

ФІНАНСИ, ГРОШОВИЙ ОБІГ І КРЕДИТ

УДК 336.71

Гордіца Т. М., к.е.н., доцент
ПВНЗ «Буковинський університет», м. Чернівці

ТЕХНОЛОГІЧНА СКЛАДОВА В ПРОЦЕСІ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

Gorditsa T., Ph.D
PHEI Bukovinian University, Chernivtsi

IT COMPONENT OF RETAIL BANKING

АНОТАЦІЯ. У статті розглянуто значимість технологічної складової сучасного банківського обслуговування фізичних осіб. Автором визначено функціональні особливості розвитку національного ринку банківського обслуговування фізичних осіб через призму впливу світових фінансових інновацій, а також подані класифікаційні ознаки переваг дистанційного банківського обслуговування у порівнянні із традиційним.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: банківське обслуговування фізичних осіб, Е-банкінг, фінансові інновації, дистанційне банківське обслуговування.

ANNOTATION. The article deals the importance of the technological component in retail banking. The author has identified the functional features for national market of retail banking, which develops through the influence of global financial innovation. The classification of the advantages for remote banking services is represented.

KEY WORDS: retail banking, e-banking, financial innovation, remote banking services.

Постановка проблеми. Початковим етапом розвитку теорії банківського обслуговування фізичних осіб слід вважати кінець 1960-х — початок 1970-х. Саме в 70-х роках характеристики банківських продуктів, послуг, операцій почали все частіше оцінюватися за параметрами якісного вдосконалення, а вже на початку 80-х років, внаслідок технологічного буму, з'явилися нові банківські послуги завдяки впровадженню електронної платіжної картки, як інноваційного інструменту, що повністю змінило філософію банків щодо обслуговування клієнтів, результатом якого стало виокремлення особливого сектору — банківського обслу-

говування фізичних осіб. Таким чином, основою такої філософії стало впровадження новітніх технологічних, а на їх базі — й продуктових, організаційних, маркетингових, пруденційних та інших банківських інновацій. Отже, така категорія, як технологогічна складова банківського обслуговування фізичних осіб, що виникла в результаті впровадження світових фінансових інновацій на український ринок, потребує всебічного дослідження, як у ракурсі зміни продуктової політики, так і в контексті готовності банківського законодавства до таких змін, що й становить мету дослідження.

Аналіз останніх джерел і публікацій. Проблематика значимості використання системи дистанційного банківського обслуговування, як найпоширенішої форми банківської інноваційної діяльності, яку можна віднести до технологічної складової, та впливу її на продуктивний ряд є предметом розгляду сучасних наукових досліджень. Саме до останніх досліджень належать праці українських і російських учених, таких як Антонова К. А. [1], Боднара А. Ю. [2], Зварикіної О. Б. [4], Меренкової О. В. [5], Резника І. О. [6], Фоменко Є. Г. [8], Швед Д. Є. [9], проте, незважаючи на значну кількість наукових розробок у зазначеній галузі, чітко визначено лише якісно позитивні риси модернізації банківського обслуговування у зв'язку із впровадженням технологічних нововведень. Отже, проблемам, які можуть підвищити ризикованість проведення банківських операцій завдяки таким нововведенням у контексті забезпечення фінансової безпеки як клієнта, банка, так і банківської системи в цілому, приділено недостатньо уваги.

Постановка завдання. Таким чином, основними завданнями дослідження є:

1) аналіз світових фінансових інновацій, які змінили розвиток національного ринку банківського обслуговування фізичних осіб в ракурсі депозитного, кредитного та розрахунково-касового обслуговування та визначення основних функціональних особливостей, що вплинули на банківську продуктову політику;

2) визначення значимості технологічної складової сучасного банківського обслуговування фізичних осіб та на основі проведеного аналізу здійснити узагальнення як позитивних, так і виокремлення негативних рис впливу світових фінансових інновацій на продуктову політику українських комерційних банків.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналізуючи фінансові інновації, які вплинули на розвиток національного ринку банківського обслуговування фізичних осіб за період 1993—2012 рік у ракурсі депозитного, кредитного та розрахунково-касового

обслуговування, можна визначити наступні функціональні особливості:

1. забезпечення розрахунково-касових операцій через упровадження платіжних систем, новітніх платіжних засобів, новітніх технологій платежів і ДБО (дистанційне банківське обслуговування) завдяки Інтернет-революції;

2. забезпечення новітніх засобів трансформації грошових ресурсів у процесі «заощадження-інвестиції» завдяки створенню Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, Державної іпотечної установи, Українського банку реконструкції та розвитку, моделей мікрокредитування та андеррайтингу, систем страхування позичальника та застави тощо.

