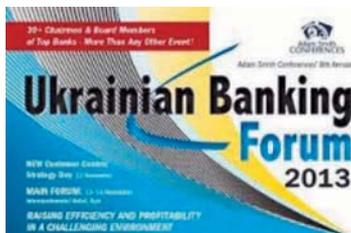


Тенденции и перспективы развития банковской системы Украины

Будущее отнюдь не ожидает нас: оно наступило.
 Филипп Котлер, маркетолог



Для того чтобы понять, куда мы можем прийти в будущем, нужно осознать, где мы находимся сегодня. Оценивать качество развития украинской банковской системы в последние годы можно по-разному. С одной стороны, банковская система Украины выстояла кризисный период с минимальными потерями и действительно растет темпами, опережающими развитие экономики. С другой – даже столь убедительно наращиваемые активы не в состоянии удовлетворить потребности экономики. Один из экспертов даже охарактеризовал отечественную банковскую систему как «реальный тормоз для экономики». Для отечественного банковского сектора характерна также высокая распыленность капитала, которая не позволяет банкам аккумулировать ресурсы для финансирования крупных проектов. Хронический кредитный голод стимулирует украинские компании в решении проблемы по привлечению средств для развития у зарубежных банков. Но иностранные банки начинают покидать наш рынок. И в этом тоже надо разобраться.

