

УДК 336.009.6

Олена Миколаївна ГОНЧАРЕНКО

доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри фінансового менеджменту та фондового ринку, Одеський національний економічний університет,
e-mail: engoncharenko@ukr.net

Ольга Степанівна СВІТЛИЧНА

кандидат економічних наук, доцент кафедри фінансового менеджменту та фондового ринку, Одеський національний економічний університет, e-mail: svetlihnayos@mail.ru

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:
СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ**

Гончаренко, О. М. Формування системи надання фінансових послуг: сучасні тенденції та перспективи / Олена Миколаївна Гончаренко, Ольга Степанівна Світлична // Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць; за ред.: М. І. Зверькова (голов. ред.) та ін. (ISSN 2313-4569). – Одеса: Одеський національний економічний університет. – 2016. – № 2 (61). – С. 173–183.

Анотація. У статті досліджено та проаналізовано сучасні тенденції формування системи надання фінансових послуг. Доведено, що система надання фінансових послуг відіграє вирішальну роль при визначенні конкурентних позицій фінансового інституту на конкретному ринку або його сегменті через пристосування своїх продуктів до попиту і вимог клієнтів. Обґрунтовано, що на сьогодні ефективна діяльність фінансових установ неможлива без використання сучасних інтернет-технологій, які дозволяють підвищити ефективність взаємовідносин фінансових установ з клієнтами. Тому розвиток фінансових інтернет-послуг є одним із найпривабливіших та перспективних напрямків е-бізнесу. Визначено переваги, які одержують фінансові інститути завдяки участі в системах е-комерції та розглянуто перспективні напрямки розвитку інтернет-послуг у різних сферах фінансової діяльності.

Ключові слова: фінансова послуга; ринок фінансових послуг; інтернет-послуги; е-комерція.

Елена Николаевна ГОНЧАРЕНКО

доктор экономических наук, доцент, заведующая кафедрой финансового менеджмента и фондового рынка, Одесский национальный экономический университет,
e-mail: engoncharenko@ukr.net

Ольга Степановна СВЕТЛИЧНАЯ

кандидат экономических, доцент, доцент кафедры финансового менеджмента и фондового рынка, Одесский национальный экономический университет,
e-mail: svetlihnayos@mail.ru

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

Гончаренко, Е. Н. Формирование системы предоставления финансовых услуг: современные тенденции и перспективы / Елена Николаевна Гончаренко, Ольга Степановна Светличная // Вестник социально-экономических исследований: сб. науч. трудов; под ред. М. И. Зверькова (глав. ред.) и др. (ISSN 2313-4569). – Одесса: Одесский национальный экономический университет. – 2016. – № 2 (61). – С. 173–183.

Аннотация. В статье исследованы и проанализированы современные тенденции формирования системы предоставления финансовых услуг. Доказано, что система предоставления финансовых услуг играет решающую роль при определении конкурентных позиций финансового института на конкретном рынке или его сегменте через приспособление своих продуктов к спросу и требованиям клиентов. Обосновано, что сегодня эффективная деятельность финансовых учреждений невозможна без использования современных интернет-технологий, которые позволяют повысить эффективность взаимоотношений финансовых учреждений с клиентами. Поэтому развитие финансовых интернет-услуг является одним из самых привлекательных и перспективных направлений е-бизнеса. Определены преимущества, которые получают финансовые институты благодаря участию в системах е-коммерции и рассмотрены перспективные направления развития интернет-услуг в различных сферах финансовой деятельности.

Ключевые слова: финансовая услуга; рынок финансовых услуг; интернет-услуги; e-коммерция.

Olena GONCHARENKO

Doctor of Economics, Associate Professor, Head of Financial Management and Stock Market Department, Odessa National Economic University, e-mail: engoncharenko@ukr.net

Olga SVITLYCHNA

PhD in Economics, Associate Professor of Financial Management and Stock Market Department, Odessa National Economic University, e-mail: svetlihnayos@mail.ru

FORMATION OF SYSTEM PROVIDING FINANCIAL SERVICES: CURRENT TRENDS AND PROSPECTS

Goncharenko, O., Svitlychna, O. (2016), Formation of system providing financial services: current trends and prospects. Ed.: M. Zveryakov (ed.-in-ch.) and others [Formuvannia systemy nadannia finansovykh posluh: suchasni tendentsii ta perspektyvy; za red.: M. I. Zveriakova (gol. red.) ta in.], Socio-economic research bulletin; Visnik social'no-ekonomichnih doslidzen' (ISSN 2313-4569), Odessa National Economic University, Odessa, No. 2 (61), pp. 173–183.

