

Галина ДАВИДОВСЬКА

кандидат історичних наук,

доцент кафедри фінансів та банківської справи,

Чортківський інститут підприємництва і бізнесу,

Тернопільський національний економічний університет

СУЧАСНЕ БАНКІВСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті розглядаються нові технології дистанційного банківського обслуговування. Наводяться їх переваги над традиційними методами обслуговування. Доводяться доцільність та ефективність впровадження новітніх банківських сервісів.

Ключові слова: дистанційне обслуговування клієнтів, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, центр самообслуговування, платіжний термінал.

Конкурентоспроможність банку на ринку та ефективність його роботи багато в чому залежать від спектру послуг, що надаються корпоративним клієнтам та населенню. Більшість українських банківських установ можуть запропонувати лише широкий вибір кредитно-депозитних і карткових програм, розрахунково-касових і валютних операцій, зарплатних проектів. Щоб утримати свою позицію, банки змушені вести жорстку конкуренцію і отримувати прибуток, збільшувати кількість клієнтів, пропонуючи їм все нові послуги. Ось чому розвиток інноваційної діяльності є особливо актуальним для сучасної банківської системи України, як один із чинників підвищення кількості та якості послуг, що надаються вітчизняними банками.

Окремі аспекти інноваційної діяльності кредитних установ аналізуються такими українськими та російськими вченими, як І.Т. Балабанов, В.С. Вікулов, Л.К. Гліненко, С.Б. Єгоричева, Є. Б. Зварикіна, С.М. Козьменко, В.І. Міщенко, А.В. Муравйова, Н.П. Погорєленко, А.І. Поліщук, Т.Б. Рубінштейн та інші. В їх дослідженнях вивчається сутність інновацій та інноваційного процесу у банках,

пропонуються класифікаційні ознаки банківських інновацій, розглядаються їх конкретні види. Проте практично поза увагою залишаються специфічні особливості інноваційної діяльності у банківській сфері, що визначаються впливом певних економічних та інституційних факторів. Дане питання також висвітлено рядом іноземних дослідників, зокрема Дж. Фінерті, Дж. Хемпелом, А. Кульманом та іншими.

Сучасне банківське обслуговування вражає своєю доступністю завдяки розвитку дистанційного обслуговування клієнтів і масштабністю, яка досягається шляхом пакетного обслуговування і різноманітних перехресних сервісів. Тому метою дослідження є розгляд найяскравіших із останніх новацій у цій сфері.

Закономірним результатом світової тенденції прогресу науки і техніки в українській економіці став процес розвитку інноваційних технологій, що забезпечують інтерактивний спосіб обслуговування. Впровадження інноваційних технологій, які виключають необхідність безпосереднього контакту постачальника послуг із споживачем, знайшло велику кількість прихильників, зокрема, серед суб'єктів фінансового підприємництва. Дистанційне банківське обслуговування наблизилось до категорії обов'язкових настільки, що фінансові організації, які не можуть надати своїм клієнтам сучасний набір інтерактивних послуг, ризикують позбутися більшої їх частини. ДБО являється технологією, в якій проведення банківських операцій не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування. Система самообслуговування є технологічним видом взаємодії банку з клієнтами, яка дозволяє останнім користуватися послугами незалежно від працівника банківського сервісу [4, с. 275].

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 часу на одного клієнта, порівняно з традиційними системами обслуговування.

