

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИХ ИНТЕРНЕТ-ПРОДУКТОВ И ОЦЕНКА ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Н.К.Нурланова, Ж.С.Жаркимбекова
ЮКГУ им. М.Ауезова, г.Шымкент

Успешное экономическое развитие государства невозможно без хорошо развитой банковской системы. На современное состояние банковской системы Республики Казахстан оказывают влияние экономическая и политическая ситуации внутри страны и изменения, которые претерпевает мировая банковская система. Эти изменения являются следствием глубинных макроэкономических процессов в мировой экономике (интеграция, либерализация, резкий научно-технический подъем) и затрагивают все банки, независимо от уровня их развития. Одной из основных особенностей современной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных средств. Развитие средств коммуникации, сокращение времени обработки информации, развитие сетевых технологий позволили кредитным организациям провести комплексную автоматизацию всей своей деятельности, разработать механизмы удаленного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг. Информационные системы стали оказывать существенное влияние на прибыльность кредитных организаций, их конкурентоспособность и привлекательность для клиентов.

Автоматизация широко затронула многие традиционные технические виды банковского обслуживания клиентов, такие, например, как инкассирование чеков, оплата счетов, перевод средств и т.д. Новая техника применяется при обработке денежных и бухгалтерских документов, а также для коммуникационной взаимосвязи банков со своими отделениями, филиалами и другими кредитными институтами. Кроме того, она используется банками для сбора, накопления, хранения, обработки анализа, передачи на расстояние и предоставления клиентам разнообразной информации о кредитных сделках, денежных платежах и расчетах и т.д., а также возможных сведениях о конъюнктуре рынков, состоянии экономики и многих других.

Известно, что ведущие коммерческие банки Казахстана стремятся выполнять широкий круг операций и услуг для своих клиентов с тем, чтобы расширить свою доходную базу, повысить рентабельность и конкурентоспособность. При этом важно иметь в виду, что развитие банковской деятельности предполагает предоставление банковских услуг с минимальными издержками для клиентов и самого банка, использование приемлемых цен на услуги, необходимые клиентам.

Эффективная гибкая система банковских операций с широкой клиентурой может и должна способствовать мобилизации внутренних сбережений. Особое значение приобретает в этой связи гибкое банковское обслуживание, способное реагировать на формирующиеся потребности изменяющейся экономики. Конкуренция на рынке банковских услуг также влияет на количественные и качественные характеристики банковского обслуживания.

Несмотря на позитивные тенденции в экономике и улучшение финансового состояния заемщиков, рост объемов кредитования происходит в условиях сохраняющихся системных рисков кредитования реального сектора, и дальнейшее увеличение кредитной активности чревато негативными последствиями. Казахстанские банки могут наращивать объемы кредитования только по мере роста размера совокупного собственного капитала и активов, сохраняя при этом долю кредитов на достигнутом уровне.

В последнее время многие западные специалисты и эксперты указывают на настоятельную необходимость повышения стратегической и организационной роли банковского маркетинга, который базируется на эффективном использовании новой информационной технологии.

До сих пор, однако, во многих розничных банках действуют факторы, ограничивающие эффективность маркетинга. Важнейшим из них являются низкие расходы на маркетинг, которые у розничных банков составляют менее 2% общих издержек против 15 у компаний, производящих товары массового потребления. Кроме того, традиционная организационная структура банков не позволяет им осуществлять стратегию маркетинга, ориентированную на клиента. Недостатки нынешней структуры банка проявляются на всех уровнях.

Чтобы извлекать максимально полный доход от информации о клиенте, определенным образом структурированная база данных о клиентах должна постоянно анализироваться и дополняться, по крайней мере, по двум направлениям:

- возможности все более глубокого сегментирования клиентов - например, по их ожиданиям или по уровню рентабельности операций по их обслуживанию;

- моделирование будущего поведения клиентов, позволяющее определить конкурентов и добиться положительного ответа клиента на предложение банка приобрести новый банковский продукт. Насколько, в банковской сфере Казахстана еще предстоит многое преодолеть. Мы предлагаем это сделать, применив маркетинг в банковской деятельности.

На фоне высокой кредитной активности и ухудшения качества кредитов банки становятся все менее защищенными от возможных кредитных потерь.

Факторы, обуславливающие высокие банковские риски, могут быть разделены на внешние, по отношению к банковскому сектору, и внутренние. К числу внешних факторов относятся: невысокие темпы структурных преобразований в экономике, недостаточная кредитоспособность многих и недостаточная транспарентность большинства отечественных хозяйствующих субъектов, невысокий уровень развития денежного хозяйства и финансового рынка. К числу внутренних факторов можно отнести низкое качество управления во многих кредитных организациях, включая недостаточную эффективность систем финансового анализа и управления рисками, слабое развитие современных банковских технологий.

В век стремительно развивающихся информационных технологий использование концепции предоставления классических банковских услуг, не обращая внимания на новые технологии, может запросто привести к банкротству. Поэтому, все банки большое внимание отводят внедрению новых услуг и совершенствованию уже существующих.

К новым услугам относятся пластиковые карточки, межбанковские электронные расчеты, образование финансового рынка в мировой сети Интернет и т.д.

Значение активизации роли банков, обслуживающих население, состоит в том, чтобы при наименьших затратах содействовать максимальному эффекту, наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных лиц, расширению спектра банковских услуг и снижению их себестоимости.

