

УДК 338

Боднар А. В.Автомобильно-дорожный институт
Донецкого национального технического университета**ДИНАМИКА СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИЙ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ФИНАНСОВЫХ ПОСРЕДНИКАХ**

Статья посвящена актуальным вопросам оценки динамики системы коммуникаций на отечественных предприятиях финансовых посредниках. Проведен анализ уровня развития составляющих данной системы. Выявлены факторы снижающие эффективность ее работы, с целью разработки механизма управления системой коммуникаций.

Ключевые слова: динамика, управление, система коммуникаций.

Постановка проблемы. Важной составляющей повышения эффективности работы предприятий финансовых посредников является управление системой коммуникаций. Однако, на сегодняшний день управление коммуникациями носит бессистемный характер, информация не систематизирована, в связи с этим не учитываются коммуникационные потребности и долгосрочные интересы развития предприятия. Возникают проблемы связанные с неполным использованием кадрового потенциала и неспособностью своевременно реагировать на изменяющуюся внешнюю среду.

Для выявления преимуществ управления коммуникациями проведем анализ динамики развития каждой из составляющих системы коммуникаций в целом по стране, а так же по отдельным финансовым учреждениям.

Анализ исследований и публикаций. Изучением вопроса оценки уровня развития информационно-коммуникационных технологий в Украине занимаются такие ученые: Е.Ивченко [1], С. Патрицки, А. Пляскина [2], И. Захаров, С. Антонюк [3].

В своей работе Е. Ивченко [1] проводит анализ современного состояния и тенденций развития информационно-коммуникационных технологий в Украине на основании индекса цифровой способности. И. Захаров и С. Антонюк [3] проводят классификацию эффектов от внедрения ИКТ. С. Патрицки и А. Пляскина [2] рассматривают основные возможности глобальных ИКТ в современном обществе и их использование для решения различных проблем.

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Однако, на сегодняшний день практически полностью отсутствуют исследования посвященные анализу динамики развития коммуникаций как системы, а так же факторов снижающих эффективность ее работы отечественными и зарубежными банками. В связи с этим актуальной является экономико-статистическая оценка динамики системы коммуникаций финансовых посредников.

Цель исследования заключается в анализе динамики развития системы коммуникаций банков Украины.

Основные результаты исследования. На сегодняшний день Национальным Банком Украины зарегистрировано 175 банковских учреждений, которые имеют лицензию на осуществление банковских операций. Выбор финансовых учреждений для анализа уровня развития системы коммуникаций проведем на основании «Национального индекса репутационной стабильности и коммуникативной эффективности» (RC index), разработанным коммуникационной группой «PRT» и Консалтинговой компанией «ComInform». Данный индекс позволяет проводить оценку эффективности коммуникационной политики отечественных

государственных и коммерческих организаций и показывает степень взаимодействия данных индикаторов с репутационными характеристиками объектов исследования. Среди лидеров по данному рейтингу были выбраны для анализа три банка категории «крупнейшие» в рейтинге НБУ: «Альфа-банк», «Приват банк», «УкрСиббанк» [4].

Проведем анализ технической составляющей системы коммуникаций, по стране, а так же по выбранным коммерческим банкам. В 2012 году из 258 предприятий финансовых посредников 99,6% использовали компьютеры в своей деятельности, 90,3% использовали внутреннюю компьютерную сеть, 31,4% использовали беспроводной доступ к своей внутренней компьютерной сети, 51% имели функционирующую домашнюю страничку во внутренней компьютерной сети, 40% – имели расширенную компьютерную сеть. А так же 99% предприятий имели доступ к Интернет, что является наивысшим результатом по отраслям деятельности [5]. Одним из приоритетных направлений развития системы коммуникаций финансовых учреждений является внедрение систем электронных платежей, систем дистанционного обслуживания счетов, систем управления взаимоотношениями с клиентами (crm-системы), скоринговых систем. На государственном уровне Национальным банком Украины создана Система электронных платежей (СЭП), через которую в 2011 году было осуществлено 98,5 % межбанковских переводов в национальной валюте на территории Украины. [6]

