



Деякі аспекти подальшого розвитку банківського сектору

Микола Андрійович Вознюк,
директор
Львівського інституту банківської справи
Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ),
кандидат економічних наук, доцент

Ірина Миколаївна Вознюк-Богів,
здобувач
Інституту регіональних досліджень Національної академії наук України,
викладач кафедри економіки та управління персоналом
Львівського інституту банківської справи
Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ)

Анотація. Наведено огляд сучасного стану банківського сектору. Підкреслюється роль довіри нації для фінансових інституцій. Особлива увага приділяється людському фактору і банківським працівникам. Наведено основні вимоги до кандидатів при прийнятті на роботу у фінансові установи. Зроблено висновки про необхідність подальшої співпраці між банківським сектором і освітніми установами.

Ключові слова: банківські установи, персонал, моральні цінності, освітні установи.

Постановка проблеми. На нинішній день актуальним для кожного з нас залишається питання виходу економіки країни з кризового становища і підвищення добробуту населення. Українське суспільство не може зрозуміти, в якому стані тепер перебуває і куди рухатися далі.

Мета статті – запропонувати власне бачення ролі банківської системи в непростий час виходу країни з кризи і показати зв'язок між подальшим розвитком економіки та моральними якостями і цінностями працівників фінансової сфери.

Виклад основного матеріалу. Засоби масової інформації, говорячи про економічний стан України, наголошують на тому, що ми поволі, але все-таки виходимо з кризи. Інші джерела наголошують на тому, що попереду нас чекає друга чи, може, ще й третя хвиля спаду. Прогнозів – безліч. Проте єдино правильним залишається твердження Вадима Петровича Гетьмана про те, що міцна економіка починається з міцних банків [1, с. 422].

Увага нашого суспільства прикута до банківського сектору. Для населення банківські установи сьогодні виступають не просто індикатором, який сигналізуватиме про певні зміни чи зрушення в економіці. Банківський сектор стає ще й тою пігулкою, яка повинна вилікувати та оздоровити не лише себе, а й інші галузі економіки і суспільство загалом.

А що ж відбувається в банківському секторі зараз? Структурні зміни в банківській системі в посткризовий період характеризуються скороченням загальної кількості банків і зменшенням кількості малих банків у зв'язку з ухваленням Національним банком України рішення про ліквідацію неплатоспроможних, здебільшого малих банків. І як далі зазначає Г. О. Мірошниченко, ситуація в банківській системі залишається все ще складною. Під час фінансової кризи вітчизняні банки втратили значну частку власних активів (унаслі-

док чого спостерігається низька кредитна активність банків), довгострокові кредити суб'єктам господарювання скоротилися на 13,7 млрд грн, а це дає підстави стверджувати, що банківська система України не сприяє поліпшенню галузевої структури економіки [2].

Голова Аудиторської палати України І. І. Нестеренко у дослідженні «Майбутнє банків: Банк 2.0, Online vs Offline, Електронні гроші» говорить про те, що бізнес іде в Інтернет, а слідом за ним повинні рухатися і банки. Вартість однієї банківської транзакції, здійсненої через банкомат / термінал, – у десять разів дешевша, у порівнянні з аналогічною, здійсненою у відділенні. А вартість такої ж транзакції, але в Інтернеті – нижча у сто разів. Як зазначає автор, використання електронних грошей є вигідним не тільки для торговельних мереж, а й для держави в цілому, оскільки прискорює економічні процеси. Таким чином, І. І. Нестеренко подальший розвиток економіки вбачає в переході банківського сектору в електронний режим роботи, зазначаючи, що «...електронні гроші виводять економіку з тіні, допомагають боротися з грошовими махінаціями, відмиванням коштів» [3, с. 133]. Уваги заслуговує твердження дослідника про те, що необхідність банківських відділень – «...суто психологічний фактор, – спрацьовує менталітет старого покоління, яке бажає бачити, що є фізичне відділення» [3, с. 134].

Чи насправді це так? Чи насправді банківські відділення відходять у минуле? Звичайно, використовуючи термінали самообслуговування, облаштовуючи так звані «Зони 24», банки значно розвантажують своїх працівників. Навантаження на працівників зменшується, що не може не впливати на їхню чисельність і, відповідно, – на фонд заробітної плати банку. Звичайно, можна говорити про те, що, зменшуючи витрати на заробітну плату робітників і не сплачуючи орендної плати за приміщення відділень, банківські установи не так болісно відчували б на собі наслідки кризи.