Використовуючи такі види послуг, можна витратити гроші навіть не полишаючи дому, що дозволяє заощаджувати час і не стояти в черзі до банківської каси. Крім того, такі послуги зазвичай дешевші, ніж традиційне розрахунково-касове обслуговування в банку, оскільки клієнт фактично «обслуговує» себе сам, і банк економить на зарплатах працівників та інших операційних витратах. Безумовно, для впровадження таких послуг потрібні значні капіталовкладення, серед яких чітка формалізація процесів, потужне інформаційно-технічне забезпечення і адекватна система управління супутніми ризиками, тому такі послуги поки що доступні клієнтам досить великих і розвинених банків. Найбільш поширеними і привабливими для клієнтів є такі види дистанційного обслуговування:

1) інтернет-банкінг, який завдяки впровадженню спрощених мобільних версій тепер доступний через звичайний мобільний телефон незалежно від класу телефону, розміру екрана і якості Інтернету. Розвиток інтернет-банкінгу розпочався з пропозиції інформаційних та технічних послуг – надання можливості відкрити рахунок або замовити платіжну картку, слідкувати за станом рахунку у реальному режимі часу, самостійно отримувати різні формати виписок, заблокувати картку тощо. Пізніше, із запровадженням більш надійних технологій захисту інформації та більш зручних способів здійснення операцій, до цього додалися опції перерахування коштів між власними рахунками, здійснення оплати рахунків та покупок в інтернет-магазинах[3, с. 8];

2) мобільний банкінг, який останнім часом виріс із звичайного одностороннього інформаційного сервісу в повноцінний цикл управління власними та позиковими коштами. Клієнт може дізнатися баланс на карті, поповнити банківський рахунок, рахунок мобільного телефону, переказати гроші з картки на картку і керувати функцією інформування про операції на рахунку навіть за відсутності Інтернету за допомоги обміну спеціальними кодовими запитами і підтвердженнями у формі sms-повідомлень;

3) здійснювати платежі можна просто з використанням стаціонарного телефону через контакт-центр банку, пройшовши спеціальну процедуру ідентифікації і повідомивши необхідні реквізити та суму платежу. Так само клієнт може контролювати стан рахунку і користуватися іншими банківськими послугами. Майбутнє банківських контактних центрів – за автоматизацією процесів та індивідуальним підходом до клієнта. І головне, контактні центри мають надавати не лише базове обслуговування, але й передбачати очікування клієнтів.

В рамках дистанційного обслуговування за необхідності є можливість замовити оригінали платіжних та інших документів, зокрема довідку про залишок на рахунку, погашенні кредиту або наявності коштів на кредитних картах і отримати такі документи електронною поштою або кур'єром[2, с. 185].

Здійснювати управління своїми фінансами можна за допомогою центрів самообслуговування та платіжних терміналів.

Центр самообслуговування – це міні-відділення з встановленими банківськими терміналами, за допомоги яких клієнт може здійснювати банківські операції самостійно – за житлово-комунальні послуги, навчання, мобільний зв'язок, телефон, телебачення, Інтернет. Ця система значно виграє в порівнянні з традиційним походом у відділення банку:

- 1) здійснення будь-якої операції займає 1-2 хвилини, а кошти зараховуються протягом 2-х годин в операційний час банку;
- 2) у випадку втрати чеку інформація про платіж зберігається протягом п'яти років;
- 3) у випадку помилки сума платежу автоматично повертається на картковий рахунок клієнта;
- 4) центр самообслуговування запам'ятовує деталі платежу, що дозволяє при наступних платежах не вводити їх повторно;
- 5) працює цілодобово – у будь-який зручний час;
- 6) ніяких витрат часу в чергах до каси банку.

Найпростішою версією центру самообслуговування є платіжний термінал, який дозволяє здійснювати платежі як за готівку, так і з використанням платіжних

засобів. Такі термінали банки встановлюють у супермаркетах, на зупинках громадського транспорту і просто на багатолюдних вулицях.

Ці послуги також мають низку переваг за аналогією з дистанційними сервісами щодо швидкості і вартості обслуговування, але при цьому також вимагають від банку фундаментального підходу до організації процесу і значних капіталовкладень.

Особливо привабливим для фінансових установ і плідним з точки зору виникнення ексклюзивних продуктів є обслуговування найзаможніших клієнтів, яке отримало назву приватної банківської справи (англ. privatebanking– PB).

