

## Рецензія/

## Дистанційний роздрібний банкінг — інновації обслуговування



Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів: монографія / Т.С.Шалига; за заг. ред. Н.В.Циганової. — Ніжин: ТОВ "Видавництво "Аспект-Поліграф", 2013. — 412 с.

Системні зміни в сучасному суспільно-економічному житті змушують переглядати й по-новому тлумачити принципи організації відносин між ринковими суб'єктами багатьох галузей. Інновації, що стрімко поширюються у світі, глобальна фінансова лібералізація, яка посилює тиск конкуренції на ринку послуг, прискорення циркуляції інформаційних потоків і фінансових інвестицій, пов'язаних із технологічними галузями економіки, — всі ці концептуальні аспекти суттєво впливають на трансформацію інституту банківських послуг.

Проблематика нових технологій обслуговування нині активно досліджується у галузях економіки, що концентруються на задоволенні попиту роздрібних споживачів. Саме тому ця тема надзвичайно актуальна і для фінансових інституцій, стійкість та збалансованість функціонування яких значною мірою залежить від ефективної взаємодії з населенням. Сучасні споживачі надають перевагу якісним послугам — при цьому поняття якості значно розширено на конкурентному ринку: нині якість обслуговування визначається і терміном трансакційного циклу, й оптимальною ціною, і доступністю та безперервністю послуг незалежно від часу. Всі перелічені чинники забезпечуються дистанціалізацією послуг, тому дистанційна форма обслуговування в сучасному економічному просторі стає невід'ємною ознакою стратегії банку щодо обслуговування роздрібних клієнтів.

Іноземні банкіри дедалі частіше використовують детальний аналіз засад формування споживчого попиту на банківські послуги в нових умовах. Саме такий комбінований підхід, заснований на обґрунтованому з теоретичної точки зору формуванні стратегії банку, надає окремим фінансовим установам значні конкурентні переваги щодо інших ринкових гравців. Українські банкіри все частіше використовують та переймають такий досвід своїх зарубіжних колег, оскільки у вітчизняній науковій літературі, на жаль, немає ґрунтовних досліджень на цю тему. Таке запозичення міжнародних знань має як переваги, так і недоліки. З одного боку, вітчизняні банки отримують

можливість застосовувати у власному бізнесі вже перевірені працюючі моделі дистанційного обслуговування, з другого — національний ринок банківських послуг та фактори, що його формують і супроводжують, — законодавство, менталітет населення, політика конкуренції тощо — не дає змоги застосовувати ідентичні моделі технології обслуговування в наших умовах, які відрізняються від зарубіжних. Навпаки, залучення досвіду, сформованого за інших суспільно-економічних обставин, може певним чином деформувати планомірний розвиток фінансової устано-



ви. Таке протиріччя, безперечно, доводить необхідність накопичення власних національних знань щодо актуальної проблематики дистанційного банківського обслуговування.

Своєчасною та вдалою, на наш погляд, спробою системного дослідження передумов трансформації форм банківського обслуговування, комплексу дистанційних банківських послуг для роздрібних клієнтів є монографія Тетяни Шалиги "Дистанційне банківське обслуговування роздрібних клієнтів". Книга містить ґрунтовний комплексний аналіз теоретичних засад еволюції роздрібного банкінгу, розкриває механізм організації процесів, що формують інфраструктуру для надання клієнтам послуг на дистанційних засадах, у ній висвітлюються переваги дистанціалізації банківських послуг для споживачів та банків. Дослідження можна певним чином віднести до фундаментальних, оскільки нині в Україні навряд чи існує

праця, в якій так системно розглянуто різні аспекти взаємовідносин банків та клієнтів у загальному розумінні врегулювання попиту на банківські послуги та в контексті оптимізації мікросистеми конкретного бізнес-суб'єкта.

