

Міністерство освіти і науки України  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського  
Інститут економіки і управління  
Рада молодих вчених

Присвячується 90-річчю ДонНУЕТ імені  
Михайла Туган-Барановського

**ЕКОНОМІКА І УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ  
ГЛОБАЛІЗАЦІЇ**

збірник матеріалів  
Міжнародної науково-практичної конференції  
1-7 грудня 2010 р.

**Том 2**  
Донецьк-2010



3.Официальный сайт НБУ <http://www.bank.gov.ua/kur/last.html> (курсы валют)

4.Левшин Ф.М. Внешнеторговые цены. М.: Внешторгиздат, 1990.

**Захарченко О.М., аспірантка Брігченко І.Г., д.е.н., проф.  
ПУЕТ**

### **УПРАВЛІННЯ БАНКІВСЬКИМ РАХУНКОМ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕЛЕФОННОГО БАНКІНГУ**

На сьогодні у власників банківських рахунків є можливість отримати інформацію про стан свого рахунка за допомогою різних технологій. Найпростіша – телефонний банкінг, який представляє собою дистанційне обслуговування клієнтів за допомогою телефону, який працює в тоновій частоті та спеціальних програм, за наявності яких комп'ютер здатний «відповісти» на питання клієнта.

Телефонний банкінг (telephone banking), або телебанкінг поки що залишається найбільш популярною формою віддаленого банкіngu в Україні та поступово впроваджується банками України. Він з'явився в кінці 80-х років і досить швидко набув широкого поширення, по-перше, завдяки високому попиту банківських послуг зі сторони як корпоративних клієнтів, так і приватних клієнтів і, по-друге, внаслідок поширеності телефонних мереж та їх доступності масовому клієнту.

Згідно з дослідженнями, вже у 1997 р. у США по телефону було здійснено майже 24 % банківських трансакцій, у той час, як за допомогою інших способів віддаленого банкіngu – лише 2%. Тому не дивно, що найпопулярнішим різновидом віддаленого банкіngu і сьогодні залишається саме обслуговування по телефону. До того ж, для доступу в мережу не потрібен мобільний телефон, ані комп'ютер.

Система управління банківським рахунком телебанкінг дає можливість клієнтам банку одержувати різну довідкову інформацію як у мовному, так і в текстовому, факсимільному вигляді, а також проводити деякі операції по своїх рахунках саме:

- прослуховувати інформацію про курси основних валют, стан рахунку, розміщення коштів на депозит та інші послуги банку;
- прослуховувати та одержувати на факс оперативну інформацію про поточний стан рахунку карти;
- одержувати виписку за рахунком платіжної карти на факс;
- самостійно поставити платіжну карту в стоп-лист у разі її втрати або крадіжки;
- здійснювати платежі з карткового рахунку за комунальні послуги, кредитні послуги зв'язку та інші платежі [1].

Отже перебуваючи, наприклад, у відпустці чи в командировці, клієнт може за допомогою лише телефону досить швидко дізнатися про стан свого рахунку, переказати гроші з рахунку, здійснити платежі і т.ін. Досвід показує, що клієнти здійснюють такі операції навіть із таксофонів, які працюють у тоновій режим («зірочкою»), як і більшість кнопочних апаратів [3]. Початківцем у наданні такої послуги в Україні став Укрінбанк (АТ «Київський інноваційний банк»), який у 2000 році запровадив систему обслуговування по телефону «Телебанк-24». Тоді ж керівник проекту Геннадій Нещенко стверджував: «Система платежів по телефону «Телебанк-24» – це новий банківський продукт, який не має аналогів в Україні...» [3]. Ознайомимося докладніше з тим, як працює дана система. Уклавши угоду на обслуговування, клієнт отримує особистий номер у системі та ПІН-код. Для обслуговування, клієнт переключас телефон у режим тонового обслуговування, набираючи набір, вводить свій номер та декілька цифр із ПІН-коду. Від шахрая з боку будь-яких третіх осіб клієнта убезпечує багаторівневий захист саме:

- 1-ий рівень – лише клієнт та працівники банку знають номер договору обслуговування в системі «Телебанк-24»;
- 2-ий рівень – лише клієнт знає свій особистий ПІН-код;
- 3-ій рівень – клієнт сплачує лише обумовлені у договорі платежі (наприклад, за комунальні послуги), не передаючи паролів клієнта або його особистий номер у системі, ніхто не може переказати кошти на свій рахунок;
- 4-ий рівень – сума платежу не перевищує встановленого клієнтом ліміту;
- 5-ий рівень – завдяки роботі в автоматичному режимі конфіденційну інформацію клієнта не може отримати жоден співробітник банку чи інша особа;
- 6-ий рівень – під час роботи з оператором клієнт повідомляє тільки частину пароля, а отже, його реквізитами не скористається жоден співробітник банку чи інша особа.

Для прикладу в таблиці наведено спосіб оплати за комунальні послуги за допомогою системи «Телебанк-24» [3]. До речі, така операція та подібні до неї займають 2-3 хвилини, що є позитивним моментом з точки зору економії часу.