Цей інноваційний напрямок діяльності банків має досить недовгу історію існування –20-25 років, проте ринок послуги privatebanking постійно зростає і стає ареною серйозної конкурентної боротьби.

Достатньо часто PB ототожнюють з VIP-обслуговуванням, що не зовсім коректно. По-перше, «вхідний бар'єр» тут є значно нижчим і складає 50-100 тисяч доларів США, а по-друге, VIP-клієнт отримує комплекс фінансових послуг з відносно стандартними характеристиками, хоч і при більш комфортному обслуговуванні.

Подальшим розвитком концепції privatebanking стало надання банками послуг «сімейного офісу» (англ. familyoffice), що включають і фінансове обслуговування членів родини дуже заможного клієнта. При цьому основний акцент робиться на підборі і наданні клієнту необхідного набору послуг, фінансового або нефінансового характеру, з усіх, що є на ринку і що надаються різними його учасниками – у сфері податкового планування, юридичного консультування, різних видів страхування тощо. Одне з найголовніших завдань «сімейного офісу» – забезпечити збереження статку клієнта для спадкоємців, вирішити питання структуризації капіталу, передавання, збереження та управління бізнесом тощо[5, с. 95].

Також клієнт банку може не лише не виходити з будинку, але навіть і не заглядати в поштову скриньку в пошуку щомісячних рахунків на оплату, оскільки про це банки теж подбали, запровадивши послугу здійснення регулярних платежів за принципом постійного доручення.

В рамках цього сервісу банк автоматично списує кошти з карткових і поточних рахунків за попереднім дорученням клієнта без особистої присутності і будь-якої дії з його боку. Така послуга дозволяє клієнтові поповнювати депозитні рахунки і погашати кредити, а також регулярно і своєчасно оплачувати рахунки за комунальні послуги, кабельне та супутникове телебачення, доступ до мережі Інтернет, послуги мобільного зв'язку, страхові внески.

Перелік таких послуг постійно розширюється, оскільки цей сервіс взаємовигідний і для платників, і для одержувачів коштів. Списання коштів з рахунків здійснюється тільки після підтвердження платежу клієнтом за допомоги відправки sms-повідомлення на спеціальний номер телефону за запитом банку. Оплачені рахунки і квитанції в паперовому вигляді клієнт за необхідності може отримати в найближчому відділенні банку, а також електронною поштою або кур'єром.

Організація процесу регулярних платежів не поступається за складністю і витратами дистанційним сервісам, тому практика їх використання поки ще досить скромна, хоча уже можна сміливо стверджувати, що відносини банку з клієнтами вийшли на новий рівень – рівень персонального фінансового менеджера для кожного клієнта.

Сьогодні кожен другий банк пропонує клієнтові пакетне обслуговування, в рамках якого, крім традиційних банківських сервісів, можливе отримання платіжних карток для членів сім'ї та укладання договорів страхування на пільгових умовах, участь у спеціальних розіграшах призів і бонусних системах, купівля товарів і оплату послуг в кредит, значні знижки в магазинах за використання для розрахунків платіжних коштів банку та ін.

Зважаючи на те, що небагатьом клієнтам подобається обтяжена вимогами чинного законодавства щодо протидії легалізації паперова тяганина, пов'язана з отриманням банківських послуг та оформленням відповідних договорів, спрощення процедури документального оформлення банківських операцій є великим кроком назустріч клієнтам і потужною конкурентною перевагою. В рамках цього процесу банки пропонують клієнтам:

1) спеціальні картки ідентифікації, які дозволяють отримувати послуги, не відвідуючи відділення банку, зокрема інформацію про стан своїх рахунків (поточних, депозитних, карткових) та інших банківських продуктів, користуватися дистанційними сервісами банку і отримувати інші послуги банку за спрощеною схемою документообігу;

