

ВІДДАЛЕНИЙ БАНКІНГ – ЗРУЧНІСТЬ ДЛЯ КЛІЄНТІВ

В умовах конкуренції в банківському бізнесі, на перший план залучення нових клієнтів та розширення власного впливу на ринку, виходить не тільки кількість, але і якість банківських послуг, що надаються. Розвиток інформаційних та Інтернет технологій також не могло не позначитися і на роботі сучасної банківської системи.

Технологія дистанційного банківського обслуговування «домашній банкінг» (home banking), або «віддалений банкінг» (remote banking), що дає змогу клієнту отримувати банківські послуги, не відвідуючи офіс банку, існує вже більше тридцяти років.

Як видно із самої назви, «віддалений банкінг» є формою надання банківських послуг не в банківському офісі при безпосередньому контакті клієнта і банківського службовця, а в офісі клієнта, в його будинку і скрізь, де це допускається системою і зручно для нього.

Технологія «home banking» була розроблена на початку 80-х років ХХ ст., коли банки Західної Європи розпочали активну конкуренцію за залучення нових клієнтів.

Датою народження «домашнього банкінгу» вважається 1983 рік, коли будівельне товариство Nottingham Building Society разом з Банком Шотландії та телефонною компанією British Telecom впровадило систему Homelink.

Система «home banking» сьогодні – це зручна, оперативна, мобільна та технологічно надійна форма дистанційного банківського обслуговування, яка надає клієнту майже увесь спектр банківських послуг «на дому». Такі системи успішно функціонують як у зарубіжних банках, так і в банках України.

Віддалений банкінг - це діяльність банку з надання комплексу послуг клієнтам за допомогою комп'ютерних технологій.

До послуг віддаленого банкінгу у комерційному банку зазвичай відносять наступні

- управління рахунками (виписки, перекази з рахунку на рахунок, баланси); інвестування коштів (депозити, цінні папери, валютні операції);
- перекази та оплата рахунків за товари та послуги; консультаційні та інформаційні послуги;
- кредитні операції;
- ризик-менеджмент, тобто управління ризиками.

Як бачимо, спектр послуг, що надається клієнтам віддаленого банкінгу, практично не відрізняється від того, що доступний клієнтам в офісі банку. Таким чином, під віддаленим банкінгом також варто розуміти дії банку, спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання інформаційних систем.

Дистанційне обслуговування може здійснюватися за допомогою систем «клієнт-банк», «клієнт-Інтернет-банк», «телефонний банкінг». Ці системи на підставі дистанційних розпоряджень клієнта можуть виконувати функції надання інформаційних послуг згідно з переліком, зазначеним у договорі між банком і клієнтом, здійснення операцій за рахунком клієнта.

Основними перевагами з використання віддаленого банкінгу та Інтернет-банкінгу як для самого банку так і для його клієнтів є:

- мінімізація витрат, за рахунок зниження собівартості надання банківських послуг;
- відсутність потреби фізичної присутності постачальника послуг;
- економія витрат та часу;
- зручність, доступність та простота використання;
- контроль над рахунками і проведенням платежів.

На перевагу цьому виділяють, також, і ряд недоліків, а саме:

- неможливість надання послуг щодо касового обслуговування;
- можливі затримки платежів, збої в роботі системи;
- відсутність необхідної нормативної бази;
- існування ймовірності крадіжки грошей шахраями.

Слід зауважити, що банки України почали активно впроваджувати можливості Інтернет-банкінгу та віддаленого банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Основною причиною такої ситуації є проблематичність технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу та віддаленого банкінгу, що пов'язане перш за все, зі складністю та високою вартістю захисту інформації, що передається.

Мережа Інтернет є відкритим середовищем, тому проблема збереження банківської таємниці завжди на часі. Внаслідок цього, банки не можуть запропонувати своїм клієнтам достатній рівень перевірки платоспроможності клієнтів задля уникнення ризику шахрайства чи недотримання банківської таємниці.

На сьогодні лідером з використання віддаленого банкінгу є ПАТ КБ «Приватбанк», який працює на банківському ринку України з 1992 року та був націоналізований у 2016 році.

