

Секція 2

МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ПІДПРИЄМСТВА: АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ, ДОСЯГНЕННЯ ТА ІННОВАЦІЇ

УДК 339

Тетяна Винник, к.е.н., доцент

Олеся Пастушин – ст. гр. БМ-21

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ПЕРЕВАГИ ТА ВИГОДИ МОБІЛЬНОГО БАНКІНГУ

Tetiana Vynnyk, Ph.D., Associate Professor

Olesya Pastushchyn, student

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

ADVANTAGES AND BENEFITS OF MOBILE BANKING

Мобільний банкінг – це система, що дає можливість управляти власними безготівковими коштами за допомогою мобільного телефону, смартфона або планшетного комп'ютера. Ця послуга в банках представлена у вигляді додатків для планшетів і смартфонів з операційними системами iOS, Android та Windows Phone.

Історично першою типовою технологією дистанційного банківського обслуговування була технологія Home-banking (банківське обслуговування вдома) – технологія, яка давала змогу клієнту, не відвідуючи банківського офісу, отримувати банківські послуги, передаючи інформацію телефонними каналами, двосторонньою системою кабельного телевізійного зв'язку тощо. З'явилася вона на початку 80-х років минулого століття, а вже всередині 1990-х років окремі банки запропонували своїм клієнтам, так званий, мережевий банкінг, зорієнтований на використання комунікаційних та сервісних можливостей Internet, зокрема за допомогою SMS-повідомлень. До цього управління платежами з особового банківського рахунку здійснювалося за допомогою вказівок фахівців call-центру банку.

Перші способи реалізації мобільного банкінгу – SMS-банкінг і перші програми для Java не отримали масового визнання користувачів. Та й нині мобільний банкінг за кількістю користувачів поступається інтернет-банкінгу, однак інтерес до нього щороку зростає – темп приросту 22,5%. Так, за інформацією компанії «Synovate Comcon», люди не користуються мобільним банкінгом, тому що не знають про нього (15%), 48% уникають мобільного банкінгу, оскільки сумніваються в безпеці сервісу. Платити за нього однозначно не готові 40%, а 48% відповіли, що все залежить від ціни за послугу. 10% заявили, що готові змінити банк заради більш зручного мобільного банкінгу, ще 27% готові це зробити за умови, що в іншому банку і інші сервіси не гірші. Для 46% рівень надаваного мобільного банкінгу не стане причиною зміни банку. Результати опитування підтверджують тренд, що спостерігається в цілому по ринку – інтернет-банкінг на даному етапі здається людям більш зрозумілим.

Згідно результатів опитування дослідницької групи Pew Research Center (США) 75 % людей з вищою освітою є банківськими інтернет-клієнтами, в той час мобільним

банкінгом користується лише 41 % людей з вищою освітою. Крім цього, мобільний банкінг дещо популярніший серед забезпечених громадян. А дослідження діяльності західних банків, проведене консалтинговою компанією The Boston Consulting Group, показало, що за рахунок меншої вартості утримання клієнта (на 4%), більшого обсягу продажів послуг (на 8%) і зниження вартості обслуговування (на 14%) банківський клієнт, який обслуговується в режимі онлайн, на 26% прибутковіший, ніж коли користується традиційною офлайновою послугою. В Україні доходи, щоправда, значно менші через невеликий обсяг онлайн- операцій і меншу економію на масштабі.

Сьогодні за допомогою мобільного банкінгу можливе здійснення двох основних типів операцій – отримання та передача інформації та проведення платежів. До отримання інформації відносяться, наприклад, SMS-інформування про операції з банківськими картками, перевірка залишку на банківському рахунку або рахунку банківської картки, отримання інформації про залишок заборгованості за кредитом, перегляд курсів валют, пошук найближчого відділення банку та інші подібні послуги. До платіжних послуг – внутрішньобанківські перекази в різних валютах, погашення кредитів, купівля/продаж валюти, платежі до податкових і бюджетних організацій, а також оплата мобільних і стаціонарних телефонів, інтернету, комерційного телебачення, послуг ЖКГ тощо. Найпопулярніші послуги в мобільному банкінгу – поповнення рахунку стільникового телефону, платежі за Інтернет та житлово-комунальні послуги (понад 50%). Все більш затребуваними стають також зовнішні перекази та поповнення електронних гаманців.

В Україні лідером у впровадженні інноваційних систем електронного банкінгу є Приватбанк, у якому усі операції здійснюються в режимі дистанційного обслуговування та не залежать від зовнішніх регламентів, опрацьовуються банком цілодобово та без вихідних в режимі 24/7/365. Швидкість проведення платежів – 1 секунда.

Використана література

1. Виговська Л., Оліярник М. 100 млрд. на рік. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу в Україні б'є рекорди [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>;
2. Єсіна О.Г. Сучасний ринок дистанційних банківських послуг в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2853/1/Сучасний%20ринок%20дистанційних%20банківських%20послуг%20в%20Україні.pdf>
3. Карчева Г.Т. Теоретичні та практичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://journals.uran.ua/nvp_chntu/article/viewFile/51690/47411;
4. Лейбов В. Можливості та перспективи мобільного банкінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/160.htm.