

тичної та прогнозної, значення яких зростає в умовах трансформації банків у ринкове середовище.

По-друге, для поліпшення методичного забезпечення внутрішнього аудиту необхідно розробити внутрішні положення, які б регламентували порядок проведення аудиту кожного типу діяльності та кожної банківської операції (оперативний аудит), а також оцінки і прогнозу можливостей банку щодо досягнення ним стратегічних цілей (стратегічний аудит). Оскільки ця робота є кропіткою, трудомісткою та вимагає високого рівня кваліфікації, було б доцільно, щоб її організувала на комерційній основі Асоціація українських банків.

По-третє, в банках, в яких служба внутрішнього аудиту проходить період становлення, було б раціональним частину її завдань доручити до виконання зовнішньому аудиту, зокрема, перевірку правильності нарахування податків та інше.

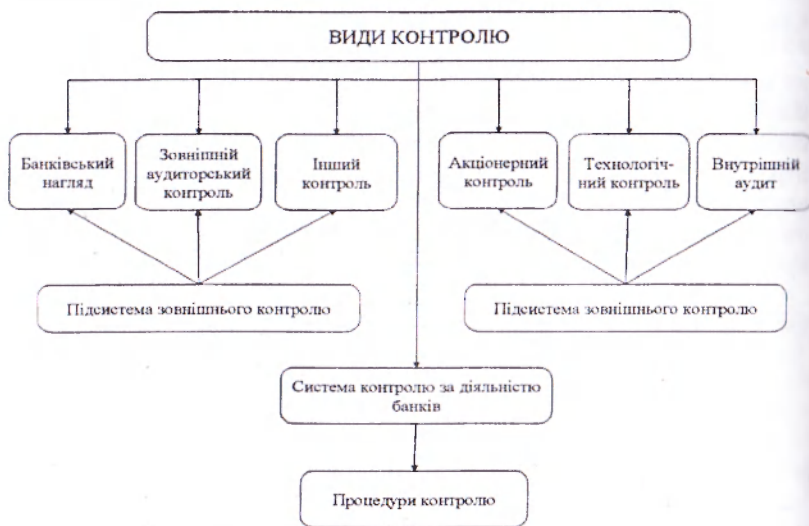


Рис. Система контролю за діяльністю банків

По-четверте, виникає нагальна потреба у посиленні взаємодії внутрішніх та зовнішніх аудиторів. Так, зовнішній аудитор оцінює стан внутрішнього аудиту та в процесі перевірки користується його процедурами. Однак, не можна допускати факти, щоб при написанні звіту зовнішнім аудитором були посилання на недоліки, виявлені службою внутрішнього аудиту.

Служба внутрішнього аудиту “постачає інформацію” не тільки спостережній раді, ревізійній комісії, зовнішньому аудиту, але й органам пруденційного нагляду. У разі недостовірності наданої інформації необхідно застосувати до внутрішніх аудиторів штрафні санкції, а при неодноразових випадках (більше 2 разів) – позбавити права на проведення такої діяльності.

Підвищити ефективність контролю за банківською діяльністю можливо не лише завдяки посиленню якості кожного з видів контролю, але й зміцненню взаємодії.

## ПРОБЛЕМЫ И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА КАК НОВОГО ВИДА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

*А.А. Петрина,*

*Украинская академия банковского дела*

Развитие средств связи и одновременное увеличение числа людей, пользующихся платными услугами связи, способствовало развитию телебанкинга. Сначала банки использовали телефонную сеть и операторские центры для обслуживания клиентов. Позже у клиента появилась возможность, минуя оператора, самостоятельно осуществлять операции с помощью прямого модемного соединения. Однако прямое соединение к ресурсу банка было не только дорогое, но и неудобно. По мере становления и демократизации сети Интернет для все большего числа пользователей стало актуальным управлять своими финансами при помощи Интернета, в результате чего появился и стал распространяться Интернет-банкинг.

Идея создания Интернет-банка возникла в Америке. Одной из причин стало существующее в США ограничение на открытие банками филиалов в других штатах. Перемещение клиента (а в США миграция населения очень высока) влечет за собой негативные последствия для обеих сторон: банк теряет клиента, а клиент теряет все привилегии, приобретенные им в банке, и должен доказывать свою платежеспособность заново.

