинг» або «remote banking» – «віддалений банкинг»), віддалений банкінг – це у загальному випадку надання банківських послуг не в банківському офісі при безпосередньому контакті клієнта і банківського службовця, а в офісі клієнта, в його будинку і скрізь, де це допускається системою і зручно клієнту. Необхідно додати, що ці системи, як правило, повністю автоматизовані і, частіше за все, вони доступні цілодобово й у будь-який день тижня, на відміну від самого банку, що працює за суворим розкладом. Сьогодні можна виділити за типами зв’язку чотири основних види віддаленого банкінгу :

1. телефонний банкінг (telephonbanking);
2. комп'ютерний банкінг (PC banking);
3. відеобанкінг (videobanking);
4. Інтернет-Банкінг(Internet banking).

Телефонний банкінг - це банківський сервіс, що використовує телефонні інформаційно-платіжні системи, які гнучко настроюються (персоніфікуються) та мають широкі функціональні можливості – від автоматизованої довідкової служби до управління рахунками клієнтів. [15].

Під комп'ютерним банкінгом, як правило, мається на увазі забезпечення клієнтові доступу до автоматизованої системи банку за допомогою персонального комп'ютера. Клієнту при цьому продається або надається (на правах оренди або безкоштовно) спеціальне програмне забезпечення для отримання інформаційних повідомлень і здійснення банківських операцій зі своїм рахунком, яке встановлюється на комп'ютері в офісі клієнта (як варіант, програмний продукт інтегрується з однією з популярних програм для управління особистими фінансами, наприклад Microsoft Money).

Відеобанкінг вважається технологічно найскладнішою системою. По суті це своєрідна система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку в режимі відеоконференції. Для відеобанкінгу, як правило, використовуються спеціальні пристрої, що іноді називаються «відеокіосками». Ці апарати з сенсорним екраном дають змогу клієнтові отримати доступ до різної інформації в банку, а також поспілкуватися безпосередньо зі службовцем у банку і з його допомогою провести практично будь-які операції за власними рахунками. Ці пристрої встановлюються в багатолюдних місцях (вокзалах, поштамтах, супермаркетах, університетах тощо). «Відекіоски» часто поєднуються з АТМ-банкоматами (ATM – automatic teller machine).

Для четвертого різновиду віддаленого банкінгу – Інтернет-Банкінгу – використання інформаційних технологій є визначальним фактором. Банки, повною мірою використавши комунікаційні і сервісні можливості Інтернету, по суті запропонували своїм клієнтам РС-банкінг на якісно новому рівні – Інтернет-Банкінг (або мережевий, електронний, internetbanking, on-linebanking, netbanking) [12].

Сьогодні інтернет-банкінг у нашій країні надають багато фінансових установ. Найбільшими і найбільш технологічними учасники ринку вважають інтернет-сервіси Привату, Альфа-Банку, VTB Банку, ПУМб, Райффайзен Банку Аваль, УкрСиббанку та Укрсоцбанку.

Отже дистанційне банківське обслуговування – передова система обслуговування клієнтів, що виникла лише декілька десятиліть тому, а особливого розвитку зазнала тільки з поширенням та збільшення популярності Інтернету. Це дозволило дистанційному банківському обслуговуванню розвинутися у багатьох напрямках.

**1.2. Характеристика механізму дистанційного банківського обслуговування клієнтів**

З метою підвищення ефективності обслуговування своїх клієнтів, сучасні банки досить активно впроваджують системи дистанційного банківського обслуговування, які представлені на рисунку 1.2.

Дистанційне банківське обслуговування

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування

Система «Телефон-клієнт»

SMS-banking

Phone-banking

Система «Клієнт-банк»

Internet-banking

Mobile-banking

WAP-banking

WEB-banking

Інтернет-клієнт (тонкий клієнт)

on

-

l ine

Банк-клієнт (товстий клієнт)

Home-banking

PC-banking

off-line

Рисунок 1.2 – Сучасні технології дистанційного банківського обслуговування

Однією з найперших типових технологій дистанційного банківського обслуговування стала технологія під назвою «Home-banking» (банківське обслуговування вдома). Дана технологія дозволяє клієнту, не відвідуючи банк, отримувати банківські послуги з надання фінансової інформації, а також здійснювати банківські операції із передачею інформації телефонними каналами, двосторонньою системою кабельного телевізійного зв’язку.

На сьогоднішній день «Home-banking» – це узагальнене поняття моделі банківської діяльності, яка базується на використанні різних каналів віддаленого доступу з метою підвищення ефективності діяльності банківської установи та охоплення нових сегментів ринку фінансових послуг [14].

PC-banking – забезпечує управління банківськими рахунками за допомогою комп’ютерів через спеціалізоване програмне забезпечення. PC-banking має два напрямки: «Клієнт-Банк», якщо клієнтом є юридична особа та домашній банкінг, якщо клієнт – фізична особа [9].

На сьогоднішній день, дану систему може запропонувати практично кожен банк. Дана система лише доповнює традиційну систему платежів електронною безпаперовою технологією обміну платіжними документами та інформацією між клієнтом і банком. За допомогою зазначеної системи клієнт банку заповнює платіжний документ у середовищі систем у своєму офісі, а програмне забезпечення системи надсилає його до банку, де цей документ далі обробляють відповідні системи в банку. Клієнт може здійснювати всі операції не лише зі свого домашнього комп’ютера, а й в будь-яких інших місцях, де можуть бути надані відповідні засоби підключення.

Таким чином, можна зробити висновок, що «Клієнт-банк» – це система, яка замінює такі види традиційного зв’язку, як кур’єрський, поштовий, телеграфний та інші, і при цьому надає можливість клієнтові здійснити цілий набір операцій не відвідуючи банківської установи [14].

Однією з найбільш розповсюджених електронних фінансових послуг є послуга «Інтернет-клієнт» (тонкий клієнт). Для використання даної системи користувачеві необхідно мати комп’ютер – WEB-браузер та доступ до мережі Інтернет. Дана система включає в себе такі технології: «Internet-banking», «Mobile-banking», «WAP-banking» та «WEB-banking».