Процесс автоматизации разворачивается в кредитно-финансовой сфере на нескольких уровнях.

При осуществлении балансовых операций Национальный банк все больше использует современные компьютерные системы и новые информационные технологии.

Наряду с выполнением традиционных банковских услуг населению – привлечением средств в депозиты, предоставлением ссуд и осуществлением расчетно-кассового обслуживания населения – современные банковские институты в нашей стране начинают выполнять электронные услуги, к ним относятся пластиковые карточки, межбанковские электронные расчеты, образование финансового рынка в мировой сети Интернет. Проводят маркетинговые ис-

следования по заказу клиентов, валютные операции, прочие услуги, в том числе трастовые, информационно-справочные консультационные, фондовые и другие.

Среди проблем по изучению Интернет – банкинга в кредитных организациях все более актуализируется необходимость современного подхода к определению возможностей использования инструментария дистанционного обслуживания для адаптации коммерческого банка к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды.

Изучение развития электронного способа проведения операций позволило определить основные тенденции в банковском бизнесе, проявляющиеся в стандартизации предлагаемого клиентам сервиса и используемых финансовых инструментов, формировании новых сфер приложения банковского капитала, концентрации банков на тех направлениях, которые относятся к области их ключевой компетенции, развитии методов систематического анализа клиентских данных.

Детально рассмотрена система удаленного банковского обслуживания (рисунок 1). Проанализированы основные характеристики Интернет-банкинга и требования, предъявляемые при внедрении его в банковскую деятельность. Подчеркивается роль удаленного обслуживания, как организационно-управленческого механизма, обеспечивающего реализацию функций банка через сеть. Изучение факторов, влияющих на процесс предоставления банковских услуг с использованием Интернет-ресурса, позволило определить не только положительное, но и отрицательное воздействие на Интернет-банкинг, поэтому кроме преимуществ выделены и недостатки обслуживания.



Рисунок 1 - Основные варианты электронного банкинга

Комплексный анализ состояния рынка позволил сформулировать и обосновать процедуру проведения операций с использованием Интернет-ресурса, рассматривая эту область деятельности кредитной организации, как отдельное направление в банковской деятельности.

Развитие рыночных отношений в стране, а также задачи, стоящие перед банковским сектором экономики должны найти отражение в решении вопросов обеспечения эффективной организации банковского дела на основе информационных технологий. Поэтому, основным результатом проведенной работы является разработка методики определения эффективности банковских Интернет-продуктов на основе научно – обоснованной системы показателей оценки инвестиционных проектов.

Разработка методов эффективной организации деятельности кредитных институтов с использованием Интернет – ресурса подтверждается необходимостью обеспечения потребностей развития банковского дела путем изучения внедренных и освоения новых технологий.

Проведенное исследование показало, что усовершенствованная процедура проведения банковских операций на основе использования Интернет-ресурса позволяет повысить скорость обработки платежей за счет повышения общей производительности системы и возможности организации документной передачи данных между компонентами системы.

Данный вид услуг может быть использован при разработке концепции совершенствования банковского обслуживания для физических и юридических лиц с учетом прогнозных результатов доходности проекта.

Инновационные технологии, модели, механизмы обеспечения конкурентоспособности услуг позволяют анализировать каждую банковскую услугу, в том числе новую, осуществлять комплексную оценку конкурентоспособности не только исходя из внутренних возможностей коммерческих банков с учетом возможных рисков, но и на основе рыночных ценностей банковской услуги, ее актуальности для бизнеса ключевых, перспективных клиентов коммерческих банков, а также потенциально приоритетных клиентов.

Исходя из вышеизложенного, полагаем, что результаты проведенного исследования могут способствовать развитию современной экономической науки и быть применены в разработке новых бизнес – проектов коммерческих банков, изначально ориентированных на использование возможностей Интернет – технологий.

Литература

- 1 Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. Практикум: Учеб.пособие для вузов. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. -110 с.
- 2 Рамазанов Н. Международные коммуникации и банк //Деловая неделя.-2006.-№ 19.
- 3 Давлетова М.Т. Современное состояние банковской системы и перспективы развития рынка банковских услуг в Казахстане //Каржы Каражат. –Алматы.-2000. -№ 9.

Қорытынды

Қазіргі кездегі коммерциялық банктердегі баланстық операциялардың бүгінгі күн талабына сәйкес оның тиімділігі, банк қызметтерінің жоғарғы сапалығын арттыруды қамтамасыз етеді. Жаңа инновациялық технологияларды және банк клиенттерінің ауқымды мәліметтік базасын құрау арқылы жүзеге асыруға болады.

Интернет технологияның банк қызметтерін жүргізуде бизнес жобаларды дайындау және тиімділігін бағалау мүмкіндіктерін қалыптастырады. Жаңа заманғы инновациялық технологиялар банк қызметі, елдің банк жүйесінің серпінді дамуының алғы шарты болып табылады.

Summary

The modern commercial banks try developing their functions according to the new realities. Mostly for doing balance operations commercial banks use modern computer systems and new information technologies. The results after researching can influence for developing modern economics science. They can use them in developing new business projects of commercial banks, which first times was oriented to using opportunities of Internet- technologies. All information about these items you can find in this article.