Проанализируем состояние технической составляющей системы коммуникаций выбранных коммерческих банков. С целью ее развития структуре отделов «Альфа банка» создан специальный блок «Информационные технологии», отвечающий за развитие и поддержку существующих информационных технологий. В 2007 – 2013 годах банком были осуществлены значительные инвестиции в IT – системы, для улучшения условий и сроков предоставления услуг, а так же была внедрена новая банковская система TEMENOS «Т24» и совершенствовалась операционная система АВС «Б2». Их использование позволяет поддерживать до 50 миллионов счетов и 5 миллионов клиентов. Среди административных и других операционных расходов публичного акционерного общества «АЛЬФА-БАНК» расходы на основные средства, нематериальные активы, телекоммуникации и другие эксплуатационные услуги занимают по объему третье место и по состоянию на конец 2012 года составляли 117724 тыс. грн. (102102 тыс. грн. В 2011 году) [7].

В «Приват Банке» свыше 3,5 миллионов клиентов – физических лиц обслуживаются в режиме on-line через систему «Privat24». С целью оптимизации процесса обслуживания юридических

лиц банк предлагает клиентам такие новейшие системы дистанционного обслуживания, как: система Интернет-Клиент-банк; система Приват 24; система Privat Mobile. Кроме того, для уменьшения времени и расходов на проведение операций в банке работает Собственный Процессинговый Центр. А для решения внезапных срочных проблем при пользовании банковскими продуктами создан CallCenter банка [8].

Среди административных и других операционных расходов траты на коммуникации и электронную почту занимают по объему 6 место и увеличились со 158 млн. грн. в 2011 году до 227 млн. грн. в 2012. На 30 сентября 2012 года договорные обязательства капитального характера «Приват Банка» на транспорт и коммуникации составляют 2% в общем объеме, по состоянию на сентябрь 2012 года увеличились в 1,5 раза и составили 2179 млн. грн. по сравнению с этим же периодом 2011 года (1458 млн. грн.). Что свидетельствует о положительной динамике развития коммуникаций.

Публичным акционерным обществом «УКРСИББАНК» для обеспечения эффективности и результативности мониторинга кредитного риска по операциям с корпоративными клиентами была разработана компьютерная программа под названием «Управление условиями и финансовыми показателями по кредитным соглашениям». Эта программа содержит информацию обо всех условиях и финансовых показателях, утвержденных кредитными комитетами и указанные в договорах с клиентами, а также последние данные о выполнении этих условий. На основании проведенного анализа Банк либо подтверждает условия непогашенных кредитов, или, при необходимости, согласовывает с заемщиком изменение условий.

Среди административных и других операционных расходов публичного акционерного общества «УКРСИББАНК» почтовые и телекоммуникационные расходы занимают по объему пятое место и по состоянию на конец 2012 года составляли 62 млн. грн. (59 млн. грн. в 2011 году). По состоянию на 31 декабря 2012 Банк имел капитальные обязательства, предусмотренные контрактами, по приобретению помещений и оборудования на общую сумму 29 млн. грн. (на 31 декабря 2011 – 12 млн. грн.), а также программное обеспечение «HPArcSight» в сумме 2 млн. грн. (на 31 декабря 2011 года – 1 млн. грн.) [9].

Среди представленных финансовых учреждений наибольшее количество средств в 2011 – 2012 годах на развитие технической составляющей системы коммуникаций выделяет ПАО КБ «ПРИВАТБАНК».

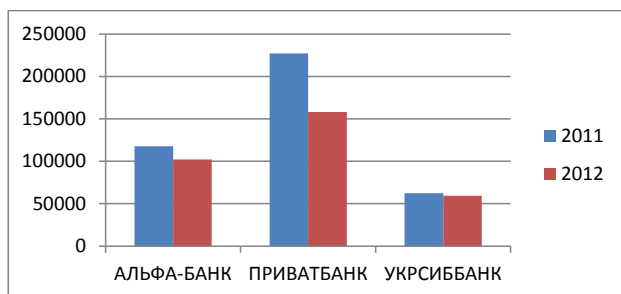


Рис. 1. Расходы банков на техническую составляющую системы коммуникаций

Таким образом, представленные финансовые учреждения увеличивают расходы на техническую составляющую системы коммуникаций, вне-

дряют новое информационное обеспечение с целью повышения качества и скорости своей работы, что в конечном счете отражается на эффективности работы банка в целом.