Abstract. *The article investigates and analyzes the current trends in the formation of the system of providing financial services. It is proved that the system of providing financial services play a crucial role in determining the competitive position of a financial institution in a particular market or its segment through adaptation of products to the demands and requirements of customers. It is grounded that today the effective operation of financial institutions is impossible without the use of modern Internet technologies. New technologies can increase the effectiveness of the relationship with the customers of financial institutions. Therefore, the development of financial web services is one of the most attractive and promising areas of e-business. The article defines the benefits that accrue to financial institutions due to participate in e-commerce systems, and discussed prospects for development of Internet services in various areas of financial activity.*

Keywords: *financial services; financial services market; Internet services; e-commerce.*

JEL classification: *G200*

Постановка проблеми у загальному вигляді. В умовах становлення і розвитку української економіки винятково важливого значення набуває побудова ефективної системи надання фінансових послуг, оскільки фінансові інститути є рушійною силою розвитку та ринкових перетворень. Зі створенням та розвитком фінансових відносин формується і ринок фінансових послуг.

Ринок фінансових послуг охоплює широкий спектр послуг та є однією із важливих і невід'ємних складових сучасної ринкової економіки. Тому сьогодні зростає інтерес до різних аспектів діяльності фінансових інститутів з приводу надання ними фінансових послуг.

Метою формування системи надання фінансових послуг є виявлення можливостей фінансового інституту зайняти конкурентні позиції на конкретному ринку або його сегменті шляхом пристосування своїх продуктів до попиту і вимог клієнтів. З цим пов'язане вирішення важливого завдання аналізу при прийнятті управлінських рішень: в області розробки нових продуктів, визначенні структури діяльності на ринку фінансових послуг, знаходження оптимальних витрат по кожній послугі і досягненні високої якості продуктів, що розробляються.

Сучасний бізнес – це сфера найрізноманітніших послуг клієнтам у всіх секторах економіки – від традиційних, що визначають основу діяльності фінансових інститутів, до новітніх форм та інструментів ринку фінансових послуг.

Запровадження новітніх інформаційних технологій відкриває перед фінансовими інститутами широкі можливості щодо розвитку сучасних, прогресивних форм обслуговування клієнтів, диверсифікації їхньої діяльності, збільшення можливостей управління ризиками.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Суттєвий внесок у формування теорії фінансових ринків здійснили вчені Е. Шоу, Дж. Тобін, О. Гершенкрон, Д. Драймон,

Ф. Мишкін, І. Фішер, С. Шарп. Саме вони сформували фундамент сучасної теорії фінансового посередництва та визначили принципи надання фінансових послуг.

Сучасні концепції функціонування ринку фінансових послуг досліджувалися у роботах П. Роуза, Ф. Мишкіна, М. Зверякова, С. Науменкової, В. Корнєєва, В. Унінець-Ходаківської та ін. Проведений аналіз наукових праць дає підстави стверджувати про відсутність єдиної точки зору щодо системи надання фінансових послуг, що обумовлює необхідність подальших досліджень.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Становлення і розвиток ринку фінансових послуг в Україні відбувається в період глобалізації фінансових ринків і міжнародної інтеграції фінансових інститутів. При цьому ефективна діяльність фінансових установ неможлива без використання сучасних інтернет-технологій. З впровадженням інтернет-технологій розпочався новий етап розвитку ринку фінансових послуг, який характеризується надзвичайно високою динамікою фінансових потоків. Характерною тенденцією став активний вихід на ринок високотехнологічних фінансових послуг нефінансових установ, що призводить до загострення конкуренції та перерозподілу клієнтської бази. Це зумовлює необхідність дослідження сучасних тенденцій формування фінансовими установами системи надання фінансових послуг.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження та аналіз сучасних тенденцій формування системи надання фінансових послуг.

Об'єктом дослідження є процеси формування та надання фінансових послуг.

Предметом дослідження виступають економічні відносини у сфері надання фінансових послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Фінансові послуги є основою сучасної економіки. Будь-яка господарська діяльність так чи інакше залежить від послуг, які забезпечуються фінансовим сектором. Об'єктивною передумовою функціонування ринку фінансових послуг є необхідність посередництва у взаємовідносинах між економічними агентами з приводу перерозподілу фінансових ресурсів. Кошти можуть бути наявними у одних суб'єктів господарювання, а інвестиційні потреби виникають у інших. Ринок фінансових послуг виконує роль посередника руху коштів від їх власників до користувачів.

Фінансові послуги є великим та зростаючим сектором фактично у всіх розвинених економіках і таких, що розвиваються. Темпи зростання цього сектора особливо високі в тих економіках, які зазнають стрімкої модернізації. Торгівля фінансовими послугами також зростає швидкими темпами внаслідок комбінації нових і зростаючих ринків у країнах, що розвиваються, та країнах з перехідною економікою, лібералізації фінансів і торгівлі, використання нових фінансових інструментів і стрімких технологічних змін. Проте, сектор фінансових послуг набагато важливіший, ніж його прямий вплив на економіку.