Розглянемо детальніше. Щодо першої функціональної особливості, то у практиці функціонування банків у сфері електронних банківських послуг переважає «принцип віддаленого доступу», тобто за допомогою віртуального зв'язку (телефон, мобільний телефон, факс, РС) клієнт отримує можливість оперативно провести необхідні операції через банківський сервер [9, с. 11]. Таким чином відбувається «процес дистанційного задоволення потреб клієнта в банківському продукті за допомогою електронних технологій» завдяки використанню електронних банківських послуг [6, с. 5]. Отже, комунікації через засоби електронного зв'язку суттєво змінюють погляди клієнтів на банківське обслуговування, де імпульсом до віртуального, або дистанційного банківського обслуговування фізичних осіб, став саме науково-технічний прогрес у мережевих системах: Інтернет, мобільний та стільниковий зв'язок. Таким чином, використання ДБО стало сучасним і найпріоритетнішим напрямком розвитку банківського сервісу, в цьому ракурсі науковець Боднар А. Ю. наголошує, що «якість сучасного фінансового обслуговування залежить від способів дистанційної взаємодії банку з клієнтами в інформаційно-мережевому контурі сервісного обслуговування з використанням інформаційно-фінансових технологій», що зрозуміло наголошує на необхідності адаптації систем управління до технологій електронного банкінгу (Е-банкінг), у тому числі ДБО, як інновації у банківській діяльності [2, с. 9]. І як результат, надання комплексного фінансового обслуговування і додаткового сервісу є розвитком клієнтоорієнтованої стратегії, яка минуле десятиліття набула свого поширення у банківській діяльності, а основою так званої клієнтської «серверної архітектури», на думку Є.Г. Фоменко, виступили як ДБО, так і банкомати (у тому числі термінали з функцією cash-in), інтернет-банкінг, мобільний банкінг, «sms banking», а також система управління відносинами з клієнтами (Customer

Relationship Management — CRM) [8, с. 19]. Таким чином, від ефектної організації інформаційної моделі бізнес-процесів всередині банку залежало і просування банківських продуктів, послуг і операцій, і формування попиту на нього з боку клієнтів, і як результат, — розвиток інформаційних технологій віддаленого обслуговування набув найбільшого поширення як основна стратегія надання комплексних банківських послуг та продуктів. Щодо формування попиту на інноваційні продукти із відповідними технологіями, то при активному просуванні продуктів і послуг із функцією дистанційного обслуговування через інформування клієнтів про його переваги, це завдання буде зрозуміло вирішено. Впродовж цього, наведемо думки різних авторів щодо значення ДБО. На думку К. А. Антонова, ДБО виступає на сучасному ринку, як найпоширеніша форма банківської інноваційної діяльності, та визначається як «технологія надання банківських послуг на підставі розпоряджень, переданих клієнтом віддаленим чином, з використанням комунікаційних та Інтернет-технологій» [1, с. 15]. На думку О.В. Меренкової, яка визначаючи перспективність технології ДБО в ракурсі тільки мобільного банкінгу, телебанкінгу та інтернет банкінгу, оцінює не в меншому ступені й потенціал використання технологій із залученням віддаленого касира, операціоніста, консультанта, пристроїв самообслуговування, а також медіа — технологій, що слугують основою для залучення, інформування та утримання клієнтів [5, с. 7]. На думку О.Б. Зварикіної, ДБО — «це надання банками фінансових послуг широкому колу осіб через агентів або самостійно на основі новітніх технологій (Internet-Банкінг, WAP-банкінг, SMS-банкінг, Mobile-банкінг, безконтактні платежі і т. ін.)» [4, с. 23]. Узагальнююче значення ДБО розкрито науковцем А. Ю. Боднарем у ракурсі ефективності впровадження багатоканального електронного банкінгу (Е-банкінгу), як інноваційної моделі надання сервісних банківських послуг, що базується на інформаційно-мережевому обслуговування клієнтів [2, с. 3]. Упродовж розвитку такого підходу, К.А. Антонов також визначає, що «... найпоширеніші на сьогоднішній день інноваційні банківські продукти, які з'явилися результатом використання комунікаційних та Інтернет-технологій, належать до ДБО» [1, с. 4], а це передбачає створення, по-перше, певної сукупності інноваційних банківських продуктів і технологій; по-друге, способів їх впровадження і просування на ринку; по-третє, форм сервісного обслуговування, а також функціонального й технічного супроводу. Всі ці чинники обов'язково взаємодіють між собою, що і стає результатом якісних змін в системі взаємовідносин «банк — клієнт». Зрозуміло, що ДБО не може змінити сутності банківських продуктів і послуг,

