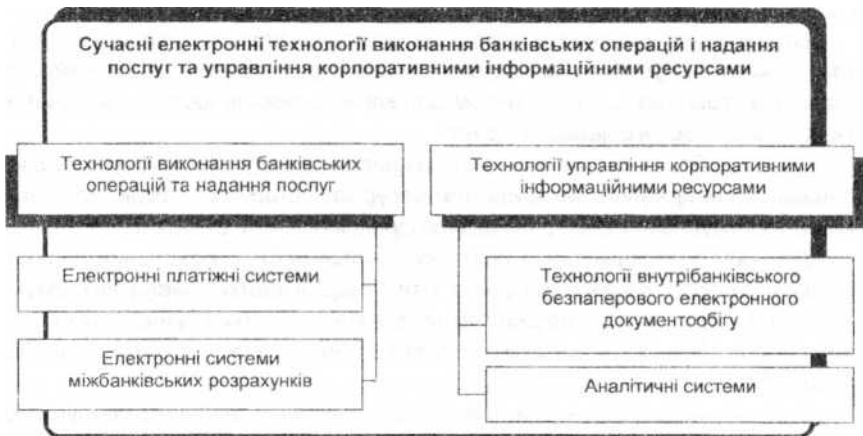


ТЕХНОЛОГІЧНІ РЕЗЕРВИ УДОСКОНАЛЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ І ПОСЛУГ

Інтеграція вітчизняних банків у світову фінансово-кредитну систему вимагає використання як сучасних технологій виконання банківських операцій і надання послуг, так і сучасних систем управління корпоративними інформаційними ресурсами, побудованих на використанні комп'ютерної техніки та відповідних програмних продуктів. Ці два проники взаємопов'язані і взаємообумовлені, оскільки без сучасних технологій обслуговування клієнтів. Таким чином, проблему необхідно розглядати в комплексі (рис. 1).



**Рис.1. Класифікація сучасних технологій
виконання банківських операцій і надання послуг
та систем організації корпоративних інформаційних ресурсів**

Сучасні технології виконання банківських операцій та надання послуг почали впроваджуватися в банках України в 1996-1998 рр. Основний напрям - розвиток технологій віддаленого банківського обслуговування, що забезпечує надання доступу клієнтам до своїх банківських рахунків і операцій з ними, а також до загальної інформації про банківські продукти та послуги за допомогою комп'ютера з модемом та мережі, що і називають інтернет-банкінгом (e-Banking). Інтернет-банкінг усуває будь-які бар'єри, забезпечуючи доступ клієнта до свого рахунку в будь-якому місці, де є доступ до Інтернету.

Існують три рівні використання Інтернет-технологій в установах банків:

1. інформаційний (банк подає маркетингову інформацію про банківські продукти і послуги на виділеному сервері або web-сайті);
2. комунікаційний (система дозволяє здійснювати взаємодію між банківською системою і клієнтом);
3. транзакційний (система дозволяє клієнтам виконувати транзакції в реальному масштабі часу).

Інтернет-банкінгом, у повному розумінні цього терміну, є другий і третій рівні. Технології інтернет-банкінгу у світі за останні роки бурхливо розвиваються. Проте розвиток інтернет-банкінгу в Україні на сьогодні стримується як низьким рівнем культури споживання банківських продуктів та послуг, так і недостатнім поширенням мережі Інтернет. В використовуваних поки що інтернет-технології типу «Інтернат - клієнт - банк» переважно використовуються для юридичних осіб, хоч багато банків проводять підготовчу роботу й для застосування подібних технологій в обслуговуванні фізичних осіб (Homebanking).

Стримуючим чинником є проблема захисту інформації при впровадженні такого роду послуг, адже не секрет, що саме страх втрати конфіденційності є головним стримувальним чинником для клієнта, який наважується отримувати банківські послуги через Інтернет.