Технологія «Internet-banking» – забезпечує управління банківськими рахунками за допомогою комп’ютерів через Web-браузер.

Отже, дана система надає своїм клієнтам певний комплекс банківських послуг з управління реальними банківськими рахунками через мережу Інтернет, як правило, цілодобово та в режимі реального часу, з будь-якої точки, яка має вихід в Інтернет.

Порівнюючи дану систему з системою «Клієнт-Банк», необхідно зазначити що, послуга «Internet-banking» має набагато більше переваг: клієнту немає потреби телефонувати до банку, достатньо лише мати вихід в Інтернет, а найголовніше, клієнту не потрібно мати спеціальне програмне забезпечення – усі операції та платежі він може здійснювати лише за допомогою браузера під час заповнення стандартних Web-форм.

Для підключення до даної системи, користувачу необхідно підключитися до глобальної мережі, встановити браузер на своєму комп’ютері, укласти договір з банком, який надає дану послугу, зареєструватись та підключитись до даної системи через мережу.

За допомогою даної системи клієнт банківської установи може отримувати необхідну йому інформацію та здійснювати такі операції:

* оплачувати рахунки за зв'язок та інші послуги;
* здійснювати всі комунальні платежі;
* переказувати кошти за рахунками на придбання товарів, у тому числі через Internet-крамниці;
* здійснювати грошові перекази, утому числі в іноземній валюті, на будь-який рахунок у будь-якому банку;
* купувати і продавати іноземну валюту;
* поповнювати або знімати грошові кошти з рахунків платіжної картки;
* відкривати різні види рахунків (терміновий, ощадний, пенсійний) і поповнювати їх коштами;
* отримувати довідки про стан рахунку за певний період у різних форматах;
* отримувати інформацію про платежі, які надійшли в режимі реального часу [29].

Аналізуючи систему, яка має назву «Mobilе-banking», слід зауважити, що вона забезпечує управління банківськими рахунками з комунікаторів та смартфонів у режимі on-line, звідки і походить назва «Mobilе-banking» [27].

Даний вид послуг забезпечує надання клієнту доступу до інформації про стан його рахунків. Така технологія може підтримувати всі типи фінансових документів та інтерфейс користувачів, розроблений з урахуванням особливостей комунікаторів та смартфонів.

Одним із головних елементів системи «Інтернет-клієнт» є «WAP-banking». За допомогою даної технології мобільний телефон виконує таку ж саму роль, що і комп’ютер за допомогою «Internet-banking».

Однією з сучасних технологій організації дистанційного банківського обслуговування стала й система «Telebanking», яка згодом отримала назву «Телефон-клієнт».

Система «Telebanking» – це різновид системи ДБО, що забезпечує з’єднання клієнта з банківським комп’ютером за допомогою телефону [34].

Сьогодні система «Телефон-клієнт» – це банківський сервіс, заснований на використанні певних можливостей телефонів із тоновим набором номера. Дана система дозволяє клієнтові за допомогою кнопок даного телефонного апарата віддавати розпорядження стосовно здійснення фінансових операцій, а також замовляти та отримувати відповідну інформацію про рух коштів на рахунку [34].

Дистанційна послуга «Телефон-клієнт» включає в себе технології «SMS-banking» та «Phone-banking».

«SMS-banking» – це послуга ДБО, яка надається у будь-якій час з використанням номеру мобільного телефона клієнта, попередньо зареєстрованого в банку. За допомогою SMS-повідомлень відбувається обмін інформацією та передача команд для виконання банківських операцій. При використанні «SMS-banking» відсутня необхідність встановлення клієнтської частини програмного забезпечення на мобільний телефон [26].

Обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) та засобів банківського самообслуговування є одними з найбільш популярних у світі і в Україні.

Банкомати і термінали, входять до системи ДБО, через те, що надають майже повний спектр банківських послуг дистанційно та забезпечують можливість дублювання основних функцій стандартного Банк-клієнт, який використовується приватними (фізичними) особами для здійснення платежів.

Таким чином, можна стверджувати, що ДБО проникло у всі галузі сучасної комунікації. Це надає клієнту незалежність від філіалів та офісів банку. З розвитком Інтернету та мобільного зв’язку з’явилася можливість використання дистанційного банкінгу таких видів, як Інтернет-Банкінг та мобільний банкінг, що в свою чергу має багато функціональних можливостей. Отже дистанційне обслуговування клієнтів у банках можна гнучко підлаштовувати під потреби клієнта та його можливості.

**РОЗДІЛ 2**

**ФІНАНСОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» ТА АНАЛІЗ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ**

**2.1. Фінансово-економічна характеристика ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» є міжрегіональним універсальним та системним банком, орієнтованим на обслуговування приватних осіб і корпоративних клієнтів усіх форм власності, входить до складу семи системних банків України, має один з найбільших обсягів капіталу і чистих активів. Заснований у 1992 році, комерційний банк ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» є лідером банківського ринку країни.

ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – найбільший за розмірами активів український банк і лідер роздрібного банківського ринку України, зареєстрований 19 травня 1992 року з головним офісом у місті Дніпро.

Загальні активи ПриватБанку станом на 1 січня 2016 року становили 264 мільярди гривень (21,1% від активів усіх банків в Україні). ПриватБанк володіє другою за чисельністю мережею відділень та найбільшою мережею банкоматів і терміналів серед банків України. На кінець 2015 року в мережі працювало близько 20 тис. банкоматів і терміналів самообслуговування та 110 тис. POS-терміналів. Національна мережа банківського обслуговування ПриватБанку включає в себе близько 2500 відділень. Банку належить система грошових переказів «PrivatMoney» та найпопулярніший в Україні інтернет-банкінг і платіжна система «Приват24». Також банк виступає екваєром електронної платіжної системи LiqPay. [27]

Одним з пріоритетних напрямків розвитку банку є розвинення національної мережі банківського обслуговування, що здійснює суттєвий вплив на показники діяльності ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК».

