

Абубакар Муми, аспир.

Університет економіки і права «КРОК»

## Анализ изменения банковских услуг в процессе глобализации финансового бизнеса

(Представлено: д.е.н., проф. Рокоча В.В.)

*Процесс развития экономики каждой страны неразрывно связан с механизмом функционирования эффективной инфраструктуры финансового рынка, в центре которой находится банковская система. Именно от того, насколько эффективно банки способны действовать на различных сегментах рынка банковских услуг, определяется успешность рыночных отношений, обеспечение интенсивного экономического роста, повышение конкурентоспособности страны на мировом рынке и роста благосостояния населения. Распространение инноваций в банковской среде тесно связано с инновациями в глобальном и мировом финансовом секторе. Влияние глобализации на деятельность банков, развитие рынка банковских услуг, эмпирические исследования такого влияния – все эти вопросы представляют интерес в современных условиях. Особое внимание уделяется украинскому рынку банковских услуг, и анализ современного состояния банковского сектора украинской экономики дает возможность выявить несколько проблем в банковской сфере: политическая и финансовая нестабильность в стране, низкое качество банковских активов, снижение ликвидности банковских активов, низкое доверие к банковской системе среди населения, несовершенная и нестабильная нормативно-правовая база в государстве, высокая степень уязвимости банковской системы к валютно-курсовой политике в стране, проводимой НБУ.*

**Ключевые слова:** глобализация; банковские услуги; финансовый бизнес.

**Проблема исследования.** На сегодня сфера финансовых услуг признана крупнейшей в мире. Быстрые темпы развития этого сектора связаны с непрерывными процессами модернизации, выработки и внедрения финансовых инноваций. Сейчас внедрение новейших финансовых инструментов является главным направлением повышения эффективности функционирования финансовых рынков.

В настоящее время во многих развитых странах происходит перевод от классической филиальной модели к модели дистанционного банковского обслуживания, и все больше операций проводится клиентами без визита в банк. В связи с переносом центра тяжести на дистанционное обслуживание функции существующей розничной сети постепенно сужаются и филиалы все более напоминают специализированные сервис-центры.

**Анализ последних публикаций.** Проблемам функционирования современного рынка банковских услуг посвящены труды известных отечественных и зарубежных экономистов: В.Базилевича, А.Барановского, А.Гальчинского, С.Валдеса, В.Гейца, Н.Гражевської, О.Дзюблюк, В.Заутера, Ф.Котлера, Ю.Коробова, О.Лаврушина, Ж.Ламбена, И.Февраля, В.Мищенко, А.Мороза, С.Науменковой, П.Роуз, Дж.Сондерса, Дж.Стенлейка, В.Усоскина, В.Шевченко и др.

**Нерешенные части проблемы.** В то же время динамичность и непредсказуемость развития мировой экономики порождают необходимость дальнейших исследований и анализа изменения банковских услуг в процессе глобализации.

**Целью статьи** является анализ изменения банковских услуг в процессе глобализации финансового бизнеса.

**Результаты исследования.** Современная стадия развития мировой финансово-банковской индустрии характеризуется, на наш взгляд, пятью главными особенностями (для наглядности автор предлагает использовать название «пять Н»):

- новые потребности клиентов;
- новые игроки на стороне предложения;
- новые технологии;
- новые рынки;
- новые продукты.

Распространение инноваций в банковской среде тесно связано с инновациями в глобальном и мировом финансовом секторе, что делает этот процесс неизбежным для всех банков в различных странах (рис. 1).