Політика банків спрямована нині на приватних вкладників, як джерело найдешевших і найреальніших кредитних ресурсів. Останніх необхідно зацікавити новими стимулами, якими і виявилися сучасні платіжні системи.

До 2000 р. використання платіжних карток носило локальний характер. Найпоширенішими в Україні були ідентифікаційні картки з магнітною смугою, як засіб доступу клієнтів до депозитних рахунків - картки міжнародних платіжних систем Visa та Егіореу (їх емітували банки «Аваль», Приватбанк, Промінвестбанк, «Україна»).

У нинішній час більше третини провідних українських банків обслуговують платіжні картки та беруть участь у роботі VISA International, MasterCard International, American Express, Diners Club та інших. Зокрема, членами VISA International стали понад 30 українських банків. Для оплати товарів та послуг створено більше 25000 місць прийому карток, для видачі готівки встановлено декілька тисяч банкоматів.

Показовою у цьому ракурсі є діяльність Ощадного банку України. Ощадбанк розпочав роботу з обслуговування пластикових карток міжнародних платіжних систем VISA International та Егіореу при видачі установами банку готівкової валюти (видача касового авансу). Для цього була створена автоматизована система банківського обслуговування населення «Дельта-Банк» (АСБОН). Операції з пластиковими картками виконують ті установи Ощадного банку, які мають дозвіл на здійснення операцій з іноземною валютою, надійний міжміський зв'язок з Києвом та зареєстровані у Пресинговому центрі, що обслуговує Ощад-

ний банк України за цими операціями на підставі укладеного договору.

Функціонування сучасного банку неможливо без запровадження електронного документообігу, електронного архіву і управління завданнями. Побудова рентабельних і продуктивних систем документообігу та управління завданнями можлива лише на основі використання передових світових технологій і програм (DOCS Open, WorkRoute тощо). У зв'язку з цим зростають витрати банків на впровадження сучасних технологій. За нашими підрахунками, частка витрат на комп'ютеризацію банківських операцій складає нині біля 45% балансового прибутку, а в структурі цих витрат основна частка (71-75%) припадає на придбання технічних засобів. Порівняння цього показника з показником витрат на впровадження програмного забезпечення свідчить, що процес поки що йде екстенсивним шляхом - нагромаджуються технічні засоби без суттєвого оновлення програмного забезпечення.

В Україні діє система «ТОПАЗ», розроблена і впроваджена Національним банком України та VISA International. При створенні даної системи було вирішено декілька завдань: поширення безготівкових розрахунків на основі інтегрованої системи електронних платежів, створення внутрішньої системи масових платежів на основі банківських платіжних карток, маршрутизація авторизаційних повідомлень та проведення функцій клірингу і розрахунків за внутрішніми транзакціями в гривнях, зменшення ризиків за рахунок підвищення керованості ризиками і якості обробки повідомлень, зменшення витрат комерційних банків на формування та підтримку фондів гарантійного забезпечення, створення і поширення інфраструктури прийому і обробки карток, а також побудова власних повнофункціональних пресингових центрів. ТОПАЗ - сучасна «відкрита» система, яка може ефективно виконувати у національній валюті процесинг усіх видів карткових платіжних транзакцій, залучаючи можливості та функції мережі VisaNet для авторизації, клірингу і розрахунків в Україні, а в перспективі - проводити обробку транзакцій карток міжнародної системи Egopec International.

