

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ

На сьогоднішній день конкуренція у банківській сфері поширюється значними кроками. Така тенденція змушує вітчизняні банки переходити на новий, більш інноваційний рівень розвитку.

Потреба швидкої обробки великого обсягу інформації обумовлює необхідність створення високотехнологічних інформаційних систем в діяльності банків.

На сьогоднішній день велика кількість банків перейшла на систему онлайн-банкінг, в якій клієнти можуть контролювати свій рахунок з будь-якої точки світу, переводити платежі в онлайн-режимі, сплачувати комунальні послуги, оформлювати нові послуги (страховка, кредит, депозит), поповнювати мобільний рахунок.

Найпопулярнішим в Україні інтернет-банкінгом є «Приват24», який працює з 2001 року і належить ПриватБанку. ПриватБанк найпершим в Україні запропонував клієнтам послуги «Приват24» та GSM банкінгу. Нещодавно Ошадбанк також запропонував інтернет-банкінг «Ошад 24/7».

Є ряд причин, які обумовлюють введення нових інформаційних технологій у банківській сфері, це:

- отримання прибутку;
- необхідність відрізнитися від конкурентів. Кожен банк прагне, щоб клієнт вибрав саме цей банк через високу якість обслуговування та більш інноваційні продукти;
- дотримання банком вимог державного регулювання банківської системи;
- бажання банку створити найкомфортніше обслуговування для своїх клієнтів, найсучасніші і найзручніші продукти. Тобто мета кожного банку - створити імідж сучасної інноваційної корпорації.

Банки, бажаючи отримати більший прибуток, лідерство над іншими банками, постійно розширюють свої послуги, роблять обслуговування зручнішим, вдосконалюють обслуговування в дистанційному режимі. Це не тільки інтернет ресурси, а й режим телефонного обслуговування. Наприклад, ПриватБанк має гарячу лінію, котра працює 24 години на добу, обслуговуючі клієнтів. Можемо стверджувати, що, основним інструментом в боротьбі за лідерство серед банків є:

- швидка реакція на потреби клієнтів;
- постійне удосконалення обслуговування;
- молодий, досвідчений персонал;
- постійний дистанційний зв'язок з клієнтами;
- відсутність махінацій;
- можливість дистанційного обслуговування;
- будувати лише довготривалі відносини з клієнтами;
- постійне проведення занять з підвищення кваліфікації співробітників;
- обслуговування клієнтів всіх статусів, класів, груп і категорій, вне залежності від посади;
- ставлення за мету не лише отримання прибутку, а й створення комфортного обслуговування для клієнтів, які надалі будуть створювати імідж банку, поширюючи гарні відгуки про співпрацю з банком.

Висновки. Отже на сучасному етапі розвитку банківської системи в Україні чи не найважливішими є інформаційні технології. Українські банки створюють обслуговування на високу рівні, що дозволяє нам вийти на світовий рівень і бути там конкурентоспроможними. Впевнено можна сказати, що сучасна інформаційні технології в банківській системі України мають позитивну динаміку, чого тільки вартий інтернет-банкінг «Приват24». Тому банкам, які ще не пропонують клієнтам інноваційних інформаційних технологій варто поквпатися, тому що певний сегмент клієнтів втрачається через незручність співпраці з банком, в результаті банк обслуговує все менше і менше клієнтів, що приводить до банкрутства та ліквідації.