А можливо, річ не в кількості працівників, а в їхній ефективній діяльності?

Банківські послуги – досить специфічний продукт, який, на нашу думку, все ж вимагає присутності людського фактора. Ціна на банківські товари не надто різниться в різних установах. Часто клієнти можуть брати дорожчі кредити чи надавати депозити під нижчі відсотки, якщо працівник банку справив на них позитивне враження. Думка про устанovu загалом може формуватися від враження про конкретного робітника. Забрати фізичних працівників узагалі означатиме: для клієнтів – втратити тісний контакт із банком, для банку – втратити значну частину клієнтів. Звичайно, є велика кількість прогресивних клієнтів, які максимально використовують електронні технології, та більшість операцій здійснюють в онлайн-режимі. Однак власний досвід дозволяє говорити про те, що ці ж клієнти в разі непередбачуваних ситуацій (збої в роботі техніки, списання коштів без зарахування їх одержувачеві, неавторизоване списання коштів, шахрайські операції) одними з першими штурмують відділення заявами і скаргами.

Таким чином, якщо говорити, що за банківським сектором – подальший розвиток економіки, то подальший розвиток банківського сектору – за ефективним використанням висококваліфікованого персоналу.

Відносини між банками і клієнтами будуються на довірі. А як зазначають сучасні вчені, зокрема З. Е. Скринник: «...Якщо наші гроші забезпечені довірою, то й криза їх – це криза довіри...» та «... для сучасного економічного розвитку необхідне відродження духу, яке дозволить людям... довіряти одне одному» [4], і С. В. Терещенко: «...Якщо розглянути основні причини кризи... то ми побачимо, що справа не тільки і не стільки в неефективності сучасних фінансових механізмів... Сучасна криза... – це, врешті-решт, криза особистості, і подолати її можна лише шляхом поєднання свободи і моральної відповідальності» [5].

Ще далекого, 1994 року, народний депутат України, на той час голова Біржового комітету Української міжбанківської валютної біржі Вадим Петрович Гетьман сказав слова, які виявилися актуальними і зараз: «...Недооціненим капіталом у справі стабілізації грошової одиниці є довіра народу до політики свого уряду й Національного банку, які виступають як емітенти національної валюти. Підписи на банкнотах неначе гарантують надійність. Не випадково в Німеччині розповсюджена крилата фраза: "Не всі німці вірують у Бога, але всі німці вірять у свій Бундесбанк". От би отримати такий кредит довіри!» [1, с. 319].

Звичайно, подальший розвиток економіки країни неможливий без використання досягнень науково-технічного прогресу. І важливим є не просто заміна людської праці технічними засобами, а ефективно їх поєднання.

Купуючи дорогі товари, люди вимагають, щоб це була «ручна робота». Щоб підкреслити ексклюзивність речі, продавці часто наголошують на тому, що цей товар є в єдиному екземплярі, відрізняється навіть від аналогів цієї ж фірми, оскільки зроблений вручну і т. д. Чому ж тоді банківський сектор повинен

стати повністю автоматизований, без індивідуального підходу до клієнтів? Мабуть, доцільніше просто автоматизацію операцій здійснювати в рамках цього індивідуального підходу (хоче клієнт – іде в касу, хоче – до терміналу, хоче – здійснює Інтернет-розрахунки), а не повністю замінюючи людський фактор. Річ не у використанні новітніх технологій, а в їхньому грамотному та ефективному поєднанні. Адже навіть якщо забрати відділення банків, усе ж залишається так званий бек-офіс, працівники, що супроводжують операції. На кожній платіжній картці зі зворотного боку вказаний номер телефону цілодобового (!) консультаційного центру. І додзвонитися туди є не завжди легко. Усе це вказує на те, що новітні технології слід вводити і поєднувати з кадрами банків, а не просто їх замінювати.

