

УДК 336.717.06

ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК БАНКІВ УКРАЇНИ ШЛЯХОМ УДОСКОНАЛЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Садовська Г.В.

**Науковий керівник –доц. каф. «Менеджмент зовнішньоекономічної та інноваційної
діяльності», канд. екон. наук Акименко Н.В.**

Сучасні умови функціонування банківських систем змушують кредитно-фінансові інститути шукати нові, більш перспективні та економічні шляхи підвищення щільності і якості взаємодії з клієнтами. На сьогодні клієнти висувають багато вимог до банків, таких як зручність роботи з банком, швидкий доступ до банківських послуг, швидкість реалізації послуг. Реалізувати ці умови можна за допомогою дистанційного банківського обслуговування, яке на сьогоднішній день є найбільш перспективним напрямком інноваційного розвитку банків.

Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) – це надання банківських послуг на підставі розпоряджень, переданих клієнтом віддаленим чином. Виділяють чотири основні різновиди віддаленого банкінгу: РС-банкінг, телефонний банкінг, інтернет-банкінг та відео-банкінг. Використовуючи ДБО можна здійснити такі операції: обмін валют, відкриття депозитних рахунків, замовлення платіжної картки, оплата комунальних платежів, перегляд залишків на рахунках, консультації фахівців банку в режимі on-line та багато інших.

Дистанційне банківське обслуговування дозволить створити принципово новий рівень сервісу, який надасть клієнтові максимум зручності і мінімум витрат за часом і фінансами, а для банку означатиме збільшення показників ефективності його роботи, скорочення витрат і можливість істотного збільшення клієнтської бази без втрати якості обслуговування.

Література:

1. Розничный банкинг настоящего и будущего: мультимедийные технологии для банковских отделений / О. Зайцев // Банковская практика зарубежом. - 2009. - N 5. - С. 36-43