За даними компанії GfK, в 2015 році число користувачів Інтернет-Банкінгу збільшилось на 35%. В цілому за банківською системою його використовують 10-15% клієнтів. Беззаперечним лідером тут є ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» (число користувачів Приват-24 за рік зросло більш ніж на 100%). Орієнтація на сучасні технології дозволила ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» за 2015 рік подвоїти кількість операцій, які проводяться клієнтами через системи Інтернет-Банкінгу, і стати лідером в регіоні за популярністю платіжних сервісів для смартфонів. [29]

Таким чином на сьогоднішній день пріоритетним напрямком розвитку обслуговування клієнтів ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» залишається підвищення якості сервісу і вдосконалення можливостей дистанційного обслуговування.

**2.2. Організація дистанційного обслуговування у ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»**

ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – найбільший банк в Україні, який надає фізичним і юридичним особам величезний спектр послуг. З метою підвищення операційної ефективності та прямого доступу, ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» пропонує клієнтам таки новітні системи, як:

* Клієнт-Банк: Інтернет-Клієнт-Банк та Приват-24;
* MobileBanking та SMS-service – цілодобовий доступ до інформації про залишки на картках, для підприємств на карткових рахунках через мобільний телефон.

Клієнтів постійно супроводжує власний Процесінговий Центр, завдяки якому зменшується час та витрати на проведення операції.

Для вирішення раптово виниклих проблем клієнтів банку при користуванні банківськими продуктами створено цілодобовий CallCenter. Зателефонувати до банку також можливо за допомогою технології Інтернет-телефонії Skype.

Приват24 – це система електронних платежів. Доступ до цієї системи можливо отримати за допомогою Інтернету або мобільного телефону. Структура фреймів сайту зображено на рис. 2.1[20].

Реєстрація в Приват 24

Платежі

**Реєстрація та вхід до системи**

**Можливості системи**

Залишки по рахунку

Вхід вПриват 24

**Питання та відповіді щодо Приват24**

**Безпека та потреби до ПЗ**

Виписки

Тарифи та обмеження на підключення

Оплата послуг мобільного зв’язку

**Поради користувачу**

Відновлення паролів

Приклад підключення до Приват 24

Фрейми 1-го рівня

Обмін валют

Відкриття рахунку

Замовлення картки

Депозити

Архів операцій

Консультації

Фрейми 2-го рівня

Рис. 2.1. Структура фреймів сайту

Послуга Інтернет-Банкінгу ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» включає в себе додаткові сервіси:

* онлайн – калькулятори;
* форми, договори;
* безкоштовний доступ до веб – ресурсів ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»;
* клієнтська служба.

Дана система надає своїм користувачам комплекс банківських послуг у режимі реального часу з будь-якої точки земної кулі, що має вхід до Інтернету, 7 днів на тиждень, 24 години на добу, без додаткових витрат на придбання спеціалізованого програмного забезпечення, замість якого можна використовувати стандартний web-брaузер, при відсутності необхідності відвідування банку та очікування в чергах. Система електронних платежів Приват24 дозволяє доступно та просто виконувати операції по здійсненню:

* внутрішньобанківських та міжбанківських платежів на рахунки фізичних і юридичних осіб;
* грошових переказів;
* комунальних платежів;
* миттєвого відкриття поточних рахунків, депозитів в національній та іноземній валюті;
* контролю залишків на своїх рахунках, отримання виписок по ним;
* валютообмінних операцій;
* конвертації валюти при перерахуванні коштів з використанням пластикових карток;
* замовлення пластикової картки з наступним отриманням її в заздалегідь обраному відділенні банку.

Підключення до Інтернет-Банку Приват24 здійснюється через банкомат та інтернет. Користувачем системи може бути як резидент, так і нерезидент України. Для того, щоб стати користувачем необхідно придбати логін та паролі для входу в систему Інтернет-Банкінгу Приват24.

Інтернет-Банк Приват24 надає клієнту наступні переваги:

* мобільність;
* ощадливість;
* оперативність;
* інформативність;
* виключення витрат;
* реальний комплекс банківських послуг.

Проте Приват24 для індивідуальних клієнтів має певні обмеження, що відображені в таблиці 2.2. [20]

Таблиця 2.2.

Обмеження системи Приват24

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Операція | Сума операцій за добу, грн. | Кількість операцій за добу, шт. | Сума операцій за місяць, грн. | Кількість операцій за місяць, шт. |
| Операції між рахунками одного клієнта | 100000 | 15 | 500000 | 100 |
| Внутрішньо-банківські операції | 50000 | 10 | 300000 | 50 |
| Міжбанківські операції | 10000 | 5 | 100000 | 20 |

Приват 24 для корпоративних клієнтів дозволяє виконувати наступні операції:

* підготовка і відправлення до банку платежів у національній валюті;
* підготовка і відправлення до банку платежів в іноземній валюті (SWIFT);
* підготовка і відправлення до банку заявок на здійснення валюто-обмінних операцій;
* імпорт платіжних документів до банку із зовнішнього джерела даних;
* експорт інформації з Приват24 в зовнішній dbf-файл;
* отримання залишків за рахунками;
* формування виписок по рахункам, і збереження їх у форматі MS Excel;
* друк платіжних документів (проведених банком);
* формування звіту про дебетові і кредитові обороти за період (на екран, друкована форма і у форматі MS Excel);
* ведення довідників: одержувачів, призначень платежів, зразків документів НБУ;
* отримання залишків за корпоративними картками корпорації;
* формування виписки по корпоративним карткам корпорації;
* переказ коштів з картки на картку корпорації;
* масове поповнення списку карток корпорації;
* обмін повідомленнями між користувачами системи. Наявна можливість разом з повідомленнями відсилати файли.
* Інструкція по формуванню банківської виписки в Приват24.

Приват24, не має строгої вимоги до операційної системи комп'ютера користувача. Система створювалася таким чином, щоб нею могли скористатися користувачі різних платформ (Linux, Windows, MC/OS).

