

РОЗВИТОК ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ

У статті розглянуто практику вітчизняних фінансових установ надання фінансових послуг в умовах електронного бізнесу та окреслено передумови трансформації фінансових послуг з використанням інформаційних технологій. Окреслено ключові переваги поширення електронного бізнесу для продавців та покупців. Наведено відмінність між електронним бізнесом та електронною комерцією. Запропоновано визначення поняття «фінансова електронна послуга». Охарактеризовано системи електронного бізнесу. Наведено основні сегменти міжнародного ринку фінансових інтернет послуг, зокрема інтернет банкінг, електронні гроші та міжнародні платіжні системи в інтернеті, брокерські послуги, інтернет-страхування, корпоративні платіжні системи, процесинг платежів. Особливу увагу звернуто на інтернет-банкінг та поширення мобільного банкінгу.

Звернуто увагу, що відсутність значних інвестицій у розробку нових фінансових продуктів вітчизняними підприємствами та комерційними банками, недосконале нормативне регулювання здійснення фінансових послуг з використанням інформаційних технологій зумовлює залежність вітчизняного ринку фінансових послуг від міжнародних платіжних систем та провідних банківських установ.

Ключові слова: інтернет-банкінг, інформаційно-комп'ютерні мережі, електронний бізнес, електронна комерція, фінансові послуги.

Постановка проблеми. В умовах жорсткої конкурентної боротьби за клієнта серед фінансових установ постає необхідність розширення спектра своїх послуг, які базуються на впровадженні нових високотехнологічних інструментів з використанням сучасних інформаційних технологій. Серед основних послуг, які надаються банківськими установами дистанційно, не тільки відкриття та обслуговування поточних і депозитних рахунків у національній та іноземній валютах, а також надання кредитів, операції з цінними паперами, надання страхових послуг, випуск і обслуговування банківських платіжних карток міжнародних платіжних систем, таких як Visa, Master Card та інші.

Розвиток електронної комерції, як метод купівлі-продажу продукції, послуг та інформації через інформаційно-комп'ютерні мережі, зумовило появу електронного бізнесу. Він стимулює зміни в організації діяльності підприємств на основі інтеграції систем і процесів, що взаємодіють при створенні вартості. Моделі електронного бізнесу, включаючи в себе електронну комерцію та охоплюючи всі внутрішні процеси компанії, зокрема, на внутрішніх процесах учасників і забезпечують їх мобільність. Наявна ситуація вимагає надання відповідних фінансових послуг через інформаційно-комп'ютерні мережі для функціонування електронного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику формування і розвитку ринку фінансових послуг розглянуто у дослідженнях Ю.О. Борисової, О.Д. Василика, В.В. Вітлінського, А.С. Гальчинського, В.М. Гейця, В.М. Кравця, А.І. Кредісова, В.І. Міщенко, О.М. Мозгового, А.М. Мороза, С.В. Науменкової, Ю.М. Пахомова, М.І. Савлука, А.С. Савченка, В.С. Стельмаха, В.П. Страхарчук, М.Ф. Тимчука, А.С. Філіпенка, Г.В. Юрчук та інших. Подальший розвиток електронного бізнесу, зростання запитів мобільності фінансових послуг клієнтів вимагає подальших досліджень фінансових послуг в системі електронного бізнесу.

Мета статті передбачає ідентифікацію фінансових послуг в системі електронного бізнесу та окреслення напрямків подальшого розвитку фінансових послуг з метою отримання конкурентних переваг на вітчизняному ринку фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Розвиток фінансових послуг пов'язаний з етапами розвитку суспільства, причому націленість на задоволення потреб клієнтів, що визначає напрямок їх розвитку та розробку нових фінансових інструментів і технологій. Це дозволить розширити клієнтську і ресурсну базу фінансових установ. Яскравим прикладом виступає досвід впровадження платіжних карток, як першого етапу технологічної революції

на ринку фінансових послуг, яка призвела до структурної перебудови і стрімкого зростання сегмента роздрібних послуг банків, сприяла створенню нових технологій і виробництв [7, с.2]. В умовах широкого доступу до безпроводних інформаційно-комп'ютерних мереж виникає потреба забезпечення дистанційного здійснення ряду фінансових послуг через інформаційно-комп'ютерні мережі з метою відповідності запитів клієнтів фінансових послуг.

Новітні технології поступово трансформують основні принципи традиційної ринкової економіки, в т. ч. у фінансово-банківській сфері. З кінця ХХ ст. технологічною основою розвитку ринку фінансових послуг і одним із головних факторів глобалізації фінансових ринків стала міжнародна інформаційна мережа Інтернет. Результати активного і різнобічного використання можливостей Інтернет провідними банками та іншими фінансовими установами світу свідчать, що з впровадженням інтернет-технологій розпочався новий етап розвитку ринку фінансових послуг, який характеризується надзвичайно високою динамікою фінансових потоків. Характерною тенденцією став активний вихід на ринок високотехнологічних фінансових послуг нефінансових установ, що призводить до загострення конкуренції та перерозподілу клієнтської бази [7, с.2].

