

6. Телегин А.И. Транспортное экспедитирование / А. И. Телегин [и др.]. – 2-е изд., с доп. и изм. – Н. Новгород: Изд-во ФГОУ ВПО «ВГАСУ», 2010. – 400 с.

7. Vovk. O., Kucheruk G. Economic mechanisms are for securing of development of quality of transport services// The advanced science journal. – USA, 2011. - № 4. – P. 83-86

Vovk O.

THEORETICAL PROVIDING OF QUALITY OF TRANSPORT SERVICES

In the article a concept and approaches is examined the quality management of transport services. Theoretical approach is described a quality is systems of queries of users. Control system by quality in such case is formed in accordance with the necessities of users. The second theoretical approach of quality management of transport services is based on technical properties of transport services. Thus there is inconsistency in providing of quality of transport services. This problem an author suggests to decide implementations of the principles logistics system of quality in a transport knot.

Offered logistic instruments influence on acceptance of administrative decisions in relation to optimization of a transport process, structure of material stream, minimization of cost and control of quality of resources and processes.

The conducted research substantiated experience and effectiveness of the use of logistic tool in a management not only technological but also economic processes on transport enterprises.

УДК 338.512:339.138(477)

Гаврилко Т.О., Білковська Д.І.

МОБІЛЬНИЙ БАНКІНГ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА УКРАЇНСЬКОМУ РИНКУ

У статті досліджені перспективи впровадження інноваційних технологій у сфері дистанційного обслуговування клієнтів банківських установ. Проаналізовані можливості та перешкоди розвитку нового виду банківських послуг – мобільного банкінгу.

Ключові слова: інновація, онлайн-банкінг, GSM-банкінг, SMS-банкінг, Java-додаток, Personal Digital Assistant, мобільний банкінг, банківська операція, фінансова операція, банківська установа.

В статті досліджені перспективи впровадження інноваційних технологій у сфері дистанційного обслуговування клієнтів банківських установ. Проаналізовані можливості та перешкоди розвитку нового виду банківських послуг – мобільного банкінгу.

Ключевые слова: инновация, онлайн-банкинг, GSM-банкинг, SMS-банкинг, Java-приложение, Personal Digital Assistant, мобильный банкинг, банковская операция, финансовая операция, банковское учреждение.

This article investigates the prospects of innovative technologies introduction in the area of remote customer banking institutions. Possibilities and barriers of a new type of banking services development - mobile banking are analyzed.

Key words: innovation, online banking, GSM-banking, SMS-banking, Java-application, Personal Digital Assistant, mobile banking, banking, financial transactions, banking institution.

Постановка проблеми. Інновації визначили суть сучасного розвитку усіх сфер суспільства, у тому числі і фінансової. За умови активної глобалізації фінансової системи орієнтація на інноваційні стратегії розвитку стає передумовою функціонування банківського сегменту фінансового ринку. Здатність миттєво реагувати на зміни світових тенденцій, яка полягає у своєчасному впровадженні інновацій, стає критерієм виживання будь-якого фінансово-кредитного інституту.

Сьогодні мобільний банкінг доповнює інтернет-банкінг, проте не конкурує з ним. Мобільний телефон став невід'ємним побутовим пристроєм людини, повноцінно замінюючи звичайний телефон, а в багатьох випадках – персональний комп'ютер чи ноутбук. У найближчі роки можливий стрімкий розвиток систем мобільного банкіngu і зменшення кількості користувачів інтернет-банкіngu.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інформацію про стан використання і перспективи розвитку систем мобільного банкіngu найкраще шукати в мережі «Інтернет». Дуже цікавими є публікації В. Лейбова; деяку інформацію можна знайти на сайтах банків (вона переважно стосується реклами банківських послуг і порядку їх підключення). Інформація про захист послуг мобільного банкіngu представлена на сайтах фірм – розробників програмного забезпечення для банків, наприклад, Біфіт, Сайфер, Нокк та ін. Питанню банківської інноваційної діяльності присвячено чимало наукових праць вітчизняних учених-економістів, науковців і практиків, таких як І. Бланк, О. Буренін, Н. Єгорова, Є. Жуков, К. Зулас, Л. Ігоніна, О. Лаврушин, А. Пересада, Б. Пшик, М. Савлук, К. Скіннер, І. Брітченко, О. Вовчак, Є. Горобець, В. Дік, А. Нікітін, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко та ін.