В мережі Internet система Приват24 розташована за адресами: <https://client-bank.privatbank.ua/> та https://privat24.pbank.dp.ua/

MobileBanking – дозволяє управляти своїм рахунком за допомогою SMS-повідомлень. Для отримання балансу по картці, поповнювання рахунку, рахунку мобільного телефону, переведення грошей з картки на картку, або керування функцією інформування про операції за рахунком, необхідно відправити SMS-запит на номер 10060 або 7660. У такому запиті використовуються спеціальні команди, які включають останні чотири цифри номеру платіжної картки. [20]

Таким чином, ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» є лідером в наданні дистанційних послуг в Україні як по кількості клієнтів що використовують ДБО, так і по різномаїттю ДБО. Невелика плата за використання ДБО дозволяє утримати значну кількість фізичних і юридичних осіб та залучати нових клієнтів. Аутентифікація та складне шифрування даних надає надійний захист інформаційній базі банку та неможливість перехопити та змінити розпорядження і команди, що посилаються банку клієнтом.

**РОЗДІЛ 3**

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ**

**3.1. Сучасний стан та перспективи розвитку дистанційного обслуговування клієнтів банками України**

Процес формування ринкових відносин в економіці України поступово виявляє значне зростання попиту на дистанційні послуги установ кредитної системи як з боку суб'єктів підприємницької діяльності, так і з боку фізичних осіб.

Українським банкам у нинішніх умовах доводиться прямо конкурувати із західними, котрі привозять в Україну не тільки західний менеджмент, а й нові технології. Глобалізація фінансових ринків приводить до того, що банки в усьому світі прагнуть стати фінансовими інститутами, а не чистими провідниками економіки.

Сьогодні в Україні активізації Internet-banking не спостерігається з багатьох причин. У країні дотепер не склалася масова культура споживання банківських послуг. Не мати поточного рахунку в банку вважається нормою. Значна частина розрахунків ведеться готівкою. Платіжні картки не набули істотного поширення. Фінансова та банківська криза перешкоджає формуванню цієї культури. Корпоративні клієнти, на відміну від фізичних осіб, не можуть не користуватись послугами банків, але й вони намагаються не тримати залишків на рахунках, а застосовувати готівкові розрахунки тощо. Саме цими зовнішніми факторами багато в чому зумовлені проблеми розвитку Internet-banking в Україні.

Окрім того, розвиток електронної комерції та Internet-banking в Україні стримується через низку інших причин, основними з яких є:

* нечисленність сучасної аудиторії користувачів Internet.
* досить низька платоспроможність українських користувачів Internet;
* брак відповідних законодавчих актів та належного інформаційного захисту в цій сфері;
* брак структур (оскільки немає правової бази), які б надавали послуги із сертифікації ключів для забезпечення суворої аутентифікації (встановлення справжності) торговців і покупців.

За останні роки відбулися істотні позитивні зміни у сфері впровадження банківських Internet – технологій. Банки розуміють, що основне завдання сьогодні – подбати про залучення клієнтів до нових, зручних і недорогих банківських послуг, одними із яких є Internet-сервіс. Зокрема, для тих українських споживачів, що мають або планують відкрити рахунки в банку (у гривнях і у валюті, картковий рахунок тощо), регулярно роблять будь-які платежі (не лише комунальні), одержують перекази, відкривають депозити, конвертують валюту, сьогодні слід пропонувати зручні та надійні системи Internet-banking.

Послуги Internet-banking в Україні поширені, на жаль, не настільки, як про них говорять. Зі 97 українських банків (діючих на 1 вересня 2016 року) лише понад 35 насправді можуть їх запропонувати. Це пов'язано з проблемами технічної реалізації таких проектів і, насамперед, зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається. Поряд із цим визначився перелік банків, як загальнонаціональних, так і регіональних, рівень «інтернетизації» операцій яких у найближчому майбутньому сягне 30% і більше. [35]

Згідно з фінансовим дослідженням GFK Ukraine, проведеним у 2015 р., лідерами на ринку дистанційного банківського обслуговування є такі банки, як: ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК», Райффайзен Банк Аваль, ПУМБ [20].

Згідно з іншими експертними дослідженнями у цій сфері, найбільш функціонально повними системами Інтернет-Банкінгу володіють такі банки, як: ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК», Idea Банк, ОТП Банк та ПУМБ.

Розглянуті можливості системи Інтернет-Банкінгу банків-лідерів на ринку дистанційного обслуговування клієнтів дозволяють виявити наступні тенденції. Перелік послуг, що надаються за допомогою мережі Інтернет, є схожим за функціональністю, при цьому головна відмінність полягає у ступені охоплення банком продуктів дистанційного обслуговування. Тобто можна виділити функціональні можливості, які притаманні більшості банків (наприклад, контроль за рухом коштів на власних рахунках, перекази коштів з одного рахунка клієнта на інший, переводи між рахунками в межі конкретного банку та рахунками різних банків, поповнення депозитних рахунків та погашення кредитів), дані "електронні" послуги закріплені в усіх системах Інтернет-Банкінгу. Зокрема ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» здійснює у системі Інтернет-Банкінгу "Приват24" такі специфічні операції, як автоматичне погашення кредитів, купівля квитків на автобуси, залізничних квитків, авіаквитків та ін. Слід зауважити, що не всі лідери, визначені дослідженнями GFK Ukraine, мають високий рівень функціональності. За проведеним аналізом функціональних можливостей можна зробити висновок, що найбільш широко охоплюють операції у мережі Інтернет системи таких банків, як ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК», ПУМБ, Idea Банк та ОТП Банк.

Проаналізувавши сучасний стан розвитку вітчизняного Інтернет-Банкінгу, можна відзначити, що поступово банківські операції у віртуальній мережі стануть переважати над реальними, що є позитивною тенденцією, оскільки значно зекономлять не тільки кошти банківських установ на їх обслуговування, а й час та кошти користувачів Інтернет-Банкінгу. На даному етапі розвитку банківської системи найновіші послуги, які може отримати клієнт, використовуючи систему Інтернет-Банкінгу, – це можливість зробити замовлення на відкриття депозиту, кредиту, рахунки або випуску платіжної картки через онлайн-банкінг.

