

УДК 330.142.22

В.П. Кравченко, доц., канд. екон. наук

Кіровоградський національний технічний університет

Значення інформації в управлінні фінансово-банківською системою

Запропонована система інформаційних потоків в банківській сфері. Розглянуті елементи інформаційної системи та визначено їх недоліки та переваги. Надано шляхи забезпечення ефективного використання системи інформаційних потоків.

банківська система, інформаційні потоки, інформаційна система, фінансово-банківська система зовнішня та внутрішня інформація, комерційні банки

У сучасних умовах світового соціально-економічного розвитку, особливо актуальною областю стало інформаційне забезпечення процесу управління, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Без інформації і її аналізу неможливо ефективне функціонування і розвиток діяльності фінансово-банківської системи. Організована система інформаційних потоків відіграє роль в ефективному управлінні і сприяє досягненню стратегії банку, яка полягає у залученні клієнтів, розширенні сфери збуту своїх послуг, завоюванні міцних позицій на кредитному ринку і у кінцевому підсумку підвищенні прибутковості.

Розвиток інформаційних систем та технологій в банківській діяльності переживають дещо суперечливий, але достатньо активний розвиток. Оскільки фінансово-банківська система відрізняється високою динамічністю процесів і швидкістю обороту капіталу, підвищеною чутливістю до модифікацій у зовнішньому середовищі і ринковій кон'юнктурі.

Теоретичні та практичні аспекти розвитку інформаційних систем у фінансово-кредитних установах висвітлені у цілому ряді наукових праць серед яких можна відмітити Рогач І. Ф., Сендзюк М. А., Антонюк В. А. Єрємін Н. В., О.Г.Чумакив та ін. Між тим, ситуація розвитку інформаційних потоків банківською системою засвідчує, що продовження наукових пошуків у цьому напрямі не втрачає своєї актуальності.

В деяких теоретичних джерелах з питань управління підкреслюється, що характерною ознакою сучасного підприємництва є те, що мета – це напрямок, а не кінцевий пункт, тому для її досягнення потрібна постійна готовність до змін і реакція на зміну факторів внутрішнього та зовнішнього середовища. Все перелічене в повній мірі можна віднести і до діяльності комерційного банку, враховуючи специфічні особливості його управління.

На сучасному етапі банківська сфера має прогресивні інформаційні системи які дозволяють своєчасно отримувати інформацію і приймати управлінські рішення в середині банків. Але банківська система України має певні вади: це відсутність у банків ефективних систем інформаційних потоків, необґрунтовано високий рівень банківських витрат на інформаційне видання та рекламу, низький рівень банківського менеджменту та корпоративного управління, недосконала структура ресурсної бази з переважанням дорогих залучених коштів, недостатня прозорість діяльності банківських установ.

Управління діяльністю комерційного банку на сучасному етапі багато в чому залежить від забезпечення інформацією населення про свою діяльність, що вимагає пошуку нетрадиційних підходів і нових поглядів.

Мета даної статті полягає у розробці системи інформаційних потоків в банківській сфері та розгляду елементів зовнішньої інформації як складових системи.

Інформаційна система характеризується параметрами входу та виходу які є взаємозалежними, між ними існує прямий причинно-наслідковий зв'язок, що виявляється у функціонуванні системи. Окрім вхідних і вихідних параметрів, система характеризується множиною змінних, які визначають внутрішній стан (рис.1).



Рисунок 1 – Основні характеристики інформаційної системи

Розглянута інформаційна система має загальний вигляд і визначає тільки внутрішній стан, тому нами пропонується система інформаційних потоків яка встановлює зв'язок з банківською системою і суспільством рис.2.

