

ФІНАНСИ, ГРОШОВИЙ ОБІГ І КРЕДИТ

УДК 336.717.061 (477)

Т. С. Шалига, аспірант
ДВНЗ «КНЕУ імені Вадима Гетьмана»,
Керівник Центру дистанційних послуг ПАТ «Сведбанк»

ТЕОРІЯ ДИСТАНЦІЙНОГО РОЗДРІБНОГО БАНКІНГУ: КЛАСИЧНІ ТА НОВАТОРСЬКІ КОНЦЕПЦІЇ

АНОТАЦІЯ. Інноваційні технології у банківництві формують прецедент для зміни поглядів на концептуальні засади теорії банківської справи. У статті досліджено основоположні категорії традиційного банкінгу та запропоновано їх актуалізацію в контексті появи нових форм обслуговування. Дистанційне банківське обслуговування (ДБО) розглянуто як альтернативну форму сучасного банкінгу, що виявляє нові підходи до ієрархії понять банківська операція, продукт та послуга. ДБО виокремлюється в складове явище роздрібного банкінгу й формує потенціал для нових теоретичних досліджень.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: банківська операція, банківський продукт, банківська послуга, дистанційне обслуговування, роздрібний банкінг.

АННОТАЦІЯ. Инновационные технологии в банковской отрасли формируют прецедент для изменения взглядов на концептуальные принципы теории банковского дела. В статье проанализированы основоположные категории традиционного банкинга и предложена их актуализация в контексте возникновения новых форм обслуживания. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) рассматривается как альтернативная форма современного банкинга, которая предопределяет новые подходы к иерархии понятий банковской операции, продукта, услуги. ДБО выделяется в интегральное явление розничного банкинга и формирует потенциал для новых теоретических исследований.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: банковская операция, банковский продукт, банковская услуга, дистанционное обслуживание, розничный банкинг.

RESUME. Innovations in banking create the reason for approach reviewing on fundamental background in banking theory. Research presents traditional banking basic categories with further suggestion of its banking renovation updating. Remote bank service (RBS) is discovered as alternative modern banking disclosing new approach to bank operation, product and service definition hierarchy. RBS distinguished as integral occurrence with retail banking and founds potential for new theory research.

KEYWORDS: bank operation, bank product, bank service, remote servicing, retail banking.

Вступ. Розвиток банківської справи є неспинним еволюційним процесом, в межах якого змінюється якість інституціонального апарату, трансформується ринок споживання фінансових послуг та відповідно модифікуються погляди на фундаментальні економічні категорії. Актуалізація підходів щодо тлумачення основоположних понять в теорії банківництва має глобальне значення для усвідомлення загальних тенденцій на ринку банківських послуг та своєчасного адекватного реагування на ці зміни. Інновації та змінні процеси в частині обслуговування створили привід для перегляду базових категорій банківської справи, а також зумовили виокремлення термінів, що розкривають сутність сучасного банкінгу.

Постановка проблеми. Інтенсифікація ринку банківських послуг змушує банки до пошуку нових шляхів вдосконалення бізнесу, оптимізації систем обслуговування та підходів до ринкової моделі, що зумовлює оновлення категоріального апарату. Вирішення банкірами насущних тактичних завдань вбачається неможливим без ґрунтовного усвідомлення глибинних зв'язків у межах теорії банківництва.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В системі наукових знань у напрямку банківської справи останнім часом переважають дослідження практичних аспектів діяльності. Інтерес та увага науковців до реальних процесів у системі банків зрозуміло зумовлений динамікою галузі та ринковою поведінкою економічних суб'єктів за нових факторів впливу. Втім, деякі науковці, усвідомлюючи принциповість зв'язку репрезентативних явищ з регенерацією корінних факторів, продовжують дискусії щодо основних категорій банківської справи. Теоретичні аспекти банківництва розглянуто в роботах Усоскіна В. М., Мороза А. М., Савлука М. І., Бреґеди О. А., Єфимової Л. Г., Кадирової Г. Ш., Голуба В. Ф., Покровського С. О., Пуховкіної М. Ф., Олексієнка М. Д., Остапишин Т. П., Івасіва І. Б., Нікітіна А. В., Комісарчика О. В. та багатьох інших [1; 2; 3; 5; 6; 9].