Приклад розрахунку клієнта за комунальні послуги за допомогою системи «Телебанк-24»

Сьогодні телефонний банкінг – це банківський сервіс, що використовує телефонні інформаційно-платіжні системи, які гнучко настроюються (персоналізуються) та мають широкі функціональні можливості – від автоматизованого обслуговування до управління рахунками клієнтів. У сучасних системах обслуговування клієнтів телефонного банкіngu, як правило, функціонує «розмовний» комп'ютер, який сприймає кожну сказану команду і може відповісти клієнту на будь-яке запитання зрозумілою мовою. Він приймає дзвінки клієнтів та обробляє їх самостійно або, за бажанням клієнта, з'єднує його з диспетчером-операціоністом.



При цьому комп'ютер може керуватися голосом (усне управління) або введенням спеціальних команд на клавіатурі телефону (з імпульсним тоном) або введенням цифрової команди через спеціальний невідомий який використовується для дистанційного опиту автовідповідача. Ця можливість відкриває використання факсимільних апаратів та дисплеєм (screen-phone) [2].

Дії клієнта	Повідомлення системи
Набирає телефонний номер 247-20-20	«Для отримання довідки для здійснення платежу - 1»
Вводить 1	«Введіть Ваш номер у банку»
Вводить свій особистий номер у системі, наприклад 34753	«Введіть ... цифру Вашого ...»
Вводить ті цифри зі свого ПІН-коду, які запитує система	«Залишок коштів на Вашому рахунку на 20 лютого 2001 року становить 350 гривень 45 копійок»
Вводить 41 - код для здійснення коомунального платежу	«Ви замовили сплату послуги, введіть місяць та рік, здійснюється сплата»
Вводить 01 2001, тобто сплачує за січень 2001 року	«Введіть суму платежу після останньої цифри натисніть ...»
Якщо, наприклад, необхідно сплатити 120 грн 30 коп, вводить 12030#	«Ви замовили сплату послуги за січень 2001 року на суму гривень 30 копійок. Для підтвердження натисніть 1, для відміни - 3»
Якщо все зроблено правильно, натискає 1	«Ви провели платіж за... Платіжне доручення №12»

Отже, наявність у комерційних банків системи дистанційного обслуговування телебанкінг є важливим чинником, що дає змогу банкам оперативно реагувати на нові потреби клієнтів, надаючи новому рівні обслуговувати своїх клієнтів, збільшувати обсяги банківських продуктів і послуг, а також впливає на рівень залучення банківських продуктів і послуг, а також впливає на рівень залучення нових клієнтів для банку. Завдяки автоматичній обробці заявок банків обслуговує більше клієнтів за тієї ж чисельності персоналу. Відтак банківська діяльність стає більш ефективною, вплив «людського фактора», тобто робота клієнта стає безперебійною та надійнішою.

#### Література:

1. Герасимович А.М. Аналіз банківської діяльності: підруч. / А.М. Герасимович, М.Д. Алексеєнко, І.М. Парасій-Вергуненко та ін. - К.: КОО, 2003. - 599 с.
2. Міщенко В.І. Електронний бізнес на ринку фінансових послуг: монографія. / В.І. Міщенко, А.В. Шаповалов, Г.В. Юрчук. - К.: Т-во «Знання», 2003. - 278 с. (Вища освіта ХХІ століття).

Нестеренко Г. Система платежів по телефону «Телебанк-24» / Г. Нестеренко, В. Чорновіл, О. Білоус, В. Калініченко, О. Сокол // Вісник НБУ. - № 3. - С. 52-53.

Киш Л.М., к.е.н., доцент Пундик В.Є.  
Львівський національний аграрний університет

## ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ ЦІННИХ ПАПЕРІВ

В умовах ринкових відносин велике значення для регулювання національної економіки та раціонального перерозподілу інвестиційних ресурсів має розвиток фондового ринку в Україні, який значною мірою залежить від соціально-економічних умов в Україні як передумов для розширення його послуг. Вітчизняний фондовий ринок було створено за дуже короткий період часу. Динаміку характеризують декілька індексів. Одним з них є індекс КАС-20(лу). Індексом і відображає динаміку розвитку ринку цінних паперів України, його зростання або спад.

Проведемо порівняльний аналіз по світовим фондовим індексам та вітчизняному індексу КАС-20.

Зростанню світових фондових індексів у 2009 р. сприяли такі позитивні чинники:

- публікація даних про ВВП США у 2009 р. - падіння до - 5,5% (попередня публікація - 5,7%) проти 6,3% у IV кварталі 2008 року;
- позитивні показники індексу ділової активності у виробничій сфері США - зростання до 44,8 пунктів проти 42,8 пунктів у червні 2009 р. (очікувалось падіння до 42,8 пунктів);
- зростання обсягів замовлень на товари довгострокового користування у США - у травні 2009 р. до 1,8% (очікувалось падіння до - 0,9%);
- зростання обсягу роздрібних продаж у США в 2009 році на 0,5%;
- інформація про те, що індекс ділової активності Китаю переступає позначку 50% другий місяць поспіль [3].

Таблиця 1. Аналіз котирування акцій на світових фондових ринках (2009 р.)

Провідні світові індекси	Котирування цін,%
Nskkei	(+4.58)
SSE	(+12.40)
S&P500	(+0.02)
Nasdag	(+3.42)
DJI	(+0.63)
DAX	(-2.68)

Незважаючи на зниження основних світових індексів через очікуване падіння ставок ФРС США, український фондовий ринок продовжив свій розвиток, що відбилося в динаміці фондових індексів. На сьогоднішній день