

Ruslan Ławrow, PhD, docent

Narodowy Uniwersytet Technologiczny w Czernihowie, Czerniów, Ukraina

STRATEGICZNE KIERUNKI ROZWOJU ZORIENTOWANYCH NA KLIENTA INNOWACYJNO-FINANSOWYCH TECHNOLOGII BANKÓW

Dziś bankowość przeżywa dynamiczny rozwój, dlatego wielkiej aktualności nabywa jakość komunikacji między bankami, która się określa reżimem funkcjonowania sieci bankowych, efektywnością opracowanych technologii, poziomem serwisu, dostępnością konsultacji i gotowością pracowników rozwiązywać problemy klientów, które nie wchodzą do standardowych programów obsługi. Dla klienta istotną jest dostępność technologii jak według parametrów czasowych, tak i według rozmieszczenia terytorialnego. W wyniku banki są zobowiązane, żeby załączyć szersze koło klientów, otwierać dodatkowe punkty komunikacyjne w miejscach masowego znajdowania potencyjnych klientów, tworząc komfortowe warunki serwisu i wypełniając wszystkie przepisy bankowych regulaminów. To wszystko określa powstanie nowych koncepcji zorientowanych na klienta innowacyjno-finansowych technologii, które pozwolą zagwarantować wydajność i stabilność finansową banków w warunkach zaostrenia konkurencyjnego środowiska.

Przy zorientowanej na klienta obsłudze bankom się zaleca stosowanie następujących rodzajów komunikacji elektronicznej:

1. Internet-klient – pełnofunkcyjna sieć bankowości internetowej;
2. Telefon-klient – telekomunikacyjna i płatnicza sieć bankowości telefonicznej;
3. Mobilny klient - telekomunikacyjna i płatnicza sieć bankowości internetowej przy użyciu laptopów, smartfonów, tabletów;
4. Informacyjny klient – telekomunikacyjna „uproszczona” sieć dla świadczenia klientom banku usług dotyczących robienia wyciągów z konta (uproszczona bankowość internetowa);
5. Serwer notyfikacji – sieć informowania klientów za pomocą wysyłania SMS-ów, faksu, wiadomości głosowych, poczty e-mail (sieć SMS bankowości).

Sieci bankowości internetowej są instalowane w większości potężnych banków i aktywnie zaczynają się wprowadzać w średnich i małych instytucjach bankowych. Najboleśniejszym ich brakiem jest niski poziom ubezpieczenia sieci Internet przed nieupoważnioną ingerencją przez operacyjne wady transakcyjnych sieci, komunikacyjnego zaopatrzenia, brauzerów i ludzki czynnik. Do zalet bankowości internetowej należy niska wartość eksploatacji sieci Internet, dostępność komunikacji internetowych, poparcie lojalności tych klientów, którzy się posługują technologiami cyfrowymi. Bankowość internetowa pozwala znacznie obniżyć koszty transakcji i czas płatności, zmniejszyć liczbę personelu, utrzymać i załączyć do usług bankowych nowych klientów i tym samym skrócić obieg gotówki, wzmocnić sektor bankowy poprzez zaostrenie konkurencji.

Coraz więcej banków wykorzystują serwisy zewnętrzne, czyli technologii komunikacji elektronicznych z zastosowaniem urządzeń samoobsługiwania bankowego, w tym bankomatów, terminali płatniczych, informacyjnych i płatniczych kiosków.

Innowacyjno-finansową technologią jest również bezkontaktowa technologia NFC, która funkcjonuje podobnie do WI-FI albo Bluetooth i popiera wygodny, niezawodny i bezpieczny transfer danych na krótkie odległości pomiędzy różnymi urządzeniami komunikacyjnymi.

Za jedną z najbardziej obiecujących innowacyjno-finansowych technologii zwiększenia efektywności obsługi klientów, która sprzyja postępowi funkcjonowania finansowego i wzmacnia możliwości konkurencyjne banku na rynku poprzez zwiększenie wydajności biznesowych kombinacji i jakości usług, jest uważany outsourcing. Ta technologia pozwala na zwiększenie rentowności biznesu poprzez polepszenie osiągnięć jego prowadzenia, zminimalizowanie kosztów i ryzyka, zwiększenie przewag konkurencyjnych przez

zaangażowanie egzogennych uczestników, którzy zawodowo zajmują się funkcjami, które są pomocnicze w stosunku do biznesu klienta.

Za kluczową tendencję dziś jest uważane rozpowszechnienie technologii chmur obliczeniowych. Zakres usług w chmurze w systemie zorientowanych na klienta innowacyjno-finansowych technologii, biorąc pod uwagę potrzeby klientów w nowoczesnych środkach współdziałania i komunikacji, zawiera e-mail pocztę biznes klasy, portale korporacyjne, kierowane usługi sieciowe, zunifikowane komunikacji.

