

РОЗВИТОК ІТ-СФЕРИ В БАНКІВСЬКОМУ СЕКТОРІ В ПОСТКРИЗОВИЙ ПЕРІОД

О. П. Степаненко, кандидат економічних наук

Вітчизняний банківський сектор виявився одним із найбільш уражених фінансовою кризою секторів економіки. В економічних умовах, що зазнали змін унаслідок глобальної фінансової кризи, стратегія розвитку банківської системи, яка була прийнятною для відносно стабільного економічного середовища, виявляється неефективною. Найбільш актуальні питання, які сьогодні постають перед українськими банками, пов'язані зі збереженням функціоналу банківського бізнесу й побудови відповідної інфраструктури, яка дозволяє ефективно здійснювати банківську діяльність у непростих умовах посткризового стану української економіки.

Питаннями дослідження проблем розвитку інформаційних технологій у банківській сфері присвячено багато праць науковців і практичних працівників банків – В. В. Діка, П. А. Іванова, М. Ф. Казакова, Є. С. Каширської, П. В. Семікової [1, 2, 3, 4, 5]. Але проблеми забезпечення інтенсивного розвитку ІТ-сфери в банківському секторі й оптимізації ІТ-інфраструктур банків ще залишаються не вирішеними.

Метою статті є дослідження сучасного стану ІТ-сфери в банківському секторі й отримання науково обґрунтованих економічних рішень щодо розвитку ІТ-сфери, що буде сприяти підвищенню ефективності використання ІТ-ресурсів, активізації банківської діяльності при одночасному зниженні ризиків банківської діяльності.

Для вирішення цих проблем були поставлені такі завдання: проаналізувати тенденції розвитку ІТ-сфери у вітчизняному банківському секторі та в країнах Західної Європи, США та Росії; обґрунтувати економічні переваги використання Інтернет-технологій в банківській діяльності; виявити взаємозв'язки між

розвитком інтернет-технологій і зміною ІТ-інфраструктур банків; визначити перспективні напрями подальшого розвитку ІТ-сфери в банківському секторі.

З початку кризи вітчизняні банки одні з перших зосередились на зниженні витрат і посиленні контролюючих заходів. Сьогодні актуальними залишаються проблеми економії витрат на персонал, оптимізації господарських витрат, витрат на інформатизацію. В банківській ІТ-сфері спостерігається зниження активності у впровадженні нових технологій, відмова від раніше запланованих проектів. У сучасних економічних умовах пріоритети банківського бізнесу змінилися, і відповідно були змінені вимоги до інформаційних технологій підтримки банківської діяльності.

Донедавна однією з найбільш важливих задач ІТ-департаментів банків була модернізація і розвиток ІТ-інфраструктур. Швидко зростаючий банківський бізнес потребував оперативних змін, гнучкості, надійності, ефективності, керованості. Найбільш популярними ІТ-проектами цього періоду були проекти впровадження нових банківських продуктів із застосуванням високих технологій, банківських інформаційних систем корпоративного рівня, CRM-систем та інші, які б забезпечували швидкий розвиток банківського бізнесу.

Сьогодні актуальною задачею ІТ-підтримки є не забезпечення швидкого розвитку, а збереження існуючих банківських структур, лінійки банківських продуктів, клієнтів банку за невеликих ресурсних витрат. Досягнення таких результатів можливо при інтенсивному розвитку ІТ-сфери в банківському секторі, що передбачає оптимізацію ІТ-інфраструктур банків, здійснення короткострокових проектів, що забезпечують швидку й очевидну віддачу.

Багато банків сьогодні переглядають свою ІТ-інфраструктуру з метою її оптимізації й упровадження нових технологій, які дозволять мінімізувати витрати на банківський бізнес, отримати конкурентні переваги. Наприклад, сьогодні популярними ІТ-проектами в банківському секторі є проекти впровадження відео-конференц-зв'язку. З одного боку, це витратні проекти, оскільки виникають потреби у використанні потужних каналів з високою пропускною спроможністю та надійністю, а з іншого – такі проекти дозволять банкам отримати значну економію на відрядженнях співробітників банків. Але найбільш популярними в посткризовий період є проекти, пов'язані з упровадженням банківських продуктів, що надаються через Інтернет.

Швидкий розвиток процесів глобалізації є характерною рисою сучасної економіки в цілому, зокрема банківської системи, як її складової. Глобальна комп'ютерна телекомунікаційна мережа Інтернет стала універсальним середовищем, яке надає можливості підвищити якість і швидкість взаємодії економічних суб'єктів. Кількість користувачів цієї мережі збільшується швидкими темпами. Згідно з даними дослідження аналітичної компанії ComScore [6], сьогодні налічується більше 1 млрд активних користувачів мережі, а темп зростання наразі становить більше 14 % на рік. Через динамічний розвиток інформаційних технологій, якість послуг, що надаються в мережі Інтернет, зростає. Інтернет сьогодні являє собою комерційне середовище, де ведеться активна фінансова діяльність. Сучасна економіка зосереджується на розвитку електронної комерції, частиною якої є інтернет-банкінг, тобто віддалене банківське обслуговування.