Монографія складається із семи самостійних розділів, у яких автор дослідила численні практичні аспекти дистанційного обслуговування на підставі серйозного теоретичного аналізу чинників, що їх зумовлюють. У кожному розділі книги всебічно висвітлюється певний аспект дистанційного обслуговування. Цінність праці в тому, що в ній подається практичний і корисний матеріал, який у подальшому сприятиме фактичному скороченню витрат на обслуговування, здешевленню вартості банківських послуг та збільшенню загальної прибутковості.

На особливу увагу заслуговує контекстний огляд саме банківських послуг, які за рахунок дистанціалізації набувають додаткової цінності для клієнта порівняно з традиційною системою обслуговування через мережу відділень. Запропонований алгоритм організації кожної окремої дистанційної послуги дасть змогу банкам на практиці оперативно розгортати додаткові функції роздрібного банкінгу на підставі розрахованих і обґрунтованих бізнес-кейсів.

Оптимізація діяльності установи — важливе питання, яким стурбовані менеджери протягом останніх десятиліть. Особливо актуальності його рішення набуло нині, коли активно проявляється зростання конкурентного чинника та даються взнаки наслідки недавньої фінансової кризи, що змушує банки скорочувати операційні витрати і посилює конкурентну боротьбу. Питанням оптимізації вартості послуг, реформуванню процесів і управлінню такими формульними факторами, як ризики, присвячено окремі розділи монографії. Отже, внесені на розгляд та всебічно проаналізовані зловідомі проблеми, шляхи вирішення яких шукають нині банкіри, є характерною "візитною картою" рецензованої монографії.

Надзвичайно корисною в контексті стабілізації та сприяння підтримці й

розвитку національного інституту банківництва є низка аргументованих рекомендацій щодо гармонізації чинного законодавства, яке регулює ринок банківських послуг. Автор розглядає нормативні засади, що регламентують діяльність на ринку банківських послуг, і подає своє бачення стандартизації принципів функціонування роздрібно-го ринку як чинника нейтралізації ризиків якості та безпеки обслуговування на фоні певної віртуалізації економічних процесів і підвищення загальної ефективності бізнесу. У основу висновків науковця щодо оптимальної структури стандартів галузі дистанційного банківського обслуговування покладено авторитетні вітчизняні та міжнародні нормативні документи, що регулюють відповідні напрями взаємодії банків із клієнтами, зокрема інформаційні засади, принципи роботи з персональною та конфіденційною інформацією, стандарти якості, технологічної безпеки тощо.

Автор використовує значний обсяг фактичного матеріалу під час аналізу ринкових трендів і формулювання основних висновків щодо перспектив розвитку дистанційного банкінгу. В монографії проаналізовано взаємозв'язок окремих кількісних показників, що характеризують динаміку діяльності банків у роздрібному сегменті, на предмет зростання їх ринкової привабливості для споживачів. Висвітлюючи стан ринку дистанційних банківських послуг в Україні, аналізуючи за допомогою власної методики їх перелік і дистанційні канали, автор зосереджує увагу на значному потенціалі щодо розвитку дистанційного банкінгу, що мо-

же суттєво посилити інтенсивність трансакційного обігу в державі та підвищити довіру населення до банків.

На підставі міжнародного досвіду науковець також наводить статистичні дані щодо зміни структури соціальних чинників, які реформують середовище споживачів банківських послуг. Технологізація суспільства розглядається як глобальне явище, яке дає всі підстави прогнозувати значне зростання попиту на дистанційну форму обслуговування та визначає напрям еволюціонування ринку банківських послуг в Україні.

Монографія містить науково обґрунтовані висновки і рекомендації, спрямовані на активізацію та підвищення ефективності дистанційного обслуговування масового ринкового сегмента. Логічно побудована структура праці та сформульовані за кожним проаналізованим напрямом висновки є доказовими, чітко пов'язаними з проблемою, що розглядається.