Використання інтернет-технологій в цілому та зокрема при отриманні фінансових послуг забезпечує ряд переваг клієнтам-юридичним особам та клієнтам фізичним особам.

До основних конкурентних переваг, які одержують компанії завдяки участі в системах електронної комерції, належать[4]: широкий доступ до комерційної інформації; скорочення термінів підготовки та реалізації угод на основі онлайн-переговорного процесу та систем захищеного документообігу; розширення «географії» товарних ринків; розширення можливостей вільного входу та виходу на ринок; інтенсифікація товарообігу та збільшення його обсягів; оптимізація використання оборотних коштів учасників електронної комерції; підвищення рівня обслуговування на основі персоналізованого сервісу; зменшення операційних витрат.

Необхідною умовою отримання позитивного результату від фінансових послуг з використанням інтернет-технологій виступає комплексність їх надання, зокрема здійснення платежів, передача прав власності, обмін документами, гарантійне забезпечення тощо.

Послуги для організації е-комерції в мережі інтернет — послуги зі створення та обслуговування різних типів бізнес-систем для організації е-комерції в мережі Інтернет. До головних типів бізнес-систем для організації е-комерції в мережі Інтернет належать такі системи [4]:

- intranets — внутрішньофірмова система для забезпечення бізнес-процесів на основі використання внутрішніх мереж;
- B2B (business-to-business — "бізнес для бізнесу") — міжфірмова система для забезпечення міжкорпоративних бізнес-процесів;
- B2C (business-to-consumer — "бізнес для споживача") — система для здійснення електронної роздрібною торгівлі, орієнтованої на кінцевого споживача;
- C2C (consumer-to-consumer — аукціонна, або «споживач — споживач») — система для здійснення аукціонної торгівлі в Інтернеті за участю як кінцевих споживачів, так і фірм;
- B2G (business-to-government — тендерна, або «бізнес для держави») — система для укладання угод між компаніями та урядовими організаціями;
- E2E (exchange-to-exchange) — система інтеграції онлайн-бірж для отримання учасниками торгів доступу одразу до багатьох бірж з єдиної точки;
- B2E (business-to-employee) — внутрішньо корпоративна система для забезпечення участі в бізнес-процесах географічно віддалених співробітників на основі створення різноманітних мереж.

Найбільшим за обсягами послуг у системі електронної комерції є сектор B2B («бізнес для бізнесу»), що базується на використанні Інтернету для забезпечення міжкорпоративних бізнес-процесів. Одним із головних призначень систем електронної комерції типу B2B є розв'язання проблем збуту і матеріально-технічного постачання. Основними типами B2B-комерції є [4]: електронна дистрибуція; електронні ринки; електронні закупівлі.

За кількістю трансакцій лідирують системи електронної дистрибуції, а за темпами зростання — електронні ринки. Електронні закупівлі мають стрімкі темпи розвитку, але цей вид електронної комерції становить певний інтерес для великих компаній, які домінують у цьому сегменті [4].

Функціональними складовими систем B2B, призначених для забезпечення між корпоративних бізнес-процесів на основі використання Інтернету, є [4]:

— корпоративний сайт компанії, який використовується для презентації компанії в системі Інтернет, розміщення маркетингової інформації та забезпечення інформаційної взаємодії фірми з партнерами та контрагентами;

— інтернет-магазин (on-line store), призначений для збуту продукції (послуг) компанії (може бути вбудований у корпоративний сайт або існувати окремо);

— інформаційні сайти та портали (вертикальні), які надають інформацію про галузь та основні компанії, забезпечують оперативний огляд подій у галузі та суміжних і конкурентних з нею;

— служба закупівель або постачання (buy site), яка дає змогу компанії вирішувати завдання матеріально-технічного постачання безпосередньо зі свого інтернет-сайту;

— брокерські системи, що забезпечують отримання та обробку замовлень і їх розміщення для виконання;

— електронні торговельні майданчики (ETM), призначені для безпосередньої організації діяльності он-лайн служб збуту та постачання різних компаній;

— електронні біржі, які за своїми функціональними можливостями близькі до торговельних майданчиків, але діяльність на біржі здійснюють не самі компанії, а їх агенти (брокери);

— інтегровані комплекси, що забезпечують пряму взаємодію внутрішньо корпоративних систем управління із зовнішньою системою е-комерції — торговельним майданчиком і є найповнішим рішенням серед систем B2B е-комерції.