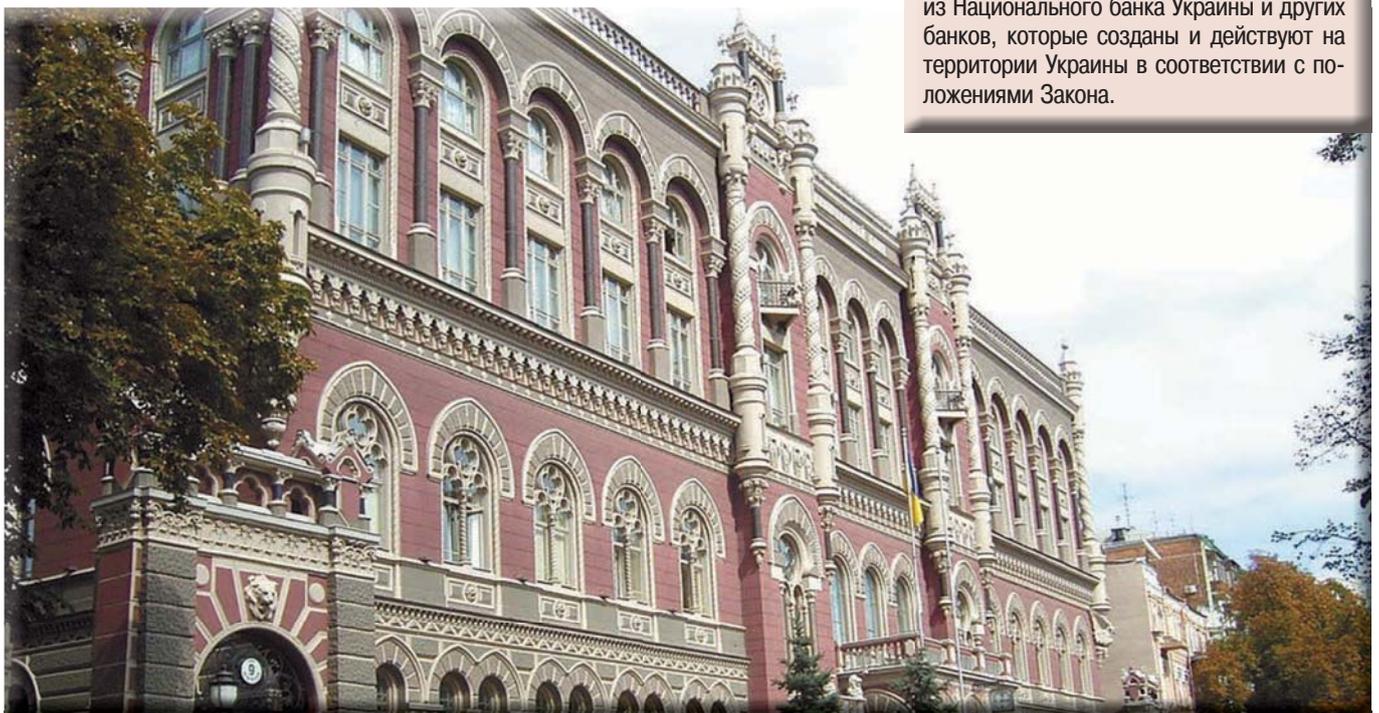
Два уровня банковской системы

Так что же представляет собой банковская система и каково ее будущее?

Современная банковская система Украины, как и в большинстве стран мира, состоит из двух уровней.

Справка

В ст. 4 Закона Украины «О банках и банковской деятельности» определено, что банковская система Украины состоит из Национального банка Украины и других банков, которые созданы и действуют на территории Украины в соответствии с положениями Закона.



Первый уровень банковской системы Украины представлен Национальным банком Украины, который отвечает за поддержание стабильности национальной валюты и функционирование банковской системы. Нацбанк Украины, как и центральные банки стран с рыночной экономикой, выступает эмиссионным центром государства, банком банков, банком правительства, органом банковского регулирования и надзора, монетарного и валютного регулирования экономики, влияет с помощью определенных законо-

дательством функций и операций на все сферы экономической жизни страны.

Второй уровень – «Банковское сообщество» – коммерческие банки с различными формами собственности, специализации и сферы деятельности.

В рыночной экономике коммерческим банкам принадлежит большая роль: они аккумулируют значительную часть кредитных ресурсов и предоставляют своим клиентам полный комплекс финансовых услуг, включая кредитование, привлечение депозитов, расчетное обслуживание;

занимаются выпуском и размещением ценных бумаг и т.п.

Современные коммерческие банки являются многофункциональными учреждениями, действующими в различных секторах рынка ссудного капитала и фактически занимаются всеми видами кредитных и финансовых операций, связанных с обслуживанием хозяйственной деятельности своих клиентов. Учитывая, что основная нагрузка по финансово-кредитному обслуживанию приходится именно на коммерческие банки, их часто называют «универмагами финансовых услуг».

Самое значимое событие банковского сектора

Сегодня, в условиях нестабильного экономического климата, более чем когда бы то ни было важно располагать самой актуальной информацией. Поэтому столь весомое мероприятие, как VIII ежегодный Украинский Банковский форум (организатор и учредитель – Институт Адама Смита), состоялось 12–14 ноября 2013 года в отеле «Интерконтиненталь» (г. Киев), включая стратегический и ориентированный на практику семинар «Поддерживая наивысшее качество обслуживания клиента, вместе с тем сокращая расходы». Издательский Дом «Украина Бизнес» выступил Медиа-партнером Форума.

Банковский форум собрал вместе представителей правительства, регуляторов, креативно мыслящих руководителей высшего звена крупнейших финансовых институций, инвесторов, стратегов и широко известных консультантов, которые выработали определяющие стратегии развития на будущее в сфере банковской деятельности, финансов и управления.

Наиболее интересующий всех вопрос – насколько банки сейчас надежны?

Любопытно, что стабильность в банковской системе сейчас демонстрируют сами украинцы. С начала года они положили на депозиты более 50 млрд. грн., что почти вдвое больше, чем в прошлом году.

Объемы вкладов увеличиваются, а значит, растет доверие к банкам. Сложные времена научили как банки, так и их клиентов в первую очередь осторожности. Кризис также научил справляться с трудностями, выработав спортивный характер. Банки однозначно стали сильнее, опытнее, надежнее.

Но меняются времена, меняется страна, меняемся и мы с вами. На украинском рынке появились новые банки – большие и малые, многие исчезли, и их названия мы уже не вспомним.

Критерий успешности любого банка остается универсальным во все времена. Это, в частности, рост количества клиентов – как физических лиц, так и представителей бизнеса, и все та же готовность доверить сбережения банку.

