

Галина Давидовська

к.і.н., доцент

Чортківський інститут

підприємництва і бізнесу ТНЕУ

м. Чортків

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

Сьогодні в умовах жорсткої конкуренції якість роботи банку з клієнтами багато в чому визначається не тільки набором надаваних послуг, а й рівнем розробки новаторських технологій та ідей, які значно спрощують процес взаємодії клієнтів з банком. Одним з напрямків такого удосконалювання є надання віддалених банківських послуг[1].

Дистанційне банківське обслуговування – це технологія, в якій проведення банківських операцій не вимагає візиту в банк. Усе, що не виконується безпосередньо в офісі банку, має здійснювати система дистанційного банківського обслуговування. До одного з видів дистанційного банківського обслуговування відноситься мобільний банкінг[2].

Мобільний банкінг – це система, що дає можливість одержання інформації та управління коштами на банківському рахунку за допомогою мобільного телефону або планшетного комп'ютера. Перші системи мобільного банкінгу з'явилися в світі в 1999 році, коли банки Європи запропонували своїм клієнтам користуватися цією послугою за допомогою SMS-повідомлень. А ще раніше існував такий вид банкінгу, як управління платежами зі свого банківського рахунку за допомогою вказівок фахівців call-центру банку.

Перші способи реалізації мобільного банкінгу – SMS-банкінг і перші програми для Java не отримали масового визнання користувачів. Внаслідок того, що мало хто був готовий робити значну кількість технологічних операцій

для управління своїми рахунками. І лише з появою більш пізніх розробок, які дозволили це здійснювати комфортно, мобільний банкінг почав набувати шанувальників [3].

Цей інструмент є надзвичайно корисним для будь-якого банку, що обслуговує індивідуальних клієнтів. Основними перевагами мобільного банкінгу для банків являються: автоматичне інформування/сповіщення про зміну клієнтського балансу; отримання інформації про трансакції зроблені з використанням кредитних карток; інформування та маркетингове обслуговування клієнтів за допомогою текстових повідомлень, що дозволяє зменшити витрати; збільшення обсягу трансакцій, які можуть бути здійснені клієнтами через мобільний телефон.

Типові послуги SMS мобільного банкінгу: сповіщення клієнтів про зміни балансу рахунків; інформування клієнтів про трансакції зроблені з використанням кредитних карток; підтвердження трансакцій з боку клієнтів; маркетингові послуги [4].

Для банків вкладення в системи мобільного банкінгу зараз можна розглядати як свого роду інвестиції в імідж та в майбутнє.

Але от щодо перспектив попиту на такі системи єдності серед банкірів поки немає, оскільки точно прорахувати строк окупності витрат на впровадження складних багатоплатформних систем, якими користується незначна кількість клієнтів, дуже важко.

Зрозуміло, що поки системи мобільного банкінгу користуються попитом в основному з боку роздрібних клієнтів, навряд чи власник великого підприємства в найближчі роки захоче замість системи клієнт-банк в бухгалтерії встановити мобільний банк на телефон свого головного бухгалтера. В цьому відношенні, чим більші суми, якими треба оперувати, тим більш консервативні їхні власники.

Багато чого буде залежати від того, якими стануть самі мобільні телефони і комп'ютерні планшети в найближчі 5 років. Поки існує тенденція до їх постійного ускладнення і зникнення найпростіших моделей. Їм на зміну

приходять більш складні – з відносно великими сенсорними екранами, можливістю установки складних додатків, а незабаром і з можливістю здійснювати масові невеликі платежі (оплата транспорту або рахунки в кафе) за допомогою безконтактних чіпів (наприклад, NFC). В щоквартальному звіті Google сказано, що в світі кожен день активується понад 550 тис. пристроїв під управлінням Android.

Звичайно, дисплеї більшості телефонів все одно занадто малі для комфортної і тривалої роботи з додатками. У цьому сенсі набагато комфортніше виглядають програми мобільного банкінгу, розроблені для планшетних комп'ютерів.

Цікаві проекти можуть з'явитися також у разі співпраці банків з операторами мобільного зв'язку. У мобільних операторів є свій козир – десятки мільйонів абонентів з невеликими залишками коштів на рахунках. Причому у багатьох абонентів немає ні рахунків в банку, ні банківських карт, ні навіть домашнього комп'ютера з Інтернетом.

Варто очікувати удосконалення та спрощення інтерфейсу систем з надання дистанційних банківських послуг, оскільки ними буде користуватися все більше технічно погано підготовлених клієнтів. Можливо, з часом будуть прийняті поправки до законодавства, що будуть полегшувати банкам надання дистанційних послуг.

Вже розроблені програми, здатні за допомогою камери телефону сканувати надіслане вам повідомлення на сплату податку і автоматично підготувати платіж за потрібними реквізитами, після чого залишиться їх тільки перевірити і ввести суму платежу. Розробляються і програми для здійснення платежів по шаблонах з керуванням голосу власника телефону.

Сучасний телефон, завжди перебуває під рукою у користувача, дозволяє отримувати доступ до своїх банківських рахунків в будь-якому місці і в будь-який час. Такою оперативністю навряд чи може похвалитися будь-яка інша форма ДБО. Не випадково, проведені у Великій Британії дослідження показали,

що користувачі мобільного банкінгу перевіряють залишки на своїх банківських рахунках втричі частіше, ніж користувачі інтернет-банкінгу.

І хоча багато експертів сьогодні заявляють про те, що мобільний банкінг – лише доповнення до інтернет-банкінгу і конкурувати з ним він не буде, дехто вважає, що з кожним роком мобільний телефон у більшості випадків побутового використання буде витіснити не тільки домашні комп'ютери, але й ноутбуки. Це в найближчі 5-7 років може сильно змінити розстановку сил на ринку банківських додатків ДБО.

У найближчому майбутньому у мобільного банкінгу є два шляхи розвитку. Перший – стати окремим продуктом з можливістю активного проведення операцій за допомогою мобільного телефону. Другий – інтегруватися з інтернет-банкінг і стати одним з шляхів доступу клієнта до свого рахунку або основною складовою при авторизації платежів клієнта. Другий шлях найбільш перспективний і буде активно розвиватися банками [3].

Список використаних джерел

1. Воронін А. Електронний банкінг та ризики його використання /А. Воронін// Фінансовий ринок України. – 2009. – №1. – с. 8-9
2. Страхарчук А.Я. Інформаційні системи і технології в банках: Навч. посіб. / Страхарчук А.Я., Страхарчук В.П. – К.: УБС НБУ; Знання, 2010. – 515 с.
3. <http://ua.prostobank.ua>
4. <http://www.gpoint.ua/1904.html>