Розвиток Інтернет-Банкінгу у таких перспективних напрямах, як впровадження широкого спектру функціональних можливостей Інтернет-Банкінгу та відкриття онлайн-банків, дозволить вивести банки на новий рівень розвитку та найбільш ефективно взаємодіяти з клієнтами задля задоволення потреб ринку.

Отже, можна зробити висновок, що українська банківська система й зокрема Інтернет-Банкінг як форма дистанційного банківського обслуговування інтенсивно розвиваються, що відображається у використанні новітніх технологій та розширенні спектру банківських послуг. Інтернет-Банкінг є перспективним напрямом розвитку банківської системи, для оптимального його розвитку він повинен забезпечувати отримання повного набору банківських послуг клієнтами, підвищення його надійності та забезпечення якості обслуговування в мережі Інтернет.

Основними перевагами роботи в системі Інтернет-Банкінгу є те, що всі операції виконуються переважним чином у режимі онлайн, система працює цілодобово, без вихідних і є доступною у будь-якій точці світу, де є можливість для клієнта підключення до мережі Інтернет [28].

**3.2. Шляхи підвищення ефективності банківських дистанційних послуг у кризових умовах**

З метою подолання основних бар’єрів, що гальмують належний рівень організації та більш одного з основних складових дистанційного обслуговування фінансовими установами та підвищення довіри клієнтів до цієї складової системи дистрибуції банківських продуктів необхідно:

* покращення системи гарантування безпечності платежів як для покупців так і для продавців банківських продуктів;
* покращення цивільно-правового регулювання Інтернет-Банкінгу;
* створити умови для масового запровадження системи цифрових підписів, які дозволятимуть безпомилково ідентифікувати особу;
* розробка та запровадження нових нетрадиційних банківських послуг більш адаптованих до електронного способу надання;
* нові підходи до підготовки висококваліфікованого банківського персоналу.

З огляду на це альтернативними напрямками розвиток ринку дистанційного банківського обслуговування є:

* організація Інтернет-банків – фінансових установ, які працюють без фізичних офісів;
* впровадження послуг Інтернет-трейдингу, Інтернет-страхування,
* проведення операцій з електронними грошима.

Щодо перспективного розвитку напряму банківських послуг, то можна виділити надання соціально орієнтованих банківських послуг (або socialbanking – соціальний банкінг). Це – сьогодні інноваційна активність комерційних банків, спрямована на впровадження продуктів і послуг, що сприяють забезпеченню стабільного та безпечного соціально-економічного розвитку суспільства. Це можливо шляхом кредитування проектів, які принесуть суспільну користь; або кредитування фізичних осіб на купівлю екологічного авто за значно нижчими відсотковими ставками, фінансують побудову «екологічного» житла тощо.

Інноваційною технологією, яка вже сьогодні проходить випробування, можна назвати безпровідну технологію NFC (Near Field Communication). NFC можна дослівно перекласти як «зв’язок в ближньому полі», в основі якого лежить використання ідеології передачі даних по радіоканалу на короткій відстані. NFC працює по аналогії з WI-FI i Bluetooth. Boнa забезпечує зручну, надійну та захищену передачу даних по радіоканалу на короткі відстані між різними електронними пристроями [26]. Найпоширенішим в світі пристроєм із NFC-інтерфейсом сьогодні є мобільні телефони. Ці телефони можна використовувати в якості банківської пластикової картки для роботи з банкоматами. На сьогоднішній день NFC технології вже активно використовуються в Японії.

Удосконалення системи електронного банкінгу в Україні доцільно проводити за двома наступними напрямами:

1) зниження фінансового та нефінансового ризиків;

2) підвищення ефективності функціонування платіжних систем.

Альтернативними напрямками розвитку ринку ДБО є організація Інтернет-банків – фінансових установ, які працюють без фізичних офісів; впровадження послуг Інтернет-трейдингу, Інтернет-страхування, проведення операцій з електроними грошима. Інтернет дає можливість зробити значний крок вперед у розвитку традиційних каналів надання дистанційних банківських послуг та суттєво скоротити пов'язані з цим витрати.

Отже, перспективи розвитку електронних послуг в Україні є досить високими, але попередньо потрібно усунути ряд негативних якостей роботи даної системи. Різні види електронних банківських систем, що використовуються комерційними банками є перспективними по – своєму. В Україні жоден із банків не використовує електронні послуги, як повну систему надання користувачам всієї необхідної інформації, тому для розвитку даної системи потрібна вагома модернізація її структурних елементів.

**ВИСНОВКИ**

Отже, аналізуючи результати проведеного дослідження, слід зазначити, 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.

Дистанційне банківське обслуговування можна здійснити за допомогою таких засобів доступу, а саме: персональний комп’ютер, мобільний телефон, смартфон, телефон, банкомат, факс.

Завдяки цьому, банк який надає можливість своїм клієнтам отримати повний набір сервісів ДБО, стає телекомунікаційно-фінансовим центром, до якого з різних каналів надходить розпорядження клієнтів.

На сьогоднішній день найбільш розповсюдженою дистанційною банківською технологією є Internet-banking, яка включає в себе наступні послуги: Internet-banking, Mobile-banking, SMS-banking, WAP-banking, Web-banking та обслуговування з використанням банкоматів (АТМ-banking) і засобів банківського самообслуговування.

За допомогою даних послуг клієнт банку може здійснювати грошові перекази, у тому числі в іноземній валюті, на будь-який рахунок у будь-якому банку, здійснювати всі комунальні платежі (за електроенергію, газ, телефон, теплопостачання), управління банківськими рахунками та ін.

Сучасні форми дистанційного банківського обслуговування з’явилися порівняно недавно з появою персональних комп'ютерів, нових засобів телекомунікацій і зв’язку та інших технологій.

Дистанційне банківське обслуговування має багато форм і назв - в англійській мові, наприклад, використовуються терміни remote banking, direct banking, home banking, internet banking, on-line banking, phone banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking... Відрізняючись у нюансах, перераховані терміни описують особливі відношення між банком і клієнтом - управління рахунками на відстані по каналах віддаленого доступу. Всі перераховані вище форми дистанційного банківського обслуговування можуть бути об’єднані під загальною назвою е-банкінг.