Новаторы как особый фактор производства	
Технологические инновации	
В банках	Во внешней макроэкономической и глобальной среде
Технологии дистанционного банковского обслуживания	Интернет, новейшие средства связи
Телебанкинг, Интернет-банкинг (онлайн-банкинг)	Глобализация мирового финансово-банковского сектора; консолидация и конвергенция в международной банковской среде; новые платежные системы
Всемирное распространение инновационных банковских продуктов на основе информационных технологий	

Рис. 1. Всемирное распространение банковских продуктов на основе информационных технологий

Проблема формальных трансформаций банковских услуг имеет не только локальное значение для отдельного банка, но и несет в себе проблемы всеукраинского характера. Как пример: при достаточно существенных инвестициях украинских банков в развитие международных платежных систем принципиально не изменяются состояние и тенденции развития безналичных расчетов в стране. По количеству выпущенных карт на душу населения Украина находится почти на уровне развитых европейских стран, но по состоянию безналичных расчетов значительно отстает. Создается впечатление, что в Украине решается вопрос автоматизации выдачи заработной платы с использованием карточек, а не совершенствуется система непосредственно наличных расчетов. На практике не выполняется основная функция карточных систем – перевод розничного денежного оборота в безналичную форму [1]. То есть, формально изменения происходят, а реально нет. Таких примеров много.

Важнейшим направлением развития дистанционного банковского обслуживания в зарубежных банках стал интернет-банкинг. На данном этапе развития украинской банковской системы все больше банков начали предоставлять Интернет-услуги, которые помогают значительно сократить время обработки информации, предоставляют возможность дистанционного обслуживания клиентов, и, как следствие, наращивание клиентской базы. Интернет-банкинг выступает одним из инновационных инструментов рынка финансовых услуг.

Интернет-банкинг – это один из видов дистанционного банковского обслуживания, средствами которого есть доступ к счетам и операциям с ними в любое время и с любого компьютера через Интернет. Интернет-банкинг является дополнительным каналом обслуживания в банке, с помощью которого возможно на расстоянии управлять своими текущими и карточными счетами, открывать депозиты, погашать кредиты, осуществлять платежи и другие операции [2].

Количество банков, в которых предоставляются услуги Интернет-банкинга (с возможностью осуществлять платежи по произвольным реквизитам) в Украине незначительна – менее 20 банков. Основной проблемой такого состояния является недостаточно развитая нормативная база, регулирующая работу банков именно в сети Интернет [3]. Главным отличием развития Интернет-банкинга за рубежом и в Украине является использование стимулирующих рычагов влияния на население, то есть методов привлечения клиентов к такому виду предоставления банковских услуг.

В украинских банках, которые ввели Интернет-банкинг, преобладают такие виды Интернет-услуг, как запрос остатков по счету; денежные переводы; получение выписок по счетам; выставление и оплата счетов; оформление депозита; конвертация валюты; дополнительные услуги по платежным картам [2]. Рассмотрим подробнее услуги Интернет-банкинга, предоставляемые зарубежными и украинскими банками, в таблице 1.

Таблица 1  
Сравнительная характеристика услуг Интернет-банкинга, предоставляемых зарубежными банками и банками Украины [4, с. 188]

Вид услуг	Зарубежные банки	Украинские банки
Запрос остатков по счетам	внедрено	внедрено
Выставление и оплата счетов	внедрено	внедрено
Денежные переводы	внедрено	внедрено
Оформление депозита	внедрено	внедрено
Оформление индексированных депозитов	внедрено	не внедрено
Открытие счетов	внедрено	внедрено
Оформление кредита	внедрено	внедрено, но почти не предлагается

1	2	3
Интернет-эквайринг	внедрено	не внедрено
Хеджирование валютных рисков	внедрено	не внедрено

Преимуществом Интернет-банкинга является значительная минимизация затрат, ведь себестоимость банковских услуг через Интернет значительно ниже, чем тот же показатель для традиционных механизмов финансового обслуживания [3].

Выход на розничный рынок банковских услуг интернет-компаний, например, таких как Yahoo!, Egg, E-Trade, вместе с открывающимися перспективами развития интернет-банкинга и систем дистанционного банковского обслуживания в целом, потребовал и от традиционных банков заметных инвестиций в развитие собственных электронных технологий. В Англии на данный момент существует достаточно много крупных чистых Интернет-банков – это такие банки, как: Egg, Smile, First-e, Abbey National. В тоже время сейчас сильными конкурентными позициями в интернет-обслуживании обладают и традиционные банки, такие как Barclays, HSBC, Lloyds TSB.