Банки действительно опощряют вкладчиков высокими процентными ставками, зачастую, это разные сезонные акции. Но хватит ли у банка возможностей

обеспечить клиентам высокую доходность на постоянной основе? Позволить себе такую уверенность объективно могут только крупные игроки на рынке.



Шаг вперед и два назад

В современных реалиях, динамичных, быстро меняющихся, давать прогноз на 20 лет вперед – дело неблагодарное. Времена меняются, рынок не стоит на месте. Сколько банков останется?

В 2000-х годах со стороны иностранцев мы наблюдали всплеск интереса к украинскому рынку, так сказать банковский бум. Спустя 10 лет мы видим такой же дружный марш банков, но только из Украины. Время показало, что не все зарубежные банки готовы работать у нас. Более того, владельцы иностранных структур не могут легко и быстро среагировать на изменение ситуации и помочь своему банку в Украине.

Сейчас же мы переживаем время украинских инвесторов и банков. Будущее за отечественными финучреждениями – теми, кто знает потребности граждан, готов учитывать их пожелания, подставить плечо помощи, кто корнями в нашей стране, кредитует предприятия Украины, развивая национальную экономику.

Иностранцы при вхождению в Украину, платили миллиарды долларов за раздутые перед продажей украинскими акционерами сети и активы. Они заходили, делали ребрендинг, рестайлинг, накачивали капиталы банков сотнями миллионов долларов. Кризис 2008 года обнажил все несовершенство банковского сектора Украины: проблемное законодательство, дутые активы, конфиденциальные корпораци-

онные (инсайдерские) кредиты бывших акционеров, невозможность изъять залоги у проблемных заемщиков, тотальную коррупцию в судах по хозяйственным спорам. Центробанки западных стран требовали от своих банков возвращать инвестиции, а НБУ требовал наращивать резервы и докапитализировать банки. Чтобы решить эту задачу, западные финансовые институты решили сбросить балласт и зафиксировать убытки.

По информации Госстата, на 1 октября 2013 года объем прямых иностранных инвестиций, внесенных в экономику Украины с начала инвестирования, составил \$56,565 млрд., что в расчете на душу населения составляет \$1,246 тыс. Инвестиции поступили из 138 стран мира. В десятку основных стран-инвесторов, на которые приходится более 83% общего объема прямых инвестиций, входят: Кипр – \$18,712 млрд., Германия – \$6,195 млрд., Нидерланды – \$5,504 млрд., Российская Федерация – \$3,842 млрд., Австрия – \$3,216 млрд., Великобритания – \$2,724 млрд., Британские Виргинские Острова – \$2,452 млрд., Франция – \$1,843 млрд., Швейцария – \$1,277 млрд. и Италия – \$1,259 млрд.

Задолженность украинских предприятий по кредитам и займам, торговым кредитам и другим обязательствам перед прямыми иностранными инвесторами на 1 октября 2013 года составила \$10,403 млрд.

С 2009 года из Украины ушло 17 банков с иностранным капиталом. И хотя счита-

ется, что кризис в Украине и Европе уже закончился, иностранные инвесторы даже сегодня продолжают покидать украинский финансовый рынок. Однако некоторые эксперты склонны заявлять, что выход иностранного банковского капитала с отечественного финансового рынка связан не с экономической ситуацией в Украине, а с проблемами в Еврозоне. Из-за отрицательных темпов роста ВВП в Европе банки и другие финансовые учреждения сокращают филиалы или даже сворачивают их в ряде стран, в том числе и в Украине, сокращают кредитование, у них уменьшаются активы в регионе. Однако тенденции к уходу западных банков нет. Свидетельством этого является то, что в стране по-прежнему активно работают европейские банки. Кроме того, прогнозируется приход на отечественный банковский рынок других иностранных банков, а именно российских Промсвязьбанк или Россельхозбанк. Также эксперты считают вероятным вхождение на украинский рынок ряда азиатских банков, в частности китайских – Industrial and Commercial Bank of China (ICBC), The Export-Import Bank of China (China Exim Bank), Agricultural Bank of China (ABC), The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation (HSBC), China Development Bank (CDB), Bank of China Ltd, индийских – ICICI Bank, SBI – State Bank of India, а также индонезийского банка BI – Bank Indonesia.

