

времени. Результаты анализа могут стать основой для принятия решений в обосновании стратегических направлений и форм инвестиционной деятельности.

СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Сапун О.Л., канд. пед. наук, доцент, БГАТУ, г. Минск

Голенда Л.К., канд. эк. наук, доцент, БГЭУ, г. Минск

Говядинова Н.Н., доцент, БГЭУ, г. Минск

Процессы финансовой глобализации, формирования мировой банковской структуры, проявления очередной волны мирового финансового кризиса толкают банки на поиски новых путей повышения эффективности их деятельности.

Эти процессы способствуют стандартизации национальных банковских систем и появлению единой, доминирующей модели банка. В стратегии таких банков приоритет отдается наиболее прибыльным сегментам банковского рынка, тщательному контролю издержек и доходности операций, установлению предельно точных тарифов на услуги, «прозрачности» бухгалтерской отчетности, поиску оптимальных размеров банка (банки такого типа уже появились в США в годы экономического кризиса 80-х годов и в Великобритании в 90-е годы) [1].

Современные исследования показали, что господствующие позиции банка на рынке определяются не столько его размером и численностью конкурентов, сколько возможностью свободного доступа на рынок, возможностью расширения клиентуры и разнообразия его деятельности.

Структура банковского сектора и его услуги постоянно меняются, однако направления изменений различаются по странам. Этот процесс сохранится и в будущем, так как останутся такие его предпосылки – диверсификация, которая позволяет легче преодолевать последствия

финансовых кризисов, разнообразие запросов клиентов, невыгодность некоторых услуг для коммерческих банков и т.д.

Параллельно с диверсификацией банковских учреждений и банковской деятельности идет процесс углубления их специализации. Банки все чаще передают некоторые функции независимым фирмам на условиях подряда (управление рисками, ведение счетов физических лиц, автоматизированные денежные расчеты и т.д.).

Все это приводит к изменению организационной и управленческой структуры банков, формированию разнообразных банковских объединений. По мнению Д. Плиона [1], главная причина диверсификации банковской сферы связана с факторами, лежащими в области спроса – ориентация на более полное удовлетворение потребностей клиентов и завоевание, таким образом, рынка.

С целью повышения эффективности банки реализуют и стратегию специализации. Специализацию и диверсификацию можно совместить через реорганизацию структуры подразделений – создание специализированных производственных единиц с автономным управлением и стратегией получения прибыли, имеющих статус филиалов и более крупных подразделений, объединяющих производственные единицы нижнего уровня.

Наивысшее проявление диверсификации – создание финансовых конгломератов, развивающих три основных направления – классические банковские услуги, операции с ценными бумагами и страхование.

Развитие информационных и коммуникационных технологий оказывает сильное влияние на банковскую сферу, в первую очередь, на взаимоотношения банков и клиентов (появление дистанционных банков) и формирование сетей виртуальных банков.

Современные банки стремятся наиболее полно удовлетворить желания своих действующих и потенциальных клиентов, а для этого они должны учитывать реалии современного общества. Внедрение новых информационных технологий и автоматизация банковских операций

обусловила эволюцию банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания, т.е. информационное взаимодействие банков с клиентами осуществляется через различные варианты дистанционного обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций в любом месте, где имеется соответствующий канал связи.

Классификация ДБО осуществляется по различным признакам (см. таблицу 1)

Таблица 1. Классификация дистанционного банковского обслуживания

Признаки классификации	Виды ДБО
клиентский сегмент	– розничный, ориентированный на обслуживание физических лиц; – корпоративный, ориентированный на обслуживание корпоративных клиентов (юридических лиц).
оператор	– банковский; – небанковский
характер предоставления услуг	– информационный (без выполнения финансовой транзакции – получение выписки, получение информации о последних операциях, SMS-информирование о каждой транзакции и т.п.); – транзакционный (выполнение финансовой транзакции – зачисление или списание денежных средств: платежи, переводы со счета или без открытия счета, управление счетом и т.п.)
технология предоставления услуг	– SMS; – e-mail; – сеть Интернет; – телефон; – доставка бумажного документа; – IVR (interactive voice response) – телебанкинг; – голосовой банкинг; – системы «клиент-банк»; – устройства самообслуживания; – платежные терминалы; – SIM-апплет; – WAP; – загружаемое приложение на Java (мидлет).

Во всех западных странах универсальные банки развивают дистанционные системы обслуживания.

В будущем информационные и коммуникационные технологии будут все шире использоваться для привлечения клиентов – финансовые услуги стали предлагаться через сеть Интернет, а физические контакты банков с клиентами постепенно вытесняются электронной почтой и связями через компьютерные сети. Новые технологии позволяют добиться большей индивидуализации предложения банковских продуктов и услуг и оказывать их клиенту в любом месте и в любое время по его запросу. В этой связи эксперты говорят о формировании новой концепции виртуального банка, основанного на информационных и коммуникационных технологиях.

Новые технологии предоставляют банкам дополнительные возможности развития, вместе с тем, несут определенные риски:

- изменяют характер взаимоотношений банка с клиентом, делают более простой процедуру смены клиентом обслуживающего банка, что будет способствовать развитию конкуренции и приведет к дестабилизации долгосрочных связей банков с клиентами, т.е. виртуальный банк несет в себе риск деперсонализации отношений;

- влекут неизбежные организационные и кадровые изменения в банке (сокращение занятых, числа подразделений, переобучение специалистов и т.д.);

- способствуют изменению правил конкурентной борьбы (возможность вытеснения банков из сферы посредничества в платежах, так как новые технологии позволяют независимым компаниям осуществлять прямые взаиморасчеты без участия финансовых посредников, в том числе через компьютерные сети);

- введение электронных денег приведет к существенному сокращению доходов банков от расчетных операций.

Услуга виртуальных денежных расчетов в Беларуси до сих пор недостаточно используется. И сегодня банкам еще приходится рекламировать не свои проекты, а саму идею ДБО.

Факторами, способствующими развитию систем ДБО в Беларуси, являются: усиление межбанковской конкуренции, которая вынуждает банки внедрять системы ДБО, другие новые банковские продукты и формы обслуживания для привлечения клиентов; конкуренция в сфере цены и качества этих услуг; возможность обслуживания клиентов в любых регионах; развитие системы Клиент-Банк без привлечения значительных средств для открытия новых операционных залов, оплаты труда операционистов и без затрат на ведение документации.

Проблемами развития систем ДБО в Беларуси являются недостаточно четкая законодательная база в этой сфере; недоверие банков и клиентов к безопасности расчетов через сети; небольшой спрос на подобные услуги по причине недостаточного развития сети Интернет и электронной коммерции; ограниченность применения электронной подписи.

В разрабатываемой пятилетней программе предусматривается, что к 2016 г. доля безналичных расчетов в розничном товарообороте республики должна составить не менее 15%, а в объеме платных услуг населению — до 20%, при этом нагрузка на один платежный терминал должна снизиться до 200 карт в день – такие рубежи заложены.

Системы ДБО получают широкое распространение с развитием средств связи и телекоммуникационных технологий, по мере готовности общества отказаться от живого общения при решении своих финансовых вопросов, достаточного уровня компьютерной грамотности и психологической готовности использовать для проведения операций разнообразные дистанционные каналы.

Литература:

1. Плион, Д. Модель банка будущего [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.bankir.ru/publication/article/1382720> – Дата доступа 20.04.2011.
2. Палий И.А. Разработка системы дистанционного обслуживания в банке. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://journal.itmane.ru/node/328> – Дата доступа 20.04.2011.