Банкам пришлось искать варианты предоставления услуг клиенту, находящемуся в другом штате или стране. Первые виртуальные банки в Интернете были созданы на территории США в середине 90-х годов. При небольшом вложении средств и содержании маленького штата сотрудников перед банками открывалась возможность обслуживания большой территории, а поскольку клиент самостоятельно ру-

ководил банковскими операциями и, следовательно, у банка возникла экономия на издержках, виртуальный банк мог выплачивать более высокую процентную ставку по вкладам. Это был наиболее весомый аргумент для людей, переведших свои деньги из обычного в виртуальный банк.

Опыт создания и успешного функционирования виртуальных банков, накалив конкуренцию на рынке предоставления высокотехнологичных банковских услуг, подтолкнул гигантов традиционного банкинга к идее оказания своих услуг через сеть Интернет. Многие крупные банки, ранее создавшие дочерние виртуальные структуры, оказались в весьма интересной ситуации – они были поставлены в условия "внутренней" конкуренции. Дочерний онлайн-банк стал конкурировать с материнским банком, начавшим предоставлять онлайн-высокие услуги в рамках программ развития сервиса. Таким образом, к настоящему времени сложились две модели развития Интернет-банкинга: виртуальные банки и традиционные банки, предоставляющие банковский сервис по многим каналам, включая Интернет. Такие банки, сочетающие дистанционное обслуживание с обслуживанием через розничную сеть, принято называть "многоканальными".

Конкуренция между двумя моделями Интернет-банкинга оказывает определяющее влияние на развитие современного банковского сервиса. С одной стороны, виртуальные банки стараются подключать дополнительные каналы обслуживания, предоставляя клиенту возможность общаться с сотрудниками банка и оперативно получать ответы на интересующие вопросы через чат-лайны, форумы и операторские центры. Заключаются партнерские договоры с розничными торговыми сетями, которые берут на себя заботу по представительству виртуальных банков "в оффлайне" и обслуживанию их клиентов во время посещения клиентом торговой точки. Таким образом, виртуальные банки стремятся "закрыть" свои слабые места и обеспечить равенство конкурентных позиций с традиционными банками, которые тоже не стоят на месте и постоянно увеличивают количество предоставляемых интерактивных услуг. К тому же исходные позиции у традиционных банков значительно более сильные – в их пользу говорит история банковского брэнда, многолетний опыт работы, авторитет и рейтинги. Ведь в отличие от традиционных, виртуальные банки не могут похвастаться серьезными гарантиями сохранности средств – как правило, новорожденные виртуальные банки не участвуют в схемах страхования вкладов. Единственным аргументом, говорящим о надежности виртуального банка, является степень его родства с традиционным банком и стабильность его "родителя".

Пока трудно точно сказать, каким путем пойдет Интернет-банкинг в Украине. Кроме того, зарубежные модели нельзя переносить на украинскую "почву" без поправок на специфику отечественной банковской системы. Среди особенностей – неразвитость розничного обслуживания, отсутствие механизмов гарантирования вкладов населения, неразвитость розничной сети при относительно хороших "заделах" в электронных расчетах и обслуживании юридических лиц. Поэтому в Украине Интернет-банкинг скорее всего будет развиваться крупнейшими отечественными банками по модели многоканального обслуживания.

В то же время можно вполне реально оценить степень использования Интернета банками и клиентами в процессе развития банковского обслуживания. Так, в Европе Интернет-банкингом сейчас пользуются приблизительно 4 % клиентов и 60 % банков. Число пользователей в США также находится на уровне 4-5 % клиентов банка, но эта цифра растет с каждым днем. Наиболее активно банковские Интернет-услуги развиты в северных странах – Финляндии, Норвегии, Швеции. Там это вошло в норму приблизительно у 90 % банков и 20 % пользователей. По нашим оценкам, к 2005 году в Украине услуги Интернет-банкинга будут предоставлять 50 % банков и пользоваться ими будут приблизительно 5 % населения, или около 1,5-2,5 млн. человек.

В настоящее время понятие Интернет-банкинг охватывает целый ряд программных продуктов, которые с определенной степенью условности можно разбить на следующие группы: 1) системы управления счетами клиентов (системы "Интернет – Клиент банка" или коротко – "Интернет – Клиент"); 2) платежные и расчетные системы, в том числе те, в которых Интернет используется только в качестве среды передачи информации; 3) системы карточного процессинга (они могут представлять собой часть платежной системы); 4) системы онлайн-торговли ценными бумагами; 5) интерфейсные модули для взаимодействия с внешними системами электронной коммерции (например, модули, реализующие связь "банк – Интернет-магазин", могут рассматриваться в качестве части платежных систем).