Обсяг ринку електронної комерції в Україні оцінюється експертами в 400–450 млн дол. на рік, що значно нижче, ніж у країнах Західної Європи та США [7]. Однією з головних причин, що стримують розвиток електронного бізнесу, є недостатня кількість банків, які надають можливість здійснення оплати товарів і послуг, що пропонуються в мережі Інтернет. Розвиток інформаційних технологій досяг такого стану, що основна частина

операцій з обслуговування клієнтів може бути автоматизована, а в найкращому випадку – з наданням можливості здійснювати банківські операції у режимі віддаленого доступу, що не потребує безпосередньої участі постачальника послуг і переміщення матеріальних активів. Отже, глобальна мережа Інтернет може надати можливості банкам здійснювати інтенсивний розвиток, створюючи повнофункціональні віртуальні філії, які будуть здійснювати віддалене офісне обслуговування клієнтів. При цьому відкриття віртуальної філії не потребує великих капіталовкладень, а її використання скорочує операційні витрати. Але залишаються проблеми використання інтернет-технологій як способу надання послуг на інноваційній платформі, що суперечливо сприймається топ-менеджментом банків, перебудови ІТ-інфраструктур банків, забезпечення високого ступеня надійності та безпеки віддаленого банківського обслуговування клієнтів.

Тенденція переходу на технології віддаленого банківського обслуговування характерна не лише для вітчизняного банківського сектора, адже й для багатьох банків Західної Європи, США, Росії віддалене банківське обслуговування клієнтів стало повсякденною практикою [8]. Отже, в сучасних економічних умовах банківські послуги, що надаються через Інтернет, є важливим напрямом розвитку будь-якого банку.

Сьогодні термін «інтернет-послуга» є достатньо нечітким. Зазвичай його розуміють як доступ до веб-сервера банку й здійснення на ньому різноманітних операцій, у тому числі отримання необхідної інформації. Але нерідко надання інтернет-послуг розуміють як винятково віддалене управління рахунком клієнта з використанням глобальної мережі. Розглядаючи можливість розвитку банківського бізнесу в напрямі розширення переліку інтернет-послуг, вдосконалення технологій їх інформаційного й технічного забезпечення, вищі керівники банків часто не звертають уваги на існування інших послуг, які можуть надаватись через Інтернет. На жаль, розробники систем інтернет-послуг також часто об-

межуються системами електронних платежів, що знижує привабливість подібних проектів, оскільки сьогодні більшість банків вже мають систему «Клієнт-банк», що базується на прямому з'єднанні клієнта з банком, і вкладення коштів у дублюючу систему може бути необґрунтованим.

Але світовий досвід розвитку банківських інтернет-послуг доводить їх перспективність. Тому питання впровадження і вдосконалення переліку банківських інтернет-послуг є актуальними і своєчасними.

Розглянемо більш детально класи інтернет-послуг, що надаються різними банками в глобальній мережі.

Перший крок впровадження інтернет-послуг в банку – впровадження послуги «Інформаційний сервер банку». Послуга «Інформаційний сервер банку» часто розглядається як маркетинговий проект, але своєчасне оновлення інформації на сервері, її повнота й зручність для користувачів здатна зробити сервер постійним інструментом в роботі клієнтів банку.

Основою інтернет-сервісу банку є «Віддалене управління рахунком». Як правило, «Віддалене управління рахунком» активно використовується клієнтами багатьох банків і дозволяє управляти розрахунковими рахунками клієнтів, отримувати виписки і здійснювати платежі.

Мобільним варіантом послуги «Віддалене управління рахунком» є послуга «Телефонний WAP-банкінг», яка дозволяє здійснювати управління рахунком через мобільний телефон. Ця послуга здебільшого використовується для отримання інформації про стан рахунка, оскільки є недостатньо захищеною для здійснення платежів. Сьогодні вітчизняні банки часто рекламують ці послуги, але реальний відсоток використання клієнтами банків цих послуг є незначним.

Послуга «SMS-інформування» дозволяє клієнтам отримувати повну інформацію про стан розрахункових рахунків (залишків на рахунках), а також отримання виписок з рахунків за певні періоди. На сучасному етапі розвитку банківського бізнесу й інтернет-тех-

нологій ця послуга є більш популярною, ніж WAP-банкінг.