проте може модернізувати їх форми та розширити їх функціональний зміст, а це й підтверджує належність даного виду обслуговування до інноваційного. Таким чином, використання інформаційно-сервісних технологій для банківського обслуговування фізичних осіб передбачає оптимізацію мережі, тобто побудову банківської інфраструктури, в якій у режимі on-line виникає можливість здійснити якомога більше операцій за допомогою не тільки програмно-технічних комплексів самообслуговування (банкоматів і терміналів), а також систем так званого «домашнього» інтернет-банкінгу. Щодо останнього виду банківського продукту, то він надає можливості як виконання платежів за рахунком у режимі on-line, так і отримання всієї інформації за ним же в режимі реального часу. Таким чином, проведений аналіз зазначених наукових досліджень щодо значимості ДБО для банківського обслуговування фізичних осіб, показав основні переваги у порівнянні із традиційним обслуговуванням, які можна згрупувати за певними класифікаційними ознаками:

1. за ступенем використання інформаційно-сервісних технологій: зручність для клієнтів в управлінні особистими грошовими потоками та отриманні оперативної інформації про доступні послуги;

2. за ступенем обслуговування: охоплення великої кількості споживачів на фінансовому ринку через глобальні мережі телекомунікацій та можливість цілодобового обслуговування;

3. за ступенем функціонально-продуктових можливостей: оперативний аналіз попиту на окремі банківські продукти та забезпечення швидкої зміни умов у відповідь на вимоги ринку. Саме життєвий цикл інноваційних банківських продуктів продовжується за рахунок модифікацій і розвитку технологій масового продажу.

Отже, узагальнюючи наведене, переваги банківського обслуговування фізичних осіб, як для банку, так і для клієнта, через систему ДБО, можна подати у табл. 1.

Таблиця 1

**ПЕРЕВАГИ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
ФІЗИЧНИХ ОСІ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ ДБО**

Для банку	Для клієнта
• скорочення часу на обслуговування; • скорочення витрат на обслуговування; • отримання додаткових доходів; • зростання кількості та лояльності клієнтів	• зручність для клієнтів в управлінні власними грошовими потоками; • отриманні оперативної інформації; • можливість цілодобового обслуговування

Проте, як будь-яка система, система ДБО не позбавлена негативних рис, які підвищують ризикованість проведення банківських операцій. Таким чином, при здійсненні обслуговування фізичних осіб через ДБО банкам потрібно розробити спеціальні заходи з метою протидії протиправному використанню інформаційної мережі, в наступних напрямках: 1) щодо ідентифікації клієнтів (додаткова ідентифікація шляхом укладання угоди про відкриття рахунку безпосередньо в банку); 2) щодо моніторингу дій клієнтів; 3) щодо внутрішньої системної відповідальності; 4) щодо забезпечення новітніх механізмів технологічного захисту. Щодо останнього заходу, доречним є використання антискімінгових модулів, які встановлюються на банкомат та обладнані спеціальними датчиками для контролю приймача платіжних карток. Саме такий захист дозволить виявляти несанкціоноване встановлення на автоматичний пристрій будь-яких сторонніх електронних предметів завдяки спеціальному повідомленню про дію сторонніх пристроїв, а також призупиненню роботи банкомата. Проте, подібні технології вимагають додаткових витрат і запобіжних заходів у межах уже створеної системи ризик менеджменту у кожному банку.

Щодо другої функціональної особливості фінансових інновацій, які змінили розвиток національного ринку банківського обслуговування фізичних осіб, існує ряд проблем щодо впливу світових фінансових інновацій на національну систему. Індустрія фінансових послуг, яка є однією із найризикованіших, постійно знаходиться під суворим ступенем контролю різних інституційних рівнів її регулювання. Проте, відповідне регулювання завжди є «пост-дією», тобто в той, час коли фінансова інновація вже була впроваджена і діяла в певному періоді часу. Цей ефект має подвійну дію. Перша була розглянута П.Туфано та полягала в тому, що фінансові інновації слугують механізмом, який дозволяє обійти в певному ступені нововведення у законодавстві [11]. Друга дія, на нашу думку, полягає в тому, що впровадження інновацій швидкими темпами на ринок, який пруденційно не готовий до такого впровадження, може призвести до негативного впливу на банківський сектор економіки.