Сутність ринку фінансових послуг полягає в організації законодавчо обумовленої системи взаємовідносин між його суб'єктами, які складаються в процесі купівлі-продажу послуг специфічного характеру, спрямування фінансових ресурсів від власників до інвесторів (позичальників).

Однією з характерних особливостей ринку фінансових послуг є необхідність постійної націленості фінансових інститутів на розширення різноманітності своїх послуг, забезпечення привабливості своїм пропозиціям та своєчасне реагування на запити користувачів. Така поведінка фінансових установ на ринку фінансових послуг цілком зрозуміла і пояснюється логікою конкурентної боротьби за клієнта, не лише корпоративного, але й приватних осіб.

Визначають три головні ознаки будь-якої фінансової послуги, а саме:

- операції здійснюються на користь третіх осіб, тобто мають посередницький характер;
- предметом операції є фінансові активи;
- мета операції – одержання прибутку або збереження реальної вартості фінансового активу.

Отже, послуга – це результат виконання відповідних операцій з фінансовими активами, спрямованих на задоволення індивідуальних фінансових потреб клієнтів. Періодичність операцій у процесі надання послуг має суттєве значення, оскільки діяльність з надання фінансових послуг є підприємницькою і має здійснюватися систематично, на постійній основі та з метою отримання прибутку.

Переважає більшість операцій, що здійснюються в процесі надання послуг, належить до фінансових операцій.

Фінансові послуги є результатом діяльності фінансових посередників з фінансовими активами. Фінансові послуги платні, а мета їх надання полягає в одержанні фінансовою установою прибутку (рис. 1).



Рис. 1. Механізм надання фінансової послуги [1, с.25]

Фінансові послуги, як будь-які види послуг, мають певні особливості, а саме:

- фінансова послуга сприймається як діяльність особи (юридичної чи фізичної), яка надає послугу;
- фінансова послуга не має матеріально-речової форми вираження;
- абстрактна форма фінансової послуги набуває конкретного вираження на основі договірних відносин або в процесі купівлі-продажу цінних паперів;
- корисний ефект фінансової послуги виявляється в процесі її надання;
- час надання та споживання фінансової послуги здебільшого збігається.

Фінансові послуги можна певним чином класифікувати з огляду на особливості їх надання клієнтам. Так, за спрямованістю на задоволення потреб клієнтів виокремлюють:

- прямі послуги, що безпосередньо спрямовані на задоволення відповідних інтересів клієнта (платіжні, комерційні, інвестиційні, страхові);
- непрямі, або супутні, послуги без отримання клієнтом додаткового доходу (зазвичай, полегшують надання прямих послуг: клірингові послуги, телефонне управління рахунком, видача пластикових карток на основі депозитного рахунку та ін.);
- непрямі послуги, що дають клієнту додатковий дохід або знижують витрати при отриманні прямих послуг (інвестування залишків на поточних рахунках в одноденні депозити тощо).

Фінансові послуги, що надаються клієнтам, можна класифікувати за рівнями складності.

До I рівня складності віднесено послуги, які орієнтовані на задоволення потреб великої кількості клієнтів і не потребують від них спеціальних навичок або професійних знань певного спрямування (відкриття рахунків, переказ грошей, обслуговування дорожніх чеків, обмін валюти, страхові послуги та ін.).

До II рівня складності належать послуги, в процесі одержання яких клієнти повинні мати спеціальний рівень підготовки. Це стосується послуг в системі електронної комерції, насамперед, Інтернет-страхування та Інтернет-банкінгу, а також отримання послуг з управління майном, довірчого управління фінансовими активами, торгівлі цінними паперами та ін. Зауважимо, що крім спеціальних знань, клієнти для споживання переважної більшості фінансових послуг II–IV рівнів складності повинні мати необхідне технічне обладнання (комп'ютери, програмне забезпечення).

До III рівня складності відносять послуги, орієнтовані на задоволення спеціальних фінансових потреб клієнтів, які мають відповідний рівень професійної підготовки в галузі фінансів, що дозволяє їм бути споживачами цих послуг для задоволення конкретних фінансових потреб, які не є поширеними. До цієї групи послуг за рівнем складності належать послуги в системі Інтернет-трейдингу, фінансові послуги з формування портфеля цінних паперів певного рівня дохідності та ризиковості та ін. [1, с.95].

Споживачами фінансових послуг IV рівня складності є обмежене коло клієнтів, які розраховують на отримання специфічних фінансових послуг у вузькоспеціалізованих сферах, таких як фореक्स-трейдинг, послуги в системі біржової торгівлі та ін. Споживачі таких послуг повинні мати спеціальні знання в галузі фінансового планування, фінансового інжинірингу та розвинені професійні навички фінансового та технічного спрямування в процесі одержання та споживання таких послуг.

Протягом останнього часу все частіше фінансові посередники виходять на ринок фінансових послуг з пропозиціями щодо надання певних фінансових продуктів.

