

ІТ-ПОСЛУГИ В АНТИКРИЗОВОМУ УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

© І.М. Кривцун, 2015

Кризовий період спричинив у діяльності як фінансових інститутів, так і ІТ-компаній низку негативних тенденцій.

За результатами 2014 року банки різко зменшили обсяги кредитування на тлі значного, понад 60%, зменшення депозитного портфеля. Досягнуті низькі показники банківської маржі та чистого спреду як в діяльності провідних банків, так за банківською системою загалом призвели до різкого зниження ефективності та збиткової роботи банківських інститутів. За даними держрегулятора ринку з нього виведено 33 банки, ще у 17-ти введена тимчасова адміністрація [1]. Наслідки кризи призвели до того, що ІТ-витрати в банківському секторі скоротились на 26% [2]. Це при тому, що банки, а зокрема їх ТОП-20 є основними клієнтами ІТ-компаній.

Ще гіршою є ситуація у діяльності парабанківських установ. Зрошення банківського та страхового капіталу в Україні посилює негативні тенденції у роботі life- та nonlife-страховиків, спричинивши втрату ними ліквідності та скорочення портфеля страхування кредитних ризиків.

Наслідки кризи не минули і діяльності ІТ-компаній, відтік клієнтів яких склав близько 10%. На думку експертів, ІТ-ринок у 2014 році скоротився на 42%, а обсяги переданого у користування програмного забезпечення на 37% [2].

Такі негативні тенденції змушують як фінансові інститути, так і ІТ-компанії вдаватись до пошуку та запровадження нових послуг, ефективних у кризовий період. Послуги ІТ-компаній та фінансових установ своїм клієнтам є тісно взаємопов'язаними: нові нестандартні ІТ-послуги дають змогу фінансовим інститутам удосконалювати свою діяльність, впроваджувати на ринок інноваційні фінансові продукти, а відтак і підвищувати свій інноваційний потенціал.

Зокрема, для банківських та парабанківських установ у кризовий період особливо актуальними є вирішення наступних проблемних питань:

- пошук ефективних методів нецінової конкурентної боротьби за депозитарія, оскільки сумнівне (однак дієве у минулому) різке підвищення відсоткових ставок за вкладами для збільшення депозитного портфеля, в сучасних умовах вже не спрацює;
- аналіз клієнтурної бази та причин відтоку клієнтів;
- пошук шляхів підвищення ефективності роботи та скорочення витрат (в т.ч. і витрат на ІТ-послуги);
- розвиток альтернативних каналів розповсюдження/надання фінансових продуктів/послуг;
- пошук альтернативних до депозитарного джерел збільшення ресурсної бази;
- активне запровадження інтернет-послуг та е-комерції;
- пошук можливостей впровадження інноваційних рішень таким чином, щоб не змінювати радикально внутрішню «архітектуру» фінансової установи.

Відтак послуги ІТ-компаній фінансовим інститутам повинні бути орієнтовані на сприяння ефективному вирішенню тих проблем, які стоять перед їх клієнтами. З цієї метою у табл. 1 запропоновано систематизацію антикризових заходів відповідно до наявних у роботі фінансової установи проблем чи кризових факторів.

Реалізація запропонованих антикризових заходів у діяльності фінансових установ частково/ повністю базується на використанні послуг ІТ-компаній. Це забезпечує підвищення як конкурентоспроможності окремих банківських чи страхових продуктів, так і інноваційного рівня та рівня конкурентоспроможності фінансового інституту загалом.

Антикризові заходи в діяльності фінансових установ з використанням ІТ-послуг

Кризовий фактор чи наявна проблема	Рекомендований захід
Відтік клієнтів	Аналіз причин відтоку клієнтів Побудова моделі відтоку клієнтів Розроблення та удосконалення програм лояльності
Зменшення депозитного портфеля	Диверсифікація депозитних та комплексних банківських послуг Розроблення та удосконалення програм лояльності
Зростання частки НКА у кредитному портфелі	Удосконалення методики прогнозування банкрутства позичальника та розрахунку вірогідності повернення кредитів з використанням програмного забезпечення
Підвищення рівня ризику клієнтів, умисне спричинення страхових випадків (у страхуванні)	Об'єднання online- та offline-каналів розповсюдження страхових продуктів Запровадження електронного страхування
Зростання вартості ІТ-послуг	Використання так званих хмаркових технологій [3] Застосування ІТ-аутсорсингу
Зниження ефективності та конкурентоспроможності діяльності фінансової установи	Об'єднання online- та offline-каналів надання фінансових послуг Інвестиції у фінансово-технологічні стартапи

Для банківського сектора національної економіки постійною є проблема пошуку джерел нарощення ресурсної бази, яка особливо гостро проявляється у кризовий період. Поряд з нею тривалий час залишається невирішеним питання забезпечення ліквідності роботи банків. Обидві проблеми є тісно пов'язаними між собою і можуть бути вирішені лише завдяки застосуванню комплексного підходу, який повинен забезпечити збалансованість кредитного та депозитного портфелів за валютою, обсягами та термінами. Пропоновані антикризові заходи першочергово стосуються удосконалення кредитної, депозитної та відсоткової політики, завдяки чому навіть за несприятливих умов банки мають змогу досягти запланованого рівня чистого спреду та банківської маржі.

Щодо антикризового менеджменту у діяльності самих ІТ-компаній, то вони, на думку експертів, повинні переорієнтовуватись на інтеграцію ІТ-сервісів, розширення клієнтурної бази шляхом задоволення потреб малого та середнього бізнесу, диверсифікації послуг для силових структур та громадських організацій [4], участь у створенні фінансово-технологічних стартапів, зокрема фінансових супермаркетів, та надання ІТ-послуг у сфері P2P-кредитування.

1. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс].- Режим доступу: bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807&cat_id=36798.

2. Украинский ИТ-рынок все еще ориентирован на аппаратное обеспечение, что является признаком его незрелости [Електронний ресурс].- Режим доступу: delo.ua/tech/ukrainskij-it-rynok-vse-esche-orientirovan-na-apparatnoe-obespec-295257.

3. Україну заводять у хмару [Електронний ресурс].- Режим доступу: pravda.com.ua/publications/2015/03/25/535441/

4. Инновации против кризиса [Електронний ресурс].- Режим доступу: futurebanking.ru/post/2784.