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Трансформація системи банківських послуг на засадах таких світових трендів як автоматизація економічних процесів, масштабований науково-технічний прогрес, прискорення та лібералізація інформаційного простору та міжнародна інтеграція, супроводжується новоутворенням у банківстві недосліджених раніше явищ і пов'язаних з ними елементів. Класична банківська теорія втрачає свою актуальність відносно динамічних процесів і вимагає нових підходів до визначення основоположних категорій і тлумачення базових елементів альтернативного банкінгу.

Постановка завдання. Характерні сучасності новітні банківські технології проявляються в особливих підходах до мікропроцесів банківського господарства, що в сукупності формує певну модель ринку банківських послуг. Нових ознак набувають категорії класичної банківської теорії та на тлі альтернативних форм обслуговування формується пласт нерозкритих економічних понять. З метою вирішення стратегічних ринкових завдань в арсенал банкірів-сучасників має бути впроваджено нові знання щодо причинних зв'язків новітніх елементів галузі, що впливають на формування гармонійного та ефективного банківського обслуговування.

Метою статті є встановлення кореляційних зв'язків базових економічних категорій в частині банківської справи з новими категоріальними елементами сучасної модифікованої галузі та їх взаємна адаптація. На підставі актуалізованих понять банківської послуги, продукту, обслуговування та перегляду їх ієрархічної залежності закладається потенціал для розширення теоретичних засад, що допоможуть оволодіти принципами ведення банківського бізнесу в інноваційному середовищі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Банки як економічні суб'єкти, що функціонують на ринку з метою отримання прибутку, мають постійно досліджувати свою діяльність на предмет джерела утворення цінності для клієнта, що здатен забезпечити цей прибуток. Ієрархічний зв'язок та інтегральна залежність категоріальних понять, котрими оперують фахівці в практичній діяльності, а саме банківської послуги, продукту та операції має відображати актуальне технологічне сполучення, що створює цінність у межах банківської діяльності. З метою систематизації понять сучасного банкінгу та з посиланням на погляди визнаних науковців пропонується ревізувати та наново переглянути зазначені категорії.

Закономірності в аргументах прихильників первинності банківської послуги відносно продукту, як складової частини останнього, або складових категорій банківської операції вбачаються в частині рівня огляду категорій. Дослідження кожної самостійної категорій у межах мікро- або макрорівня схиляє авторів до класифікатору основних банківських понять у контексті принципу «що виробляється» «за рахунок чого виробляється» та «що продається». Набір ресурсів, який вкладає установа в утворення «де-чого», що матиме цінність на ринку послуг, визначає матеріальний стан досліджуваного об'єкту. Але будь-який ресурс сам по собі не перетворюється у цінність та не набуває ознак потрібного

товару. Отже з позиції ресурсоутворюючих факторів пропонується розглянути одну з досліджуваних категорій.

Так, закономірно переходимо до додаткової перемінної категорії, що трансформує ресурс у цілісну корисність. Мікропроцеси банку складають комплекс невидимих (бек-офісних) для споживача дій зі створення корисного товару. Ці послідовні дії, алгоритмічно згруповані за часовими, цільовими та змістовними параметрами, формують банківську операцію, — такої думки дотримується Н. М. Перепечай [10, 5]. Ми також розвинемо аналіз у бік того, що сама по собі банківська операція вже має споживчу цінність, проте не буде сплачена клієнтом, якщо не вийде за межі внутрішньої інституціональної сфери. Банківська операція є інструментом створення практичної цінності для споживача.

Банківська операція не має розглядатися відособлено від інфраструктури утворюючих заходів, адже банківська операція набуває прикладного значення на підставі узгоджених облікових, технологічних заходів, що втілює в неї економічний зміст ринкового використання. Це зумовлює необхідність інтегрованого тлумачення банківської операції через різні аспекти її прояву. Так, наприклад, В. Ткачук розглядає досліджувану категорію як будь-яку дію банку, що «знаходить своє відображення в облікових реєстрах». Сукупність банківських операцій, що формують запитуваний об'єкт користування для клієнта являють собою банківський продукт. За умови завершеності, відповідності проектним цілям та функціональній здатності продукт як консолідований об'єкт операційних можливостей стає корисним та викликає попит з боку клієнта [8, с. 78, 217].