2) дійсно унікальний сервіс – клієнт може без пластикової карти зняти готівку в банкоматі або переказати її будь-кому в будь-яку точку України, що актуально в непередбачених ситуаціях за відсутності або втрати картки. Для отримання послуги клієнту достатньо зателефонувати до банку за спеціальним номером телефону, пройти процедуру верифікації та ввести в банкомат секретний код, отриманий на мобільний телефон у вигляді sms-повідомлення;

3) остання новинка – договір комплексного банківського обслуговування клієнтів, за укладенні якого банк значно спрощує і прискорює для клієнтів процедуру отримання нових послуг банку. Фактично клієнтові необхідно надати банку необхідний пакет документів і підписати договір одноразово за першого звернення в банк, а надалі оформлення будь-яких нових продуктів здійснюється за заявою клієнта без оформлення додаткових договорів.

Крім дорожнечі, впровадження таких послуг вимагає від банку індивідуального підходу до клієнтів і постійної роботи з вивчення їх потреб, а також вдосконалення банківських продуктів і технологій в режимі реального часу, що не можливо без достатнього рівня автоматизації і вимагає залучення висококваліфікованого персоналу.

На банківському ринку також активно використовується улюблене знаряддя бізнесменів для придушення конкурентів – демпінг, а саме:

1) бонуси і знижки в магазинах за здійсненні оплати з використанням платіжних карток і купівля товарів у кредит, про які ми вже згадували раніше, і тут умови в кожному окремому банку залежать від масштабів мережі партнерів-постачальників товарів і послуг для клієнтів;

2) рекордно низькі тарифи за відкриття рахунків і розрахунково-касове обслуговування, а також отримання готівки за допомоги кредитних карток через

банкомати та використання інших банківських послуг безкоштовно, наприклад, у святкові дні, протягом певного періоду часу з моменту відкриття рахунку або навіть на постійній основі;

3) широко використовується так званий пільговий період за кредитною картою, протягом якого клієнт може користуватися кредитними коштами, при цьому оплата за використання такого кредиту здійснюється у вигляді незначної фіксованої щомісячної комісії або не стягується взагалі.

Отже, роль банків у повсякденному житті клієнтів докорінно змінюється: тепер це персональний фінансовий менеджер, який повноцінно розпоряджається фінансами клієнта і поділяє з ним супутні ризики.

Впровадження новітніх банківських сервісів вимагає значних капіталовкладень і супроводжується високими ризиками, тому поки що це можуть собі дозволити тільки системні, високотехнологічні банки з достатнім рівнем автоматизації банківських процесів, адекватною системою ризик-менеджменту і кваліфікованим персоналом. Також необхідною умовою для успішного впровадження таких послуг є організація і супровід централізованої бази даних клієнтів і повноцінний CRM-менеджмент.

Список літератури

1. Алешкин С. Системы дистанционного банковского обслуживания // Оборудование. Технологии и оборудование для магазинов. – 2007. – №4. – С. 12-16.
2. Вахнюк С.В. Перспективи дистанційного обслуговування клієнтів в режимі реального часу для банків України // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: Зб. наук. пр. Т. 8. – Суми: ВВП “Мрія-1” ЛТД, 2003. – С. 184-188.
3. Воронін А. Електронний банкінг та ризики його використання / А. Воронін // Фінансовий ринок України. – 2009. – №1. – С. 8-9.
4. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: Навчальний посібник. – Київ: Атіка, 2002. – 368 с.
5. Єгоричева С.Б. Банківські інновації. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.
6. Зварькина Е. Б. Инновационные технологии в сфере внеофисного банковского обслуживания // Банковские Услуги. – 2007. – №12. – С. 14-27.
7. Савелко Т. Теоретичні аспекти ринку банківських послуг України // Економіка України. – 2007. – № 8. – С. 27-32.
8. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: Навч. посіб. / Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. – К.: УБС НБУ; Знання, 2010. – 515 с.
9. Теоретичні аспекти банківських інновацій / Єгоричева С.Б. // Фінанси України. – 2010. – №8. – С. 86-96.
10. Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц // Банковские Услуги. – 2007. – №2. – С. 17-24.