Между тем, на практике все чаще мы встречаем комплексные решения, например, "платежная система + управление счетом + интерфейс с Интернет-магазинами и процессингом". А, скажем, приложение, автоматизирующее коммунальные платежи, может взаимодействовать как с системой управления счетом, так и с комплексом процессинга пластиковых карточек. Теперь кратко обозначим характерные черты и специфические проблемы систем каждого класса.

Системы управления счетами более других востребованы на рынке. Количество банков, в них нуждающихся, значительно превосходит суммарное число тех, которым требуются системы всех прочих типов. Можно сказать, что системы управления счетами нужны почти всем. На иное рассчитывать и не приходится – от "Интернет-Клиента" ждут серьезной помощи в тех делах, в которых обычный "Клиент-Банк" приносил только проблемы. При этом, с точки зрения разработки, системы "Интернет-Клиент" несколько проще остальных – вследствие того, что круг стоящих перед ними задач очерчен достаточно ясно и, кроме того, есть возможность наследовать идеи и решения из традиционных реализаций систем типа "Клиент-Банк". Именно благодаря этим двум факторам сегодня на рынке представлено большое разнообразие систем "Интернет-Клиент" (по крайней мере, в России, об украинских системах ничего, кроме внутренних наработок, не слышно), причем их разработчиками являются как банки, так и "софтверные" компании.

Основные проблемы систем "Интернет-Клиент" связаны с безопасностью, в том числе и с юридической точки зрения (впрочем, это является проблемой абсолютно для всех продуктов Интернет-банкинга), а также со сложностью реализации удобного решения в рамках современных технологий Интернет-программирования.

Реализация новых программных продуктов связана с необходимостью провести без преувеличения грандиозную организационную работу. Не суперсложные по своей основной идее платежные системы и системы карточного процессинга предполагают разработку множества шлюзов и внешних интерфейсов, что, однако, ни в какое сравнение не идет с объемом работ и, разумеется, затрат по созданию среды их функционирования. Поскольку именно наличие этой среды или, по крайней мере, воля к ее созданию представляется главным, такие системы до настоящего времени разрабатывались преимущественно заинтересованными в них банками в собственных целях, и, как следствие, это не "коробочные" продукты – использовать их "на стороне" возможно лишь только после весьма и весьма болезненного процесса внедрения и адаптации.

Тем не менее, уже появляются универсальные решения, на базе которых создать нужный комплекс можно относительно быстро – их начинает предлагать НБУ.

Что касается систем онлайн-торговли ценными бумагами, то здесь с позиции разработчиков ситуация выглядит полегче. Наверное, сказывается тот факт, что данным видом бизнеса заняты далеко не все кредитные учреждения. Комплексы онлайн-торговли ценными

бумагами по степени востребованности идут следующими после систем "Интернет-Клиент", и все равно потребность в них раза в три ниже, чем потребность в "Клиенте". Кстати, по общей оценке, именно данное направление являет собой замечательный пример применения Интернет-технологий на практике.

Основная особенность процесса создания модулей, взаимодействующих с внешними системами электронной коммерции, состоит в обязательной организации совместной работы с разработчиками этих систем. Кроме того, важно, чтобы к разработке здесь были привлечены высококвалифицированные специалисты по соответствующим предметным областям (например, в области Интернет-торговли, страхования и пр.).

Проблем, свойственных Интернет-банкингу, конечно же, более чем достаточно. Часть их связана со спецификой банковского дела, часть обусловлена своеобразием сети Интернет. Среди этих проблем есть философские, организационные, финансовые, технические, кадровые, юридические и даже общественные и психологические. Рассмотреть детально каждую из них в рамках одной статьи не представляется возможным, однако назвать наиболее существенные попробуем.

Разработка и внедрение новых программных систем всегда требует значительных организационных усилий. В случае распределенных комплексов объем таких усилий многократно возрастает, а для платежных систем становится поистине огромным, поскольку у них к списку обязательных организационных мероприятий добавляется координация действий между всеми ее участниками (а их, как правило, немало, и они разнородны) или даже обеспечение условий для ведения совместной разработки.

О том, что новые технологии представляют собой активных потребителей финансовых ресурсов, знают все, но вот масштабы потребления представляет себе не каждый. По оценке пионеров Интернет-банкинга в СНГ – представителей российских ГУТА банка и Автобанка – их уже достаточно раскрученные платежные комплексы станут окупаемыми только через 2-3 года при сохранении динамики роста количества клиентов и увеличении оборота средств.

