

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА УРОКИ ДЛЯ УКРАЇНИ

Вандоляк О. А., студент

Науковий керівник: Мудра-Рудик Я. А., к.е.н.

Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут

Банки традиційно сприймаються як бетонна стіна, заснована на традиціях, бюрократії та консерватизму. Та розвиток ІТ галузі в світі та Україні вимагає змінити порядок роботи, тепер головне клієнтоорієнтованість та комфортне користування.

В українському банківському секторі розвиток технологій перетворився в активну гонку розробки додатків під Е-банкінг і на цьому все й завмерло. Але в майбутньому банки не зможуть залишатись такими, які були протягом останніх століть.

Провідні банки світу досі вивчають, як взяти мобільний і першими переосмислити досвід клієнтів у всьому: від покупки будинку до вирішення інциденту шахрайства.

При міграції клієнтів на цифрові канали, банки почнуть пожинати значну економію коштів. І вигоди виходять далеко за рамки вартості (як економія на оренді приміщень, канцелярських витратах, на зменшенні кількості обслуговуючого персоналу за рахунок зменшення працівників фронт-офісу та касового вузла). Мобільні канали мають набагато більше шансів радувати клієнтів, що призводить до збільшення лояльності та більш високого шансу утримання клієнтів, повторних користувань та збільшення так званих «рефералів» або «запрошених» клієнтів.

Цей зсув тягне за собою нові ролі для відділення банку та фронткових співробітників. Клієнти все частіше очікують спілкування зі співробітниками банку через цифровий чат, відео або інші варіанти в режимі реального часу, замість того, щоб відвідати філію або навіть викликати контактний центр, оскільки залишене повідомлення в певного роду чаті займає набагато менше часу, ніж телефонне очікування з'єднання з менеджером контакт-центру.

3 вересня 2014 року американська технологічна компанія Apple запустила сервіс власної розробки під назвою Apple Pay. За допомогою програм Apple Pay користувачі iPhone 6/6 +, 6s / 6s +, SE, 7/7 +, Apple Watch можуть оплачувати покупки за технологією NFC («ближній безконтактний зв'язок») в поєднанні з програмою Wallet

(вибір карти для оплати) і Touch ID (підтвердження платежу проводиться за допомогою зчитування відбитків пальців власника).

Дана програма є великим поштовхом для банківського ритейлового бізнесу – зміна стандартних та звичних умов гри. Клієнту зручніше оплачувати будь-які покупки своїм смартфоном, аніж банківською картою, оскільки він завжди при собі і при цьому не має потреби окремо вводити дані платіжної картки при розрахунках мережі інтернет. Це економить час людини. При цьому на одному гаджеті поміститься необмежена кількість карток від багатьох банків – непотрібно носити набитий гаманець чи окреме портмоне для всіх пластиків.

Ще один етап змін банківського сервісу – сервіс он-лайн. При чому, не звичний зараз «он-лайн», а повноцінно новий. Зразком такого є російський Рокетбанк та американський банк Simple, які на власному прикладі показують, що немає такої необхідності в роздутій мережі відділень, а точніше – можна обслуговувати клієнтів взагалі без фізичних точок продажів. Оскільки доставкою документів займатиметься кур'єр, карток – спеціалізована доставка, все інше – можна вирішити через мобільний додаток.

В інтерв'ю журналу The People Аріф Ахмедзаде та Фарід Сафаров, засновники українського мобільного банкінга Moresise Bank (MOBILE, REvolutionary, SIMple, SEcure = Moresise) поділились своїми думками з-приводу напрямку руху змін банківського ринку: «Навіть якщо нам запропонують дуже велику суму, ми не продамо цей проект. Ми знаємо, куди йде ринок, і за мобільним банкінгом велике майбутнє. Ми будемо купувати компанії, а не вони нас», сказав Аріф Ахмедзаде.

Звичайно, для такого розвитку необхідна моральна готовність клієнтів та можливості і відкриті шляхи, надані регулятором банківського сектору в Україні.

При цьому не потрібно забувати про конкуренцію з технологічними компаніями. Одна за одною останнім часом вони запускають свої внутрішні системи переказів, свої «електронні гроші». Так Snapchat не так давно запусив можливість грошових переказів прямо в месенджері: потрібно лише прив'язати банківську карту. А Apple Pay вже доводить, що технологічні гіганти розуміють перспективи та напрямки розвитку і не будуть втрачати ринки з багатомільярдними перспективами (як в плані заробітку, так і в плані приросту нових клієнтів за рахунок сторонніх сервісів).

Поки ж українським банкам залишається вийти на прибуткову діяльність та починати дивитись вперед в майбутнє. Відмовляйтесь від застарілих переконань і принципів та змінюватись в технологічному плані, якщо не задля розвитку системи вцілому, то, хоча б, заради свого майбутнього існування взагалі.

УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ПІДПРИЄМСТВ ТА ЙОГО РОЛЬ У ГОСПОДАРСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Свіржевська В. В., студентка

Науковий керівник: Борисюк О. В. к.е.н., доцент

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

Управління фінансами – це сукупність прийомів, методів і засобів, що використовуються для підвищення прибутковості підприємства і мінімізації ризику неплатоспроможності.

Таким чином, основною метою управління фінансами або фінансового менеджменту є одержання максимальної вигоди від функціонування підприємства в інтересах його власників.

Для досягнення цієї мети фінансовим менеджерам необхідно вирішити наступні завдання:

1) постійно підтримувати поточну платоспроможність (ліквідність) підприємства, тобто своєчасно виконувати поточні зобов'язання за рахунок оборотних активів;

2) прагнути зростання рентабельності власного капіталу, тобто збільшувати прибуток на кожну грошову одиницю вкладених засновниками коштів;

3) підтримувати платоспроможність в довгостроковому періоді, тобто виконувати зобов'язання перед інвесторами та кредиторами, які мають довгострокові вкладення в підприємства;

4) забезпечувати фінансовими ресурсами процеси розширеного відтворення.

Побудова ефективної системи управління фінансами підприємства передбачає створення відповідної фінансової служби підприємства. Враховуючи обсяги і складність завдань, що вирішуються на підприємстві, його фінансова служба може бути представлена [1, с. 79]:

- фінансовим управлінням - на великих підприємствах;
- фінансовим відділом - на середніх підприємствах;