

Захарченко О.М., аспірантка кафедри грошового обігу і кредиту
Брітченко І.Г., д.е.н., проф.
ПУЕТ

УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМ РАХУНКОМ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕЛЕФОННОГО БАНКІНГУ

На сьогодні у власників банківських рахунків є можливість отримувати інформацію про стан свого рахунка за допомогою різних технологій. Найпростіша – телефонний банкінг, який представляє собою дистанційне обслуговування клієнтів за допомогою телефону, який працює в тоновому режимі, та спеціальних програм, за наявності яких комп'ютер здатний самостійно «відповідати» на питання клієнта.

Телефонний банкінг (telephone banking), або телебанкінг поки що залишається найбільш популярною формою віддаленого банкінгу в західних країнах та поступово впроваджується банками України. Він з'явився на початку 80-х років і досить швидко набув широкого поширення, по-перше, завдяки високому попиту банківських послуг зі сторони як корпоративних, так і приватних клієнтів і, по-друге, внаслідок поширеності телефонних терміналів та їх доступності масовому клієнту.

Згідно з дослідженнями, вже у 1997 р. у США по телефону було здійснено майже 24 % банківських трансакцій, у той час, як за допомогою інших способів віддаленого банкінгу – лише 2%. Тому не дивно, що найпопулярнішим різновидом віддаленого банкінгу і сьогодні залишається саме обслуговування по телефону. До того ж, для доступу в мережу не потрібен ані мобільний телефон, ані комп'ютер.

Система управління банківським рахунком телебанкінг дає можливість клієнтам банку одержувати різну довідкову інформацію як у мовному, так і факсимільному вигляді, а також проводити деякі операції по своїх рахунках, а саме:

- прослуховувати інформацію про курси основних валют, ставки розміщення коштів на депозит та інші послуги банку;
- прослуховувати та одержувати на факс оперативну інформацію про поточний стан рахунку карти;
- одержувати виписку за рахунком платіжної карти на факс;
- самостійно поставити платіжну карту в стоп-лист у разі її втрати або крадіжки;
- здійснювати платежі з карткового рахунку за комунальні послуги, послуги зв'язку та інші платежі [1].

Отже перебуваючи, наприклад, у відпустці чи в командировці, клієнт має змогу за допомогою лише телефону досить швидко дізнатися про стан свого рахунку, переказати гроші з рахунку, здійснити платежі і т.ін. Досвід засвідчує, що клієнти здійснюють такі операції навіть із таксофонів, які переключаються у тоновий режим «зірочкою», як і більшість кнопочових апаратів [3].

Початківцем у наданні такої послуги в Україні став Укрінбанк (АТ «Український інноваційний банк»), який у 2000 році запровадив систему платежів по телефону «Телебанк-24». Тоді ж керівник проекту Геннадій Нестеренко стверджував: «Система платежів по телефону «Телебанк-24» – це новітній банківський продукт, який не має аналогів в Україні...» [3].

Ознайомимось докладніше з тим, як працює дана система. Уклавши угоду на обслуговування, клієнт отримує особистий номер у системі та ПІН-код. Зателефонувавши до «Телебанку», він переключає телефон у режим тонового набору, вводить свій номер та декілька цифр із ПІН-коду. Від шахрайства з боку будь-яких третіх осіб клієнта убезпечує багаторівневий захист, а саме:

1-ий рівень – лише клієнт та працівники банку знають номер договору в системі «Телебанк-24»;

2-ий рівень – лише клієнт знає свій особистий ПІН-код;

3-ій рівень – клієнт сплачує лише обумовлені у договорі платежі (навіть знаючи пароль клієнта або його особистий номер у системі, ніхто не зможе переказати кошти на свій рахунок);

4-ий рівень – сума платежу не перевищує встановленого клієнтом ліміту;

5-ий рівень – завдяки роботі в автоматичному режимі конфіденційну інформацію клієнта не може отримати жоден співробітник банку чи інша особа;

6-ий рівень – під час роботи з оператором клієнт повідомляє тільки частину пароля, а отже, його реквізитами не скористається жоден співробітник банку чи інша особа.

Для прикладу в таблиці наведено спосіб оплати за комунальні послуги за допомогою системи «Телебанк-24» [3]. До речі, така операція та подібні до неї тривають 2-3 хвилини, що є позитивним моментом з точки зору економії часу.