Послуга «Інтернет-трейдинг» (торгові операції на біржах) з'явилася на вітчизняному ринку нещодавно і більше призначена для азартних клієнтів, оскільки має характерні ознаки грального бізнесу й не є виключно фінансовою послугою. Зважаючи на те, що клієнт, у якого відсутня оперативна інформація інформаційної агенції REUTERS, не здатний приймати ефективні обґрунтовані рішення щодо біржових операцій, тому ймовірність його виграшу гранично низька, і виграш буде отримувати здебільшого банк. Сьогодні, коли на ринку цінних паперів відсутнє стабільне зростання, ця послуга для клієнтів переважно буде разовим.

Послуга «Обслуговування інтернет-магазинів» у даний час знаходиться на початковій стадії розвитку, оскільки вітчизняний бізнес в Інтернет розвивається не дуже високими темпами. Тому проекти з упровадження даної послуги орієнтовані більше на віддалену перспективу, ніж на отримання прибутків сьогодні.

Відмітимо, що інтернет-послуги в банківському секторі продовжують розвиватись. Все більше банків і кредитних організацій додають інтернет-сервіс до переліку своїх послуг. Ця тенденція обумовлена, по-перше, низькою вартістю експлуатації інтернет-систем для банків. Усі оновлення таких систем, такі як упровадження нових послуг, розроблення нових типів документів і вихідних форм та інші здійснюються лише на веб-сервері й не тиражуються у клієнтів. По-друге, інтернет-послуги є доступними для кінцевого користувача. Незважаючи на те, що клієнт рідко здійснює платежі, виходячи зі свого офісу, оскільки в цьому випадку в нього виникають проблеми з обліком таких операцій, усвідомлення можливості здійснення таких операцій з будь-якого місця надає впевненості в гнучкості бізнесу клієнта й відповідного банку. По-третє, інтернет-послуги, що надаються клієнтам банків, можуть бути інтегровані з обліковими системами клієнтів, що додатково заохочує клієнтів використовувати такі послуги. Відмітимо,

що додаткові інформаційні послуги, які надаються певним банком, у разі їх активного використання клієнтом цього банку, посилюють зв'язок клієнта з банком й знижують імовірність переходу клієнта в інший банк.

Окрім безумовних переваг ведення банківського бізнесу в Інтернеті, є певні недоліки. Основним недоліком є слабка захищеність інтернет-систем від несанкціонованого доступу. Всі розробники пропонують у межах своїх інтернет-рішень систему захисту передачі повідомлень. Але навіть якщо припустити, що цей захист є ефективним, існує ще більше потенційних небезпек від контакту з глобальною мережею, причинами яких можуть бути недоліки операційних систем, комунікаційних програм і браузерів, а також вплив людського фактора. Підтримка захисту в системі на належному рівні потребує постійних і досить високих витрат, у тому числі і на висококваліфікованих спеціалістів, навчання, розроблення ефективних методів забезпечення інформаційної безпеки тощо, які можуть собі дозволити лише великі банки.

Отже, беручи до уваги викладене вище, можна зробити висновок, що в посткризових економічних умовах розвиток ІТ-сфери в банківському секторі відбувається інтенсивно, тобто основний акцент припадає на оптимізацію ІТ-інфраструктур банків і впровадження нових технологій здійснення банківських операцій з низькою собівартістю, таких як банківські інтернет-послуги. Розвиток ІТ-сфери в банківському секторі в напрямку збільшен-

ня і вдосконалення банківських інтернет-послуг є перспективним, але, крім безперечних переваг, існують певні проблеми, наприклад, пов'язані із забезпеченням ефективного захисту банківських операцій у мережі Інтернет, які є актуальними й їх слід вирішувати.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дик В. В. Банковские операции в Интернет : учеб. пособие / В. В. Дик ; МГУ экономики, статистики и информатики. – М., 2005. – 120 с.
2. Иванов П. А. Платежи в электронной коммерции / П. А. Иванов, Ю. А. Стрельченко // Деньги и кредит. – 2002. – № 1.
3. Казаков М. Ф. Как организовать Интернет-банкинг [Электронный ресурс] / М. Ф. Казаков. – Режим доступа : <http://www.e-commerce.ru>
4. Каширская Е. С. Интернетом по банкам / Е. С. Каширская // Коммерсант-Банк. – 2001. – № 32. – 230 с.
5. Семикова П. В. Банковские инновации и новый банковский продукт / П. В. Семикова // Банковские технологии. – 2002. – № 11.
6. Матеріали Українського незалежного центру політичних досліджень [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ucipr.kiev.ua/>
7. Матеріали маркетингових досліджень інформаційних технологій і віртуальних середовищ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.comscore.com/>
8. Тосунян Г. А. Банкизация России: право, экономика, политика : [монография] / Г. А. Тосунян. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 2008. – 400 с.