Очень динамично и быстро в мире развивается мобильный банкинг, не отставая от развития операционных систем и программного обеспечения мобильных телефонов. Крупнейшие банки мира активно используют мобильный банкинг как для развития безналичных платежей, так и для привлечения клиентов.

Так, французский банк Credit-Agricole разработал и запустил целый магазин финансовых приложений, где сегодня можно загрузить 18 приложений, среди которых социальные видеоигры, приложение для отображения информации по счету и сервис для слабовидящих клиентов. Благодаря открытому API клиенты и разработчики могут создавать приложения совместно.

Литовская компания Etronika разработала специальную платформу Banktron, которая обеспечивает централизованное управление каналами доставки банковских услуг, позволяет интегрировать используемые системы и предоставлять унифицированные услуги с помощью различных каналов удаленного обслуживания и различных устройств. Проект был запущен в 2014 году [5].

Третий по величине польский банк mBank, совместно с компанией Efigence, создали интернет-банк, интегрированный с Facebook. Платформа включает сервис по управлению личными финансами (от Meniga) и приложение для обмена скидками с друзьями в социальной сети. Кроме того, клиенты могут воспользоваться виртуальным видео-офисом для удаленного получения всех банковских услуг. Также сервис предусматривает возможность показа персонализированной рекламы в режиме реального времени.

Касаемо сервиса по управлению личными финансами, то есть, его разработчиком является шведская компания Meniga. На данный момент сервис предоставляется европейскими розничными банками в Швеции, Норвегии, Финляндии, Германии, Польше, Исландии, ЮАР, а также в России.

Из уникальных возможностей следует отметить то, что пользователи сервиса могут обращаться в социальные сети или сообщества за советом, стоит ли тратить деньги на покупку той или иной вещи.

Достаточно инновационным является проект Movenbank, который еще находится на этапе тестирования, сейчас в нем зарегистрировано около 10 тысяч пользователей. В своих пресс-релизах банк обещает полный отказ не только от «бумажных технологий», но и от пластиковых карт. К тому же, банк собирает впервые в полном объеме реализовать новую скоринговую систему, основанную на анализе социальной информации с Facebook и других социальных сетей. На сайте банка утверждается, что их скоринговая система CRED является комбинацией традиционных скоринговых элементов и анализа информации из социальных сетей.

Основатель банка Бретт Кинг (Brett King) характеризует новую модель банка 3.0 как сочетание трех аспектов: мобильные технологии; социальные медиа; поведенческие игровые модели.

В каком-то смысле, MovenBank собирается использовать принцип сетевого маркетинга – привлечение друзей из социальных сетей будет повышать кредитный рейтинг клиента банка и давать ему другие преференции. Так, если клиент запросит 20 друзей из Facebook, банк добавит клиенту 20 «базовых пунктов» на сберегательный счет, и клиент получит возможность бесплатно совершать р2р платежи [6, с. 11–12].

В 2017 году банки пытаются заполнить практически все ниши рынка банковских услуг, привлечь максимальное количество клиентов, внедряя инновации, направленные на удовлетворение потребностей клиента, обеспечение или сохранения комфорта клиента (интернет и мобильный банкинг, электронный кошелек), обеспечение удобства получения банковских услуг. Также стоит отметить постепенное тяготение к виртуализации банковского бизнеса.

Развитие современного рынка банковских услуг сопровождается динамическими интеграционными процессами. В условиях финансовой глобализации усиливаются интеграционные процессы между финансово-кредитными и страховыми институтами, на глобальном рынке финансовых услуг развиваются банкостраховые группы и финансовые корпорации. Важнейшими характеристиками

современного финансово-кредитного бизнеса в условиях финансовой глобализации стали: рост организационно-финансового, экономического, информационного и регулятивного капиталов; дерегулирование, усиление конкуренции, рост рисков, финансовые инновации, реинжиниринг. В результате глобализации финансовых рынков банки, страховые компании, финансовые корпорации сталкиваются с дополнительными рисками, связанными не только с изменением конъюнктуры рынков и либерализацией финансового законодательства, но и расширением форм, инструментов финансового взаимодействия.