Послуги е-банкінгу простираються від найпростіших інформаційних сервісів типу одержання інформації про залишок на рахунку до таких складних форм обслуговування, як одержання кредиту в режимі віддаленого доступу або розміщення заявок брокеру на фондовому або валютному ринку. Обслуговування різних сегментів ринку вимагає від банків використання різних технологій, пристроїв і каналів доступу. Канали доступу, тобто засоби комунікації, що використовує клієнт для управління рахунками, можуть бути найрізноманітнішими - банкомат, телефон, стільниковий телефон із підтримкою протоколу WAP або протоколу обміну короткими повідомленнями SMS, Інтернет, сервіс-центр (Call-центр), personal Digital Assistant, електронна пошта, факс. Банк, що дає своїм клієнтам повний набір сервісів е-банкінгу, тим самим стає телекомунікаційним-фінансовим центром, у який по різних каналах стікаються розпорядження клієнтів.

Таким чином, сьогодні можна констатувати, що український ринок Інтернет-Банкінгу поступово збільшує темпи свого розвитку, використовуючи можливості інтеграції і розвитку інших послуг. У цілому українські споживачі вже зараз мають можливість порівнювати, вибирати і користуватися послугами Інтернет-Банкінгу.

Проводячи послідовну політику укріплення стабільності банку та вдосконалення якості обслуговування, Приватбанк вважає одним з пріоритетних напрямів своєї роботи розвиток комплексу сучасних послуг для індивідуального клієнта. Зараз банк пропонує громадянам України понад 150 видів найсучасніших послуг, серед яких поточні, вкладні операції, карткові продукти, різноманітні програми споживчого кредитування, які здійснюються в партнерстві з провідними вітчизняними торговими, ріелтерськими компаніями та автовиробниками.

З метою підвищення операційної ефективності та прямого доступу до рахунків клієнтів, ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» пропонує клієнтам таки новітні системи, як Клієнт-Банк; Інтернет-Клієнт-Банк; Приват24; Privat Mobile. Клієнтів постійно супроводжує власний Процесінговий Центр, завдяки якому зменшується час та витрати на проведення операції. CallCenter створено для вирішення раптово виниклих проблем клієнтів банку при користуванні банківськими продуктами.

Послуга Інтернет-банку ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» включає в себе додаткові сервіси: онлайн – калькулятори; форми, договори; безкоштовний доступ до веб – ресурсів ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК».

Аналіз динаміки підключення до сервісів через систему Приват24 показав значне зростання кількості операцій через систему по всім регіонам.

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.

Удосконалення системи електронного банкінгу в Україні доцільно проводити за двома наступними напрямами:

1) зниження фінансового (системного, кредитного, ліквідності) та нефінансового (операційний, політичний) ризиків;

2) підвищення ефективності функціонування платіжних систем.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Національна програма інформатизації [Електронний ресурс]: Закон України від 04.02.98 №74/98-ВР// http://www.rada.gov.ua.
2. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс]: Закон України від 07.12.2000 № 2121-ІІІ // http://www.rada.gov.ua.
3. Заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Internet та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні [Електронний ресурс]: Указ президента від 31.06.2000 №928/2000// http://www.rada.gov.ua.
4. Електронно-цифровий підпис [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів України від 13.07.2004 №903// http://www.rada.gov.ua.
5. Надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків [Електронний ресурс]: Лист департаменту платіжних систем Національного банку України від 13.06.2007 року №25 – 112/1151–6023// http://www.rada.gov.ua.
6. Брегеда О. Місце банківських послуг в Інтернет – просторі України // Вісник Національного банку України. – 2011. – №6. – С. 23 – 25.
7. Віднійчук-Вірван Л.А. Платіжні системи: [навч. посіб.] / Віднійчук-Вірван Л.А. – Львів: Магнолія плюс, 2013. – 190 с.
8. Внукова Н.М. Управління розвитком платіжних інструментів в банку / Внукова Н.М., Костюкова Т.В. // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. – 2012. – №1 (6). С. 13–20.
9. Воронін А. Електронний банкінг та ризики його використання /А. Воронін // Фінансовий ринок України. – 2013. – №1. – с. 8–9
10. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: [навч. посіб.] / Герасимович А.М. – К.: Атака, 2012. – 368 с.
11. Горбач Л.М. Ринок фінансових послуг: [навчальний посібник] / Л.М. Горбач, О.Б. Каун. – К.: Кондор, 2012. – 435 с.
12. Грачева М. Электронные банковские услуги: особенности управления рисками / Грачева М. // МЭ и МО. – 2013. – №11. – С. 39.
13. Засадна Х.О. Про захист послуг Інтернет-Банкінгу / Засадна Х.О. // Вісник університету банківської справи Національного банку України. – 2012. – №3. – С. 225–229.
14. Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. Інформаційні системи і технології в банках: навч. посіб. /. – К.: УБС НБУ; Знання, 2012. – 515 с.
15. Криницька О. Цілодобовий контроль. Дистанційне управління банківським рахунком / Криницька О. // Консалтинг в Україні. – 2012. – №1–2 (42–43). – С. 39–41.
16. Лазепко І.М. Банківські операції: [навч. посібник для дистанційного навч.] / Лазепко І.М., Алексеєнко М.Д., Сивульський М.І., Брегеда О.А. – К.: Університет «Україна», 2013. – 328 с.
17. Лобозинська С.М. Удосконалення правового регулювання банківської системи України / Лобозинська С.М. // Вісник ДДФА: економічні науки. – 2011. – №1. – С. 110–115.
18. Михайлюк Г. Поняття та особливості надання банківських послуг задопомогою Інтернету / Г. Михайлюк // Право України. – 2010. – №8. – С. 162–168.
19. Пахомова І. Г. Проблеми та перспективи національної системи масових електронних платежів / І. Г. Пахомова // Економічний простір. – 2009. – Вип. № 21. – С. 184–190.Офіційний сайт Національного банку України. – Режим доступу www.bank.gov.ua
20. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» [privatbank.ua.]
21. Сенаторов, Ю. Риски в интернет-банкинге / Ю. Сенаторов // ПЛАС. – 2012. – №7 (147). – С. 43–47.
22. Засадна Х. О. Про захист послуг Інтернет-Банкінгу / Х. О. Засадна // Вісник Університету банківської справи Національного банку України . – 2012. – №3. – С. 225-229.
23. Михайлюк Г. Поняття та особливості надання банківських послуг за допомогою інтернету / Г. Михайлюк // Право України. – 2011. – № 8. – С. 162-168.
24. Міндрова З.М. Проблеми та перспективи розвитку дистанційного банкінгу в Україні [Електроний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/natural/lglpdp/2014_29/287_Mindrowa_LG_29.pdf>
25. Тарасова Т. О. Механізм розрахунків електронною готівкою [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/Portal/> Soc\_Gum/Vdnuet/econ/2011\_3/8%20.pdf.
26. Чуб О.О. Розвиток інтернет-банкінгу в глобальному середовищі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv>. gov.ua/portal/ Soc\_Gum/VUABS/2012\_1/ 26.3.07.pdf.
27. Mobile Banking Services in Western Europe [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://reports.celent.com/reports/mobile-banking-services-western-europe>.
28. Вахнюк, С. В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України [Текст] / С. В. Вахнюк // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. пр. Т. 8. – Суми : ВВП “Мрія-1” ЛТД. – 2003. – С. 184 – 188.
29. Плюси і мінуси українського інтернет-банкінгу [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.aif.ua/money/article/24115>.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA>
2. <https://privatbank.ua/terms/>
3. <https://www.facebook.com/pg/privatbank/>
4. <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%91%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B8_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8>
5. <http://dengibiz.ru/raznoe/distancionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie>
6. <https://bank.gov.ua/control/bankdict/banks?type=369&sort=name&cPage=0&startIndx=1>