За технологією розрахунків система ТОПАЗ вигідно відрізняється від технології здійснення платежів або отримання готівки за допомогою карток, яка діє в рамках локальних систем електронних платежів Система ТОПАЗ дає можливість запровадити масові безготівкові розрахунки населення. Інформаційну обробку всіх внутрішніх транзакцій у цій системі виконує Центральний міжбанківський нресинговий центр НБУ, а фінансовий кліринг - внутрішній госпрозрахунковий банк — Головне управління НБУ. У цій системі електронних платежів використовується технологія розрахунків на основі кореспондентських рахунків корпоративних банків, при цьому розрахунки між українськими банками проводяться у гривнях, а не в доларах. За схемою ТОПАЗу українські банки - учасники міжнародної платіжної системи VISA International розміщують кошти гарантійного забезпечення у гривнях в Україні, а не за кордоном. Це дає

можливість зменшити ризики, підвищити оперативність обслуговування клієнтів і, на нашу думку, є кроком до майбутньої конвертації гривні. Таким чином, система ТОПАЗ виконує не тільки функції обслуговування індивідуальних власників іластикових карток, а й функції міжбанківських електронних розрахунків. З цих позицій дана система, на нашу думку, є найбільш прийнятною для вітчизняних корпоративних банків.

Функціонує також Національна система масових електронних платежів (НСМВП). Ця система виконує функції розрахункового банку, гарантуючи безпеку взаєморозрахунків між учасниками платежів. Доступ до НСМВП мають ті банки, які працюють із картками міжнародних платіжних систем.

С /Лекілька проблем, пов'язаних з впровадженням сучасних технологій в банківській діяльності.

Перша проблема - джерела фінансування необхідної інфраструктури та навчання персоналу в місцях продажу товарів та надання послуг. Приходиться закупляти необхідне для розрахунків платіжними картками інфраструктурне обладнання (карткові термінал, банкомата, автомати для оплати послуг із паркування машин тощо). Потрібні кошти також на перепідготовку персоналу, адже передбачається технічне переоснащення підприємств торгівлі та сфери послуг. Однак де взяти відповідні кошти, поки що невідомо.

Друга проблема - створення державної системи законодавчого та нормативного регулювання процесу безготівкових розрахунків із застосуванням банківських платіжних карго к.

Зокрема, назріла необхідність перегляду Положення про міжбанківські розрахунки. В новій його редакції слід відобразити наступні моменти: правила встановлення кореспондентських відносин корпоративних банків в системі електронних платежів; порядок клірингу в системі електронних платежів; порядок переходу корпоративних банків та їх філій на роботу в системі електронних платежів за консолідованим кореспондентським рахунком; порядок функціонування інформаційно-пошукової системи та запитів до неї учасників системи і державних органів, зокрема ДПА; порядок безспірного стягнення коштів із кореспондентських рахунків банків; особливості стягнення коштів із коррахунків у разі подальшого конвертування їх в іноземну валюту та деякі інші питання. Необхідні відповідні зміни в Цивільному та Кримінальному кодексах України, інших чинних законодавчих актах.

Гострою проблемою є також пошук коштів на створення відповідного матеріально-технічного забезпечення функціонування системи електронних платежів. Для повноцінного функціонування такої системи необхідні сучасні загальносистемні програмно-технічні засоби та прикладне програмне забезпечення. В ідеалі вважається, що кошти на встановлення названих засобів і продуктів у банках і в підприємствах торгівлі та побутового обслуговування виділять ці господарючі суб'єкти економіки, однак реальність таких передбачень

викликає сумніви. Прибутковість банківської діяльності неухильно знижується, а отже, скорочуються можливості банків на запровадження сучасних технологій. Аналогічні процеси відбуваються і у сфері торговельно-побутового обслуговування населення. Участь в системі електронних розрахунків за товари і послуги можуть дозволити собі лише великі підприємства.

Для виходу з даного становища, на нашу думку, НБУ повинен ініціювати у Верховній Раді України питання про введення пільгового оподаткування банківських установ і підприємств торгівлі та побутового обслуговування населення в частині коштів, які витрачаються на закупівлю і встановлення обладнання та програмних продуктів для проведення електронних розрахунків. В кінцевому рахунку пільгове оподаткування цих коштів принесе користь як названим суб'єктам підприємницької діяльності, такі державі. Виграш держави від впровадження системи електронних розрахунків полягає у збільшенні залучення коштів населення в кредитні установи і, отже, розширенні їхніх кредитних можливостей у розвитку національної економіки, у скороченні державних потреб у готівці, у підвищенні ступеня прозорості і контролю встановленості процесів на фінансово-кредитному ринку.