Крім того, якщо говорити про процес набору персоналу в банківські установи, то важливим для банків є не вміння працівників користуватися різноманітним програмним забезпеченням. Адже програмне забезпечення постійно змінюється, оновлюється. Крім того, банки самостійно проводять різноманітні навчання і тренінги для персоналу, щоб привити навички до використання конкретного програмного продукту. Досліджуючи вимоги фінансових установ до своїх потенційних працівників, використовуючи Інтернет-джерела, а саме – сайт, де роботодавці розміщують оголошення про вакансії робіт [6], отримали вражаючі результати. Виявляється, важливим для роботодавців фінансового сектору є такі якості їхнього персоналу, як відповідальність, комунікабельність, грамотна мова, порядність, а конкретно для банківських установ – комунікабельність, грамотна мова, бажання працювати, відповідальність (рис. 1 і 2).

Таким чином, маємо реальне підтвердження того, що теперішня криза – це криза довіри. І подолати її можна, лише повернувши довіру населення до фінансових структур. А зробити це можна лише з використанням кадрового чинника.

Банки хочуть, щоб їхній персонал працював не лише ефективно (що можна досягнути, використовуючи сучасні технології), а й володів низкою морально-етичних якостей. Як цього можна досягти? Тільки формуючи такі якості, починаючи з навчальних закладів, щоб не було запізно.

В основному, банківськими продуктами є гроші, дорогоцінні метали чи цінні папери. Робота з матеріальними цінностями вимагає від працівників таких рис, як відповідальність, чесність, порядність. І це незалежно від того, контактують вони безпосередньо з клієнтами, чи ні. Тут висновок напрашується сам по собі. Лише філософські дисципліни, які викладаються у вищих навчальних закладах не тільки на перших курсах, а й далі, зможуть привити майбутнім фінансистам систему цінностей і морально-етичних правил поведінки.

Попит на грамотну мову персоналу говорить про необхідність глибшого вивчення такої дисципліни, як «Ділова українська мова». Це, знову ж таки, є актуальним як для працівників фронт-, так і бек-офісу. Чи працівник спілкується з клієнтом, чи з представником центрального офісу банку (чи інших структурних



підрозділів), ніщо так не вселяє довіри до співрозмовника, як грамотно викладена думка. Окрім того, щоб вчасно схилити клієнта на бік банку чи врегулювати конфлікт, що може виникнути (чи вже виник), пра-

цівник повинен бути ще й знавцем психології. Ця дисципліна, на нашу думку, також повинна бути включена до обов'язкових для випускних курсів підготовки спеціалістів фінансового спрямування.

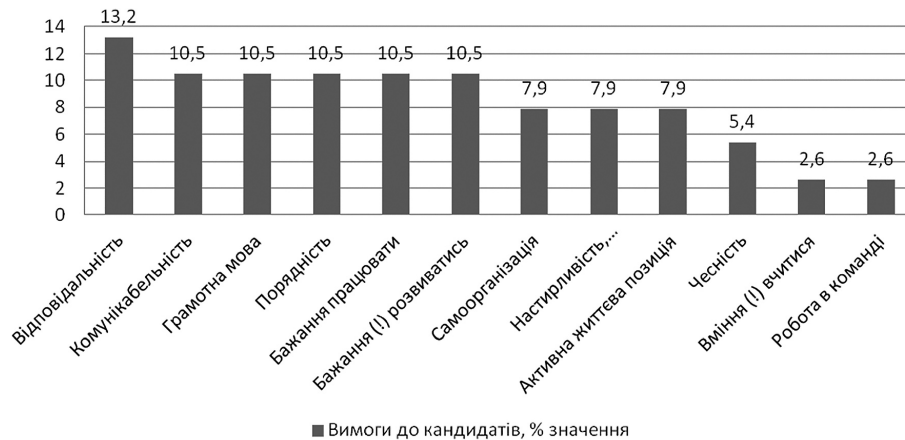


Рис. 1. Вимоги до кандидатів при найманні на роботу у фінансові установи
Примітка. Складено на основі власних досліджень [7]

