

Студент 4 курсу
факультету обліку і аудиту ХНЕУ

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВІДНОСИН КЛІЄНТІВ З БАНКАМИ З ПРИВОДУ РОЗРАХУНКОВО-КАСОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Анотація. Розглянуто шляхи вдосконалення розрахунково-касового обслуговування клієнтів комерційних банків та визначено їх переваги та недоліки.

Аннотация. Рассмотрены пути усовершенствования расчетно-касового обслуживания клиентов коммерческих банков и определены их преимущества и недостатки.

Annotation. Ways to improve cash servicing of commercial banks are considered and their strengths and weaknesses are identified.

Ключові слова: розрахунково-касове обслуговування, дистанційне банківське обслуговування, безготівковий розрахунок, Інтернет-банкінг, SMS-банкінг.

Комерційний банк – це специфічна кредитно-фінансова установа, яка повинна постійно поновлювати інформаційні технології, що використовуються для підвищення якості виконання операцій на ринку банківських послуг.

На сьогоднішній день, у період розвитку сучасних технологій, банки шукають способи привернути увагу клієнтів, надаючи нові вигідні пропозиції, які спростять відносини підприємств з банками, допоможуть зекономити час і кошти як клієнтів, так і самого банку. Усе це спонукає до розвитку у розрахунково-касовому обслуговуванні клієнтів, а тому є актуальною темою для дослідження.

Цими питаннями займалися такі вчені-економісти, як С. Головка [1], О. Криницька [2], Ю. Блащук [3] та ін.

Метою даного дослідження є аналіз шляхів удосконалення відносин між клієнтами та комерційними банками з використанням дистанційного банківського обслуговування.

Завданнями дослідження є визначення основних напрямів розвитку дистанційного обслуговування клієнтів; визначення їх переваг та недоліків та аналіз їх подальших перспектив.

Об'єктом даного дослідження виступає розрахунково-касове обслуговування клієнтів комерційних банків. Предметом дослідження виступає дистанційне банківське обслуговування клієнтів за допомогою мобільної та мережі Інтернет.

Банки прагнуть проводити обслуговування клієнта з максимальним комфортом та наблизитись до нього у просторі та часі. Традиційно задля цього вони збільшують мережу філій й подовжують час обслуговування. Однак сучасні технології дають змогу досягти кращих результатів. Мова йде про віддалене (дистанційне) банківське обслуговування фізичних та юридичних осіб за допомогою банкоматів, через Інтернет тощо [1, с. 35].

Поняття "електронний банкінг" включає в себе цілу низку послуг, до яких передусім належать Інтернет- та мобільний банкінг. Суть системи полягає в можливості мати швидкий доступ до рахунку, отримувати необхідну інформацію і здійснювати оплату без відвідування банку.

Інтернет-банкінг – це система віддаленого отримання банківських послуг через Інтернет. Віртуальне спілкування з банком здійснюється в інтерактивному режимі – через сайт банку. Для роботи в системі необхідно підключити цю послугу в офісі банку і мати можливість виходу в Інтернет через сумісний браузер. Управління рахунком можливо з будь-якої точки світу, з будь-якого комп'ютера, підключеного до Інтернету. Підключення та обслуговування в Інтернет-банкінгу, як правило, безкоштовне.

Інтернет-банкінг взаємодіє з різними бухгалтерськими програмами. Деякі фінансові установи пропонують також налаштування на робочому місці модуля "РС-банкінг", що дозволяє управляти банківськими рахунками в режимі "офлайн" [2, с. 39], при якому можна переглядати збережені копії раніше відвіданих сторінок. Офлайн-режим корисний, коли з якої-небудь причини немає з'єднання з Інтернетом.

Наразі українські банки надають досить широкий спектр послуг у системі електронного банкінгу. Можна здійснювати будь-які безготівкові розрахунки, оплачувати житлово-комунальні послуги, купувати і продавати валюту, поповнювати рахунки мобільного і стаціонарного зв'язку, блокувати платіжні картки, замовляти нові тощо. Але для цього клієнт повинен мати підключений до мережі Інтернет комп'ютер, оплатити послуги провайдерів та послуги зв'язку.

Як правило, банк відображає операції з розрахунково-касового обслуговування клієнтів на таких рахунках:

поточні рахунки суб'єктів господарської діяльності та їх відокремлених підрозділів (№ 2600);
бюджетні поточні рахунки підприємств, які утримуються за рахунок бюджетів різних рівнів (№ 2520, 2540, 2541, 2542, 2543);

поточні рахунки фізичних осіб (№ 2620);

поточні рахунки бюджетних підприємств для обліку небюджетних джерел фінансування (№ 2530, 2551, 2553, 2554);

Головними перевагами Інтернет-банкінгу є:
зручність, що дозволяє забувати про насувні клопоти та непотрібну паперову роботу. Саме вона змушує багатьох практичних людей, які цінують свій час, завести рахунок у банку і керувати ним через Інтернет;
простота процедури підключення до Інтернет-банкінгу – необхідна лише наявність банківського рахунку в банку, договору "Про обслуговування в системі Інтернет-банкінг" та електронного цифрового сертифікату;
захист переданої інформації від несанкціонованого доступу забезпечується шифруванням з використанням протоколу SSL міжнародного формату криптографії;
усі етапи електронного документообігу підтверджуються документально;
Інтернет-банкінг дозволяє економити. Автоматизація розрахунків дозволила знизити витрати на організацію банківського обслуговування через Інтернет, що привело до зниження тарифів по основних банківських операціях. Як правило, клієнтам Інтернет-банкінгу пропонуються пільгові тарифи по проведенню платежів, валютних та інших операцій.