Непрерывный процесс

Нужно понимать, что банки, которые приходили до кризиса, ориентировались на рынок ипотеки. Конечно, в связи с тем, что не оправдались прогнозы в этом сегменте, сегодня некоторые из них уходят с нашего рынка. Но это процесс непрерывный: одни приходят, другие уходят, украинский финансовый рынок мало чем отличается от любого другого европейского. Когда иностранные банки приходили до кризиса, они ориентировались на одно, теперь – на другое. К слову, сворачивание деятельности каких-либо банков с иностранным капиталом зачастую связано с политикой материнских структур, которые сокращают количество дочек, а не со страновыми проблемами».

Комментируя свертывание западными банками своей работы в Украине, Председатель НБУ Игорь СОРКИН озвучил такие основные предпосылки:



«Во-первых, банковские регуляторы ЕС в последние годы значительно усилили и продолжают повышать требования к достаточности капитала европейских банковских групп, в том числе в рамках выполнения положений «Базеля III». Эти требования банки могут выполнить, повышая уровень регулятивного капитала или, не имея такой возможности, сокращая свои активы. В связи с этим много европейских банков пересмотрели свои бизнес-модели и сейчас больше ориентированы на работу на своих внутренних рынках. «Поэтому наблюдается сокращение их присутствия во многих странах Центральной, Восточной и Юго-Восточной Европы.

Во-вторых, имеет место определенное снижение привлекательности работы европейских банков в Украине, вызванное законодательным запретом кредитования населения в инвалюте, а такие операции были одним из основных видов их деятельности.

В-третьих, состоялось перераспределение частей участия в банковской системе Украины между самими иностранными инвесторами. Часть иностранных владельцев продала свои части в капитале банков другим инвесторам, уступив, таким образом, место «более сильным игрокам».

В результате влияния всех этих факторов доля иностранного капитала в банковской системе Украины за последние годы несколько снизилась: если на начало 2009 года она представляла 36,7%, то состоянием на 1 октября 2013 года – 34,2%. Но размер иностранного капитала за эти годы вырос больше чем в два раза – из 30 млрд. грн. до 62 млрд. грн. Это свидетельствует о том, что украинский капитал в наших банках рос более быстрыми темпами, а это не может не радовать. Количество банков с иностранным капиталом за этот период практически не изменилось – было 53, стало 51. А количество банков с 100-процентным иностранным капиталом даже выросло – с 17 до 21. Как только стабилизируется экономическая ситуация в мире и возобновится активный экономический рост в странах-инвесторах, тренды движения капитала для Украины могут измениться в сторону увеличения присутствия иностранного капитала. Причем не только в банковской системе, но и в экономике страны в целом.

Директор Департамента нормативно-методологического обеспечения банковского регулирования и надзора НБУ Наталья ИВАНЕНКО во время публичной



дискуссии на тему «Будущее банков в Украине»: что ждет рынок в 2014 году?» сообщила, что «уже третий год подряд банковский сектор Украины демонстрирует стабильные показатели развития. Увеличиваются объемы активных операций банков, в частности кредитования, улучшается качество их кредитного портфеля, растет капитал банковской системы. Около 90% общего числа банков работают прибыльно».

Показатели развития банковской системы Украины за 11 месяцев 2013 года свидетельствуют о ее положительной тенденции. Увеличились объемы как активных операций банков, так и объемы пассивных операций банков. Общие активы банков за 11 месяцев выросли на 10%, хотя в прошлом году этот показатель достиг всего 4%. Основную часть операций составляют кредитные операции банков (64%). С на-

чала года их объем вырос на 75 млрд. грн. (это составляет 9%), в то время как за соответствующий период прошлого года он вырос только на 0,4%.