Фінансовий продукт – це форма представлення фінансової послуги на ринку.

Фінансовий продукт та фінансова послуга виступають як форма і зміст у взаємозв'язку. Фінансовий продукт може мати комплексний характер і бути формою вираження кількох послуг. Наприклад, користувач пластикової картки поряд з розрахунковими послугами може отримувати в процесі її застосування й інші види послуг – кредитні, депозитні.

Продуктовий ряд – сукупність фінансових продуктів, запропонованих фінансовим посередником на ринку.

Формування системи надання фінансових послуг та процес впровадження фінансової послуги (фінансового продукту) на ринок охоплює такі основні етапи:

- пошукові дослідження;
- розробка концепції нової або вдосконалення існуючої фінансової послуги (фінансового продукту);
- маркетингові дослідження;
- безпосередня розробка нової або вдосконалення існуючої фінансової послуги;
- випробування та оцінювання фінансової послуги з огляду на її прийнятність;
- розробка і впровадження механізму надання фінансової послуги.

Успішний розвиток ринку фінансових послуг ґрунтується на регулюванні та контролі правильності надання фінансовими установами своїм клієнтам роздрібних фінансових послуг і продажу фінансових продуктів. Це, насамперед, стосується розкриття інформації для невеликих інвесторів та вимог до фінансових установ щодо визначення прийнятності рекомендованих ними фінансових продуктів.

За результатами досліджень багатьох провідних консалтингових компаній, у третьому тисячолітті значення ефективних фінансових взаємовідносин між клієнтами неухильно зростатиме. Тому, якщо у світі з'являються нові технології, що дозволяють підвищити цю ефективність, фінансові інститути прагнуть їх впровадити і надати в розпорядження своїх клієнтів. Саме потреби корпоративних і мільйонів індивідуальних клієнтів головним чином визначили мережу Інтернет одним із пріоритетних каналів надання сучасних фінансових послуг різноманітними фінансовими інститутами. Закономірним результатом став бурхливий розвиток фінансових інтернет-послуг – одного з найпривабливіших та перспективних напрямків е-бізнесу [2, с.10].

Для проведення аналізу цього сегмента е-бізнесу потрібно визначитися з самим поняттям «фінансові інтернет-послуги». Інтуїтивного визначення фінансових інтернет-послуг як таких, які надаються через мережу Інтернет, буде замало. Адже таке визначення не розкриває головної суті цих послуг. Тому спочатку потрібно визначитися з критерієм віднесення будь-якої послуги до розряду інтернет-послуг. Під інтернет-послугою, зазвичай, розуміють тільки таку послугу, основна частина процесу надання якої відбувається в режимі реального часу (он-лайн) з широким використанням основних можливостей та відмінних особливостей мережі інтернет як комунікаційного середовища нового покоління.

Головна з цих особливостей Інтернету полягає в можливості одночасного забезпечення інформаційної взаємодії провайдера послуги з великою кількістю клієнтів. При цьому функціональні характеристики послуги визначаються рівнем використання прикладною системою таких властивостей мережі, як забезпечення доступності інформації незалежно від місцезнаходження клієнта та часу доби, глобальність та персоніфікованість послуг, можливість оперативного прийняття рішень у процесі взаємодії між системою та користувачами тощо. Тобто чим більше у споживача можливостей щодо оперативного управління своїми ресурсами, тим вищий рівень послуги та перспективи її широкого впровадження.

Розглядаючи фінансові послуги як категорію е-бізнесу, необхідно розрізнити сферу фінансового забезпечення електронної комерції в Інтернеті та електронні фінансові послуги в мережі.

До основних конкурентних переваг, які одержують фінансові інститути завдяки участі в системах е-комерції, належать:

- широкий доступ до комерційної інформації;
- скорочення термінів підготовки та реалізації угод на основі он-лайнного переговорного процесу та систем захищеного документообігу;
- розширення «географії» товарних ринків;
- розширення можливостей вільного входу та виходу на ринок;
- інтенсифікація товарообігу та збільшення його обсягів;
- оптимізація використання оборотних коштів учасників електронної комерції;
- підвищення рівня обслуговування на основі персоніфікованого сервісу;
- зменшення операційних витрат.

Для споживачів важливою перевагою використання систем е-комерції є комплексність надання фінансових послуг, яка досягається в процесі здійснення повного циклу торгово-фінансових і маркетингових операцій (обмін документами, передача прав власності, здійснення платежів, гарантійне забезпечення тощо).

Однак, впровадження електронних фінансових послуг має і певні обмеження та недоліки, зокрема: сумніви сторін з приводу приналежності того чи іншого проекту до компанії (негативна анонімність); недовіра споживача до послуг, які продаються за

допомогою інтернету; можливість шахрайства; витіснення з ринку комерційних оффлайн-підприємств; очікування споживачами доставки придбаної продукції та можливі труднощі й витрати при поверненні товару; недоотримання в бюджет держави податкових виплат при веденні «сірих» схем обліку тощо.