Если рубеж рентабельности платежных систем пока не пройден, то с продуктами класса "Интернет-Клиент" дело обстоит иначе – они изначально не задумывались как средства прямого повышения прибыли. Их задача – обеспечить качественное обслуживание клиентов. Оценить интегральную отдачу от "Интернет-Клиента" довольно сложно, так как основная ее часть – косвенная выгода.

В любом случае тот, кто внедряет систему Интернет-обслуживания, должен быть готов к серьезным затратам, а кроме того, ему следует по возможности точно оценить конечный выигрыш. Чрезвычайно важно здесь избежать ошибочной попытки достичь рентабельности проекта в короткие сроки за счет увеличения стоимости обслуживания клиентов.

Есть еще один важный финансовый аспект Интернет-банкинга от участника системы электронных расчетов, как правило, требуется резервировать (т.е. замораживать) некоторую денежную сумму. Так, в случае межбанковских расчетов зарезервированные средства – это остатки на корреспондентских счетах (размеры остатков могут регламентироваться), для клиентов банка – это лимиты остатков на счетах и т. д. Другими словами, ради удобства онлайн-расчетов часть средств приходится исключать из активного обращения. Решить эту проблему можно за счет внедрения такого платежного средства, с помощью которого можно рассчитываться повсеместно (как в виртуальном, так и в реальном мире).

Также важной финансовой проблемой является соотношение рентабельности и стоимости микроплатежей. Известно, что через Интернет удобно делать небольшие покупки. Сумма микроплатежей по сложившейся ныне традиции не превышает 1 долл. Умение осуществлять подобные транзакции при невысокой процентной (а не высокой фиксированной) ставке представляется важным достоинством системы с позиции клиентов, но для ее владельцев это означает головную боль с точки зрения рентабельности.

Подобные предложения – уже из области электронных денег и смарт-карточек. Они встречаются на рынке, но им пока недостает главного – массовости.

Стоит уделить внимание и техническим проблемам. Основных технических проблем несколько. Во-первых, реализация. В дополнение к обычным трудностям тут добавляются те, что связаны с выбором инструмента и программной технологии. Не утихают споры на тему, что предпочесть – Java или ActiveX, HTML либо что-то еще?

Во-вторых, создание нужной конфигурации. Сложность заключается в огромном разнообразии системного программного обеспечения для Интернет-комплексов. Сюда же относится проблема выбора Веб-сервера, прокси-сервера, брандмауэра, почтового сервера, FTP-сервера и т. д. Если прибавить к этому количество компаний-производителей подобных средств, то окажется, что задача установки и настройки необходимого для работы оборудования и ПО совсем не

тривиальна. Вследствие этого здесь обычно начинают доминировать кадровый и финансовый подходы – предпочтение отдается системам, которые либо знакомы сотрудникам отделов автоматизации, либо будут проще в освоении, либо специалисты по которым обойдутся банку дешевле. Кстати, именно поэтому неплохие шансы имеет ПО компании Microsoft, ведь известно, что знатоки в области Unix встречаются реже и на рынке труда стоят дороже.

В-третьих, защита. Последнее время серьезные специалисты уже отказываются обсуждать ее в техническом аспекте. Постепенно люди приходят к осознанию, что одними техническими средствами тут не обойтись, нужны серьезные подвижки в отношении самого общества к взломщикам сетей. Взломщики должны считаться обычными преступниками, быть поставлены с ними в один ряд и, чувствовать неотвратимость наказания по закону. Однако расслабляться все равно не стоит, так как технические средства защиты нужны будут еще очень долго.

Подход, при котором разработчик информационной системы сам создавал для нее криптографические средства, теперь теряет актуальность по причине того, что это слишком дорого и долго, к тому же требуется сертификация государственными органами, а на это, тем более, нужны время и деньги. Гораздо удобнее пользоваться сторонними разработками, тем более что большинство современных криптосистем могут встраиваться в прикладные комплексы.

Число пользователей Интернета на территории нашей страны сейчас не превышает 1 % населения, но стремительно возрастает день ото дня. Большая территория, не полностью охваченная банковским сектором с одной стороны, и довольно высокий образовательный уровень населения открывает хорошие перспективы для развития Интернет-банкинга в Украине.

При достижении определенного уровня макроэкономической стабилизации доверие к банковской системе возрастет. В первую очередь, правительство должно осуществить ряд мер, стимулирующих вложение денежных средств населения в коммерческие банки. Развитие рынка будет происходить за счет конкуренции и разнообразия предоставляемых услуг, повышения экономической активности человека и увеличения количества безналичных платежей. Принятие законов о гарантировании вкладов и об электронно-цифровой подписи поможет значительно продвинуться в сфере Интернет-банкинга.