По данным НАБУ и его исполнительного директора Сергея МАМЕДОВА,



«прибыль по итогам 2013-го превысит прошлогодние показатели. В прошлом году чистая прибыль банков составила 4,9 млрд. грн. В январе-июне 2013 года с убытком сработали всего 15 финансовых учреждений из 176, причем ухудшение результатов их деятельности связано с доформированием резервов под активные операции. Сейчас практически все банки завершили этот процесс, что позволяет рассчитывать на более высокий результат по итогам года».

По данным Ассоциации украинских банков, приоритетным направлением использования привлеченных банками ресурсов, к сожалению, остается кредитование сферы торговли, правительства, потребительских нужд населения. Производственные области адекватной кредитной поддержки не получают. Это суровый вывод.

Доходы банков по сравнению с аналогичным периодом прошлого года возросли на 11,3 млрд. грн. (9,1%), расходы – на 13 млрд. грн. (10,8%), вследствие чего прибыль снизилась на 1,7 млрд. грн. (45%). В составе расходов отчисления на формирование резервов почти не изменились (20,3 млрд. грн. против 21 млрд. грн.), что указывает на непреодоление проблем с качеством кредитного портфеля.

По мнению заместителя Главы парламентского Комитета по вопросам финансов и банковской деятельности Степана КУБИВА, «Нацбанк имеет



достаточно рычагов, чтобы обеспечить стабильную работу банковского сектора и не допустить значительных колебаний курса гривны.

В НБУ есть инструменты и механизмы, которые могут решить и проблему ликвидности банка, если она возникнет, и проблему обеспечения наличной иностранной валюты. Украинцы отдают предпочтение депозитам в национальной валюте. Нарращивание вкладов в гривне обеспечило рост средств населения в банках более чем на 90% за 10 месяцев текущего года.

«Прирост депозитной базы банков обязан преимущественно увеличению количества долгосрочных вкладов, удельный вес которых в общем объеме депозитов юридических и физических лиц вырос почти до 42%. Основной составляющей долгосрочных депозитов являются средства населения. На сегодня население предпочитает долгосрочные вклады, которые составляют более половины общего объема средств, привлеченных от физических лиц, – рассказал заместитель Председателя Национального банка Украины Алексей ТКАЧЕНКО. – Для



банков депозитные средства являются одним из основных источников ресурсной базы. Банки используют их для проведения активных операций, в основном кредитования. Средства населения составляют основной компонент ресурсной базы банков – 47%. Средства юридических лиц также увеличились на 17 млрд. грн., в то время как за соответствующий период прошлого года в Национальном банке Украины наблюдалось сокращение средств юридических лиц на 7 млрд. Регулятивный капитал – главный свидетель запасов прочности банковской системы – вырос за этот год на 14 млрд. грн. Основной его компонент – уставный капитал, который также увеличился на 8 млрд. грн.»

Украинские банки, в 2013 году привлекли от населения 422,5 млрд. грн. Это на 18,8% больше, чем в 2012 году. В 20 крупнейших банках-хранителях находится три четверти всех вкладов.

Крупнейший портфель денег физлиц в 100 млрд. гривен – у ПриватБанка. По дан-

ном банка, половина вкладов оформлена на срок 12 месяцев и больше. «Сегодня основные механизмы конкуренции – это конкуренция брендов, цен и технологий. Кто сделает проще, удобнее, доступнее и выгоднее при наличии хорошей репутации, тот и выиграет», – считает Андрей Шульга, руководитель департамента сбережений.

Лидеры по приросту в относительных величинах – «Надра» и «Дельта», портфели каждого из этих банков увеличились более чем в два раза.

По словам главы Правления банка «Надра» Дмитрия ЗИНКОВА, 10% прироста обеспечило привлечение крупных зарплатных проектов.