Мета статті. Метою статті є дослідження інноваційної банківської послуги - мобільного банкіngu, визначення проблем та перспектив її розвитку в Україні.

Виклад основного матеріалу. Мобільний банкінг – це система, що дає можливість одержання інформації та управління коштами на банківському рахунку за допомогою мобільного телефону або портативної комп'ютерної системи (Personal Digital Assistant) з

використанням новітньої технології безпроводного доступу. Зазначимо, що основними перевагами мобільного банкінгу є як здійснення відповідних банківських операцій, так і проведення контролю (рис. 1).



Рисунок 1. Основні переваги мобільного банкінгу

Перші системи мобільного банкінгу з'явилися в світі в 1999 році, коли банки Європи запропонували своїм клієнтам користуватися цією послугою за допомогою SMS-повідомлень. А ще раніше існував такий вид банкінгу, як управління платежами зі свого банківського рахунку за допомогою вказівок фахівців call-центру банку.

Перші способи реалізації мобільного банкінгу – SMS-банкінг і перші програми для Java не отримали масового визнання користувачів. Внаслідок того, що мало хто був готовий робити значну кількість технологічних операцій для управління своїми рахунками. І лише з появою більш пізніх розробок, які дозволили це комфортно здійснювати, мобільний банкінг почав набувати шанувальників.

Що стосується того, які саме банківські послуги користуються попитом у клієнтів онлайн, то, за експертними оцінками, понад 50% припадає на оплату послуг мобільного зв'язку, доступу в інтернет, комунальних послуг; також користуються попитом перекази між рахунками клієнтів, обмін валют, перекази в системі електронних грошей і за вільними реквізитами в інші банки.

Розвиток технологій з надання послуг мобільного банкінгу дозволить через деякий час замінити пластикові карти мобільними телефонами. Мобільний банкінг в майбутньому буде трансформуватися в

повноцінне керування клієнтом своїми рахунками і продуктами через комунікативні пристрої. Швидше за все, в недалекому майбутньому мобільний телефон стане одним з основних інструментів ідентифікації клієнта при доступі до банківських ресурсів та проведенні платежів і, можливо, замінить платіжну карту. З розвитком бездротових комунікацій і вдосконаленням мобільних телефонів з'явиться можливість мати в одному маленькому переносному пристрої величезну обчислювальну потужність і здійснювати он-лайн транзакції з віддаленими серверами і центрами обробки даних по всьому світу. За статистикою, використання мобільного банкінгу в Україні станом на 01.01.2014 р. розподіляється наступним чином: мобільним банкінгом активно користуються 42% всіх опитаних українців віком від 16 років і 58% не користуються мобільним банкінгом, (рис.2):

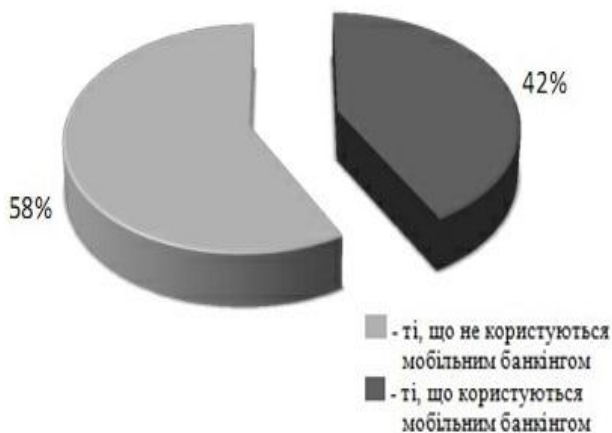


Рисунок 2. Показники використання мобільного банкінгу в Україні станом на 01.01.2014 р.

