

ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ВЛАСНИХ РАХУНКІВ КЛІЄНТАМИ АТ «ОТП БАНК» НА ПРИКЛАДІ БАНКІВСЬКОГО ПРОДУКТУ «ОТРDIREKT»: ВИЗНАЧЕННЯ ЗАГАЛЬНИХ ПАРАМЕТРІВ, УМОВ ФУНКЦІОНУВАННЯ

*Красоткін О. В., аспірант кафедри документознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності,
Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв, м. Київ, Україна*

Враховуючи стратегічні плани АТ «ОТП Банк» (далі – Банк) та Групи ОТП, для забезпечення високого рівня якості обслуговування, необхідно надати можливість клієнтам самостійно обслуговувати свої рахунки без відвідування відділень Банку та у зручний клієнтам час.

Продукт ОTRdirekt дозволяє: надати клієнтам додаткові можливості, перекласти виконання простих операцій на альтернативні канали, зменшити операційні витрати Банку, покращити рівень якості послуг, збільшити комісійні доходи Банку, збільшити зацікавленість у існуючих пропозиціях Банку, збільшити об'єм та кількість безготівкових операцій Банку серед приватних клієнтів, збільшити обсяги залишків коштів на рахунках.

Цільова аудиторія на котрих розрахована автоматизована система: приватні клієнти (які є клієнтами Банку та вже мають дебетну картку або поточний рахунок), приватні клієнти (які звернулися до Банку для отримання Дебетної картки), приватні клієнти (які звернулися до Банку для відкриття Поточного рахунку), приватні клієнти (які оформлюють у Банку депозит або Ощадний вклад), приватні клієнти (які оформлюють у Банку кредит), працівники підприємств (які обслуговуються в Банку в рамках зарплатних проектів).

ОTRdirekt - банківський продукт, що включає до свого складу доступ до «системи», що надає можливість користувачу контролювати залишок коштів на його рахунках в Банку, здійснювати їх переказ зі своїх рахунків без відвідування установ Банку, користуватись іншими функціями, передбаченими «системою». Для оформлення продукту ОTRdirekt у Клієнта обов'язково повинен бути відкритий в Банку поточний рахунок або дебетний картковий рахунок. Наявність даних продуктів є необхідною технічною вимогою для роботи ОTRdirekt. Продукт ОTRdirekt відкривається тільки для власників рахунків та держателів основних платіжних карток. Для держателів додаткових карток ОTRdirekt не пропонується. Користувач має можливість призупинення користування послугами ОTRdirekt в будь-який час.

Канали доступу до Системи ОTRdirekt:

Телефонний банкінг - доступ до Системи ОTRdirekt за допомогою Телефонного банкінгу Клієнт, який використовує автентифікацію засобами Генератора паролів, може отримати з будь-якої точки світу за умови використання мобільного телефону або стаціонарного телефону з можливістю тонального набору. Для отримання доступу до Системи ОTRdirekt за допомогою Телефонного банкінгу, Клієнту необхідно знати свій номер Договору (6 цифр), ПІН-код (4 цифри), а також мати Генератор паролів для

отримання одноразового цифрового паролю (6 цифр). Всі ці дані Клієнт повинен вказати у відповідь на запити Системи OTPdirekt шляхом введення цифр з клавіатури телефону в тональному режимі.

Інтернет-банкінг - доступ Клієнта до послуг Системи OTPdirekt за допомогою Інтернету можливий з будь-якого терміналу, що має з'єднання з мережею Інтернет, а також має встановлене програмне забезпечення для перегляду WEB-сторінок (браузер). Електронна адреса, за якою можливий доступ до Системи OTPdirekt, а також інформація про Банк, послуги Банку, заходи безпеки, інша корисна інформація для користувачів «системи» OTPdirekt: <http://www.otpbank.com.ua>. Для отримання доступу до «системи» OTPdirekt за допомогою Інтернет-банкінгу, клієнту необхідно знати свій номер договору (6 цифр), ПІН-код (4 цифри), а також мати персональний генератор паролів (6 цифр) або використовувати SMS-автентифікацію (8 цифр) для отримання одноразового цифрового паролю. Всі ці дані Клієнт повинен вказати у спеціальних полях форми, що використовується для доступу до Системи OTPdirekt за допомогою Інтернету [2].