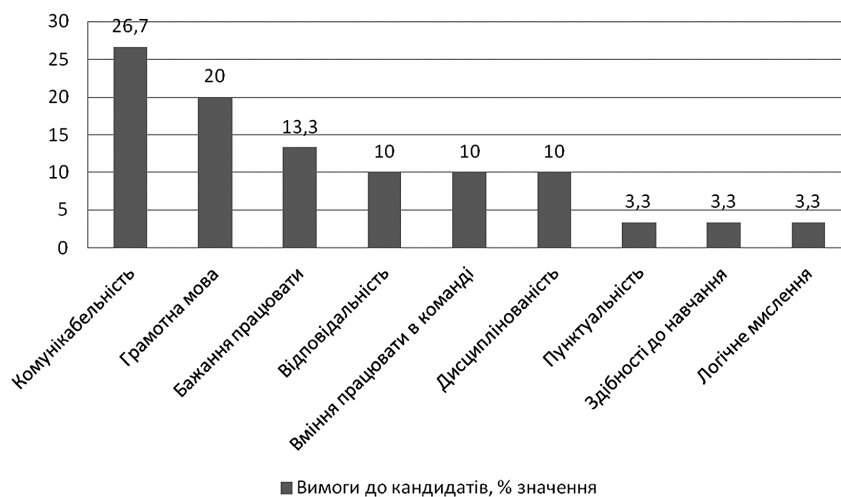


Рис. 2. Вимоги до кандидатів при найманні на роботу в банківські установи
Примітка. Складено на основі власних досліджень [7]

Висновки. Говорячи про вихід економіки нашої країни з кризового становища, доцільним є звернути увагу саме на фінансовий сектор і його складову – банківський сегмент. Науковці по-різному підходять до бачення подальших шляхів розвитку банків. Однак правильним залишається одне – використання сучасних технологій, зменшення витрат банків і разом з тим ефективно використання кадрового потенціалу фінансових установ.

Для того, щоб подолати кризу довіри населення до фінансових інституцій, потрібно, передусім, показати клієнтам високі моральні якості працівників. Таким чином, враження від спілкування з працівниками

банку створить позитивне враження від установи загалом.

Однак ці моральні якості та цінності персоналу потрібно виховувати ще у процесі навчання. Тому доцільним, на нашу думку, при підготовці фахівців фінансової сфери є вивчення дисциплін на зразок філософії, психології, ділової української мови та ін.

Таким чином, банківські установи повинні співпрацювати з освітніми закладами, і ще у процесі підготовки молодих спеціалістів формувати необхідні їм якості, брати участь у процесі становлення майбутньої банківської еліти.

Список використаних джерел

1. Вадим Гетьман – громадянин, фінансист, політик : меморіальне вид. / [уклад. : В. А. Дроб'язко, А. Г. Хромов, В. П. Чудний ; ред. В. П. Чудний]. – К. : Гроші та світ, Оранта, 1999. – 631 с.
2. Мірошниченко Г. О. Загальні тенденції розвитку банківської системи на етапі посткризової стабілізації / Г. О. Мірошниченко // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтегра-



- ції України у світовий фінансовий простір : (зб. наук. пр.) / НАН України. Ін-т регіональних досліджень. – Львів, 2013. – Вип. 1 (99). – С. 415–421.
3. Нестеренко І. І. Майбутнє банків: Банк 2.0, Online vs Offline, Електронні гроші / І. І. Нестеренко // Філософія фінансової цивілізації: людина у світі грошей : зб. наук. пр. – К. : УБС НБУ, 2013. – С. 130–136.
 4. Скринник З. Е. «Фінансова цивілізація»: сутнісні риси та історичні межі / З. Е. Скринник // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір : (зб. наук. пр.) / НАН України. Інститут регіональних досліджень. – Львів, 2012. – Вип. 2 (94). – С. 423–432.
 5. Терещенко С. В. Етичні аспекти міжнародних фінансів / С. В. Терещенко // Філософія фінансової цивілізації: людина у світі грошей : зб. наук. пр. – К. : УБС НБУ, 2013. – С. 191–194.
 6. Сайт пошуку роботи та працівників [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.work.ua>.
 7. Вознюк-Богів І. М. Особливості підвищення ефективності кадрового потенціалу банківських установ / І. М. Вознюк-Богів // Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України. Проблеми інтеграції України у світовий фінансовий простір : (зб. наук. пр.) / НАН України. Ін-т регіональних досліджень. – Львів, 2013. – Вип. 1 (99). – С. 348–355.

Summary. A review of current situation of the banking sector is presented. The role of the nation's trust to the financial institutions is justified. Special attention is given to the human factor and the bank's personnel. The main requirements for applicants for employment in financial institutions are outlined. Conclusions are drawn about the necessity of the further cooperation between the banking sector and the educational institutions.

Keywords: banking institutions, human resources, moral values, educational institutions.