

УДК

ОСОБЛИВОСТІ ВІДЕО-БАНКІНГУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЙОГО РОЗВИТКУ В БАНКІВСЬКІЙ СИСТЕМІ УКРАЇНИ

Захарченко Олена Миколаївна

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Необхідність виживання в умовах жорсткої конкуренції в банківському секторі диктує банкам свої умови, особливо на тлі збільшеної культури споживання фізичних осіб. Клієнтам вже мало просто мати можливість отримати той чи інший продукт – зараз їх цікавить якість послуги та часові витрати на її отримання. Зрозуміло, необхідність при здійсненні кожної банківської операції вибирати час для особистого відвідування відділення банку негативно оцінюється клієнтами. У даній ситуації конкурентну перевагу отримують банки, що надають своїм клієнтам послугу з дистанційного банківського обслуговування.

По суті, система дистанційного банківського обслуговування передбачає надання клієнту практично повного спектру банківських послуг, включаючи телефонний, мобільний, інтернет-банкінг, і навіть поки що не настільки поширений відео-банкінг.

Відео-банкінг (video banking) є, мабуть, технологічно найскладнішою системою віддаленого банкінгу. По суті, це своєрідна система інтерактивного спілкування клієнта з персоналом банку в режимі відеоконференції, так званий «телеміст» між клієнтом та банкіром. Для відео-банкінгу, як правило, використовуються спеціальні пристрої, устатковані телемоніторами, що називаються «відеокіосками». Ці апарати з сенсорним екраном дають змогу клієнту отримати доступ до потрібної йому інформації в банку, одержувати дистанційні консультації, спілкуючись вживу зі службовцем банку, а також безпосередньо з його допомогою провести практично будь-які операції за власними рахунками. Ці пристрої встановлюються, зрозуміло, не вдома, а в багатолюдних місцях (вокзалах, поштамтах, супермаркетах тощо) і часто сполучаються з банкоматами [2].

Відео-банкінг, на думку багатьох спеціалістів ринку банківських послуг, вважається одним із найперспективніших напрямків розвитку банківської системи. Тому є декілька причин. Відео має вирішальне значення для роздрібного банкінгу, тому що дозволяє повернути міжособистісне спілкування, втрачене в 1970-х роках, коли розпочалася перша технологічна революція. З того часу клієнти навчилися обходитись без філіалів, і замість того звикли користуватися банкоматами, телефоном і, за останні декілька десятиріч, комп'ютерами. В центрі уваги було самообслуговування поряд з економією коштів, і споживач втратив безпосередній та надзвичайно важливий зв'язок із банком: через відсутність міжособистісного спілкування банки випустили з уваги необхідність

встановлення довірчих відносин із клієнтами. У новому «відео-світі» віддалений користувач зможе знову зустрітися зі службовцем банку «обличчям до обличчя», у нього з'явиться «свій» особовий менеджер банку, якого він буде знати особисто і який буде знати його. До того ж, якщо банк буде надавати можливість відео-зв'язку, це може означати солідний приріст кількості службовців та спрощення роботи мережі відділень [3].

Головним стримуючим моментом у використанні відео-банкінгу для клієнта залишається її вартість, причому з підвищенням ступеня зручності та складності операцій витрати з боку клієнта збільшуються, та невисока конфіденційність. Для банку ж недоліком є занадто високі витрати на виготовлення та впровадження системи.

Практика використання системи відео-банкінгу у різних країнах помітно відрізняється. Російські банки застосовують відео-конференц-зв'язок здебільшого для внутрішніх потреб: для взаємодії з філіями, проведення нарад та тренінгів. На Заході, мова в даному випадку йде про США, Канаду, Нову Зеландію, фінансово-кредитні організації більш ширше використовують відео-конференц-зв'язок, щоб надавати послуги своїм клієнтам.

Так, наприклад, Coastal Federal Credit Union (США) з 2008 року почав впроваджувати відеобанкомати, в результаті чого кредитній організації вдалося зменшити площі своїх відділень на 40% та збільшити час обслуговування на 45% (щоденно з 7 до 19 години). Час навчання нового персоналу зменшився з трьох тижнів до одного, так як робота операціоністів стала простішою. Співробітникам не потрібно вчитися поводитися з готівкою і правилам забезпечення безпеки відділення. Задоволеність клієнтів також підвищилася, оскільки черги і час обслуговування скоротилися. У половині офісів кредитної спілки немає жодного операціоніста. Замість них у відділеннях стоять пристрої, з вигляду нагадують банкомати, але з розширеними функціями. Вони вітають відвідувачів, запрошують їх увійти до системи і почати спілкування з операціоністом за допомогою відео-конференц-зв'язку. Ці пристрої, на додаток до звичайних операцій банкомату, можуть виписувати чеки, видавати кредити, відкривати та закривати рахунки [1].

В Україні розвиток системи відео-банкінгу знаходиться на початковій стадії. Перші кроки почали робити такі українські банки, як Укрексімбанк, Дельта Банк, Альфа-банк, запропонувавши своїм клієнтам за допомогою скайп-телефонії зв'язатися з працівником Контакт-центру для отримання потрібної інформації.

Зрозуміло, що масовий роздрібний клієнт в Україні ще не скоро погодиться спілкуватися з операціоністом банку за допомогою відео-конференц-зв'язку. Та й інфраструктура поки не дозволить встановити у віддалених регіонах обладнання для високошвидкісної передачі відео.

Однак, враховуючи переваги системи, банкіри все більше розуміють, що відео-банкінг надає фінансово-кредитним організаціям різноманітні можливості як для вирішення суто внутрішніх завдань, так і для забезпечення клієнтського сервісу в роздрібному та корпоративному сегментах. Відео-банкінг – не панацея. У клієнта має бути вибір між особистим спілкуванням із співробітником і відео-зв'язком, а якість обслуговування по відео і зручність використання апаратів має бути максимально високою.

Література:

1. Бродская Е. Мир на пути к видеобанкингу [Електронний ресурс] / Е. Бродская. – Режим доступу: <http://www.nbj.ru/publs/upgrade-modernizatsija-i-razvitie/2012/11/16/mir-na-puti-k-videobankingu/index.html>.
2. Міщенко В.І. Електронний бізнес на ринку банківських 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. Шторм Н. Видеобанкинг – будущее банковской системы? [Електронний ресурс] / Н. Шторм. – Режим доступу: http://www.prostobankir.com.ua/individualnyy_biznes/stati/videobanking_budusc_hee_bankovskoy_sistemy.