Наряду с мобильным банкингом и Интернет-банкингом, роль небанковских финансовых институтов, финансовых холдингов неизбежно будет расти на рынке финансово-кредитных услуг при реализации модели «финансовых супермаркетов», где клиент может получить не только банковские услуги, но и страховые, а также услуги по управлению активами на фондовом рынке. Итак, финансовые супермаркеты уместно рассматривать как еще один канал реализации банковских услуг в процессе глобализации финансового бизнеса.

Однако пока еще далеко не все кредитные учреждения выходят на рынок с такими предложениями: некоторые по-прежнему концентрируются на сугубо банковских операциях, другие же используют небанковские структуры только для себя и своих учредителей.

В мировой практике выделяют два подхода к созданию финансовых супермаркетов: традиционный подход – «магазин под одной крышей»; инновационный подход – сочетание специализированных финансовых посредников (клиенты хотят покупать самый лучший продукт или услугу у лидеров рынка, разделение центров прибыли) [7].

Обобщение международного опыта создания интегрированных финансовых структур позволяет выделить следующие основные мировые модели предоставления единого финансового сервиса [8]:

1. Дистрибьюторский договор или стратегический альянс. Банк выполняет агентские функции, выступает как канал продаж стандартизированных страховых и / или инвестиционных продуктов, например, La Poste и CNP (France), Commerzbank & Generali (Germany), Legal & General / Barclays / Alliance & Leicester (UK).

2. Совместное предприятие = банк + страховая компания или инвестиционная компания. Возникновение аффилированных банка страховых или инвестиционных компаний (общие акционеры). Для банка разрабатываются специальные страховые или инвестиционные продукты. Например, Postbank & HDI Versicherung (Germany), Delta Lloyd & ABN AMRO (Netherlands) и т.п.

3. М & А модель. Банк полностью или частично владеет страховой или инвестиционной компанией: Lloyds приобрела Abbey Life & Scottish Life (UK), слияние Citibank с Travellers Group (Citigroup, USA), AXA приобрела Banque Directe (France) и др.

4. Greenfield – банк учреждает новую страховую компанию. Примерами выступают CS Life (Credit Suisse), Swiss Life (UBS), Barclays Life (Barclays), DB Vita (Deutsche Bank, Italy).

5. Создание финансового супермаркета, которое предлагает одновременно различные финансовые услуги под единым брендом. Например, Citi (Citigroup, USA), Harris (USA), Commerce Bank (USA), US Bank (USA), Bank Atlantic (USA), Washington Mutual (USA).

**Выводы.** К мотивам создания интегрированного финансово-кредитного бизнеса в виде финансовых супермаркетов можно отнести следующие факторы: стремление получить синергетический эффект от объединения лучших составляющих сторон бизнеса, входящих в супермаркет; обмен клиентскими базами и повышение качества обслуживания клиентов; финансовая экономия, обусловленная масштабами деятельности; минимизация расходов по маркетингу и рекламе. В результате объединенная структура обладает большей степенью надежности и имиджа, что очень важно для финансовых организаций. Финансовый супермаркет – это модель клиентоориентированного бизнеса, которая является единственным интегрированным каналом доступа потребителей к финансовым услугам [9].

Таким образом, проведенный анализ практики развития мирового рынка банковских услуг подтверждает, что одним из важнейших направлений инноваций в банковской сфере является внедрение дистанционного обслуживания.