Відповідно до особливостей організації бізнес-процесів електронні фінансові послуги класифікують за відповідними напрямками (рис. 2).

Послуги для організації е-комерції в мережі Інтернет – послуги зі створення та обслуговування різних типів бізнес-систем для організації е-комерції в мережі Інтернет.

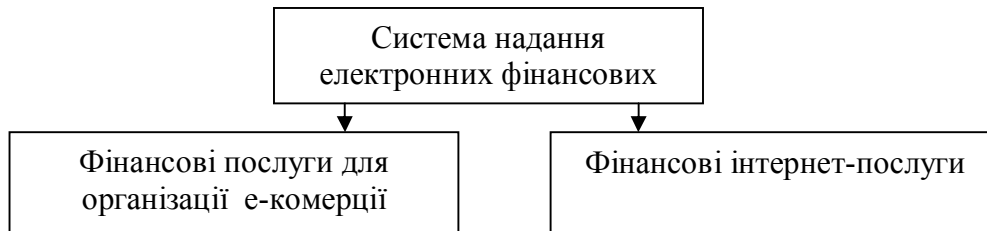


Рис. 2. Класифікація електронних фінансових послуг [3, с.471]

Українська асоціація директ-маркетингу (УАДМ) у співпраці з Ukraine Digital News (UADN) і в партнерстві з провідним венчурним фондом AVentures Capital провели дослідження ринку електронної комерції за результатами 2014 року. За оцінкою УАДМ загальний обсяг ринку е-commerce за підсумками 2014 р. склав \$ 1,6 млрд. (в обсяг включені тільки B2C-продажі нових товарів). Порівняно з 2013 роком ринок електронної комерції виріс в гривні на 19%, в доларах – впав на 20%. Багато сегментів скоротилися у валюті через сильне падіння курсу гривні. Фактично ринок е-commerce України в грошовому вираженні повернувся на рівень 2012 року.

Найбільш поширені в розвинених країнах електронні фінансові інтернет-послуги можна об'єднати в такі класи: інтернет-банкінг (е-банкінг, і-банкінг) – надання банками клієнтам можливостей електронного управління своїми рахунками через Інтернет; інтернет-трейдинг (е-трейдинг, і-трейдинг) – надання фінансовими інститутами клієнтам можливості ефективного оперування своїми коштами та цінними паперами на глобальних валютних і фондових ринках завдяки можливостям Інтернету; інтернет-страхування (е-страхування, і-страхування) – забезпечення процесу оформлення, оплати та придбання страхових полісів і отримання страхових премій з використанням Інтернету.

Доволі популярним видом є надання банківських послуг через мережу Інтернет. Застосування систем і-банкінгу призвело до зростання конкуренції на ринку банківських послуг завдяки активному виходу на ринок інших фінансових посередників і небанківських корпорацій у співдружності з фінансовими й технологічними компаніями, що володіють новітніми інформаційними технологіями. Причому ці тенденції характерні для всіх сегментів ринку фінансових послуг [4, с.394–399].

В Інтернеті функції традиційного банку виконує віртуальний офіс. За допомогою сайту банку в мережі Інтернет клієнт може отримати всю потрібну інформацію, оформити необхідні документи, відкрити рахунки, тобто працювати та вести свою діяльність у режимі реального банку, хоча і з певними обмеженнями. Такий банк дозволяє розширити коло потенційних відвідувачів, стежити за поведінкою клієнтів у мережі, удосконалювати якість та швидкість надання послуг, залучати до роботи меншу кількість працівників.

Перехід на безготівкові розрахунки та безкарткову ідентифікацію клієнта розширює можливості для продажу інших банківських продуктів. Однак перехід на сучасні технології платежів часто гальмується самими банками. Наприклад, через сильне банківське лобі чіпові карти на ринку США досі займають мізерний процент, оскільки банкам дешевше покривати збитки від шахрайств на магнітних картках, ніж запроваджувати нову дорогу систему з використанням мікрочіпів. Натомість, банкомати в ЄС незабаром перестануть приймати

картки з магнітними смужками, оскільки законодавці виграли боротьбу з бізнесом на користь безпеки споживачів [5, с.234–242].

Банки розвивають інтернет-еквайринг – прийом до оплати платіжних карт через Інтернет з використанням спеціально розробленого web-інтерфейсу, що дозволяє провести розрахунки в інтернет-магазинах і оплатити на спеціальних електронних платіжних системах різні послуги (мобільний і фіксований телефонний зв'язок, комунальні послуги, Інтернет та ін.).

Банки також починають використовувати такі засоби продажу продуктів як відеоконсультанти, інтерактивна вітрина та тачскрін столи.