Сучасна організаційна структура банку - це складний комплекс матеріальних, інформаційних, людських та інших ресурсів, якими необхідно управляти в реальному часі, обираючи при цьому оптимальну тактику і стратегію розвитку. Виникає потреба у створенні потужних корпоративних інформаційних систем, які б забезпечували можливість управління документацією (створення, перегляд, систематизацію, зберігання, супровід і надійний захист корпоративних інформаційних архівів різного роду складності та обсягів), а також координацію діяльності співробітників і підрозділів, забезпечення їх потрібного інформацією та контроль виконавської дисципліни.

Будь-яка система управління корпоративними інформаційними ресурсами повинна будуватися на використанні новітніх технологій введення і збереження даних, а також на застосуванні сучасних програмно-технологічних систем доступу до них. З огляду на це найперспективнішим було б використання для введення інформації новітніх пристроїв -цифрових фото- і відеокамер, універсальних копіювальних апаратів, які виконують функції власне копіювального апарату, сканера і друкуючого пристрою. Застосування такої апаратури і відповідних програмних засобів є досить вигідним при побудові систем управління інформаційним простором будь-якої складності. Необхідна цифрова апаратура, здатна задовольняти потреби будь-якої установи в надійних засобах поповнення інформаційної бази, існує вже у нинішній час, а проблема полягає не стільки у наявності відповідного сучасного високопродуктивного обладнання, скільки в ідеологічних принципах організації взаємодії кінцевого спостерігача з масивами інформації. Найбільш перспективним з цієї точки зору є застосування як основоположної технології доступу до корпоративних інформац-

ійних ресурсів банку Web- і Інтернет-технологій у вигляді корпоративних Інтра-нет-мереж. І нтранет-мережа - це приватна комп'ютерна мережа, у яку закладено технології глобальної комп'ютерної мережі Інтернет. Вона дає змогу максимально використовувати переваги та звести до мінімуму недоліки звичайних локальних і глобальних корпоративних мереж. З'являється реальна можливість поєднати сучасну мережеву архітектуру клієнт/сервер із популярними Інтернет-технологіями і на цій базі отримати просте в реалізації, підтримці, розширенні й використанні обчислювальне середовище, яке сприятиме підвищенню продуктивності праці співробітників банківських установ.

Названі завдання вирішуються шляхом створення сучасних банківських інформаційно-аналітичних систем. Структура такої системи, на нашу думку, повинна виглядати наступним чином (рис. 2).