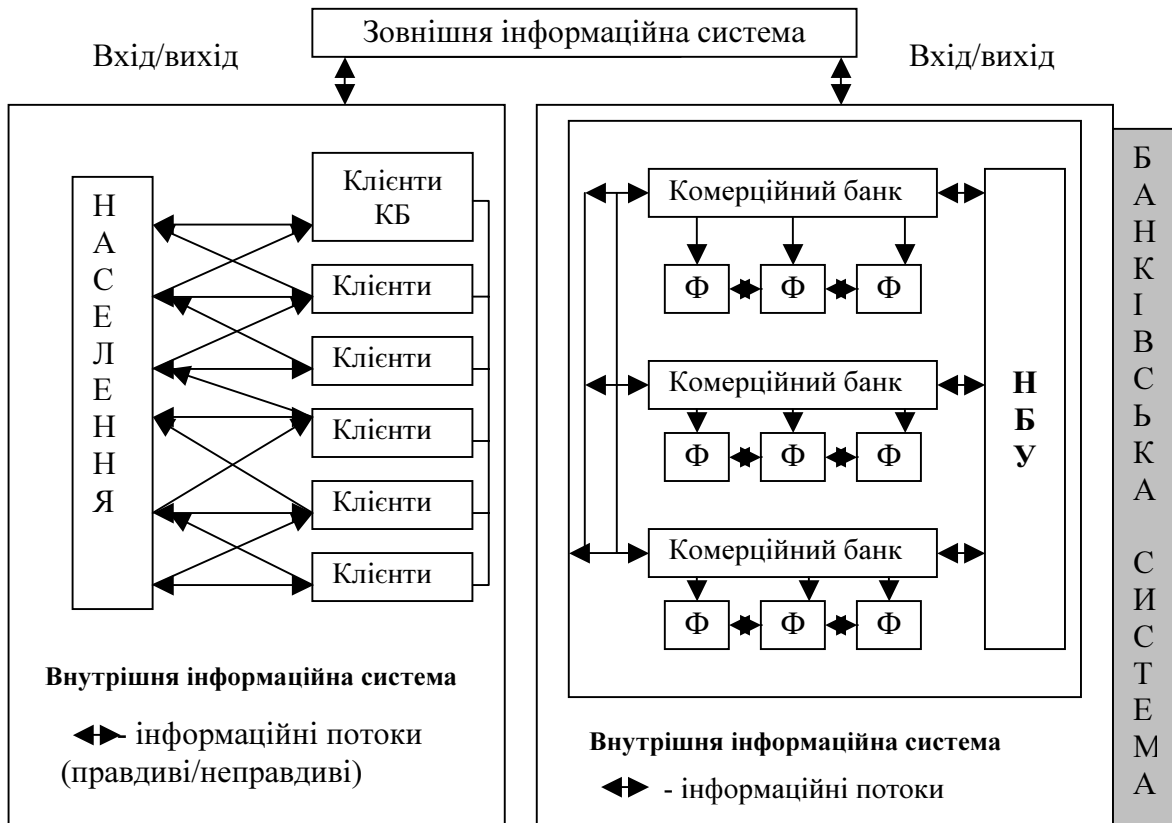


Рисунок 2 – Система інформаційних потоків в банківській сфері

Інформаційна система для банківської сфери є джерелом ефективного управління фінансово-банківською системою і її слід розглядати як інформацію, що надається комерційним банком і ним отримується. Використовуючи надану інформаційну систему банки можуть визначатись щодо виходу цінної та потрібної зовнішньої інформації. На сьогоднішній день банки не мають чіткого розмежування між внутрішньою інформацією яка повинна використовуватись для прийняття

обґрунтованих управлінських рішень і зовнішньою інформацією яка є необхідною та зрозумілою для населення та клієнтів банку. Будь-яка фінансово-банківська структура, являючись цілеспрямованою системою, повинна швидко дізнаватися про всі зміни середовища, розуміти їх значення і вибирати найкращу відповідну реакцію, що сприятиме досягненню мети.

Комерційні банки інформують населення про свій успіх та стабільність в розрізі блоків:

- “Бізнес, Активи” (фінансові результати та діяльність акціонерів відносно банку);
- “Продуктивний ряд” (комплексне обслуговування);
- “Зовнішні та внутрішні комунікації” та ін.

Нами було проведено анкетування серед клієнтів та населення у виділеннях та філіях таких банків як: Приватбанк, Укрсоцбанк, Райффайзен Банк Аваль та Ощадбанк і встановлено, що їх цікавить така інформація як: кількість клієнтів що обслуговуються в банку, депозитна політика, кредитна політика, місце розташування банку, оцінка незалежних експертів. Недовіру виявили до такої інформації як: фінансові результати банків, діяльність акціонерів відносно банків, показника репутаційної стабільності банків та їх надійності.

