

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ УКРАЇНИ З КОМБІНОВАНОГО ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Захарченко Олена Миколаївна, аспірантка

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

У статті розглянуто системи дистанційного банківського обслуговування, проведено аналіз діяльності банків України з комбінованого дистанційного обслуговування клієнтів.

This article deals with the systems of distance bank servicing and the analysis of bank activity of Ukraine concerning the combined distance servicing of clients.

Ключові слова: *дистанційне банківське обслуговування, Інтернет-банкінг, «Клієнт-банк», мобільний банкінг, телефонний банкінг, e-mail-банкінг, SMS-банкінг.*

Keywords: *distance bank servicing, Internet-banking, «Client-bank», mobile banking, telephone banking, e-mail banking, SMS banking.*

У сучасних умовах у всіх країнах фінансово-господарська діяльність більшою мірою опосередковується безготівковими грошима. Впровадження сучасних платіжних технологій в економіку дозволяє значно знижувати витрати обігу і скорочувати час здійснення платежів до декількох секунд, що робить безготівкові розрахунки ефективнішими за інші форми розрахунків. У зв'язку з цим, сучасні способи розрахункового обслуговування знаходять все більше поширення, у тому числі – дистанційне банківське обслуговування.

Важливо відзначити, що дистанційним банківським обслуговуванням правомірно називати надання банківських послуг по запиті клієнта без безпосередньої взаємодії клієнта зі співробітником банку. Головною метою використання засобів та прийомів дистанційного обслуговування в банківській діяльності є надання рівних можливостей оперування фінансовими інструментами в будь-яких регіонах країни та за її межами. Це забезпечує принципово новий рівень доступності банківського бізнесу при збереженні чи підвищенні його якості за рахунок створення мобільного інформаційного середовища та скорочення питомих витрат на одного клієнта, порівняно з традиційними системами обслуговування [1].

Дистанційна форма обслуговування клієнтів не залежить від відстані та часу, оскільки електронні канали працюють цілодобово та у будь-якій точці земної кулі, там, де є система телекомунікації. Для клієнта зникають поняття «операційний день», «технічна перерва», а головне – змінюється характер його взаємодії з банком. Клієнт отримує можливість вільного

вибору каналів доставки для себе залежно від свого стилю життя, місця перебування, терміновості операції. Відповідно змінюється економічна поведінка клієнта: він може переходити від самообслуговування до користування послугами консультанта залежно від свого рівня освіти, довіри та лояльності до банку.

У даний час для підвищення ефективності обслуговування своїх клієнтів сучасні банки активно впроваджують такі системи дистанційного банківського обслуговування:

- комп'ютерний банкінг (РС-банкінг) – традиційна система «Клієнт-банк», яка реалізує доступ клієнта до автоматизованої системи банку за допомогою персонального комп'ютера, здійснюваний на основі прямого з'єднання з банківською мережею з використанням модему, та передбачає встановлення спеціального програмного забезпечення на комп'ютері клієнта;

- телефонний банкінг (телебанкінг) – система, яка надає платіжні та інформаційні послуги за допомогою автоматичних систем з використанням стаціонарного кнопочкового телефону, операторів телефонного обслуговування (call-центри), а також системи і засобів комп'ютеризованого телефонного зв'язку IVR (Interactive Voice Response – діалогова голосова відповідь);

- мобільний банкінг (м-банкінг) – система, яка дозволяє управляти банківським рахунком за допомогою портативного пристрою (наприклад, мобільного телефону) з використанням технологій безпроводного доступу: SMS (Small Message Service – служба коротких повідомлень) – SMS-банкінг або WAP (Wireless Application (Access) Protocol – протокол безпроводного доступу) – WAP-банкінг;

- e-mail-банкінг – система, що надає послуги інформаційного характеру (про залишок коштів на рахунку, щоденний рух коштів тощо);

- інтернет-банкінг – система надання банківських послуг за допомогою всесвітньої мережі Інтернет, використання якої не вимагає від клієнта спеціального програмного забезпечення, а лише будь-якого комп'ютера, який має вихід в Інтернет;

- системи самообслуговування (кіоски, банкомати, термінали).