Приклад розрахунку клієнта за комунальні послуги за допомогою системи платежів по телефону «Телебанк-24»	
Дії клієнта	Повідомлення системи
Набирає телефонний номер 247-20-20	«Для отримання довідки натисніть 0, для здійснення платежу – 1»
Вводить 1	«Введіть Ваш номер у системі «Телебанк»
Вводить свій особистий номер у системі, наприклад 34753	«Введіть ... цифру Вашого ПІН-коду»
Вводить ті цифри зі свого ПІН-коду, які запитує система	«Залишок коштів на Вашому поточному рахунку на 20 лютого 2001 року становить 350 гривень 45 копійок»
Вводить 41 – код для здійснення комунального платежу	«Ви замовили сплату за комунальні послуги, введіть місяць та рік, за які проводиться сплата»
Вводить 01 2001, тобто сплачує за січень 2001 року	«Введіть суму платежу в копійках, а після останньої цифри натисніть «решітку»

Якщо, наприклад, необхідно сплатити 120 грн 30 коп, вводите 12030#	«Ви замовили сплату за комунальні послуги за січень 2001 року в розмірі 120 гривень 30 копійок. Для підтвердження натисніть 1, для відміни – 3»
Якщо все зроблено правильно, натискає 1	«Ви провели платіж за... Платіжне доручення №12»

Сьогодні телефонний банкінг – це банківський сервіс, що використовує телефонні інформаційно-платіжні системи, які гнучко настроюються (персоніфікуються) та мають широкі функціональні можливості – від автоматизованої довідкової служби до управління рахунками клієнтів. У сучасних системах телефонного банкінгу, як правило, функціонує «розмовний» комп'ютер, який сприймає кожну сказану команду і може відповісти клієнту добре зрозумілою мовою. Він приймає дзвінки клієнтів та обробляє їх самостійно або, за бажанням клієнта, з'єднує його з диспетчером-операціоністом. При цьому комп'ютер може керуватися голосом (усне управління), введенням спеціальних команд на клавіатурі телефону (з імпульсним тоновим набором) або введенням цифрової команди через спеціальний невеликий прилад, який використовується для дистанційного опиту автовідповідача. Додаткові можливості відкриває використання факсимільних апаратів та телефонів з дисплеєм (screen-phone) [2].

Отже, наявність у комерційних банків системи дистанційного банківського обслуговування телебанкінг є важливим чинником, що дає змогу на якісно новому рівні обслуговувати своїх клієнтів, збільшувати обсяги продажу банківських продуктів і послуг, а також впливає на рівень залучення й утримання нових клієнтів для банку. Завдяки автоматичній обробці заявок можна обслужити більше клієнтів за тієї ж чисельності персоналу. Відтак зменшуються собівартість операції, вплив «людського фактора», тобто робота банку з клієнтом стає безперебійною та надійнішою.

Література:

1. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: підруч. / А.М. Герасимович, М.Д. Алексеєнко, І.М. Парасій-Вергуненко та ін. – К.: КНЕУ, 2003. – 599 с.
2. Міщенко В.І. Електронний бізнес на ринку фінансових послуг: практич. посіб. / В.І. Міщенко, А.В. Шаповалов, Г.В. Юрчук. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2003. – 278 с. (Вища освіта ХХІ століття).
3. Нестеренко Г. Система платежів по телефону «Телебанк-24» / Г. Нестеренко, В. Чорновіл, О. Білоус, В. Калініченко, О. Сокол // Вісник НБУ. – 2001. – № 3. – С. 52-53.

ЗАЯВКА

на участь у Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Економіка і управління в умовах глобалізації»

Прізвище Захарченко

Ім'я Олена

По-батькові Миколаївна

Науковий ступінь -

Наукове звання -

Посада Аспірантка кафедри грошового обігу і кредиту

Назва ВНЗ Полтавський університет економіки і торгівлі

Телефон для зв'язку моб. (095) 7051918

Електронна адреса (e-mail) zahar2882@mail.ru

Адреса для пересилки збірника м. Полтава, вул. Леніна 122, кв. 91,
індекс 36004

Назва доповіді Управління банківським рахунком за допомогою телефонного банкінгу

Назва секції Маркетинговий менеджмент: теорія, методологія, практика

Кількість сторінок 3

Необхідність пересилки Так

ЗАЯВКА

на участь у Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції «Економіка і управління в умовах глобалізації»

Прізвище Брітченко

Ім'я Ігор

По-батькові Геннадійович

Науковий ступінь Доктор економічних наук

Наукове звання Професор

Посада Завідувач кафедри грошового обігу і кредиту

Назва ВНЗ Полтавський університет економіки і торгівлі

Телефон для зв'язку моб. (067) 7113766

Електронна адреса (e-mail) brill@dc.donetsk.ua

Назва доповіді Управління банківським рахунком за допомогою телефонного банкінгу

Назва секції Маркетинговий менеджмент: теорія, методологія, практика

Кількість сторінок 3