Серед основних недоліків можна визначити те, що Інтернет-банкінг має відносно низький рівень захисту в порівнянні з системою "Клієнт-Банк" і документарним оформленням транзакцій. Хоча технологія SSL і є стандартом Інтернет-безпеки, вона в силу своєї поширеності добре відома потенційним зломщикам і не може гарантувати той самий рівень безпеки, що і система "Клієнт-Банк", яка працює, як правило, у замкнутих Інтернет-мережах, які не мають виходу в Інтернет. Крім того, це високі початкові капіталовкладення. Для запуску однієї системи Інтернет-банкінгу потрібно від 1 до 5 млн доларів США.

Система SMS-банкінгу (у кожній фінансовій установі вона має свою назву) є складовою електронного банкінгу, яка дозволяє абонентам мобільного зв'язку управляти банківським рахунком за допомогою мобільного телефону. Наразі ця послуга доступна абонентам усіх українських операторів, що мають картковий або поточний рахунок у банку. Послугуючись мобільним телефоном, користувачі SMS-банкінгу можуть самостійно контролювати стан свого рахунку.

На теренах України SMS-банкінг активно заявив про себе у 2001 році, коли мобільний зв'язок став доступним для більшості населення. Наразі кількість користувачів цією послугою становить близько 10 000 осіб. У більшості банків SMS-оповіщення спочатку було безкоштовним. А у фінансових установах, де за це брали гроші, вартість щомісячної плати коливалась у межах \$ 0,5 – \$ 3. Запити оплачувалися окремо і дорівнювали вартості звичайного SMS-повідомлення відповідно до тарифного плану оператора [2, с. 37].

На сьогодні послуги мобільного банкінгу безкоштовні лише в кількох банках для VIP-клієнтів. Щомісячна плата становить від однієї гривні до кількох десятків.

Утім є ще один вид віддаленого банківського обслуговування – найперспективніший та найзручніший для України – дистанційне управління рахунком по телефону. Так, система платежів по телефону – це новітній банківський продукт, який не має аналогів в Україні, тому розробку складного та багатогранного проєкту було почато з налагодження контактів та обміну досвідом з іноземними банками, а також із порівняння вихідних умов розвитку цієї послуги на Заході та в інших країнах. Ця система дає змогу отримати оперативну інформацію щодо всіх видів діяльності банківської установи, офіційних та комерційних курсів іноземних валют на поточну дату [1, с. 35].

Створення та впровадження системи автоматизованого обліку платежів населення у розрахунковому центрі надає ряд переваг. Так, для банків – підвищується продуктивність праці операторів; суттєво зменшується кількість помилок при прийманні платежів; скорочується кількість неплатежів, оскільки спрощується порядок оплати; платників швидше обслуговують. Для населення – відпадає необхідність самостійно стежити за зміною тарифів та заборгованістю; значно спрощується процедура ведення платіжних документів, з'ясування непорозумінь щодо прийнятих платежів; на обслуговування витрачається набагато часу [3].

Таким чином, можна виділити основні переваги мобільного банкінгу: здійснювати переказ коштів з однієї банківської картки на іншу; самостійно блокувати й розблокувати картку, призупиняти й відновлювати її дію; замовляти інформацію про баланс рахунку; замовляти інформацію про останні п'ять операцій, виконаних за допомогою картки; замовляти чи відмовлятися від послуги оперативного інформування щодо проведених з картками операцій; отримувати дані про курс валют; дізнаватися про нові послуги банку тощо.

Роблячи висновок, треба зауважити, що ми живемо в часи постіндустріального суспільства та епоху суцільної автоматизації. Цей процес не минув жодну галузь людської діяльності, а тим більше – сферу найбільш потужних фінансових посередників – банків. Упровадження в Україні систем дистанційного банківського обслуговування є позитивним зрушенням на шляху до розвитку економіки, перейманні зарубіжного досвіду.

Напрямами подальших досліджень є шляхи вдосконалення існуючого програмного забезпечення банківської діяльності.

Наук. керівн. Глебова Н. В.

Література: 1. Головка С. І. Шляхи підвищення ефективності розрахунково-касових послуг комерційного банку / Головка С. І. // Інвестиції: практика та досвід. – 2008. – № 20. – С. 35–37. 2. Криницька О. Цілодобовий контроль. Дистанційне управління банківським рахунком / Криницька О. // Консалтинг в Україні. – 2009. – № 1–2 (42–43). – С. 39–41. 3. Блашук Ю. Віртуальні банки та електронний банкінг: загрози чи нові можливості [Електронний ресурс] / Блашук Ю. – Режим доступу : www.mistobank.com.ua. 4. Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті від 21.01.2004 № 22 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. 5. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України від 05.04.2001 № 2346 – III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.