Многие из сложившихся в Украине стереотипов об Интернет-банкинге ошибочны. Миф о том, что Интернет-банкинг более при-

большое занятие, чем традиционный, мягко говоря, не выдерживает критики. После опубликования результатов работы крупнейших виртуальных банков США в 1999 г. банковское сообщество испытало шок – прибыльность виртуального бизнеса оказалась даже ниже, чем у большинства традиционных банков. Причиной послужили масштабные расходы на рекламу и непомерно большие проценты, выплачиваемые виртуальными банками по вкладам. Действительно, специфика виртуального бизнеса обуславливает, помимо немалых вложений в разработку электронных услуг, еще большие затраты на маркетинг, реализацию и продажу малознакомых для потребителя виртуальных услуг. Поэтому еще раз стоит подчеркнуть, что основная цель Интернет-банкинга – высокое качество и быстрота клиентского обслуживания.

Нельзя абсолютизировать и утверждение о том, что интерактивность обслуживания, достигаемая в Интернет-банкинге, полностью может устранить человека из банковских процессов. Пока осуществление банковских операций вообще без человеческого управления невозможно. Это можно назвать, скорее, делом отдаленного будущего.

Существует еще один момент, на который хотелось бы обратить внимание. Многие считают, что Интернет-банкинг стоит внедрять, главным образом, для обслуживания крупных корпоративных клиентов, а работа через Интернет с физическими и мелкими юридическими лицами может подождать. Особенно данное мнение характерно для программистов, занимающихся внедрением автоматизированных систем в банках. Но именно использование сети Интернет позволяет обслуживать массового клиента и предоставлять большинство услуг розничного обслуживания. В банковских услугах нуждаются не только крупные клиенты, но и физические лица, частные предприниматели, малые и средние предприятия, в общем, все те, кто имеет небольшие обороты, но несмотря на это вправе рассчитывать на удобный сервис и должное внимание со стороны банка.

Будущее Интернет-банкинга в Украине тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание, а уже после этого – интерактивность осуществления всех необходимых операций. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банкинга более продуктивно, поскольку позволяет предоставить дополнительный сервис для клиентов.

## МОНІТОРИНГ У ПРОЦЕСІ КРЕДИТУВАННЯ

*О.В. Зіміна,*

*Черкаський банківський коледж*

Кредитування є найбільш ризиковою операцією для банків, і в той же час залишається однією з найвагоміших в структурі процентних доходів банку. Від організації самого процесу кредитування залежить прибутковість банку і банківської системи, а також розвиток економіки країни в цілому. Основним нормативним документом для банків при здійсненні кредитних операцій є Положення НБУ “Про кредитування” від 28.09.95 № 246. Залежно від напрямків роботи банку, кваліфікації персоналу, складу клієнтури, банківські установи розробляють свою кредитну політику та свої нормативні документи щодо процесу кредитування, дотримуючись основного нормативного документа НБУ.

Сучасна практика кредитування банками суб’єктів господарської діяльності свідчить, що відсутність постійних зв’язків між позичальником і кредитором призводить до появи пролонгованих, прострочених та сумнівних позичок. Тенденція зростання не сплаченої у строк заборгованості за позичками банків за останні роки лише доводить твердження (таблиця). Крім того, станом на 01.01.2000 р. пролонгована заборгованість становила 1436,6 млн. грн. (7,5 %), прострочена – 2286,9 млн. грн. (12,0 %), а сумнівна до повернення – 454,5 млн. грн. (2,4 %). Порівняно з 01.01.2000 р. на 01.07.2000 р. обсяг зазначених проблемних кредитів зріс (в основному, за рахунок пролонгованих та прострочених кредитів) на 11,6 %, а його загальна питома вага зменшилась (за рахунок зростання загальної суми кредитного портфеля) на 4,4 % і дорівнювала 21,9 % або 4178 млн. грн.

Слід зазначити, що неповернення або неповне повернення виданих кредитів впливає на вартість кредитної частини банківського портфеля активів. Ось чому в процесі кредитування банкові потрібно мати якомога точнішу оцінку рівня кредитного ризику, який існує постійно аж до погашення кредиту та сплати відсотків за ним. А це можливо тільки за умови постійного супроводження кредитного проекту – моніторингу впливових чинників.

Кожна установа банку розробляє свою методологію оцінки кредитних ризиків, але всі ці методики дотримуються загальних принципів та правил, і всі вони мають на меті недопущення неповернення позички та забезпечення своєчасної сплати відсотків за нею. Отже, моні-