За статистичними даними НБУ кількість користувачів мобільного банкінгу буде щорічно рости не менш ніж на 13 %. Мобільний інтернет обганяє за популярністю дротовий вже на 23,3 %. Що буде далі, поки складно сказати. Можливо, що мобільні додатки стануть навіть більш затребуваними, ніж інтернет - банк. Бажання і потреби користувачів мобільного банкінгу весь час зростають. Це породжує пропозицію. Тепер мобільні додатки стають повноцінними каналами доступу до банківських

рахунків. Тобто освіченість користувачів банківської сфери в мобільному банкінгу зростає з кожним днем.

На сьогоднішній день розглядають два напрямки розвитку мобільного банкінгу. Перший - стати окремим продуктом з можливістю активного проведення операцій за допомогою мобільного телефону. Другий - інтегруватися з інтернет-банкінгом і стати одним із шляхів доступу клієнта до свого рахунку або основною складовою при авторизації платежів клієнта. Другий шлях найбільш перспективний і буде активно розвиватися банками.

Через те, що послуга мобільного банкінгу буде ставати все більш популярною серед клієнтів банків, тарифи на неї будуть знижуватися. Тарифи, швидше за все, будуть знижуватися за рахунок того, що послуга буде ставати все більш масовою, і банки будуть пропонувати клієнтам проводити операції, не пов'язані з відкриттям рахунку, дистанційно. Це, у свою чергу, створить зручність для клієнтів і знизить операційні витрати на обслуговування клієнтів.

Однією з головних проблем при використанні мобільного банкінгу вважається зростання випадків шахрайства. Хоча системи мобільного банкінгу можна реалізувати з дуже надійними засобами захисту, що є надзвичайно стійкими до дій шахраїв, все впирається в зручність їх експлуатації для середнього користувача. Адже далеко не всі захочуть вивчати довгі інструкції і проходити багаторівневі процедури ідентифікації, які займають іноді більше часу, ніж дорога до найближчого банківського відділення. Тому банки намагаються забезпечити розумний ступінь захисту систем мобільного банкінгу в поєднанні з максимальною «дружністю» системи до її користувачів.

З часом можливе використання в цілях підвищення безпеки, наприклад, систем розпізнавання власника по голосу, зображення камери телефону або сервісів GPS-позиціонування. Та й використання мобільного банкінгу при всіх мінусах є набагато безпечнішим, ніж особистого інтернет-банкінгу зі службового комп'ютера або з комп'ютера, наприклад, в інтернет-салоні чи готелі.

До основних загроз мобільному банкінгу ІТ-фахівці відносять можливість несанкціонованого доступу до даних за допомогою вірусних програм і збиток при фізичній втраті пристрою, а найдосконалішим вважають захист доступу до банківського додатка за PIN-калькулятором.

Антивірусні програми на свої смартфони встановлюють поки лише рідкісні ентузіасти. Адже кількість і поширеність вірусів для мобільних платформ поки набагато менша, ніж для персональних комп'ютерів. Крім того, самі мобільні операційні системи непогано захищені. Проблема в тому, що, «взламуючи» ці системи з метою

встановлення неліцензійних програм, користувачі часто самі роблять менш ефективним їх захист. При дотриманні простих правил, про які банки повідомляють на своїх сайтах, небезпека використання мобільного банкінгу мінімальна. Зазвичай банківські фахівці рекомендують використовувати телефон з «ліцензійною» операційною системою, встановленням антивірусної програми, наголошують на обережності при установці на телефон програм з сумнівних джерел, акуратному зберіганні паролів у недоступних для сторонніх людей місцях.