Послуга «Відеоконсультант» дозволяє перевести підтримку клієнтів на новий візуальний рівень. Завдяки застосуванню відеоконсультанта розширюються можливості колл-центру для надання відеоконсультацій через Інтернет. Оператори центру можуть демонструвати різні документи: договори, звіти про списання коштів, графіки виплат і будь-яку іншу інформацію на сайті компанії. При цьому клієнт має зоровий контакт з консультантом, може задавати йому питання і отримувати відповіді в режимі реального часу. Це рішення дозволяє надати кваліфіковану допомогу в заповненні заяв, декларацій та інших документів, а також надавати платні консультаційні послуги з можливістю заповнення документів і збереженням їх на комп'ютері користувача.

Завдяки тачскрін-столам від Microsoft клієнт може ознайомитись з усіма банківськими продуктами та послугами, порівняти умови та розрахувати різноманітні варіанти (наприклад, який депозит є більш вигідним) тощо. Інтернет вітрина – це різновид тачскрін столу, з однією відмінністю, вона є більш надійною та функціональною. За допомогою інтерактивних вітрин відвідувачі можуть не лише отримувати необхідну інформацію (при цьому за допомогою статистики переходів і відстеженням за діями клієнтів, банк дізнається, що ж його клієнтів дійсно цікавить), але й заповнювати якусь частину необхідних документів, заощаджуючи час собі та персоналу. Інтерактивні вітрини повинні бути в антивандальному виконанні (під захисним склом), що стане важливою частиною маркетингової політики банків.

Не менш цікавою новинкою є пластикова картка Wallaby. Пластикова карта Wallaby Card покликана вирішити проблему вибору найбільш оптимального рахунку в банку і карти та спростувати розрахунок за покупки за умови, що у клієнта декілька пластикових карток. Вона має доступ до всіх банківських рахунків і дозволяє автоматично вибирати найбільш оптимальний для отримання найбільшої знижки і бонусів при покупці. Залежно від того, що, коли і де клієнт вирішив придбати, Wallaby автоматично вибирає найбільш відповідний рахунок і списує необхідну суму, а також нараховує належні клієнту бонуси. Кількість прив'язаних до карти рахунків можна постійно варіювати, керуючи єдиною картою в тому числі, і зі смартфона [6, с.40–45].

У страховому бізнесі поява і широке розповсюдження Інтернету також стало першопричиною, що викликала грандіозні зміни в технологіях, які застосовуються. Змінилася модель управління бізнесом, радикально змінилась поведінка споживача. Окрім того, процес автоматизації діяльності страхових компаній дозволяє підвищити конкурентоспроможність компанії і ефективну розробку нових бізнес-моделей, поліпшити якість обслуговування клієнтів і відшкодування збитків, а також підняти рівень ефективності продажу і введення просунутих методів винагороди і мотивації.

Важливим елементом сучасних IT-рішень для автоматизації процесів страхової компанії є впровадження механізмів обслуговування прямого продажу через різні канали розподілу (Call-центр, Інтернет, WAP, SMS), а також забезпечення клієнтам прямого доступу до даних за полісами і збитків (Інтернет, IVR, SMS, WAP) [7, с.117–122].

Варто відмітити, що протягом останніх років страхові компанії більше зайняті проблемами фінансової стійкості та заняття конкурентної позиції на ринку, а технологічна складова відійшла на друге місце в колі їх інтересів. Хоча впровадження IT-рішень в страхових компаніях є об'єктивною необхідністю зважаючи на кількість клієнтів та різні

види за якими здійснюється страхування. Застосування інтернет-послуг дозволить страховикам підвищити ефективність продажу, вдосконалити управління збитковістю та фінансовий облік.

На сьогодні найбільш поширені такі інтернет-послуги зі страхування як заказ поліса та розрахунки зі страхування. Заказ поліса здійснюється на основі даних, які надані клієнтом, а платіж здійснюється за допомогою банківської картки. Однак, на сьогодні більшість інтернет-послуг зі страхування є переважно рекламою страховика і все одно потребують участі співробітника страховика.

Розрахунки зі страхування через Інтернет обертаються для клієнта великою економією часу, оскільки сучасні розрахунки зі страхування дуже об'ємні і трудомісткі навіть при використанні ЕОМ, тому що припускають ручне заповнення великої кількості форм.

Страхові платежі через Інтернет можуть бути вигідні клієнтам через оперативність отримання поліса, наявність додаткових знижок зважаючи на виключення посередників, можливість отримання поліса в тих місцях, де відсутні представники цієї страхової компанії тощо.

Водночас обов'язково необхідно, щоб платіжні системи, які використовуються страховиками та їх клієнтами, задовольняли низку додаткових вимог, зокрема забезпечували: конфіденційність; цілісність інформації; аутентифікацію і авторизацію; гарантії ризиків продавця; мінімізацію плати за транзакцію. Як бачимо, в основному вимоги мають «загальний» характер, додатково потрібні лише підвищена безпека і гарантії ризиків. Останнє видається для інтернет-страхування особливо важливим [8].