Крупнейшие хранители денег населения

Банки	На 01.10.2012	На 01.10.2013	Изменение, млрд. гривен	Изменение, %
Приватбанк	82,5	100,0	17,5	21,2
Ощадбанк	29,1	35,3	6,1	21,0
Дельта Банк	11,5	23,4	11,9	104,2
Укрэксимбанк	15,2	16,4	1,3	8,5
Райффайзен Банк Аваль	15,2	15,5	0,3	1,7
Сбербанк России	7,6	12,6	5,0	66,0
Укрсоцбанк	11,0	12,1	1,0	9,3
ПУМБ	9,8	11,2	1,4	14,8
Финансы и кредит	8,7	10,1	1,5	16,8
УкрСиббанк	10,8	9,8	-1,0	-9,2

Уникальная важность валютного рынка в Украине

Особенности экономических процессов отечественного финансового пространства указывают на уникальную важность валютного рынка в Украине. Это обусловлено как самой природой последнего, так и его политическим значением, в результате которого регулирование органами государственной власти отношений, связанных с оборотом и использованием иностранной валюты, происходит не просто учитывая политическую целесообразность, а является прямо подчиненным политическим, а следовательно – и электоральным целям. На валютный рынок Украины оказывают активное влияние как внешние, так и внутренние факторы. К первой группе можно отнести изменение стоимости основных валют на мировых финансовых рынках и состояние ведущих экономик, а ко вто-

рой – основные экономические показатели нашей страны, на которые реагирует НБУ. Это золотовалютные резервы, состояние бюджета и уровень государственного долга по отношению к ВВП.

На сегодня важнейшими проблемами валютного рынка Украины является долларизация (уровень долларизации колеблется около 40% отметки), отрицательное сальдо платежного баланса в целом и текущего счета в частности (за I полугодие 2013 года дефицит платежного баланса составил \$2181 млн.), недостаточность предложения иностранной валюты, а вместе с тем и объема золотовалютных резервов НБУ (по состоянию на 01.10.2013 г. объем официальных резервов составил \$20 633,05 млн., что обеспечивает финансирование импорта будущего периода в течение лишь 2,5 месяцев), валютный климат, стимулирующий отток отечественных капиталов за границу (в оффшоры), перегруженность банков валютными акти-

В активных лидерах по приросту портфеля и Сбербанк России (66%). «Сбербанк России» дает ставки, которые выше, чем средний показатель по системе. Кроме того, для вкладчиков важны такие критерии, как иностранное происхождение банка и хорошая поддержка материнской компании.

вами и пассивами. Накопленный потенциал данных проблем свидетельствует об острой необходимости их решения. При этом в данный момент ситуация на валютном рынке Украины стабилизировалась, и пока золотовалютные резервы находятся на текущих отметках, поводов для беспокойства нет.

В то же время ситуация на европейских рынках продолжает ухудшаться. В Еврозоне неуклонно растет безработица, и замедляются темпы роста ВВП. Европейский Центральный банк отреагировал на негативные статданные снижением учетной ставки до рекордно низкой отметки в 0,5%. Подобная мягкая монетарная политика направлена на снижение курса европейской валюты и создание благоприятных условий для стабилизации ситуации в экономике региона. При этом чем хуже макроэкономическая ситуация вне США, тем выше может быть курс американской валюты. И пока американский доллар является основной мировой расчетной валютой, подобная тенденция будет сохраняться. Инфляция национальных денег создала второй инвалютизационный мотив – долларизацию менталитета. С распадом Советского Союза национальные деньги (сначала рубли, потом карбованцы) появились как деньги для бедных, тогда как иностранная валюта считалась синонимом сверхбольшого капитала, астрономического богатства, из-за чего денежные единицы иностранных государств, прежде всего доллар США, до сих пор ассоциируются с настоящей ценностью.

Девальвационные прыжки 1998-го и 2008 года также убедили население, что,



несмотря на систематические сообщения должностных лиц о курсовой стабильности, обесценивание гривни может произойти в любой момент и в любом размере. Поэтому экономические агенты избегают от той валюты, в отношении которой имеют место предсказания, что она обесценится, и предпочитают валюту другой страны. Однако на условиях действия долларизации менталитета, само по себе снижение девальвационного потенциала не означает уменьшение уровня долларизации (в частности финансовой), так ревальвационный тренд гривны приведет к росту кредитов в иностранной валюте, а значит, только трансформирует структуру финансовой долларизации, не уменьшив ее уровня. Еще одной причиной долларизации отечественной экономики является удержание стабильного курса гривны при любых условиях. В такой ситуации участники валютного рынка пренебрегают валютными риском, считая, что курс гривны не может измениться настолько, чтобы они понесли потери. Данные соображения

частного сектора в долгосрочной перспективе губительны.