Висновки і перспективи подальших розвідок. Отже, можемо визначити основну значимість Е-банкінгу на основі використання ДБО в сучасному банківському обслуговуванні фізичних осіб, що надало наступні переваги банківського продуктового ряду із застосуванням електронних грошей порівняно із традиційним, які полягають у таку: найзручніший для клієнта; надаються

такі можливості: а) через різні телекомунікаційні мережі залучати більшу кількість клієнтів; б) пропонувати та надавати продукти й послуги в цілодобовому режимі; в) оперативно змінювати продуктовий ряд; д) порівнювати асортимент послуг, що запропонований у продуктовому ряді із аналогами банків-конкурентів, з метою вибору оптимального варіанту в режимі реального часу. Таким чином, використання електронних мереж завдяки ДБО стало привабливішим для клієнтів, ніж особисте відвідування банку, а процес передачі інформації, що повністю або частково замінив паперовий банківських документообіг, став зручнішим і менш витратним. Проте, для ефективного використання клієнтоорієнтованої стратегії, українським банкам потрібно розробити спеціальні допоміжні заходи збереження фінансової безпеки для своїх клієнтів, які спрямовані на протидію протиправному використанню інформаційних мереж.

Ключовим питанням для політики нагляду та контролю залишається покращення банківського регулювання, яке має зосередити зусилля на фінансових інноваціях, що є продуктом упровадження зовнішніх ринків та які з «успіхом» швидко, або поступово входять на внутрішній національний ринок. Політика головного регулятора банківських інститутів має мати випереджальний характер, а не «здоганяючий», і таким чином, підвищена суворість пруденційного регулювання інновацій зовнішнього ринку є одним із чинників згладжування ринкової невизначеності, особливо в країнах із не розвинутою економікою [3, с. 37]. Перспективою подальших розвідок у даному напрямку є розгляд соціальної складової банківського обслуговування фізичних осіб, як засобу реалізації соціальної політики держави.

Література

1. Антонов К. А. Развитие инновационных систем банковского обслуживания и оценка эффективности их внедрения: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит» / К. А. Антонов. — М., 2012. — 28 с.
2. Боднар А. Ю. Информационно-сервисные инструменты обслуживания клиентов как основа обеспечения конкурентоустойчивости банков: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством; 1. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (1.6 Сфера услуг)»; 08.00.10. «Финансы, денежное обращение и кредит» / А. Ю. Боднар. — Ростов-на-Дону, 2012. — 26 с.

3. *Гордіца Т. М.* Фінансові інновації, як чинник вирішення протиріч та інформаційної асиметрії грошово-кредитного ринку/ Т.М. Гордіца // Модернізація стратегій економічного розвитку в умовах глобальної нестабільності: збірник матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (22—23 листопада 2012 р., м. Київ). — К. : КНЕУ, 2012. — С. 35—37.

4. *Зварыкина Е. Б.* Инновационные технологии в сфере банковских услуг: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»/ Е. Б. Зварыкина. — М., 2010. — 31 с.

5. *Меренкова О. В.* Розвиток інвестування банками інноваційних технологій обслуговування клієнтів: автореф. дис. на здобут. вчен. ступ. канд. экон. наук: спец. 08.00.08 «Гроші, фінанси і кредит»/ О. В. Меренкова. — Суми, 2009. — 24 с.

6. *Резник И. А.* Развитие электронных банковских услуг: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит»/ И. А. Резник. — СПб., 2008. — 19 с.

7. Сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>.

8. *Фоменко Е. Г.* Развитие рынка маркетинговых услуг на основе клиентоориентированной стратегии российских коммерческих банков: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством; 1. Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: маркетинг»; 08.00.10. «Финансы, денежное обращение и кредит» / Е. Г. Фоменко. — Ростов-на-Дону, 2011. — 31 с.

9. *Швед Д. Е.* Управление маркетинговой деятельностью финансовой организации: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук: спец. 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (маркетинг)»/ Д. Е. Швед. — М., 2011. — 24 с.

10. Rethinking financial innovation: reducing negative outcomes while retaining the benefits [Електронний ресурс] // A World Economic Forum report in collaboration with Oliver Wyman. — 2012. — World Economic Forum. — Geneva, — 90 p. Режим доступу: http://www3.weforum.org/.../WEF_FS_RethinkingFinancialInnovation_Report_2012.pdf

11. *Tufano P.* Financial Innovation [Електронний ресурс]: 16 червня 2002 / P. Tufano. — Режим доступу: <http://www.econ.sdu.edu.cn/jrtzx/uploadfile/pdf/books/handbook/10.pdf>.