Нові інформаційні технології дають численні переваги при проведенні операцій на фондовому та інших фінансових ринках. Електронні торги здійснюються через спеціалізовані термінали, що суттєво вплинуло на роль біржових посередників, оскільки взаємодія між дилерами стала багатосторонньою. При цьому ЕТС повністю замінює брокерів, але це не означає, що брокерські фірми мали б зникнути (навпаки, вони почали пропонувати нові послуги в режимі реального часу). Нова технологія, що одержала назву Інтернет-трейдингу, призвела до перегляду основних економічних моделей і концепцій функціонування світових фінансових ринків в цілому, виникненню принципово нового конкурентного середовища, розробці технологічних стандартів, появи нових гравців, торговельних майданчиків і фінансових інструментів.

Основними складовими інтернет-трейдингу є:

- торгова система;
- користувачі інтернет-трейдингу;
- он-лайн брокери;
- програмне забезпечення інтернет-трейдингу.

Для здійснення Інтернет-трейдингу на комп'ютер клієнта встановлюється спеціальна програма, яка при підключенні до Інтернет показує біржові ціни на фінансові інструменти у поточний момент часу в цифровому і графічному вигляді та дозволяє здійснювати операції купівлі-продажу цінних паперів в режимі реального часу. Програма Інтернет-трейдингу називається «торговельний термінал віддаленого доступу на біржі».

Попит на інтерактивну торгівлю акціями, опціонами, ф'ючерсами зростає з кожним днем. Все більше банків і брокерських компаній освоюють новий перспективний напрямок своєї діяльності. Трейдинг в мережі приваблює потенційного інвестора насамперед зовнішньою простотою здійснення угод і низькими тарифами на послуги онлайн-брокерів. При цьому, також, як і в реальності, інвестор може скористатися повнофункціональним сервісом (full service brokerage), цілком покладаючись на кваліфіковані консультації брокера, або дисконтними сервісом (discount brokerage), коли вся відповідальність за прийняття торгового рішення перекладається на плечі інвестора.

Головна особливість Інтернет-трейдингу – простота здійснення операцій. Це дозволяє залучити до роботи на фондовому ринку абсолютно нові шари інвесторів (в основному

приватних і дрібних інвесторів), яких лякала складна процедура роботи з брокером і які не представляли великого інтересу для брокера як клієнти, через високі витрати на їх обслуговування. За існуючими оцінками брокерські компанії, які не використовують технології Інтернет-трейдингу, не можуть ефективно обслуговувати інвесторів, які володіють сумою до \$ 15000.

Саме реальна можливість різко підвищити оборот за рахунок збільшення кількості клієнтів при незначному збільшенні витрат на їх обслуговування стимулює практично всі великі та середні російські брокерські компанії заявляти про намір найближчим часом пропонувати послуги Інтернет-трейдингу для своїх клієнтів.

Сучасні системи Інтернет-трейдингу, окрім стандартних можливостей отримання котирувальної інформації, простої аналітики і виконання замовлень на купівлю і продаж акцій, все частіше комплектуються такими можливостями, як вбудований технічний аналіз, експорт інформації в спеціальні програми аналізу даних, маржинальне кредитування, автоматизація торговельних і бухгалтерських операцій, розрахункові операції, онлайн-консультації з фахівцями тощо [3, с.408].

Таким чином, хоча торгівля цінними паперами через Інтернет в Україні сьогодні знаходиться на початковому етапі свого розвитку, перспективи цього напряму не можна недооцінювати. Більше того, не зважаючи на всі проблеми, які сьогодні властиві становленню вітчизняних фінансових Інтернет-технологій (недостатність правової бази, необхідність посилення захисту інформаційних потоків, підвищення якості каналів зв'язку тощо), вже можна констатувати існування і динамічний розвиток Інтернет-індустрії на ринку цінних паперів.

Висновки і перспективи подальших розробок. Отже, Інтернет як інформаційно-транспортна технологія вже забезпечив доступність фінансових продуктів і послуг для більшої кількості клієнтів, усунувши географічні та часові бар'єри для їх надання. На розширеному ринку банки та інші фінансові організації отримали можливість збільшити клієнтську базу та пропозицію своїх продуктів і послуг. Фактично, фінансові організації на основі Інтернету впроваджують нові методи, правила та традиції дистанційного обслуговування клієнтів.