Стабильной остается доля депозитов в иностранной валюте (251 328 млн. грн. по состоянию на 01.10.2013 г.), размер которой колеблется около 39% общего количества вкладов и свидетельствует о таком же недоверии к национальной денежной единице, хотя тут все же, проявляет доверие к банковской системе в целом. Реализация НБУ государственного регулирования валютного рынка Украины должна заключаться в снижении роли иностранных валют (доллара США) в соответствии с их статусом валюты иностранного государства. Это позволит уменьшить дестабилизирующее влияние валютного рынка на национальную экономику. Следовательно, в среднесрочной перспективе мы можем увидеть снижение курса европейской валюты по отношению к американской. На внутреннем валютном рынке Украины колебания цен на внешних рынках чаще всего отражаются с небольшим временным лагом, но тенденция может быть аналогичной.

Банк будущего: какой он?



Максим НОГОТКОВ Председатель совета директоров «Связного банка»:

«Банковская система Украины всегда выступала локомотивом экономического развития и крупнейшим потребителем ИТ. Ведь именно информационные технологии сегодня во многом определяют конкурентные преимущества бизнес-модели банка или финансового учреждения. И поскольку банковский сегмент является ИТ-зависимым, он зачастую выступает пионером в использовании самых современных и инновационных решений».

По словам Председателя Правления Укргазбанка, исполнительный директор НАБУ Сергея МАМЕДОВА, «Резких курсовых колебаний мы не ожидаем. По прогнозам, к концу года стоимость доллара составит 8,2-8,4 грн. Стабильность гривны обеспечит поступление валюты от экспорта зерновых и снижение спроса на доллары. Также положительный эффект даст политика дедолларизации экономики, о чем свидетельствует увеличение объемов безналичных платежей».



Банк будущего — это мобильный телефон, который станет аналогом кошелька и позволит оплачивать различные услуги. В него будет встроен NFC-чип, с помощью которого можно будет совершать банковские транзакции. Причем транзакции будут более безопасными, чем современные операции по картам, так как у операторов есть возможность отследить мобильный телефон по идентификационному номеру.

С помощью специальных приложений клиент банка всегда может знать все, что происходит с его счетами. А для этого нужны смартфоны с возможностью установки приложений. Так что для меня банк будущего прежде всего связан с развитием интернета и новых платежных технологий. Кроме этого, банк будущего будет иметь на порядок больше информации о клиенте, чем сегодня. Банкиры будут знать, с какой вероятностью человек может лишиться работы или, наоборот, пойти на повышение, будет ли его зарплата стабильной или станет увеличиваться. Соответственно, риски заемщика станут более предсказуемыми и банки смогут эффективно принимать решение по условиям индивидуально для каждого человека. Это очень важно, ведь для банка основной расход — это риск невозврата кредита. И информационные технологии смогут степень этого риска уменьшить».

Тренды и проблемы банковского сегмента в будущем

Какие же тренды и проблемы наиболее актуальны для банковского сегмента с точки зрения IT сегодня, и чего ожидать в будущем?

В экономике Украины в настоящее время продолжается период преодоления последствий мирового финансового кризиса. То же происходит и на финансовом рынке страны. Большинство банков уже достигли определенного уровня «зрелости» IT-инфраструктур и используют в своей деятельности передовые технологии. В ближайшем будущем их инновационная деятельность будет сосредоточена в трех ключевых областях: получение прибыли за счет большего фокуса на заказчиках; снижение расходов за счет увеличения операционной эффективности; использование надежного управления рисками и выполнение требований органов регулирования.