**ДОДАТКИ**

**Додаток А**

***ПАТ КБ "ПРИВАТБАНК" Звіт про фінансовий стан***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *У мільйонах українських гривень* | **31 березня 2016** | **31 грудня 2015** |
| **АКТИВИ**  Грошові кошти та їх еквіваленти та обов’язкові резерви | 33 551 | 34 089 |
| Заборгованість інших банків | 2 179 | 4 414 |
| Кредити та аванси клієнтам | 198 625 | 189 147 |
| Вбудовані похідні фінансові активи | 31 000 | 30 016 |
| Інвестиції в дочірні підприємства | 433 | 435 |
| Інвестиційні цінні папери для подальшого продажу | 1 843 | 1 734 |
| Інвестиційні цінні папери, що утримуються до погашення | 224 | 216 |
| Передоплата з поточного податку на прибуток | 17 | 152 |
| Приміщення, вдосконалення орендованого майна, обладнання та нематеріальні активи | 2 787 | 2 857 |
| Інші фінансові активи | 274 | 239 |
| Інші активи | 4 569 | 294 |
| Активи, утримувані для продажу | 209 | 191 |
| **ВСЬОГО АКТИВІВ** | **275 711** | **263 784** |

**Додаток Б**

Таблиця Б.1 – Аналіз використовуваних технологій ДБО банками України на основі інформації, представленої на Інтернет-сайтах банків