З формалізованої методології банківської справи в законодавчому арсеналі передбачено підстави для тлумачення понять у Законі України «Про банки і банківську діяльність». Термінологічної межі між поняттями «банківська послуга», «банківська операція» безпосередньо в законі не визначено, та з'ясувати їх ознаки можливо через синхронізацію з розтлумаченими в Законі термінам «банківська діяльність» та «клієнт банку». Банківська діяльність розглядається як сукупність дій з акумуляції та перерозподілу ресурсів [11, с. 2]. Поняття «розрахункової операції» підкреслює зміну права власності на актив, тобто також пов'язаний з виключно фінансовим характером категорії [11, с. 4]. Термін «банківська послуга» в Законі визначається в контексті взаємодії банку з клієнтами, причому саме через таку взаємодію і отриману послугу особа набуває статусу «клієнта» [11, с. 3]. По-

няття «банківська операція» в тлумаченні регулятора відтворює функції з переміщення коштів, чим у сукупності визначається «банківська діяльність». Виробництво банківської операції як комплекс практичних операційних, інфраструктурних, стратегічних та інших напрямків банківської діяльності доводить, що не всі узгоджені у часі та за цілями дії призводять до переміщення або мультиплікації фінансових ресурсів. Причетність банківських операцій до балансових переміщень додатково підтверджено командою науковців, зокрема А. М. Мороза, М. І. Савлука, М. Ф. Пуховкіної, М. Д. Олексієнка, Т. П. Остапишин, І. Б. Івасіва, А. М. Коряка, А. В. Нікітіна, М. А. Мороза, — на підставі чого формуються передумови класифікації операцій на активні та пасивні [1, с. 10].

З огляду на процесуальні потоки в банківській інфраструктурній діяльності маємо визнати, що система опціональних факторів, що формують банківську операцію не обмежується переміщенням ресурсів, що викриває більш дрібні складові елементи самої операції, що наділяють її факторами корисності — банківську процедуру. Передумовою для створення об'єкту, вартого з позиції клієнта на участь у продажі, є низка алгоритмованих бізнес-процесів з інформаційної, технологічної, адміністративно-організаційної та іншої діяльності. Прикладом може служити процес випуску в комерційну експлуатацію платіжної картки як розрахункового інструменту, де продаж та обслуговування картки є послугою, розрахунки за допомогою картки є операцією, сам платіжний засіб є продуктом, а будь-яка окрема дія в ході створення, продажу та обслуговування картки є процедурою. Аналіз положень Закону призводить до висновку, що кожна банківська операція – це дія, пов'язана з обслуговуванням банківського продукту або послуги, яка створює віртуальну цінність для клієнта.

В свою чергу банківська послуга розглядається як комплекс дій, не пов'язаних із залученням додаткових ресурсів, та однозначно спрямована на задоволення споживчих потреб [1, с. 345; 2, с. 546]. Таким чином вимальовується ієрархічний зв'язок категорії, що зміщує рівень функціональної діяльності з мікропроцесної системи на зовнішню сферу взаємодії ринкових суб'єктів.

Сфера взаємодії економічних суб'єктів з позиції товарно-грошових відносин дозволяє розглянути під іншим кутом процес пересування утвореної банком цінності для споживача. Комісійна винагорода (фактор прибутку), яку сплачує клієнт за акт комунікації з банком, доводить вміст у предметі продажу відчутної корисності переданого в користування інструменту. Момент утворення відносин між двома ринковими суб'єктами,

та отримання від такої взаємодії практичного спільного ефекту і є результатом створеної банківської послуги. Банківську послугу як інструмент формування відносин в межах яких здобувається задоволення потреб сторін, визначає О. І. Білик [4]. Самостійність фінансових категорій, яка визнається деякими науковцями, наприклад О. Брегедою, є вкрай умовною, оскільки, як ми визначили вище, банківська послуга є надбудованою цінністю банківського продукту, утвореною за допомогою набору банківських операцій [5]. Відтак послуга по своїй природі є віртуальною надбудованою цінністю, де базис складає банківський продукт, трансформований у практичну банківську операцію. Інтегральний зв'язок між названими поняттями є принциповим у контексті призначення банківської діяльності, оскільки відокремлено кожна з досліджуваних категорій не має практичного значення та не може використовуватись як самостійний елемент корисної вартості.