Анализируя динамику социальной составляющей системы коммуникаций необходимо изучить спрос на рабочую силу в финансовой отрасли. Так, в 2005 году спрос на рабочую силу составлял 4,7 тыс. человек, что составляет 2,5% от общего по всем видам экономической деятельности в Украине. Данный показатель имеет тенденцию к снижению, в 2009 году необходимость специалистов в области финансов сократилась до 3,6 тыс. человек, а в 2011 году это значение составило всего 0,9 тыс. человек и всего 1,5% по отношению к общему количеству необходимой рабочей силы.

Финансовые учреждения являются лидерами по количеству штатных сотрудников имеющих полное высшее образование, их количество составляет 210,2 тыс. чел, что по отношению к учетному количеству штатных сотрудников – 67,8%. Не смотря на это, подготовка и повышение квалификации кадров является одним из важных направлений развития банков, т.к. управление коммуникациями предполагает использование инновационных технологий и средств обмена данными. Количество сотрудников финансовой отрасли, которые получили новую профессию, увеличилось, начиная с 2008 года – 1,6 тыс., в 2011 году вышло на уровень 2,4 тыс., что составляет 0,8% от учетного количества штатных сотрудников.

Работа в финансовых учреждениях является привлекательной для молодежи (по состоянию на конец 2011 года), 56,4% сотрудников данных организаций являются именно работники в возрасте от 18 до 34 лет. По количеству пенсионеров финансовые учреждения занимают последнее место, их количество составляет всего 8,7%.

В кадровой политике «Альфа-банка» выделены четыре основные направления деятельности: администрирование и учет кадров, развитие персонала, мотивация персонала и обеспечение персоналом. Среди административных и других операционных расходов публичного акционерного общества «АЛЬФА-БАНК» расходы на персонал занимают первое место. В 2012 году их сумма составила 636 млн. грн. (2011 год – 550 млн. грн.). На 31 декабря 2012 общая численность сотрудников Банка составляла – 5355 человек, а на 31 декабря 2011 – 4839 человек. [4, с. 7]

Основными направлениями работы ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» в области управления персоналом являются: оптимизация численности персонала и его структуры, обеспечение рационального использования трудовых ресурсов банка, повышение действенности мотивации труда, включая материальное и нематериальное стимулирование, внедрение мероприятий по повышению эффективности труда, повышение уровня профессиональной подготовки, рациональная организация труда, включая нормирование, регламентирование, создание рабочих мест и т.д.

Среди административных и других операционных расходов ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» расходы на персонал в 2012 году составили 2568000 тыс. грн., незначительно увеличившись в сравнении с 2011 годом – 2557000 тыс. грн.

На конец отчетного 2011 года среднеучетная численность персонала ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» насчитывает 27 716 работников, что на 1 746 работников больше, чем в прошлом 2010 году (показатель составлял 25 970 работников).

На 31.12.2012 года среднесписочная численность штатного персонала ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» согласно данным формы отчетности 1-ПВ насчитывает 28030 человек (в 2011 году этот показатель равнялся 27 716 человек) [8].

«УкрСиббанк» Одна из основных задач, которую ставит перед собой публичное акционерное общество «УКРСИББАНК» – создание эффективной команды, которая способна реализовать амбициозные цели Банка. Поиск и привлечение перспективных, высококвалифицированных сотрудников и создание максимально благоприятных условий для их дальнейшей самореализации – один из инструментов реализации данной задачи. В Банке существует программа «Звезды на старте», которая направлена на привлечение, удержание и развитие молодых специалистов и выпускников из лучших университетов Украины с целью формирования сильной профессиональной команды менеджеров в будущем.

На первом месте среди административных и других операционных расходов Публичного Акционерного Общества «УКРСИББАНК» находятся расходы связанные с персоналом, которые в 2012 году составили 1142080 тыс. грн. Среднесписочная численность работников ПАО «УкрСиббанк» за 2012 год составила 9303 человек. Фонд оплаты труда штатных работников за 2012 год – 837 864,2 тыс.грн [9].

Среди представленных финансовых учреждений наибольшие затраты в 2012 году на социальную составляющую ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» затратил 2568000 тыс. грн., что на 45% больше чем ПАО «УКРСИББАНК» (1142080 тыс. грн.) и на 25% больше чем ПАО «АЛЬФА-БАНК» (636984 тыс. грн.).