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва банку | Інтернет сайт банку | Технології дистанційного банківського обслуговування | | | | | |
| Мобільний банкінг | СМС-банкінг | ВАП-банкінг | ПС(РС)-банкінг | Інтернет-банкінг | Телебанкінг |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | ПРИВАТ БАНК | privatbank.ua | + | + | - | + | + | + |
| 2 | УКРЕКСІМ БАНК | eximb.com | - | + | - | + | + | - |
| 3 | ОЩАДБАНК | oschadnybank.com | - | - | - | + | - | - |
| 4 | УМОВНИЙ | aval.ua | + | + | + | + | + | + |
| 5 | УКРСИББАНК | ukrsibbank.com | + | + | + | + | + | - |
| 6 | УКРСОЦБАНК | usb.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 7 | ВТБ БАНК | vtb.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 8 | АЛЬФА-БАНК | alfabank.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 9 | ОТП БАНК | otpbank.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 10 | ФІНАНСИ ТА КРЕДИТ | fc.kiev.ua | - | + | - | + | + | + |
| 11 | ПЕРШИЙ УКР.МІЖНАРОДНИЙ БАНК | pumb.ua | + | + | + | + | + | + |
| 12 | УКРГАЗБАНК | ukrgasbank.com | + | + | + | + | + | - |
| 13 | ДЕЛЬТА БАНК | deltabank.com.ua | - | - | - | - | + | - |
| 14 | СВЕДБАНК | swedbank.ua | + | - | + | + | + | - |
| 15 | ПІВДЕННИЙ | bank.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 16 | ДОНГОРБАНК | dongorbank.com | - | + | - | + | - | - |
| 17 | СЕБ БАНК | seb.ua/ | - | + | - | - | + | - |
| 18 | ЕКСПРЕС-БАНК | expres-bank.ua | - | + | - | - | + | - |
| 19 | АКТИВ - БАНК | activebank.com.ua | - | - | - | + | - | - |
| 20 | ФОЛЬКСБАНК | volksbank.ua | - | + | - | + | - | - |
| 21 | БМ БАНК | bmbank.com.ua | - | - | - | + | - | - |
| 22 | УКРІНБАНК | ukrinbank.com | - | + | - | + | + | - |
| 23 | УКРАЇНСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ БАНК | upb.com.ua | - | + | - | - | + | - |
| 24 | ЄВРОГАЗБАНК | egb.kiev.ua | + | + | + | + | - | - |
| 25 | ПРОКРЕДИТ БАНК | procreditbank.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 26 | ДІАМАНТ | diamantbank.ua | - | + | - | + | + | + |
| 27 | ЕКСПОБАНК | expobank.kiev.ua | - | + | - | + | + | - |
| 28 | АКТАБАНК | aktabank.com | - | + | - | + | + | - |
| 29 | БІЗНЕС СТАНДАРТ | bank-bs.com | - | - | - | + | + | - |
| 30 | ЕНЕРГОБАНК | energobank.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 31 | МІСТО БАНК | mistobank.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 32 | БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ | bisbank.com.ua | - | - | - | + | - | - |
| 33 | ФОРТУНА-БАНК | fortuna-bank.ua | - | + | - | + | + | - |
| 34 | АСТРА БАНК | astrabank.ua | - | + | - | + | + | - |
| 35 | БГ БАНК | bgbank.com.ua | - | + | - | + | - | - |
| 36 | ТЕРРА БАНК | terrabank.com.ua | - | + | - | + | - | - |
| 37 | КРЕДИТ ЄВРОПА БАНК | crediteurope.com.ua | - | - | - | + | - | + |
| 38 | БАЗИС | basis.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 39 | ФІНБАНК | finbank.odessa.ua | - | + | - | + | - | - |
| 40 | ДЕМАРК | bankdemark.com | - | + | - | + | + | - |
| 41 | ПОЛТАВА БАНК | poltavabank.com | + | - | + | + | + | - |
| 42 | ХОУМ КРЕДИТ БАНК | homecreditbank.ua | - | + | - | + | + | - |
| 43 | ГЛОБУС | globusbank.com.ua | - | - | - | + | - | - |
| 44 | БАНК УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ | ukrcapital.com.ua | - | + | - | + | - | - |
| 45 | ДАНІЕЛЬ | danielbank.kiev.ua | - | + | - | + | - | - |
| 46 | ІНПРОМБАНК | inprombank.ua |  | **+** |  | **+** |  | + |
| 47 | БАНК ПЕТРОКОММЕРЦ-УКРАЇНА | pcbu.com.ua | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 48 | АВТОКРАЗБАНК | avtokrazbank.ua | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 49 | ПЕРШИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК | pinbank.ua | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** |
| 50 | АКЦЕНТ-БАНК | a-bank.com.ua | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** |
| 51 | КОМІНВЕСТБАНК | atcominvestbank.com | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 52 | ЮНЕКС | unexbank.ua | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 53 | УКРАЇНСЬКИЙ ФІНАНСОВИЙ СВІТ | ufw-bank.com | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 54 | МІЖНАРОДНИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ БАНК | ii-bank.com.ua | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** |
| 55 | ЛЬВІВ | banklviv.com | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** |
| 56 | БАНК 3/4 | bank34.kiev.ua | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 57 | МЕТАБАНК | mbank.com.ua | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 58 | ЧОРНОМОРСЬКИЙ БАНК РОЗВИТКУ ТА РЕКОНСТР. | chbrr.crimea.ua | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** |
| 59 | АГРОКОМБАНК | agrocombank.kiev.ua | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** |
| 60 | НОВИЙ | banknew.dp.ua | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
| 61 | БАНК БОГУСЛАВ | bankboguslav.com.ua | - | - | - | + | - | - |
| 62 | АРТЕМ-БАНК | artembank.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 63 | БАНК РЕНЕСАНС КАПІТАЛ | rencredit.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 64 | БАНК РУСКИЙ СТАНДАРТ | rsb.ua | + | + | + | - | + | + |
| 65 | ГРАНТ | grant.kharkov.ua | + | + | + | - | + | - |
| 66 | АКОРДБАНК | accordbank.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 67 | ФІНРОСТБАНК | frb.com.ua | - | + | - | - | + | - |
| 68 | CИГМАБАНК | sigmabank.dp.ua | - | + | - | + | + | - |
| 69 | АСВІО БАНК | asviobank.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 70 | IНВЕСТБАНК | investbank.com.ua | + | + | + | - | + | + |
| 71 | ПОЛІКОМБАНК | poli.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 72 | КРЕДИТВЕСТ БАНК | creditwest.kiev.ua | - | + | - | - | - | - |
| 73 | БАНК ТРАСТ | banktrust.com.ua | - | + | - | - | + | - |
| 74 | РЕГІОН-БАНК | region-bank.com.ua | + | + | + | + | - | - |
| 75 | ЛЕГБАНК | legbank.kiev.ua | - | + | - | - | + | - |
| 76 | ЄВРОПЕЙСЬКИЙ БАНК РАЦІОН.ФІНАНС. | ebrf.com.ua | - | + | - | - | + | - |
| 77 | МОТОР-БАНК | motor-bank.com.ua | - | - | - | - | + | - |
| 78 | ОКСІ БАНК | okcibank.com.ua | - | + | - | - | - | + |
| 79 | КОНКОРД | concord.ua | - | + | - | - | - | + |
| 80 | КОМЕРЦІЙНИЙ ІНДУСТРІАЛЬНИЙ БАНК | cib.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 81 | БАНК СТОЛИЦЯ | stolytsa.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 82 | ФІНЕКСБАНК | finexbank.com.ua | - | + | - | - | + | + |
| 83 | ДІАПАЗОН-МАКСИМУМ БАНК | dm-bank.com | - | + | - | - | - | - |
| 84 | ПРОМИСЛОВО-ФІНАНСОВИЙ БАНК | pfb.com.ua | - | + | - | - | - | - |
| 85 | КРЕДИТ - ОПТИМА | credit-optima.com.ua | - | + | - | + | + | - |
| 86 | СХІДНО-ПРОМИСЛ.КОМЕРЦ.БАНК | vpbank.com.ua | - | + | - | - | - | + |
| 87 | ГРІН БАНК | greenbank.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 88 | ТММ-БАНК | tmmbank.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 89 | УКРБУДІНВЕСТБАНК | uci-bank.com | - | + | - | + | - | - |
| 90 | УКРАЇНСЬКИЙ БАНК РЕКОНСТР.ТА РОЗВ. | ubrr.com.ua | - | + | - | + | + | + |
| 91 | БАНК НАРОДНИЙ КАПIТАЛ | nkbank.com.ua | - | + | - | - | - | + |
| 92 | БАНК АЛЬЯНС | alliancebank.org.ua | - | + | - | - | - | - |