Ведення електронного бізнесу є ширшим поняттям, аніж використання інтернет технологій, та включає створення електронних систем у межах одного підприємства, об'єднання груп підприємств, глобальної мережі Internet. Прикладом першого випадку виступає інтернет-провайдинг, контент-провайдинг і сервіс-провайдинг. У випадку застосування груп підприємств до другої яскравим прикладом є постачання програмно-технічних засобів, Web-дизайн, програмування і надання Web-сервісів. Результатом використання глобальної мережі інтернет у сфері електронного бізнесу виступає реклама, електронні магазини, електронні аукціони, електронні платіжні системи, електронний маркетинг, електронна комерція, електронні ЗМІ тощо [3, с.41].

Головною метою надання фінансових послуг в електронному бізнесі виступає скорочення операційних та адміністративних витрат, проте це виходить за рамки звичного копіювання звичних фінансових послуг та потребує формування відповідних систем обслуговування. Помилковим є ототожнення фінансових послуг в умовах електронного бізнесу як такі, що надаються через мережу інтернет.

Нагадаємо, що чинне законодавство України, зокрема Закон України про «Фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг», фінансова послуга - операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів [1, ст.1].

Відповідно під фінансовою електронною послугою слід розглядати послугу, яка (або частина якої) надається через мережу Internet у режимі on-line, використовуючи особливості комунікаційного середовища нового покоління, а саме: можливість одночасного забезпечення інформаційної взаємодії провайдера послуги з великою кількістю клієнтів, забезпечення доступності інформації незалежно від місцезнаходження клієнта та часу доби, глобальність і персоніфікованість послуг, можливість оперативного прийняття рішень у процесі взаємодії між системою і користувачами тощо.

Основні сегменти міжнародного ринку фінансових Інтернет послуг [2, с. 12]: інтернет банкінг (e-banking); електронні гроші та міжнародні платіжні системи в Інтернет (e-money, e-payment); брокерські послуги (e-brokerage); інтернет-страхування (e-insurance); корпоративні платіжні системи (corporate payment systems); процесинг платежів (electronic payments processing).

Дедалі більшого поширення набуває internet-банкінг (система надання банківських послуг клієнтам, що забезпечує можливість здійснювати стандартні банківські операції через Internet), що вже стала обов'язковою складовою будь-якого комерційного банку України.

Дослідження особливостей організації інтернет-банкінгу свідчать, що ця форма обслуговування клієнтів є логічним розвитком інших систем «домашнього банкінгу» (телефонного, РС-банкінгу, відеобанкінгу), які також дозволяють клієнтам дистанційно управляти своїми рахунками. Але інтернет-банкінг, завдяки можливості забезпечити високу надійність, оперативність і доступність послуг, став одним із найбільш рентабельних продуктів більшості провідних банків світу [6].

З метою виходу на нові фінансові ринки і надання комплексних послуг провідні фінансові корпорації (Citigroup, Barclays тощо) модернізують свої бізнес-процеси, інвестуючи у високотехнологічні рішення у партнерстві з технологічними компаніями [6]. Поштовхом до активного розвитку інтернет-банкінгу виступає впровадження мобільного банкінгу, що передбачає поєднання платіжної картки і мобільного засобу зв'язку.

Сучасний M-banking – це система, яка дає можливість отримувати інформацію і управляти засобами на банківському рахунку за допомогою мобільного телефону або планшетного комп'ютеру. Найбільш використовуваними представниками дистанційного обслуговування є SMS-банкінг і встановлення Java-додатку [5, с.54].

Важливу роль у розвитку електронного бізнесу виступають фінансові послуги пов'язані із інтернет-трейдингом (надання фінансовим інститутам через інтернет можливості здійснення ефективних операцій з фінансовими інструментами на фінансових ринках).

Інтернет-трейдинг дозволяє фінансовим посередникам надавати клієнтам широкі можливості оперування активами на валютних і фондових ринках, перетворює інформацію у товар, змінює характер і динаміку ринків, що проявляється у різкому зростанні кількості операцій і швидкості обороту капіталу, скороченні часу прийняття рішень і реакції учасників на зміни ринкової ситуації. Системи інтернет-трейдингу уможливили вихід на ринки маси дрібних інвесторів, сприяли зростанню ліквідності ринку, створили принципово нове конкурентне середовище та активізували створення нових торгових майданчиків і брокерських систем, фінансових інструментів і технологічних стандартів [6].