Podsumowując, należy odznaczyć, że do zasadniczych wektorów funkcjonowania banków, związanych z formowaniem innowacyjno-finansowych zorientowanych na klienta technologii, warto dołączyć następujące elementy:

- nowe produkty bankowe, biznesowe kombinacje, organizacyjne rozwiązania w oparciu o najnowsze technologie telekomunikacyjne;
- wirtualne technologie finansowe: korygowanie rachunków bankowych za pomocą komunikacji elektronicznych, aktywnego zyskania podpisu elektronicznego, zawierania umów o świadczeniu usług;
- zintegrowane wykorzystanie nowych technologii komunikacyjnych dla zdalnego i mieszanego obsługiwanie, w tym CRM technologii;
- analityczna generalizacja informacji o bazie klientów z wykorzystaniem sieci administracyjnych (ERP, SAP, etc.), która generuje zasadniczo nowe możliwości dla wewnętrznego monitorowania i kontroli innowacyjno-finansowych technologii banku;
- podnoszenie kwalifikacji pracowników: innowacyjny manager, konsultant ds. hybrydowych i strukturyzowanych produktów finansowych, fachowiec od transakcji pakietowych na rynkach finansowych, etc;
- nowe telekomunikacyjne platformy samoobsługiwanie (kombi-, mono-, multisieciowe), które sprzyjają zniknięciu kolejek i uproszczeniu roboty personelu.

Więc, aby zachęcić banki do formowania zorientowanych na klienta innowacyjno-finansowych technologii trzeba rozwijać następujące kierunki:

- zmienić reakcyjne modele i strategie zachowaniowe klientów, i to będzie zachęcać banki dostosowywać się do ich potrzeb i w walce o kliencką bazę do aktywnego poszukiwania nowych metod i komunikacji biznesu, adaptować innowacyjno-finansowe technologie do wyzwań czasu i wymogów klientów;
- rozwinąć i zintensyfikować kulturę eksploatacji przez banki i ich kredytobiorców "długich" pieniędzy i "długich" innowacyjno-finansowych technologii i nowoczesnych organizacyjnych modeli bankowości;
- sformować IT-architekturę i jednocześnie polepszyć jakość IT-platfrom dla prowadzenia transakcji bankowych używając innowacyjno-finansowe technologii, w szczególności w celu wzmocnienia ochrony informacji finansowych i komunikacyjnych, i to zablokuje nieautoryzowany dostęp do bankowych rachunków zewnętrznych kontrahentów;
- rozszerzać współpracę banków z telekomunikacyjnymi i inżynierskimi strukturami organizacyjnymi, które są zdadne do promowania innowacyjno-finansowych technologii i w stanie zaoferować bankom efektywne innowacyjne projekty i sieci w celu ułatwienia zwrotu inwestycji, zmniejszenia ryzyka bankowego i minimalizacji kosztów wdrożenia innowacyjno-finansowych technologii;
- harmonizować sieć bankowego zarządzania formując oddział, celem którego będzie poszukiwanie, rozwijanie i wspieranie funkcjonowania innowacyjno-finansowych technologii w działalności banku i wypracowanie reglamentów innowacyjnych procesów, prowadzenie eksperymentów, robienie analizy i określania skuteczności wdrożenia innowacyjno-finansowych technologii;

- wykorzystanie niestandardowych komunikacji w celu promowania i reklamy innowacyjno-finansowych technologii banków, takich jak Internet, różne serwisy społecznościowe (LinkedIn, Twitter, Connect, YouTube, Facebook, Google+, Instagram), media sieciowe, SMS bankowość, technologii chmur obliczeniowych.

Viktoriya Marhasova, D. Sc. (Economics), Professor

Oleksandra Sakun, PhD in Economics, Doctoral Candidate at Department of Accounting, Taxation and Audit

Chernihiv National University of Technology, Chernihiv, Ukraine

FINANCIAL MECHANISMS AND INSTRUMENTS OF ASSISTANCE TO INVESTMENT DEVELOPMENT: FOREIGN EXPERIENCE

Present progress of international investment market trends, directions and structure of investment streams, conditionally divided the world into the states that in good time used the competitive edges and accumulated the considerable funds of money and accordingly became the leaders-exporters of capital, and states that have a requirement in financial resources and are on the transitional stage of development. Therefore research of politics of adjusting of investment processes at an international level must be conducted and differentiated in relation to the level of investment market and prevailing role development in international copulas (exporter or importer of capital).

In the same time on the post-crisis stage one of major socio-economic problems for the countries of the world is overcoming of consequences of investment crisis that staggered practically all industries of economy. And from that, as far as effective will be investment politics of that or other country of the world, as far as in good time the state will react on the changeable processes of development of the world financial system, depends its further position in world investment relations.

In the process of forming and realization of investment politics both administrative and market methods of adjusting are used. Thus the set of methods and tools of such adjusting depends on concrete economic realities and traditions of management economic development of country, but not from socio-economic and institutional foundations of society. The developed countries with a market economy use different administrative limitations, and the countries of former socialistic group (China, Vietnam) use market mechanisms.

In particular, in France, Japan and Sweden the supporters of active government control have strong positions, while in Great Britain and Italy advantage is got to the neoliberal ideas. For example, the plans of state investment strategy, directions of the state investing are clearly outlined in that, are annually developed in France and Japan. At the same time none of governments of countries of the West gave up realization of structural politics, its priorities and mechanisms were only changed. For this purpose, as well as before, budgetary-tax levers are used. Refusing in 70-80th XX of century from a help (sometimes complete maintenance) not always of cost-effective and even unprofitable enterprises, governments got possibility to use budgetary facilities on development of the newest industries of economy, financing of researches, where part of the government spending presents from 40 to 55%%.

Practice of ménage leading countries of the world proves that tax mechanisms serve as powerful facilities of activation of investment-innovative processes in an economy. Thus the choice of concrete instruments of taxation is determined by priorities of providing of state influence on this sphere of relations and represents the specific of cyclic development of economy. In the USA main directions of realization of tax politics are: liberalization of rates of taxation, reduction of most rates, equality of taxes on an even profit regardless of form of investment of capital, expansion of base of taxation, reduction of fiscal function of taxes [1,