#### **Список использованной литературы:**

1. Червінська О.С. Проблеми банківського обслуговування клієнтів в умовах стабілізації фінансової кризи / О.С. Червінська // Науковий вісник НЛТУ України. – 2009. – Вип. 19.6. – С. 242–243.
2. Михайлюк Г.О. Розвиток Інтернет-банкінгу як нетрадиційної банківської операції / Г.О. Михайлюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_57264.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_57264.doc.htm).
3. Говорушко Т.А. Загрози і небезпеки розвитку Інтернет-банкінгу в Україні // Т.А. Говорушко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [dSPACE.nuft.edu.ua](http://dSPACE.nuft.edu.ua).
4. Демченко О.П. Інтернет-банкінг на ринку фінансових послуг / О.П. Демченко, Д.В. Берднік // Перспективи розвитку ринку фінансових послуг : всеукр. конф. студ. науки (Київ, 6–7 квітня 2016 р.) : тези доп. ; під ред. Н.П. Шульга. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – С. 187–189.

5. Banktron от Etronika: управляем финансами с помощью жестов и голоса [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.moneynews.ru/AuthorsArticle/16320/>.
6. Перспективы банков 2013–2015: стратегии, маркетинг, продукты и каналы // Банковский ритейл. – 2013. – № 1 (29). – С. 8–19.
7. *Delpale Ph.* Financial Supermarkets Models: One-Stop Shopping vs. Pure Players Combination. What's the best approach to meet customer needs? / *Ph.Delpale.* – 2006.
8. *Berghe Van den* Performance consequences of financial conglomeration with an empirical analysis in Belgium and The Netherlands / *Van den Berghe, K.Verweire.* – 1999. – Pp. 22.
9. *Николаева А.М.* Розвиток фінансово-кредитного бізнесу в умовах фінансової глобалізації / *А.М. Николаева, Л.І. Іщук* // Економічний форум. – 2013. – № 4. – С. 211–218.

**References:**

1. Chervinska, O.S. (2009), «Problemy bankivskoho obsluhovuvannia kliientiv v umovakh stabilizatsii finansovoi kryzy», *Naukovyi visnyk NLTU Ukrainy*, Vol. 19.6, pp. 242–243.
2. Mykhailiuk, H.O. (2010), *Rozvytok Internet-bankinhu yak netradytsiinoi bankivskoi operatsii*, available at: [www.rusnauka.com/1\\_KAND\\_2010/Pravo/9\\_57264.doc.htm](http://www.rusnauka.com/1_KAND_2010/Pravo/9_57264.doc.htm)
3. Hovorushko, T.A. (2013), *Zahrozy i nebezpeky rozvytku Internet-bankinhu v Ukraini*, available at: [dspace.nuft.edu.ua](http://dspace.nuft.edu.ua)
4. Demchenko, O.P. and Berdnik, D.V. (2016), «Internet-bankinh na rynku finansovykh posluh», *Perspektyvy rozvytku rynku finansovokh posluh*, Vseukr. konf. stud. nauky, pp. 187–189.
5. Banktron от Etronika (2012), «Upravliaem fynansamy s pomoshchiu zhestov y holosa», available at: <http://www.moneynews.ru/AuthorsArticle/16320/>
6. «Perspektyvy bankov 2013–2015: stratehyy, marketynh, produkti y kanali» (2013), *Bankovskiy ryteil*, No. 1 (29), pp. 8–19.
7. Delpale, Ph. (2006), «Financial Supermarkets Models: One-Stop Shopping vs. Pure Players Combination. What's the best approach to meet customer needs?»
8. Berghe, Van den and Verweire, K. (1999), «Performance consequences of financial conglomeration with an empirical analysis in Belgium and the Netherlands», pp. 22.
9. Nikolaieva, A.M. and Ishchuk, L.I. (2013), «Rozvytok finansovo-kredytnoho biznesu v umovakh finansovoi hlobalizatsii», *Ekonomichnyi forum*, No. 4, pp. 211–218.

**Муми Абубакар** – аспирант Университета экономики и права «КРОК».

Научные интересы:

- финансы;
- банковская деятельность;
- банковская система;
- экономическая безопасность государства.

Тел.: (093) 328–94–63.

E-mail: [memoumie@yahoo.fr](mailto:memoumie@yahoo.fr).

Статья поступила в редакцию 25.09.2017.