Результати дослідження, дозволили зробити висновок, що банківські інформаційні джерела для клієнтів несуть необґрунтовано високий рівень витрат на їх видання і включають інформацію яка несе в собі недовіру і незрозумілість для більшості верств населення, що в свою чергу може впливати на фінансовий стан банку.

При просуванні банківських послуг, розрахованих на населення, використовується предметна комунікація, спрямованої на створення іміджу не тільки банку, але й конкретних банківських послуг. Але на практиці виявляється, що привабливі пропозиції дуже часто приховують для клієнтів масу неприємних несподіванок, не тільки у кризових, але й у стабільних ситуаціях. Також слід не забувати, що інформація може мати форму стихійного поширення чуток, тобто неформальних каналів зв'язку між людьми (рис.2), і це також може вплинути як позитивно так і негативно на фінансовий стан комерційних банків.

В інформаційній системі банки часто використовують рекламу, яка тісно поєднана з життєвим циклом банківських послуг, що в фінансово-банківській сфері має свою специфіку. Процес розвитку реклами багато в чому залежить від реакції одержувачів рекламного повідомлення, оскільки реклама — це форма комунікації, яка спрямована на значну кількість респондентів і може викликати ланцюгову реакцію. Ця реакція стосується всієї комерційної мережі банків, його клієнтів, а також конкурентів. Отже, реклама має мультиплікаційний ефект впливу, як на економіку, так і на суспільство, і ефект цього впливу залежить від професіоналізму працівників банку.

Реклама має такі переваги:

- реклама здатна інформувати про нові послуги банку масову аудиторію і породжувати масовий попит, а також стимулювати збут на вже відому споживачу послугу. Універсальність реклами полягає в тому, що вона може охопити будь-який географічно розкиданий ринок;

- реклама здатна створити сприятливий образ як банківській послугі, так і самому банку не тільки у споживачів, але й у всього суспільства.

Банки повинні виважено та професійно використовувати рекламні послуги оскільки вони можуть мати неефективний високий рівень витрат. Оскільки реклама по перше: не враховує індивідуально-психологічні особливості об'єктів комунікації і має неперсоніфікований і знеособлений підхід який знижує ефективність інформаційного процесу; по друге реклама як засіб комунікації являє собою в основному монолог, що

знижує ефективність інформаційного процесу; по третє надлишок рекламної продукції на ринку призводить до зниження бар'єра сприйняття повідомлення одержувачем, що також знижує ефективність впливу реклами.

Інформація може мати форми достовірної і недостовірної. На практиці достовірна інформація, отримана банками від клієнтів, може бути надзвичайно цінною, що дає змогу підвищити імовірність досягнення цілі. Недостовірна та недостатня інформація може негативно вплинути на ефективність управління фінансово-банківською системою. Отже, від достовірності інформації залежать ефективність управління, дієвість рішень, що приймаються, успішність здійснення контрольних та інших функцій у банках і вони повинні періодично надавати організовану зовнішню інформацію щодо свого продуктивного ряду.

З метою забезпечення ефективного використання системи інформаційних потоків потрібне:

- збалансоване співвідношення між внутрішніми та зовнішніми джерелами інформації;
- одержання інформації від своїх клієнтів, шляхом прямого опитування, анкетування та інших прийомів;
- чітке розмежування зовнішньої інформації для клієнтів та населення і внутрішньої для управління фінансово-банківською системою;
- забезпечення керівництвом банку інформацією про громадську думку.

Список літератури

1. Костіна Н.І. та ін. Банки: сучасні інформаційні технології: [Навч. посібник] / Костіна Н.І., Антонов В.М., Ганах Н.І.; Нац. акад. держ. податк. служби України. — 2-е вид., перероб. і допов.. — Ірпінь, 2004. — 359 с.

В. Кравченко

Значение информации в управлении финансово-банковской системой

В статье представлена система информационных потоков в банковской сфере. Рассмотрены элементы информационной системы и установлено их недостатки и преимущества. Предложены пути обеспечения эффективного использования системы информационных потоков.

V. Kravchenko

The meaning of information in the control of financial – bank system

In clause the system of information flows in bank sphere is submitted. Is considered elements of information system and is established their lacks and advantages. The ways of maintenance of an effective utilization of system of information flows are offered.

Одержано 08.12.09