

УДК 336.717

Яворська К. – ст. гр. УМ-52

*Національний технічний університет України „Київський
політехнічний інститут”*

ВИСОКОТЕХНОЛОГІЧНІ ПОСЛУГИ У ФІНАНСОВІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ

Науковий керівник: к.е.н., доц. Войтко С. В.

За минулі десятиліття рівень якості технологій зв'язку зріс, а межі його застосування розширились до використання його у різних галузях промисловості та сферах бізнесу. Починаючи з 2003 року, Інтернет-обслуговування клієнтів активно увійшло в національну банківську сферу, проте лише декілька крупних банків використовують електронні канали зв'язку з клієнтами у повному обсязі.

В основі запровадження електронної комунікації з банком покладено дві ідеї. Перша – зниження рівня собівартості комерційної діяльності самих банків, внаслідок відмови від частини відділень; друга – один з факторів впливу на привабливість та стимуляції лояльності до банку.

На сьогоднішній день поняття високотехнологічних банківських послуг об'єднує декілька напрямів. Для об'єктивного маркетингового дослідження наводимо їх класифікацію: банк-клієнт, інтернет-банк, система автоматичного голосового обслуговування (IVR), мобільний банкінг, call-центри, pos-термінали, кіоски самообслуговування, підтримка банкоматів.

Система „Клієнт-банк” розрахована переважно для юридичних осіб. Система „Інтернет-банк” з цієї точки зору є актуальнішою, оскільки підкріплена універсальним програмним забезпеченням та технологіями по роботі як з фізичними, так і з юридичними особами.

На сьогоднішній день близько 25,2 % українських підприємств використовують систему „Інтернет-Банк”, а 5,7 % мають наміри у найближчий час щодо користування нею. По системі „Клієнт-Банк” зараз працює 75,7 % підприємств, а 3,9 % мають наміри стосовно того, щоб розпочати користуватися нею. Система IVR дозволяє клієнтам отримати доступ до послуг банку за рахунок телефонних засобів зв'язку. Використовують автоматичні телефонні сервіси близько 10 % банків.

Мобільний банкінг не має поки що належного використання на Україні. Причина полягає в низькому проценті комунікаторів та КПК, яким користується населення. В якості засобів мобільного доступу до рахунків використовується в основному SMS-банкінг.

Для системи інтегрованих фронт-офісних рішень для роздрібного банківського обслуговування важливим є автоматизація робочого місця співробітника call-центру. Оператор call-центра може взяти на себе більшість функцій фронт-офісу і максимально повно задовольнити потреби клієнта, не примушуючи його відвідати офіс банку особисто.

Ідея використання всього комплексу переваг електронного банкінгу в конкурентній боротьбі на ринку фінансових послуг може призвести до виникнення повністю онлайн-ових банків – net-only banks, які у більшості випадків не мають жодного фізичного офісу, окрім центрального.