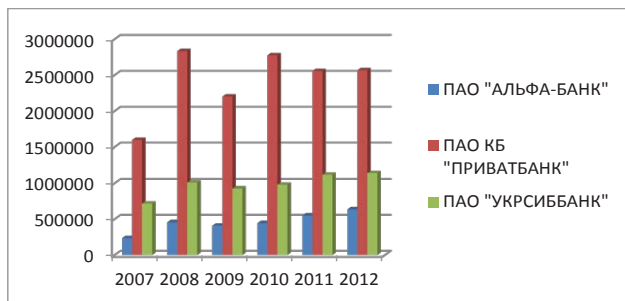


Рис. 2. Расходы банков на социальную составляющую системы коммуникаций

Таким образом, финансовые учреждения увеличивают расходы на персонал, повышают уровень квалификации своих кадров, осуществляют подготовку и переподготовку штатных сотрудников, что позволяет обеспечивать эффективную организацию труда.

Информационное обеспечение деятельности коммерческих банков регулируется Национальным Банком Украины. Все они являются публичными акционерными обществами и обязаны предоставлять отчеты о своей финансовой деятельности в установленном порядке. Ежемесячно коммерческие банки должны составлять финансовые отчеты, на основании которых Национальный банк обеспечивает составление балансовых отчетов по секторам экономики и обзоров, а также предоставление валютному фонду отчетности по денежно-кредитной статистике для включения показателей в статистический сборник «Международная финансовая статистика» и годового отчета Международного валютного фонда. Банки предо-

ставляют свои статистические данные не только Национальному Банку Украины, но так же размещают их в электронном формате на своих сайтах, с целью обеспечения оперативного предоставления пользователям актуальной информации в доступной и удобной форме, в соответствии с общепринятой политикой в Европейской системе центральных банков. [6, с. 88-89]

ПАО «АЛЬФА-БАНК» предоставляет следующую статистическую информацию: квартальная отчетность с 2006 по 2012 год, годовой отчет и финансовая отчетность с 2002 по 2011 год, отчетность эмитента ценных бумаг (годовые и квартальные отчеты). Годовая финансовая отчетность ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» состоит из следующих частей: общие сведения о деятельности ПриватБанка; отчет о финансовом состоянии (Баланс); отчет о прибылях и убытках; отчет о совокупном доходе; отчет о движении денежных средств; отчет об изменениях в собственном капитале (Отчет о собственном капитале); примечания и приложения к финансовой отчетности. ПАО «УкрСиббанк» предоставляет следующую статистическую информацию: финансовая отчетность и отчет независимых аудиторов; консолидированная финансовая отчетность и отчет независимых аудиторов; отчет независимого аудитора по консолидированной финансовой отчетности; годовая информация эмитента ценных бумаг.

Организационная составляющая системы коммуникаций отвечает за координацию действий по решению задач управления и основывается на организационной структуре предприятия. «Альфа-банк» имеет дивизиональную организационную структуру, которая создает условия для использования частичной децентрализации процесса принятия решений [7]. Управление коммуникациями осуществляется в нескольких различных отделах. В блоке «Корпоративный бизнес» существует отдел «Управление анализа и поддержки продаж», в блоке «Административный» – «Департамент корпоративных отношений и PR», в блоке «Потребительское кредитование» – «Управление развитием бизнеса и альтернативных каналов продаж продуктов потребительского кредитования», в блоке «Розничный бизнес» – «Департамент развития бизнеса». Все эти отделы занимаются развитием и управлением маркетинговыми коммуникациями банка.

Основополагающим документом в формировании и обновлении организационной структуры управления (ОСУ) выступает Положение об организационной структуре системы ПАО КБ «ПРИВАТБАНК». ОСУ ПриватБанка является комбинированной, потому что содержит признаки широко распространенных в мировой практике видов ОСУ: горизонтальная (плоскостная) охватывает 3 уровня управления, которые выполняют разные функции; линейно-функционально штабная; дивизиональная клиенто- и функционально ориентированная. Кроме того, структура управления разделяется на дивизионально-продуктовую, дивизионально-региональную и сетевую, проектно-матричную [8]. Организационная структура ПАО «УкрСиббанк» основывается на функциональном принципе и разделяется на два направления – вертикали бизнес-линий и подразделений поддержки. Каждая из вертикалей подчинена одному из заместителей Председателя Правления Банка [9]. Таким образом, представленные банки имеют различную организационную структуру, позволяющую им эффективно осуществлять свою деятельность.