Аналіз послуг провідних компаній (Merrill Lynch, Charles Schwab) свідчить, що інтернет-трейдинг призвів до подальшої глобалізації фінансових ринків і перегляду ключових концепцій їх функціонування, трансформував бізнес традиційних інвестиційно-брокерських компаній і реструктуризував усі його види (поставка інформації, послуги брокерів, клірингових, платіжних і депозитарних систем) та вивів на ринки молоді технологічні компанії, які запропонували повний пакет фінансових послуг. На ринку почали домінувати класичні та дисконтні онлайн-брокери (в т. ч. банки), які надають послуги в режимі реального часу [6].

Особливістю розвитку фінансових послуг в електронному бізнесу вітчизняними комерційними банками є використання існуючих зарубіжних розробок. Вітчизняне законодавство не відповідає сучасним викликам захисту нематеріальних прав учасників ринку електронного бізнесу та не передбачає належного регулювання відповідних фінансових послуг з використання інформаційних технологій. Високі затрати на впровадження новітніх розробок зумовлює підміну надання фінансових послуг в умовах електронної комерції вітчизняними фінансовими установами та обслуговування зарубіжних систем електронного бізнесу. Порядок наслідування міжнародної практики надання фінансових послуг без власних розробок сприяє залежності банківської системи України від міжнародних платіжних систем та провідних світових банків.

Висновки. За результатами проведеного дослідження стану фінансових послуг в умовах електронного бізнесу можна зробити висновки щодо передумов трансформації фінансових послуг з використанням інформаційних технологій, зокрема розвиток економіки та розвиток інформаційних технологій, що забезпечують зберігання та захист прав власності, посилення конкуренції на ринку банківських послуг, зростання запитів клієнтів та залежність від діяльності міжнародних розрахункових систем.

Електронний бізнес забезпечує скорочення операційних та адміністративних витрат, мінімізація витрат часу на здійснення фінансових операцій. Слід відрізнити електронний бізнес та електронну комерцію, як складу систему та один з елементів, що забезпечує її функціонування.

Найбільш поширеною системою електронного бізнесу є міжфірмова система для забезпечення міжкорпоративних бізнес-процесів B2B. Прикладами фінансових послуг в мережі інтернет виступає інтернет-банкінг, міжнародні платіжні системи, інтернет страхування, брокерські послуги.

Відсутність значних інвестицій вітчизняними підприємствами та комерційними банками у розробку нових фінансових продуктів та недосконале нормативне регулювання здійснення фінансових послуг з використанням інформаційних технологій зумовлює залежність вітчизняного ринку фінансових послуг від міжнародних платіжних систем та провідних банківських установ.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг в Україні» від .07.2001 № 2664-III [Електронний ресурс] зі змінами та доповненнями станом на 01.01.2014 Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T012664.html
2. Какорін М. Фінансова глобалізація та її вплив на розвиток ринку електронних фінансових послуг / М. Какорін // Вісник КНТУ ім. Т. Шевченка. – 2006. – №85– с.11-14
3. Кляп М.М. Напрямки вдосконалення фінансових послуг в системі електронного бізнесу / М.М. Кляп // Молодий вчений. – 2014. - № 3(06) - с. 41-43
4. Науменкова С.В. Ринок фінансових послуг: Навч. посіб. Рекомендовано МОН [Електронний ресурс]/ Науменкова С.В., Міщенко С.В. — К., 2010. — 532 с. Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/100409-rozdl-13-elektronn-fnansov-poslugi.html>
5. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні / О.Г. Сербина, В.В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. - № 3(06) - с. 53-55
6. Страхарчук А.Я., Інформаційні системи і технології в банках: Навч. посіб., [Електронний ресурс] / А.Я. Страхарчук, В.П. Страхарчук – К., 2010. – 515с. Режим доступу: http://pidruchniki.com/14350120/bankivska_sprava/elektronni_finansovi_poslugi
7. Юрчук Г.В. Розвиток фінансових послуг на основі систем електронного бізнесу Автореф. дис... канд. екон. наук: 08.04.01 / Г.В. Юрчук; Укр. акад. банк. справи. - Суми, 2003. - 19 с.

Stoyka V., Palosh M. Development of financial services in the system of e-business. The article overviews the practice of national financial institutions in terms of rendering financial services in e-business as well as describes the transformation of financial services using information technologies. The key advantages of e-business for sellers and buyers have been outlined. The difference between e-business and e-commerce has been shown. Definition of "electronic financial services" has been suggested. Systems of e-business have been characterized. The basic segments of the international market of financial Internet services have been presented, including internet banking, electronic money and international payment systems in the Internet, brokerage services, online insurance, corporate payment systems, payment processing. Special attention is paid to Internet banking and mobile banking. It has been noticed that lack of significant investments by national businesses and commercial banks into the development of new financial products and inadequate regulation of financial services using information technologies causes the dependence of national market of financial services on international payment systems and major banking institutions.

Keywords: Internet banking, information and computer networks, e-business, e-commerce, financial services.