Банки можуть надавати клієнтам усі види дистанційного обслуговування як окремо, так і одночасно в будь-якій комбінації. До банків України, що здійснюють комбіноване дистанційне обслуговування клієнтів можна віднести ПАТ «Приватбанк», ПАТ «Укрсиббанк», ПАТ «Укрексімбанк», ПАТ «UniCredit Bank», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Промінвестбанк», ПАТ «Фінанси та кредит», які займають найвищі позиції в рейтингу Асоціації українських банків (АУБ) [2]. Розглянемо особливості такого обслуговування на прикладі зазначених банків.

ПАТ «Приватбанк» – комбінація «Клієнт-банк + Інтернет-Клієнт-банк + мобільний банкінг + Приват-24 Corporate». Банк надає своїм клієнтам можливість оформити пакет

послуг віддаленого обслуговування рахунку «Точка доступу». Пакет об'єднує в собі найсучасніші банківські послуги, призначені для легкого та зручного цілодобового управління коштами, які розміщені на рахунках клієнтів банку, переказу коштів з одного рахунку на інший, оперативного інформування про надходження, списання та залишок коштів на рахунках тощо. Вартість такого пакету становить 59 грн/міс.

ПАТ «Укрсиббанк» – комбінація «Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг». Банк пропонує своїм клієнтам оформити пакетну пропозицію «All Inclusive» та підключитися до сервісу «Керування рахунком» – системи електронного банкінгу, призначеної для дистанційного цілодобового керування поточними та картковими рахунками, депозитами, кредитами та здійснення контролю за ними. Операції, що здійснюються за допомогою системи: переказ коштів між власними рахунками, відкритими у даному банку, переказ коштів на рахунки інших одержувачів, поповнення депозитів, погашення кредитів. Оперативне інформування клієнтів системи про зарахування, списання та рух грошових коштів на поточному рахунку відбувається за допомогою систем SMS-банкінг та e-mail-банкінг у вигляді повідомлень. Щомісячна абонентська плата за користування системою – 19, 69 та 149 грн (залежно від рівня пакетної пропозиції – «All Inclusive», «All Inclusive Ultra» та «All Inclusive De Luxe» відповідно).

ПАТ «Укрексімбанк» – комбінація «Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг». Тарифний пакет «Інформаційний», який банк пропонує оформити клієнтам, дозволяє здійснювати перегляд залишків та виписок за рахунками щодо руху коштів, нарахованих відсотків на депозит та кредит, а також SMS- та e-mail-інформування щодо операцій по рахунках. Вартість пакету на місяць складає 18 грн.

ПАТ «UniCredit Bank» – комбінація «Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг», пакет послуг «Яскравий». Відкриття пакету та річне обслуговування коштують 5 та 80 грн (залежно від типу картки – Electron та Classic відповідно). Щомісячна абонентська плата становить 5 грн, SMS-банкінг – 3,5 грн/міс, щомісячні виписки по e-mail – 3 грн/міс.

ПАТ «Альфа-Банк» – комбінація «Інтернет-банкінг + SMS-банкінг + e-mail-банкінг», пакет послуг «Альфа-Престиж». Підключення до системи Інтернет-банкінг та абонентська плата за її використання – безкоштовно, отримання щомісячної виписки за рахунком щодо руху коштів у вигляді e-mail-повідомлення – безкоштовно, надання виписок в режимі on-line за допомогою SMS-повідомлення при проведенні будь-якої операції по рахунку – 0,30 грн за кожне SMS-повідомлення.