Уже сегодня VISA и MasterCard внедряют совместные технологии с Google, в Германии, по прогнозам Deutsche Bank AG, с 2015 года планируется массовая продажа банковских услуг через социальные сети.

Некоторые финансисты готовятся к созданию новых банков – их формат, стратегии развития уже имеют совершенно иной инновационный вид. Банки-магазины, банки – IT-компании, банки – мобильные операторы, банки без отделений, интернет-банки, банки – социальные сети.

Разрушение границ в сфере финансовых и банковских услуг грянет в скором будущем, локальные банки для прогрессивных потребителей будут малоинтересны, крупнейшие финансовые группы и социальные сети уже разрабатывают инструменты, ко-



которые помогут проникнуть в каждый гаджет, находящийся во Всемирной паутине, независимо от границ.

Банки продолжают работу по консолидации IT-инфраструктуры. Это закономерная реакция на тенденцию централизации банковских сервисов и перехода на западноевропейскую модель банковской организации. Банки будут все больше уходить от необходимости физического контакта с клиентами. Это напрямую способствует снижению операционных затрат банков, соответственно будут развиваться все IT-элементы оптимизации коммуникаций с клиентами – это и CRM-системы, и call-центры, и использование Skype и видеоконференций, и работа через социальные сети – такие как Facebook, Twitter, Google+... Также банки станут унифицировать IT и максимально развивать единые front-office системы для упрощения приемки и обработки платежей, особенно в ритейл сегменте – массовые платежи населения.

Все больше банков стремятся объединить свои фронт-офисные системы единым интерфейсом, который позволит предлагать рынку больше новых сервисов и продавать их эффективнее.

Call-центр, CRM, интернет-банкинг и существующие приложения будут интегрированы в единый прикладной ландшафт. Эта задача обусловлена технологическим следствием централизации сервисов и консолидации вычислительной инфраструктуры.

Украинские банки будут перенимать западноевропейский опыт создания различных форматов отделений. К примеру, стоит ожидать большого числа отделений самообслуживания, которые требуют отличного от традиционных отделений обслуживания.

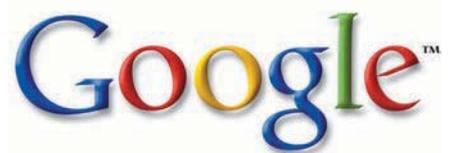
NFC-технология – одна из наиболее ожидаемых. Устройства, поддерживающие NFC-стандарт, будут использоваться для

бесконтактных платежей, подобно тем, которые сегодня можно осуществлять с помощью смарт-карт (применяются в качестве кредитных и дебетовых карт, проездных билетов). В будущем NFC-технология, скорее всего, заменит технологию смарт-карт или дополнит ее.

Сейчас клиент банка хочет иметь доступ к банковским услугам немедленно и с помощью любого имеющегося у него устройства. Кроме того, в связи с тем, что клиенты становятся все более грамотными пользователями банковских услуг, они стремятся к большей самостоятельности, а значит, средства их взаимодействия с банком должны обеспечивать подобную возможность. Таким образом, все технологии, которые не отвечают этим запросам клиентов, будут отмирать, а их место займут новые, уже поддерживающие эту концепцию. В целом причиной всех технологических изменений являются клиенты и их потребности в том или ином взаимодействии с банком.

В Независимой ассоциации банков Украины (НАБУ) уверены, что для достижения общей цели банки должны заниматься повышением уровня финансовой грамотности граждан, развивать дистанционное обслуживание, запускать новые продукты для клиентов.

Кроме того, банки и правоохранительные органы должны более тесно сотрудничать в сфере раскрытия киберпреступлений. Общими усилиями все заинтересованные в



развитии безналичных платежей стороны – банки, бизнес, регулятор, население, государство – смогут постепенно вывести наличные платежи из тени. Рост объема этих платежей даже на 5% в год уже будет хорошим результатом. По словам Сергея Мамедова, «деньги должны светиться цифрами на электронных мониторах, а не лежать пачками купюр в трехлитровых банках и бронированных сейфах».