iSMS - канал зв'язку iSMS за допомогою SMS-повідомлень доступний будь-якому Клієнту, що володіє мобільним телефоном, який він вказав при укладанні договору, та який підтримує сервіс SMS-повідомлень в мережах мобільного зв'язку наступних операторів: LIFE (+38063+38093), UMC/Sim-Sim/JEANS (+38050+38066+38095+38099), Kyivstar/Ace&Base/Djuice (+38067+38097+38096+38098), WellCOM/Mobi/Beeline (+38068), GoldenTelecom (+38039), PeopleNet (+38092), Utel (+38091), Intertelecom (+38094). Банк має угоду з українським постачальником послуг мобільного зв'язку про передачу SMS-повідомлень у випадку вибору Клієнтом iSMS в якості доступу до Системи OTPdirekt. Вчасна доставка SMS-повідомлень не може бути гарантована Банком, оскільки вона залежить від декількох чинників, таких як: трафік в мережі мобільного зв'язку, місцезнаходження ідентифікаційної телекомунікаційної картки в межах досяжності, у роумінгу, а також чи ввімкнений мобільний телефон Клієнта. Банк не є оператором мобільного зв'язку, і тому не може гарантувати доставку SMS-повідомлень. Банк докладася всіх зусиль для сприяння швидкому усуненню збоїв у роботі послуги.

Клієнт визнає, що на доставку SMS-повідомлення у будь-який час можуть несприятливо вплинути проблеми з мережею мобільного зв'язку, форс-мажорні обставини, включаючи без обмеження втручання в площу покриття мережі. Банк не несе відповідальності перед Клієнтом за будь-яку втрату, пошкодження або витрати, понесені Клієнтом прямо або побічно, в результаті будь-яких труднощів, що виникли у провайдера послуг мобільного зв'язку Клієнта [2].

Клієнт зобов'язаний при роботі з Системою OTPdirekt заповнювати всі необхідні для виконання операції реквізити, у відповідності з вимогами Іюговору та вимог (запитів) Системи OTPdirekt. Заповнення реквізитів виконується в залежності від обраного Клієнтом каналу доступу до Системи OTPdirekt: «Телефонний банкінг» – Клієнт для проведення операції повинен надати Банку необхідні реквізити у відповідь на запити оператора Банку.

Перелік послуг, що надає Банк за допомогою Системи OTPdirekt

Послуга	Каналдоступу		
	Телефон	Інтернет	iSMS
Інформація про власні рахунки, відкриті в Банку	✓	✓	✓
Внесення змін до Кола рахунків	✓	✓	✗
Внесення змін до прав доступу до рахунків, які включені до Кола рахунків	✓	✓	✗
Виконання платіжних доручень, з рахунків, які належать до Кола рахунків	✓	✓	✗
Контроль виконання платіжних доручень	✓	✓	✓
Зміна назв рахунків, які включені до Кола рахунків	✓	✓	✗
Оплата рахунків компаній-постачальників послуг	✗	✓	✗
Створення та зміна власних шаблонів для виконання платіжних доручень	✗	✓	✗
Зміна ПІН-коду доступу до Системи OTPdirekt	✗	✓	✗
Управління доступом до каналу Інтернет-банкінг	✗	✓	✗

Усні розпорядження Клієнта під час використання Системи OTPdirekt прирівнюються до письмових розпоряджень та є підставою для стягнення відповідних комісій, згідно тарифів Банку, якщо такі мають місце. Під час використання Системи OTPdirekt за допомогою Телефонного банкінгу Банк здійснює запис телефонної розмови Клієнта з оператором Банку. Укладанням Клієнтом Договору з Банком Клієнт надає свою згоду на здійснення Банком запису телефонної розмови Клієнта з Банком. «Інтернет-банкінг» – Клієнт для проведення операції повинен надати Банку за допомогою Системи всі необхідні Банку реквізити у відповідь на запити Системи.

Список літератури:

1. Дюбін О.В. Перелік послуг, що надає Банк за допомогою Системи OTPdirekt / О.В.Дюбін // ОТП Банк Україна. – 2013. – К. – С. 19
2. Сірошко С.М. Канали доступу, технологічні умови Системи OTPdirekt / С.М. Сірошко // ОТП Банк Україна. – 2013. – К. – С. 56

**УПРАВЛІННЯ ЗБУТОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА:
СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ**

Папіж Ю.С., к.е.н., доцент кафедри менеджменту виробничої сфери,

Гапєєв А.С., студент,

ДВНЗ «Національний гірничий університет», м. Дніпропетровськ, Україна

Реалії ринкової економіки визначили величезну кількість проблем, причому, найбільш актуальною на сучасному етапі є проблема збуту продукції. Отже,