

Литвин Н.Б., к. е. н., старший
викладач кафедри банківських
інвестицій і обліку

АНАЛІЗ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В США

Посилення конкуренції на ринку банківських послуг вимагає від банків пошуку і впровадження нових їх видів. У зв'язку з цим важливе значення для вітчизняних комерційних банків має досвід розвинутих зарубіжних країн, зокрема, США.

За останні роки в США набуло широкого розповсюдження обслуговування клієнтів за межами стін банку.¹ Такий вид банківського сервісу дозволяє клієнтам мати доступ до своїх рахунків та необхідну інформацію впродовж 24 годин на добу. Механізм проведення таких послуг передбачає використання телефонів, персональних комп'ютерів, кабельного телебачення та Інтернету.

Через телефонну банківську мережу надаються різноманітні послуги. Наприклад, із допомогою телефону можна дізнатися про залишки коштів на своїх рахунках, отримати інформацію про здійсненні транзакції, діючі процентні ставки за депозитами та кредитами тощо. Телефонна банківська мережа має вбудовану систему захисту, яка запобігає несанкціонованому доступу. Так, щоб одержати потрібну інформацію, після набору відповідного номеру телефону, необхідно ввести свій номер рахунку, а також пін-код. Після цього автоматичний голос сповіщає про потрібну інформацію. У випадку, якщо клієнту необхідно одержати відповіді на більш складні питання, відкрити рахунок, або подати заяву на позику – здійснюється автоматичне переключення на оператора (банківського працівника). Використання такої автоматизованої телефонної системи є дуже ефективним, оскільки скорочення кількості дзвінків, на які

¹ В американській спеціальній літературі для позначення даного комплексу послуг вживається термін "банк на дому" (англ. home banking).

повинні відповідати банківські працівники призводить до зменшення операційних витрат.

Окрім одержання послуг через стандартні телефони, клієнти можуть використовувати телефони, які мають екран і модифіковану клавіатуру. Наявність цих додаткових пристроїв дозволяє здійснювати більш складні банківські операції порівняно зі звичайними телефонами.

Все більше і більше банківських клієнтів використовують персональні комп'ютери, щоб одержувати інформацію про свої рахунки і здійснювати фінансові операції, зокрема, оплату рахунків, купівлю цінних паперів. При цьому зв'язок із банком може бути встановлений безпосередньо через модем або непрямо, через Інтернет.

Кабельна телемережа – це ще один шлях під'єднатися до банку і одержувати такий ж спектр послуг, як і через персональні комп'ютери. Використовуючи кабельну телемережу, клієнти можуть "бачити" банківського працівника і "розмовляти" з ним, використовуючи спеціальні пристрої.

У 1998 р. електронна комерційна діяльність між підприємствами в США оцінювалась у 43 мільярди американських доларів і за прогнозами експертів до 2003 р. досягне 1,3 трильйона доларів. З розвитком електронної комерції, швидкими темпами зростає кількість банків, що надають свої послуги через Інтернет. На початок 2000 р. в США нараховувалось 1930 банківських веб-сторінок. Як правило, на таких сайтах розміщується інформація про спеціалізацію банку, види послуг та ціни на них, заявки на відкриття рахунків тощо.

Однією із традиційних банківських послуг, яка надається через Інтернет, є відкриття і обслуговування чекових рахунків. При цьому більшість банків за обслуговування чекових рахунків знімають комісійні. З метою залучення клієнтів, деякі банки не беруть платні, або навіть виплачують проценти за цими рахунками.

В той час як одні банки здійснюють через Інтернет лише операції за чековими рахунками, інші пропонують своїм клієнтам широкий спектр послуг, зокрема, оплату рахунків, проведення розрахунків з використанням кредитних карток, переказ коштів з рахунку на рахунок, що відкриті в даному банку, письмові гарантії проти нечасних чи помилкових платежів, а також шахрайства.

Використовуючи Інтернет банки не тільки отримують додаткові доходи у вигляді комісійних за різноманітні послуги, що надаються в режимі он-лайн, але й мають можливість значно економити кошти, скорочуючи витрати на документооборот. Так, банківські операції, здійснені з допомогою телефону коштують 0,54 долара США, банкомата – 0,27, Інтернету – 0,1. Окрім цього, Інтернет сприяє підвищенню продуктивності праці банківських працівників, уможливаючи більш швидке і ефективніше оброблення фінансових даних та служить дієвим механізмом залучення нових клієнтів, оскільки з його допомогою забезпечується вищий рівень обслуговування.

Впровадження розглянутих видів послуг у практику комерційних банків України дозволить залучити нових клієнтів і позитивно вплине на їх прибутковість.