Приватбанк є одним з найбільш інноваційних банків світу. Наприклад, понад десять років тому банк став одним із перших у світі, що почав використовувати одноразові SMS-паролі. До останніх інновацій, які отримали визнання по всьому світі, належать такі продукти, як платіжний міні-термінал, вхід в Інтернет-банкінг через QR-код, онлайн-інкасація, а також десятки різноманітних мобільних додатків.

Серед основних послуг з віддаленого банкінгу Приватбанк надає наступні:

1) Інтернет-банк «Приват24», за допомогою якого клієнт банку має цілодобовий доступ до власних рахунків і може виконувати такі базові операції:

- перегляд виписок за рахунками;
- оформлення депозиту;
- оформлення страхового полісу;
- погашення кредиту;
- купівля автобусних, залізничних та авіабілетів;
- купівля квитків на спортивні змагання;
- обмін валюти;
- будь-які види платежів;
- поповнення мобільного телефону;
- переказ коштів;
- замовлення додаткових платіжних карт.

Приват24 почав свою роботу в 2001 році, і список послуг, що надаються значно перевищує основний базовий набір для аналогічних сервісів в інших банках.

Слід також виділити такі інноваційні банківські послуги, які можна отримати за допомогою сервісу Приват24:

- платіжний міні-термінал;
- можливість входу в систему за допомогою QR-коду;
- інкасація в режимі онлайн;
- оплата інтернет-послуг, в тому числі хостингу, інтернет-магазину;
- API-функції для веб-розробників;
- можливість роботи декількох користувачів;
- можливість отримання цифрового підпису;

2) мобільні додатки ПриватБанку, за допомогою яких клієнт може здійснювати велику кількість платежів – від оплати комунальних послуг до надсилання або одержання міжнародного переказу. До таких мобільних додатків, які можливо встановити на різні операційні системи належать: Приват24, Скарбничка, Приват24Бізнес, Мої вклади, ПриватБюджет, Бонус Плюс, Оплата частинами, ПриватАгент, AirPay, Фінансовий контролер, ПриватТендер, IPay, Автомобіль облік витрат, Автомийка, SMS-банкінг, ПриватВідомість, Кредитна історія, «Дисконтний клуб»;

За даними Приватбанку, послугами мобільного додатка Приват24 користуються понад 2,5 мільйона чоловік (1,8 мільйонів користувачів ОС Android і більше 500 тисяч власників мобільних телефонів iPhone). Щодня на мобільні сервіси Приват24 здійснює вхід понад 200 тисяч осіб.

3) платежі за безкоштовним телефоном 3700. При здійсненні операцій з віддаленого банкінгу з використанням цього номеру клієнт використовує лише той номер, що зазначений у договорі банківського обслуговування, а всі платежі проводяться протягом одного робочого дня після дзвінка клієнта;

4) регулярні платежі. Дана послуга має два види:

- для погашення заборгованості за кредитом, поповнення мобільного телефону чи плати за Інтернет використовується регулярний платіж з фіксованою сумою, яку клієнт обирає самостійно;
- для оплати комунальних послуг клієнтам пропонують регулярний платіж за надісланими рахунками. У цьому випадку з рахунку клієнта списується конкретна сума, яку зазначив банку постачальник комунальних послуг;

5) SMS-банкінг - це послуга управління рахунком за допомогою SMS-команд. Клієнт може поповнити мобільний рахунок, перевірити баланс на картці та перерахувати гроші з одного рахунку на інший.

До послуг з віддаленого банкінгу також належать послуги з використанням клієнтом банкомату або терміналу самообслуговування, які розташовані у відділеннях Приватбанку або у спеціальних зонах 24/7.

Для клієнтів Приват24 існує цілодобова інформаційна підтримка. Основним інструментом цілодобової підтримки є онлайн-консультант, якому в чат можна задати питання з приводу роботи системи, труднощів або неполадок.

Служба підтримки Приват24 регулярно проводить моніторинг звернень клієнтів, відображаючи отримані результати у вигляді онлайн-віджетів. Це відноситься до питань якості обслуговування в відділеннях, роботи банкоматів, а також статистика про доступність сервісу для фізичних і юридичних клієнтів.

У наш час велике значення має швидкість надання банківських послуг, що можливо за умови управління рахунками в режимі реального часу з будь-якого місця. Якщо комерційний банк може надавати такі послуги і забезпечити їх високу якість, він буде мати надійні та стійкі позиції на банківському ринку України.