Анализируя управленческую составляющую системы коммуникаций необходимо отметить отсутствие механизмов управления ей как единым целым. Так с целью управления технической составляющей в организационной структуре ПАО ПАО «АЛЬФА-БАНК» существует блок «Информационные технологии», для развития социальной составляющей существует отдел «Управление персоналом». Однако не существует единого блока способного управлять системой коммуникаций. В ПАО КБ «ПРИВАТБАНК» существуют такие Направления: «Трудовые ресурсы», «Информационные технологии», «Управленческие технологии». В «УКРСИББАНК» существует «вертикаль информационных технологий», обеспечивающая управление и развитие данной составляющей системы коммуникаций. На сегодняшний день среди представленных финансовых учреждений не существует отделов и

подразделений занимающихся управлением системой коммуникаций в целом. Существуют лишь отделы, управляющие ее составляющими.

Таким образом, проведенный анализ позволил оценить современный уровень развития элементов системы коммуникаций (технического, информационного, организационного, управленческого, социального), выявить различия в уровне их развития между выбранными предприятиями финансовыми посредниками. Было установлено, что на сегодняшний день не разработаны подходы, методы и механизмы управления коммуникациями как единой системой, в связи с чем происходит лишь разрозненное управление отдельными ее элементами.

Перспективным направлением исследования является разработка механизма управления системой коммуникаций.

Список литературы:

1. Патрицки С. Информационно-коммуникационные технологии как инструмент трансформационных отношений в глобальном мире / С. Патрицки, А. Пляскина // Экономические инновации. – 2011. – № 43 – С. 253 – 260.
2. Івченко Є.І. Інформаційно-комунікаційні технології як ключовий фактор управління інноваційним розвитком підприємств / Є.І. Івченко // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики. – Харків: ХАІ, 2008. – №4(4). – С. 80 – 91.
3. Захаров І.В. Теоретико-методичні підходи до оцінки ефектів від впровадження інформаційно-комунікаційних технологій на промисловому підприємстві / І.В. Захаров, С.В. Антонюк // Механізм регулювання економіки. – Суми, 2009. – № 3 – Т. 1 – С. 222-227.
4. Исследование репутационной стабильности и коммуникативной эффективности крупнейших украинских банков, III кв. 2009 г. (открытая версия – на примере экспертной группы фондовых аналитиков) [Электронный ресурс]. – Киев, 2009. – Режим доступ: <http://www.prt.com.ua/obshchestvennye-proekty/rc-indeks>.
5. Експрес - випуск: Державна служба статистики України «Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України у 2012 році» 30.04.2013 р. № 05.1-40/79. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/express/expr2013/04_13/121.zip
6. Бюлетень Національного банку України [Електронний ресурс]. – 2013. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id=3127214>.
7. Альфа-банк годовой отчет 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.alfabank.com.ua/reports/annual_report.
8. Приват-банк Годовой отчет за 2012 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://privatbank.ua/about/finansovaja-otchetnost/>.
9. ПАТ «Укрсиббанк» Финансовая отчетность по Международным стандартам финансовой отчетности и отчет независимых аудиторов 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ukrsibbank.com/uk/pid8586/financial-reports.html>.

Боднар А. В.

Автомобільно-дорожній інститут
Донецького національного технічного університету

ДИНАМІКА СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ФІНАНСОВИХ ПОСЕРЕДНИКАХ

Резюме

Стаття присвячена актуальним питанням оцінки динаміки системи комунікацій на вітчизняних підприємствах фінансових посередників. Проведено аналіз рівня розвитку складових даної системи. Виявлено фактори, що знижують ефективність її роботи, з метою розробки механізму управління системою комунікацій.

Ключові слова: динаміка, управління, система комунікацій.

Bodnar A. V.

Automobile and Road Institute Donetsk National Technical University

COMMUNICATIONS SYSTEM DYNAMICS AT THE FINANCIAL INTERMEDIARIES ENTERPRISE

Summary

The Article is dedicated to the assessment of communications system dynamics at the financial intermediaries domestic enterprises. The analysis of the components development level of a given system is accomplished. The factors that can reduce the effectiveness of its work with a view to establishing a framework for system control communications are determined.

Key words: dynamics, control, communications system.