Цінним здобутком автора є розроблення низки новаторських підходів, які можна використати як практичний інструментарій з управління ефективністю банку в роздрібному сегменті, зокрема інфраструктурний підхід, на якому ґрунтується концепція процесного управління. У праці запропоновано ресурсно-стратегічну концепцію моделювання системи дистанційного обслуговування, а також інструментарій гнучкого управління для банків, які знаходяться в умовах динамічного ринкового середовища, і в частині ресурсного потенціалу, і в частині споживчого попиту.

У монографії також розроблено ме-

тодику розрахунку прибутковості дистанційної послуги та проведено порівняльний аналіз дистанційного і традиційного банкінгу. Здешевлення банківських послуг за рахунок їх дистанціалізації та значне збільшення кількості цих послуг за рахунок автоматизації має важливе оптимізує значення для банків, оскільки сприяє підвищенню прибутковості, скороченню циклу продажу банківського продукту та мультиплікації клієнтської бази.

Окремі авторські ідеї і розробки, наведені у монографії, вже впроваджені та вдало застосовуються в практичній діяльності банків, пропозиції щодо врегулювання та стимулювання розвитку дистанційного банкінгу вже використовуються у науково-дослідницьких, регуляторних та інших установах, які формують акумулятивний вплив на становлення ринку банківських послуг.

Монографія певною мірою є ексклюзивним та корисним джерелом знань для широкого кола читачів. Інтегрований теоретико-практичний огляд питань викличе великий інтерес у науковців, аспірантів і студентів, які досліджують проблеми банківництва, а також стане корисним посібником для фахівців банківської сфери. Окремі ідеї монографії, зокрема щодо гармонізації державної регуляторної політики на ринку банківських послуг, мають перспективний характер у контексті стабілізації та розвитку національної банківської системи.

**Володимир Міщенко,**

доктор економічних наук, професор,  
директор Центру наукових досліджень  
Національного банку України.

## Офіційний курс гривні щодо іноземних валют, який встановлюється Національним банком України один раз на місяць (за серпень 2013 року)\*

№ п/п	Код валюти	Назва валюти	Офіційний курс	№ п/п	Код валюти	Назва валюти	Офіційний курс
1	100 BGL	100 левів (Болгарія)	542.8930	16	434 LYD	100 лівійських динарів	631.4584
2	986 BRL	100 бразильських реалів	353.1725	17	484 MXN	100 мексиканських нових песо	62.7961
3	051 AMD	10000 вірменських драмів	194.9988	18	496 MNT	10000 монгольських тугриків	53.1980
4	410 KRW	1000 вонів Республіки Корея	7.1669	19	554 NZD	100 новозеландських доларів	639.4015
5	704 VND	10000 в'єтнамських донгів	3.7667	20	586 PKR	100 пакистанських рупій	7.8501
6	981 GEL	100 грузинських ларі	483.2235	21	604 PEN	100 перуанських нових сол	287.0121
7	344 HKD	100 доларів Гонконгу	103.0634	22	642 ROL	100 румунських левів	241.9318
8	818 EGP	100 єгипетських фунтів	114.1596	23	682 SAR	100 саудівських ріялів	213.1353
9	376 ILS	100 ізраїльських нових шекелів	223.0937	24	760 SYP	100 сирійських фунтів	7.6160
10	356 INR	1000 індійських рупій	134.6360	25	901 TWD	100 нових тайванських доларів	26.7034
11	364 IRR	1000 іранських ріалів	0.6449	26	972 TJS	100 таджицьких сомоні	167.6384
12	368 IQD	100 іракських динарів	0.6876	27	952 XOF	1000 франків КФА	16.1497
13	417 KGS	100 киргизьких сомів	16.3647	28	152 CLP	1000 чилійських песо	15.6895
14	414 KWD	100 кувейтських динарів	2809.4903	29	191 HRK	100 хорватських кун	141.4871
15	422 LBP	1000 ліванських фунтів	5.2881	30	255	100 доларів США за розр. із Індією	639.4400

\* Курс встановлено з 01.08.2013 року.

Підготовлено департаментом аналізу та прогнозування грошово-кредитного ринку Національного банку України.