Reference

1. *Antonov K. A.* Razvitie innovatsionnih sistem bankovskogo obslugivania i ochenka effektivnosti ih vnedrenia: avtoref. dis. na soisk. uchen. step. cand. ekon. nauk: spec. 08.00.10 «Finance, denegnoe obrashenie i credit»/ K. A. Antonov. — М., 2012. — 28 s.

2. *Bodnar A. U.* Informacionno-servicnie instrumenti obslugivania clientov kak osnova obespechenia konkurentoustoychivosti bankov: avtoref.

dis. na soisk. uchen. step. cand. econ. nauk: spec. 08.00.05 «Economica i upravlenie narodnim hozaystvom; 1. Economica, organizatsiai upravlenie predpriyatiami, otrasliami, kompleksami (1.6 Sfera uslug)»; 08.00.10 «Finance, denegnoe obrashenie i credit» / A. U. Bodnar. — Rostov — na-Donu, 2012. — 26 s.

3. *Gorditsa T. M.* Finansovi innovatsii yak chinnik virishennya protirich ta informatsiynoi asimetrii groshovo-creditnogo rinku/ T.M. Gorditsa // Modernizatsiya strategiy ekonomichnogo rozvitku v umovah globalnoi nestabilnosti: zbirnik materialiv mizhnar. nauk.-pract. conf. (22—23 listopada 2012 p., m. Kyiv) — K. : KNEU 2012. — S. 35—37.

4. *Zvarikyna E. B.* Innovatsyonnie technologii v sphere bankovskikh uslug: avtoref. dis. na soisk. uchen. step. cand. econ. nauk: spec. 08.00.10 «Finance, denegnoe obrashenie i credit» / E. B. Zvarikyna. — M., 2010. — 31 s.

5. *Merenkova O. V.* Rozvitok investuvannya bankami innovatsiynih texnologiy obslugovuvannya clientiv: avtoref. dis. na zdobut. vchen. stupen. cand. econ. nauk: spec. 08.00.08 «Groshi, finansi, credit» / O. V. Merenkova. — Sumi, 2009. — 24 s.

6. *Resnick I. A.* Razvitie elektronnih bankovskikh uslug: avtoref. dis. na soisk. uchen. step. cand. econ. nauk: spec. 08.00.10 «Finance, denegnoe obrashenie i credit»/ I.A. Resnick. — St. Petersburg., 2008. — 19 s.

7. Website Natsionalnogo Banku Ukraine [Electron resource]. — Regim dostupu: [http:// www.bank.gov.ua](http://www.bank.gov.ua).

8. *Fomenko E. G.* Razvitie rinka marketingovih uslug na osnove klyentooryentyrovannoy strategii rossiyskikh kommercheskikh bankov: avtoref. dis. na soisk. uchen. step. cand. econ. nauk: spec. 08.00.05 «Economica i upravlenie narodnim hozaystvom; 1. Economica, organizatsiai upravlenie predpriyatiami, otrasliami, kompleksami: markening»; 08.00.10 «Finance, denegnoe obrashenie i credit» / E. G. Fomenko. — Rostov-na-Donu, 2011. — 31 s.

9. *Swed D. E.* Upravlenie marketynhovoy deyatelnostyu fynansovoy organizatsii : avtoref. dis. na soisk. uchen. step. cand. econ. nauk: spec. 08.00.05 «Economica i upravlenie narodnim hozaystvom (marketing)» / D. E. Swed . — M., 2011. — 24 s.

10. Rethinking financial innovation: reducing negative outcomes while retaining the benefits [Electron resource]// A World Economic Forum report in collaboration with Oliver Wyman. — 2012. — World Economic Forum. — Geneva, — 90 p. Regim dostupu: http://www3.weforum.org/.../WEF_FS_Rethinking_Financial_Innovation_Report_2012.pdf

11. *Tufano P.* Financial Innovation [Electron resource]: 16 chervnia 2002/ P. Tufano. — Regim dostupu: [http:// www.econ.sdu.edu.cn/jrtzx/uploadfile/pdf/books/handbook/10.pdf](http://www.econ.sdu.edu.cn/jrtzx/uploadfile/pdf/books/handbook/10.pdf).

Стаття надійшла до редакції 27.11.2013 р.