При аналізі тенденцій розвитку світової економіки провідні західні експерти єдині у думці, що застосування інтернет-технологій у фінансовій сфері значно розширить спектр фінансових послуг та докорінно змінить звичну модель ділових взаємовідносин з клієнтами, зробивши їх більш динамічними, а все це загалом дозволить підвищити ефективність функціонування фінансових інститутів. Для забезпечення розвитку інтернет-систем фінансового обслуговування юридичних і приватних осіб потрібно вирішити цілу низку різноманітних теоретичних та прикладних проблем, дійти згоди в багатьох питаннях організації та ведення бізнесу. До найважливіших проблем, безсумнівно, належать технологічні питання (у т. ч. створення загально прийнятої системи стандартизації та сертифікації технічних засобів і програмного забезпечення, розвиток систем захисту платіжних трансакцій тощо). Цілу низку питань зосереджено в такій комплексній проблемі, якою є створення «електронних» грошей та забезпечення їх ефективного функціонування на глобальних і національних ринках. Значної уваги потребує продовження досліджень соціально-економічних та етичних аспектів, нормативно-методологічного та правового забезпечення надання фінансових послуг в мережі Інтернет.

Література

1. Унінець-Ходаківська В. П. Ринок фінансових послуг: теорія і практика / В. П. Унінець-Ходаківська, О. І. Костюкевич, О. А. Лятамбор. – К.: ЦУЛ, 2009. – 392 с.
2. Юрчук Г. В. Розвиток фінансових послуг на основі систем електронного бізнесу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук: спец. 08.04.01 «Фінанси, грошовий обіг і кредит» / Г. В. Юрчук. – Українська академія банківської справи, Суми, 2003. – 20 с.

3. Науменкова С. В. Ринок фінансових послуг: навч. посіб. / С. В. Науменкова, С. В. Міщенко. – К.: Знання, 2010. – 532 с.
4. Штанько О. Д. Сучасні тенденції розвитку ринку фінансових послуг в Україні / О. Д. Штанько // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму. – 2013. – № 1 (6). – С. 394–399.
5. Фадєєва І. Г. Інтелектуальні технології у фінансовому інжинірингу / І. Г. Фадєєва // Сталій розвиток економіки: міжнар. наук.-вироб. журнал. – 2014. – № 3 (25). – С. 234–242.
6. Карпенко О. І. Цивільно-правові способи захисту права на інтернет-послуги / О. І. Карпенко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2015. – Випуск 32.2. – С. 40–45.
7. Радельчук Г. І. Програмне забезпечення Інтернет-трейдингу на російському та українському фондовому ринках / Г. І. Радельчук // Зб. наук. праць факультету прикладної математики та комп'ютерних технологій Хмельницького національного університету. – Хмельницький: ХНУ. – 2008. – № 1. – С. 117–122.
8. Шойхеденко А. Автоматизация в страховании и введение электронного полиса – объективная необходимость [Електронний ресурс] / А. Шойхеденко. – Режим доступу: <http://forinsurer.com/public/14/04/29/4652>.

References

1. Unynets-Khodakivska, V. P., Kostyukevich, O. I., Lyatambor, O. A. (2009), *Financial services market: theory and practice [Rynok finansovykh posluh: teoriia i praktyka]*, CNL, Kyiv, 392 p. (ukr)
2. Yurchuk, G. V. (2003), *Development of financial services on the basis of e-business: Author's thesis [Rozvytok finansovykh posluh na osnovi system elektronnoho biznesu: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk]*, Ukrainian Academy of Banking, Sumy, 20 p. (ukr)
3. Naumenkova, S. V., Mishchenko, S. V. (2010), *Market financial services [Rynok finansovykh posluh]*, Znannia, Kyiv, 532 p. (ukr)
4. Shtanko, O. D. (2013), *Modern trends in the financial services market in Ukraine [Suchasni tendentsii rozvytku rynku finansovykh posluh v Ukraini]*, *Bulletin of the International Nobel Economic Forum*, No. 1 (6), pp. 394–399 (ukr)
5. Fadeeva, I. G. (2014), *Intelligent technology in financial engineering [Intelektualni tekhnolohii u finansovomu inzhynirynhu]*, *International Scientific Production Journal «Sustainable economic development»*, No. 3 (25), pp. 234–242 (ukr)
6. Karpenko, O. I. (2015), *Civil legal ways to protect the right to Internet services [Tsyvilno-pravovi sposoby zakhystu prava na internet-posluhy]*, *Scientific Bulletin of the Uzhgorod National University*, Issue 2, No. 32, pp. 40–45 (ukr)
7. Radelchuk, G. I. (2008), *Software Online trading on the Russian and Ukrainian stock market [Prohramne zabezpechennia Internet-treidynhu na rosiiskomu ta ukrainskomu fondovomu rynkakh]*, *Proceedings of the Faculty of Applied Mathematics and Computer Technologies of Khmelnytsky National University, Khmelnytsky, KNU*, No. 1, pp. 117–122 (ukr)
8. Shoyhedenko, A. *Automation in the insurance and introduction electron polis – objective need [Avtomatizatsiya v strakhovanii i vvedenie elektronnoho polisa – obektivnaya neobhodimost]*, available at: <http://forinsurer.com/public/14/04/29/4652> (rus)