

Перспективи розвитку роздрібних електронних банківських послуг

Іноземні компанії починали працювати на перспективу, послідовно формуючи попит і ринок у цілому. Якоюсь мірою тим же саме відбувається зараз і з банківським сектором. У нас такий погляд на відбуваючіся в цьому секторі.

Населення країни, незважаючи на більш ніж десятилітній досвід існування в Україні комерційних банків, дотепер не звикли сприймати банківську установу, як організацію сфери послуг. Не звикли купувати банківські послуги, а виходить, і платити за них. У нашому представленні сформувався зворотний стереотип: банк повинний платити нам, а інакше навіщо він потрібний?

Роздрібний ринок банківських послуг після кризи і донедавна перебував у дивному положенні. Приватні вкладники і їхні гроші в більшій масі стали не потрібні банкам зі зникненням високоприбуткових фінансових інструментів. Вкладники, зі своєї сторони, зрозумівши, що скажених грошей на депозитах не зробиш, а те і втратиш останнє, стали обходити банки стороною. Частина банків зберігала retail, не бажаючи позбавитися своїх наробітків, утрачати кадри, інфраструктуру для роботи з роздрібними продуктами, налагоджені технології. Однак останнім часом ситуація починає мінятися, як з боку банківського співтовариства у відношенні приватних клієнтів, так і з боку відносин останніх до банок. Це доводить динаміка залучення засобів приватних осіб у банках - лідерах у цій області.

Експерти впевнено прогнозують якісні зміни на роздрібному банківському ринку: спектр банківських послуг буде розширюватися, банківський сервіс стане якісніше і зручніше, з'являться нові банківські продукти. В остаточному підсумку буде споживатися більше банківських послуг. На українському ринку роздрібних фінансових послуг зараз спостерігається розширення присутності західних банків. Це цілком природно і нормально. Тому українські банки повинні серйозно підтягуватися в технологічному й організаційному відношенні до рівня західних фінансово-кредитних інститутів, розширювати номенклатуру банківських продуктів і послуг. Усерйоз побоюватися конкуренції з їх боку нам навряд чи коштує. Українські банки, особливо ті, котрі вже давно працюють на роздрібному ринку, краще його знають, вони також краще знають і потенційних клієнтів. Крім того, ми виходимо на ринок з не менш - а може бути, і більш - конкурентноздатними ставками. Що

стосується гарантій, то в місцевих дочірніх банків західних кредитних інститутів гарантії формально не відрізняються від гарантій інших українських банків. Очікуване прийняття закону про державне гарантування внесків значно підсилить позиції українських банків.

Найважливішою проблемою подальшого розвитку й удосконалювання банківських послуг це реалізація, що багато в чому залежить від рівня і стану комунікаційних систем. Відомо, що ведення банківських операцій вдома й в офісі стало доступним клієнтам банків уже відносно давно - клієнти одержували поштою (або по телефоні) банківські звіти про рух коштів на рахунках і самі відправляли свої чеки в банк. Такий тип спілкування клієнта з банком припускав широке використання паперових документів. Сучасні телекомунікаційні системи для ведення банківських операцій вдома й в офісі, на думку фахівців, будуть неминуче ускладнюватися і потім широко використовуватися у всіх країнах світу.

У майбутньому, банківське обслуговування клієнтів удома, поза всякими сумнівами, перетвориться в основну форму роздрібних банківських послуг – послуг населенню. Воно забезпечує об'єднання послуг, заснованих на використанні банкоматів, кредитних і платіжних карток, і послуг банків, що робляться відділеннями,, у єдину систему банківських відео-послуг удома .

" ... на думку західних економістів, банківські установи очікують революційні зміни. Розвиток телекомунікацій і персональних комп'ютерів дозволить мільйонам службовців працювати будинку. Це визволить близько 4 млн. місць в офісах, і, таким чином, зменшиться необхідність в адміністративних будинках і службових приміщеннях. Будинок стане для робітника тим робочим місцем, куди буде збиратися і відкіля буде передаватися вся необхідна для роботи інформація. Комп'ютери будуть встановлені й у машинах, щоб не втрачати і хвилини робочого часу. Передбачається, що в результаті нововведень продуктивність праці підвищиться приблизно в 4 рази, знизяться накладні витрати компаній, різко зростуть їхні доходи і рентабельність."