Дослідження спеціалізованої термінологічної бази в контексті різних напрямків банківської науки дозволяє оглянути поняття «банківської послуги», наприклад, через траєкторію маркетингової діяльності установи як процесу просування банківського продукту на ринок. Альтернативний підхід до тлумачення «банківської послуги» формується через аналіз характеру взаємодії сторін в частині ступеню задоволення потреб обох — в аспекті сутності взаємодії також розглядаються причини та наслідки співпраці на рівні «якості» та «ефективності», які можуть бути суб'єктивними та виникати на підсвідомому рівні. Окрім того «банківська послуга» розглядається на засадах змінних умов поведінки суб'єктів у конкуруючому середовищі, чим найбільше відтворює причини еволюції термінологічних засад через прогрес відносин на ринку банківських послуг.

Аналіз вітчизняних і зарубіжних досліджень з піднятої проблематики дозволяє систематизувати та на підставі консолідованих поглядів запропонувати наступну концепцію основоположних категоріальних понять у контексті модернізованого банкінгу.

Банківська процедура — самостійний процес з підготовки окремих складових елементів з метою створення банківського продукту або банківської послуги.

Банківська операція — це комплекс легалізованих технологічних процедур та організаційних заходів із забезпечення та супроводження функціональної придатності продукту банківської діяльності.

Банківський продукт — це результат завершеного циклу узгоджених стандартизованих процедур, оформлений у матеріальну одиницю, призначену для задоволення усвідомленої потреби клієнта.

Банківська послуга — це створена надбудована цінність банківської операції, не пов'язана із залученням додаткових ресурсів, якої остання набуває при передачі банківського продукту в користування та на задоволення свідомих та підсвідомих потреб клієнта в обмін на певну плату.

Підсумовуючи різноманіття поглядів, викладень та трактувань основоположних категорій, вибудовуємо взаємозв'язок понять. Усвідомлення причинно-наслідкової залежності категорій є важливим для коректної розбудови системи взаємозалежних елементів обслуговування в банку та визначення умовності та обсягів їх впливу одне на одного (рис. 1).



Рис. 1. Взаємозалежність елементів банківського обслуговування

Невизначеність у науковій літературі поняття «банківського обслуговування» як окремої категорії банківської справи оголює характер методологічної неузгодженості підходів до проектуван-

ня моделей банківського обслуговування. Банківське обслуговування частіше тлумачиться не як система інтегрованих напрямів діяльності, а як певна банківська діяльність з продуктовим або сегментним нахилом, наприклад «банківське обслуговування інвестиційної діяльності», «обслуговування юридичних осіб» або «банківське обслуговування франчайзингу».

Теорію роздрібного банківництва та притаманні економічні поняття досліджено в роботах О. Дзюблюка, З. Сороківської, О. Комісарчика та інших сучасних науковців. Природа та сутність явища розглядається в контексті сегменту клієнтської маси та притаманних їм специфічних характеристик: спожитих продуктів, рівня доходів, поведінських трендів тощо [3, с. 78].

На засадах встановлених особливостей запропонуємо альтернативне визначення категорії роздрібного банківського обслуговування як діяльності зі створення, дистрибуції та супроводження специфічних фінансових, інформаційних та супутніх послуг в сегменті масових споживачів. Роздрібних клієнтів банку згідно з їх характерними ознаками розглядатимемо як представників населення фізичних осіб та приватних підприємців, які споживають або можуть споживати стандартизований набір банківських продуктів та послуг на засадах регіональної та технологічної багатоканальності. Згрупуємо визначні особливості роздрібного банкінгу:

- тиражування уніфікованого продуктового ряду на мережеву систему;
- врахування та визначення діючих та потенційних клієнтів банку;
- масовий і розгалужений характер сегменту.

Окреслені риси дозволяють сформулювати визначення нововведеної категорії дистанційного обслуговування як альтернативної традиційному банкінгу сервісної моделі, яка являє багатofакторну систему організаційно-інфраструктурних, технологічних та інформаційних процесів і характеризується специфічними ознаками мобільності по відношенню до суб'єктів взаємовідносин на засадах обґрунтованої ефективності.

Висновки. Змінні процеси в практичній сфері банківництва вимагають глибокого та комплексного дослідження та перегляду основоположних теоретичних компонентів, які визначають концептуальні засади функціонування банківської установи на мікро- та макрорівнях.

Розмаїття наукових підходів щодо визначення базових категорій банківської справи з часом накопичення викривають проти-

річчя закономірностей і вимагають актуалізації поглядів щодо ієрархії понять банківських процедури, продукту, операції та послуги як фінального ступеню завершеності цілеспрямованої банківської діяльності, направленої на отримання прибутку через задоволену потребу клієнта.