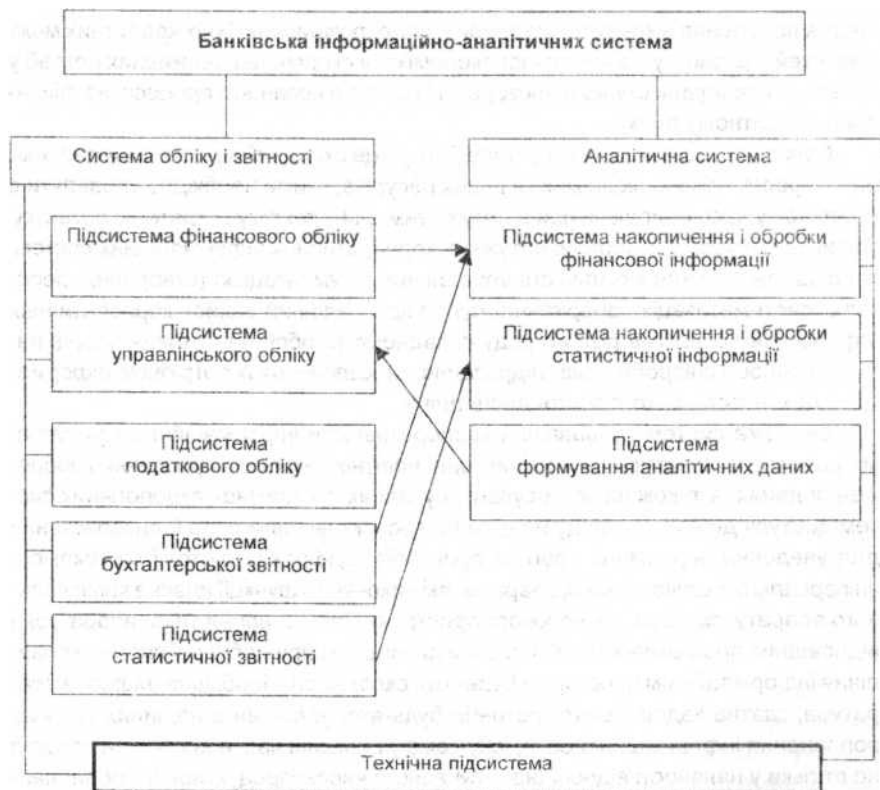


Рис.2. Склад підсистем банківської інформаційно-аналітичної системи.

В діяльності банків важливу роль відіграють аналітичні системи, як інструмент для прийняття і реалізації управлінських рішень. Сучасні аналітичні системи повинні забезпечувати накопичення, обробку і багатопланового аналізу різномірної статистичної і фінансової інформації та подання її у зручному для сприйняття і аналізу вигляді (у тому числі з використанням WEB-технології на сторінках інтрасервера). Основна мета аналізу - автоматичне отримання аналітичних даних. Якщо після отримання звітів виникає питання, чому ті чи інші показники мають саме такі значення, система повинна «розгорнути» ці показники, тобто показати їхні складові і продемонструвати вплив кожної з них на кінцевий результат. Дуже важливим у таких системах є облік неминучих змін у структурі й семантиці інформації, що накопичується.

Таким чином, удосконалення технологій банківських операцій і послуг вимагає комплексного підходу і охоплює як питання зовнішньої діяльності банку за схемою: банк-клієнт-банк, так і внутрішні технології банківської діяльності.

Література:

- 1 Андреев Ф В. *Internet-banking новое направление в сфере финансовых услуг* // Проблемы і перспективи розвитку банківської системи України: Збірник наукових праць. Т 4. - Суми: Ініціатива, 2000 - С. 115-120
- 2 Лржевитин С. *Проблемы банковской системы Украины в XXI столетии* // Мир денег - 2000. - № 6. - С. 22-23.
3. Волощук 1. *Шляхи формування конкурентоспроможності банківської системи України* // Вісник НБУ. - 2001. - № 6. - С. 19-21.
4. Дзюблюк О. *Ринок банківських послуг: теоретичні аспекти організації, стратегії розвитку в Україні.* // Банківська справа. - 2005. № 3. - С. 40-53
5. Зайцев О. *Проблемы электронного обслуживания.* // Банковская практика за рубежом. - 2003, № 6. - с. 63-69
6. Заруба Ю. О. *Конкурентоспроможність комерційного банку* // Фінанси України. - 2001.-№2.-С. 119-124.
7. *Інструкція про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті Затверджена Постановою правління НБУ № 22 від 21 січня 2004 р.*
- 8 Колодізеєв О *Становлення банківської системи України: минуле, сучасний досвід, проблеми реформування* // Банківська справа. - 2000. - № 2. - С. 28-29.
9. Меджибовська Н. *Інтернет у банківській справі* // Економіка України. - 1999. -№ 7. - С. 78-79.
10. Смовженко Т, Хміль Я. *Проблеми вдосконалення діяльності комерційних банків в економіці України* // Регіональна економіка. -2001. -№ 1. - С. 163-169.