ПАТ «Промінвестбанк» – комбінація «Інтернет-банкінг + PC-банкінг + мобільний банкінг + Тікери (on-line сповіщення клієнта)». Банк надає можливість клієнтам підключитися до системи «PIB-ONLINE», призначення якої полягає в управлінні поточним

рахунком в режимі реального часу з будь-якої точки світу (переказ грошових коштів, отримання інформації щодо історії проведених операцій по рахунку та ін.). Щодо останнього компонента системи – тікеру, то він представляє собою оперативне інформування клієнтів у завданий ними проміжок часу про рух коштів, залишки на поточному рахунку та картці, отриманні електронних листів й документів та ін. у вигляді звукового або спливаючого повідомлення, блимання іконки в панелі сповіщення (на вибір клієнта). До системи «PIB-ONLINE» також входить модуль «PIB-ONLINE M@il-SMS», розроблений для інформування корпоративних клієнтів через розсилання SMS-повідомлень та листів електронною поштою і дозволяє отримати інформацію про рух коштів по рахунку, поточні залишки, вхідні банківські листи, виписки по рахунках тощо.

ПАТ «Фінанси та кредит» – комбінація «Клієнт-банк + Інтернет-банкінг + SMS-банкінг». Пакет послуг «Стандарт», яким пропонує скористатися банк, включає в себе надання послуг клієнтам через електронні канали зв'язку без відвідування банку. Встановлення системи «Клієнт-банк» коштує 50 грн, підключення до Інтернет-банкінгу та щомісячна абонентська плата – 20 та 5 грн відповідно, SMS-банкінг – 5 грн/міс.

Отже, як бачимо, більшість українських банків здійснюють комбіноване дистанційне обслуговування на основі об'єднання систем Інтернет-банкінг, SMS-банкінг та e-mail-банкінг. Це пояснюється тим, що система Інтернет-банкінг є найбільш ефективною серед інших систем, за допомогою яких клієнт має можливість управляти своїм банківським рахунком, а поєднання даної системи з інформаційними SMS-банкінгом та e-mail-банкінгом робить обслуговування більш зручним, надійним та оптимальним для клієнтів. Щодо вартості комбінованого дистанційного банківського обслуговування, то аналіз показав, що в рамках різних пакетів окремі послуги тарифікуються по-різному. Таким чином, кожний клієнт – споживач дистанційних банківських послуг може обрати тарифний пакет залежно від розміру доходів та рівня активності (частоти проведення платежів), що є сприятливим фактором у конкурентній боротьбі за клієнта та для підвищення ефективності обслуговування клієнтів банківськими установами.

Література:

1. Функціонування банківського сектору та кредитної кооперації: теорія і практика / [І.Г. Брітченко, А.О. Пантелеймоненко, С.П. Прасолова та ін.]; під ред. І.Г. Брітченко. – Полтава: РВВ ПУЕТ, 2010. – 152 с.
2. Офіційний сайт Асоціації українських банків [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aub.org.ua>
3. Офіційні сайти банків України: ПАТ «Приватбанк», ПАТ «Укрсиббанк», ПАТ «Укркресімбанк», ПАТ «UniCredit Bank», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «Промінвестбанк», ПАТ «Фінанси та кредит».

Захарченко Олена Миколаївна

Аспірантка

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», м. Полтава, вул. Ковалю 3, поштовий індекс 36014, тел. 50-92-03

Контактна інформація для отримання збірника: 36004, м. Полтава, вул. Леніна 122, кв. 91, тел. дом. (0532) 52-57-79, тел. моб. (095)7051918, e-mail: zahar2882@mail.ru

Zakharchenko Olena Mykolaivna

Post-graduate

Higher Educational Establishment of Ukoopspilka «Poltava University of Economics and Trade», Poltava, 3, Koval str., 36014, office phone 50-92-03

Contact information: 36004, Poltava, 122, Lenin str., apt. 91, home phone (0532) 52-57-79, mobile phone (095)7051918, e-mail: zahar2882@mail.ru