Особливої уваги потрібно дотримуватися при «серфінгу» з мобільного пристрою в інтернеті, в тому числі неправильного переходу по посиланнях, які прийшли в електронних листах і SMS-повідомлення від невідомих відправників. Зрозуміло, що підключати до системи мобільного банкінгу усі банківські рахунки, особливо з великими постійними залишками коштів на них, без крайньої необхідності не варто. Для постійних платежів логічніше виділити окремі рахунки, залишки на яких не були б занадто великими. Якщо при використанні мобільного банкінгу виникла загроза доступу злоумисників до ваших рахунків, або було згублено телефон, необхідно якомога швидше подзвонити в банк і заблокувати доступ до мобільного банкінгу. Сучасний телефон завжди перебуває під рукою у користувача, дозволяє отримувати доступ до своїх банківських рахунків в будь-якому місці і в будь-який час. Не випадково, проведені у Великій Британії дослідження показали, що користувачі мобільного банкінгу перевіряють залишки на своїх банківських рахунках втричі частіше, ніж користувачі інтернет-банкінгу.

Сьогодні залишилося не так багато банків, де відсутня, наприклад, послуга оповіщення клієнта про надходження зарплати на пластикovu карту. І маркетологи у більшості банків сьогодні серйозно вивчають можливості мобільного банкінгу та досвід своїх зарубіжних колег. Словом, мобільний банкінг впевнено крокує по планеті, і кожному банку рано чи пізно доведеться прийняти рішення: залишитися за бортом прогресу, ризикуючи великими втратами, або йти в ногу з часом, використовуючи мобільні технології для створення інноваційних послуг, які можуть забезпечити банку важливі конкурентні переваги.

Висновки. Сьогодні мобільний банкінг зі всіма його недоліками вважається безпечнішим, аніж інтернет-банкінг, доступ до якого забезпечується зі службового комп'ютера або з комп'ютера в інтернет-кафе чи готелі. Банки намагаються забезпечити належний ступінь захисту послуг мобільного банкінгу в поєднанні з максимально зручним інтерфейсом системи для її користувачів. При дотриманні простих правил, про які банки повідомляють на своїх сайтах, небезпека використання мобільного банкінгу – мінімальна. І цілком імовірно, що

через деякий час більшість клієнтів буде користуватися мобільним банкінгом, не відвідуючи офіси кредитних установ взагалі.

Список використаних джерел

1. Білошапка В. Місце інноваційних стратегій у підвищенні якості банківських послуг і продуктів/ В. Білошапка, А. Корчан// Банківська справа. – 2013. – №2. – С. 98–103.
2. Лейбов В. Можливості та перспективи мобільного банкінгу [Електронний ресурс] – Режим доступу: [http:// www.ufin.com.ua/analitmat/gkr/160.htm](http://www.ufin.com.ua/analitmat/gkr/160.htm)
3. Леонідов В. Як розвивається мобільний банкінг в Україні? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/dumki/yak_rozvivaetsya_mobilniy_banking_v_ukrayini
4. Різоль А. Дещо про мобільний банкінг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://media.mabila.ua/ua/articles/mobile-banking>
5. Сніщенко Р. Г. Основні аспекти автоматизації банківської діяльності / Р. Г. Сніщенко, В. В. Гладкий, С. А. Ардашов// Вісник КДУ ім. М. Остроградського – 2010. – № 5(64). – Частина 1. – С. 87-89.
6. Степаненко В. Дистанційні банківські послуги на українському ринку// Мережа і бізнес. – 2010. – №4(23). – С.98-104

Gavrillo T.O., Bilkovska D.I.

MOBILE BANKING: PROSPECTS OF FINANCIAL SERVICES DEVELOPMENT ON THE UKRAINIAN MARKET

Nowadays mobile banking supplements with online banking and does not compete against it yet. But the mobile phone has become an integral household gadget, that fully replaces not only a regular phone, but, in many cases, the personal computer and notebook. The rapid development of mobile banking and decrease the users number of Internet banking is possible soon.

Today mobile banking with all its disadvantages is considered safer than online banking, access to it provided with a personal computer service or laptop in an internet café or hotel. Banks try to provide the high-level protection of mobile banking in conjunction with the most appropriate interface for the system to its users. If the orders reported the banks on their official websites are executed, the danger of using mobile banking will be minimal. And it is likely that in course of time most customers will use mobile banking without visiting the offices of credit institutions generally.