Інформатизація та технологізація економічних процесів утворила нову альтернативну форму банкінгу — дистанційне обслуговування, яке не має на сьогоднішній день достатнього теоретичного фундаменту для свідомої імплементації на ринку. Теорія трансформованого банкінгу відкриває потенціал для керованого та ефективного інноваційного обслуговування.

Література

1. Банківські операції: Підручник. — 2-ге вид., випр. і доп. / А. М. Мороз, М. І. Савлук, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За ред. д-ра екон. наук, проф. А. М. Мороза. — К.: КНЕУ, 2002. — 476 с.

2. Гроші та кредит: Підручник. — 3-тє вид., перероб. і доп. / М. І. Савлук, А. М. Мороз, М. Ф. Пуховкіна та ін.; За заг. ред. М. І. Савлука. — К.: КНЕУ. — 2002. — 598 с.

3. *Комісарчик О. В.* Теоретичні аспекти роздрібного банківництва // Фінанси, облік і аудит. — 2010. — № 15. — С. 75—83.

4. *Білик О. І.* Маркетингова стратегія банку при впровадженні нових банківських послуг // Регіональна економіка. — 2003. — № 4. — С. 127—134.

5. *Брегеда О. А.* Ринок банківських послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : дис. канд. екон. наук: 08.04.01 / О. А. Брегеда. — К.: КНЕУ, 2002. — С. 196.

6. *Голуб В. Ф.* Управління каналами збуту банківських продуктів на роздрібному ринку : авторефер. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.00.08 / В. Ф. Голуб. — К., 2008. — 17 с.

7. *Медведська Т. К.* Інтернет-банкінг в системі дистанційного банківського обслуговування в РФ : дис. канд. екон. наук : 08.00.10 / Т. К. Медведська. — Ростов н/Д., 2006. — 172 с.

8. *Ткачук В. О.* Маркетинг в банку: Навч. посібник / В. О. Ткачук. — Тернопіль: Синтез-поліграф, 2006. — 225 с.

9. *Кадырова Г. Ш.* Розничные банковские услуги как элемент расширения клиентской базы коммерческого банка [Текст] : авторефер. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: 08.00.10. — М., 2008. — 25 с.

10. *Перепечай Н. М.* Маркетинг банківських послуг.: автореф. дис. канд. екон. наук: 08.06.01 / Н. М. Перепечай. — Харків, 2003. — 24 с.

11. Про внесення змін до Закону України «Про банки і банківську діяльність»: Закон України / Відомості Верховної Ради України (ВВР). — 2007. — № 2. — С. 15.

12. *Timothy Clark, Astrid Dick, Beverly Hirtle, Kevin J Stiroh, Robard Williams*. The role of retail banking in the U.S. Banking industry: risk, return and industry structure. FRBNY Economic Policy Review. — 2007. — December. — P. 39—56.

Стаття надійшла до редакції 14.02.2011

УДК 364.35

Є. В. Вівдюк,
ТОВ «Страховий партнер»

МІСЦЕ І РОЛЬ НЕДЕРЖАВНИХ ПЕНСІЙНИХ ФОНДІВ НА ФОНДОВОМУ РИНКУ УКРАЇНИ

В цій статті показані особливості інвестування активів фонду недержавного пенсійного забезпечення. Відображені основні групи фінансових інструментів, придатних для використання недержавного пенсійного фонду. Пропонуються нові механізми інвестиційної діяльності НПФ і намічені шляхи підвищення їх ефективності.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Місце і роль недержавних пенсійних фондів на фондовому ринку України.

В этой статье показаны особенности инвестирования активов фонда негосударственного пенсионного обеспечения. Отражены основные группы финансовых инструментов, пригодных для использования негосударственного пенсионного фонда. Предлагаются новые механизмы инвестиционной деятельности НПФ и намечены пути повышения их эффективности.

КЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Место и роль негосударственных пенсионных фондов на фондовом рынке Украины.

The features of investing of assets of non-state pension fund are rotined in the article. The basic groups of financial instruments, suitable for the use non-state pension fund are considered. The new mechanisms of investment activity of NPF and outlined ways of increase of its efficiency are offered.

Place and role of private pension funds in the stock market of Ukraine.

Постановка проблеми. Обов'язковою умовою розвитку ринку пенсійного забезпечення в Україні в умовах інтеграції нашої держави у європейське співтовариство та посилення процесів глобалізації, є приведення його діяльності у відповідність до європейських стандартів. Розвиток пенсійних систем у країнах сві-