

ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
“УКРАЇНСЬКА АКАДЕМІЯ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ
НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ”

МЕРЕНКОВА ОЛЬГА ВІТАЛІЇВНА

УДК 336.71:330.322](043.3)

**РОЗВИТОК ІНВЕСТУВАННЯ БАНКАМИ
ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ
КЛІЄНТІВ**

Спеціальність 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук

Суми – 2009

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана у Державному вищому навчального закладі “Українська академія банківської справи Національного банку України”.

Науковий керівник – кандидат економічних наук, доцент
Вахнюк Сергій Валерійович,
Державний вищий навчальний заклад
“Українська академія банківської справи
Національного банку України”,
доцент кафедри економічної кібернетики

Офіційні опоненти: доктор економічних наук, доцент
Васильєва Тетяна Анатоліївна,
Державний вищий навчальний заклад
“Українська академія банківської справи
Національного банку України”,
професор кафедри менеджменту;

кандидат економічних наук, доцент
Губарева Ірина Олегівна,
Харківський національний економічний
університет Міністерства освіти і науки України,
доцент кафедри банківської справи

Захист дисертації відбудеться 24 квітня 2009 р. о 10.00 на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 55.081.01 у Державному вищому навчальному закладі “Українська академія банківської справи Національного банку України” за адресою: 40030, м. Суми, вул. Петропавлівська, 57, зала засідань вченої ради.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Державного вищого навчального закладу “Українська академія банківської справи Національного банку України” за адресою: 40030, м. Суми, вул. Петропавлівська, 57.

Автореферат розісланий 20 березня 2009 р.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради

І.М. Бурденко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. В умовах інтеграції банківської системи України до світового економічного простору конкурентоспроможність банків багато в чому залежить від їх бажання та можливості переходити від застосування традиційних механізмів і процедур обслуговування клієнтів до впровадження інноваційних банківських продуктів та операцій, розширення асортименту пропонованих послуг. Здатність банку розробити та впровадити нові технології клієнтоорієнтованого банкінгу суттєво залежить від наявності у нього необхідної кількості фінансових ресурсів, відповідності його інвестиційної політики стратегічним завданням інноваційного розвитку, достатнього рівня кадрового, інформаційного, матеріально-технічного забезпечення тощо. Крім того, запорукою успішного впровадження в банках нових технологій по роботі з клієнтами є наявність відповідної методичної бази, яка б дозволила прийняти виважене рішення щодо доцільності інвестування в ці технології, визначити імовірність досягнення поставленої мети, оцінити рівень інвестиційного ризику. Існуючі методичні підходи не можуть бути в чистому вигляді застосовані для прийняття інвестиційних рішень у сфері інноваційних клієнтоорієнтованих банківських технологій, що обумовлює необхідність їх розвитку з метою врахування технологічних особливостей впровадження нових банківських продуктів і відповідних змін у структурі банківських ризиків. Саме це і визначає актуальність дисертаційного дослідження.

Теоретичні засади та практичні механізми інвестування банками інноваційних технологій активно досліджуються у світовій і вітчизняній науковій літературі. Так, різні аспекти цієї проблеми висвітлені у наукових працях І.О. Бланка, А.Д. Бутка, Т.А. Васильєвої, О.В. Васюренка, І.О. Губаревої, А.О. Єпіфанова, М.М. Єрмошенка, С.В. Захаріна, С.М. Ілляшенка, С.М. Козьменка, В.П. Кузовлева, І.М. Крупки, Т.Л. Малової, Т.В. Майорової, А.А. Пересади, І.О. Плужникова, І.В. Сала, М.В. Стирського, Л.П. Толстої, О.Л. Шерстюка, В.І. Угріна та інших науковців.

У той же час, незважаючи на значну кількість наукових досліджень щодо фінансування банками нових технологій обслуговування клієнтів, а також підвищення актуальності та практичної значущості цієї проблеми останнім часом, вона поки що залишається не вирішеною остаточно. Ґрунтовного дослідження потребує комплекс питань, пов'язаних з отриманням об'єктивної та багатопараметричної оцінки ефективності інвестиційних проектів, які реалізуються в рамках інноваційної клієнтоорієнтованої стратегії розвитку банку. Саме це і стало визначальним при обґрунтуванні актуальності теми дослідження, обумовили його мету, завдання та зміст.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Наукові результати, теоретичні положення і висновки дисертаційного дослідження були використані при виконанні таких науково-дослідних тем: "Сучасні технології фінансово-банківської діяльності" (номер державної реєстрації 0102U006965),

“Розвиток механізму функціонування банківської системи України під впливом іноземного капіталу” (номер державної реєстрації 0107U012112), “Стан і перспективи розвитку банківської системи України” (номер державної реєстрації 019U044204). До звітів за цими темами включені рекомендації автора щодо оцінки фінансового результату від інвестування в розробку нових банківських технологій обслуговування клієнтів, додаткових фінансових потоків, що утворюються в банку внаслідок впровадження цих технологій, ризику здійснення цих операцій.

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційного дослідження є розвиток науково-методичних засад інвестування банками інноваційних технологій обслуговування клієнтів, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності інвестування.

Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких завдань:

- визначити особливості інвестиційної діяльності банків України, систематизувати існуючі науково-методичні підходи до прийняття банками інвестиційних рішень;
- дослідити та систематизувати сучасні технології банківського обслуговування клієнтів та інноваційні тенденції їх розвитку;
- розробити науково-методичний підхід до рейтингової оцінки впливу клієнтоорієнтованих інновацій на конкурентну позицію банку на інвестиційному ринку;
- визначити особливості інвестування банками принципово нових і найризикованіших технологій обслуговування клієнтів (венчурного фінансування), удосконалити науково-методичні підходи до розрахунку його ефективності;
- виявити додаткові фінансові потоки, що утворюються в банку внаслідок впровадження нових клієнтоорієнтованих технологій, дослідити особливості їх формування;
- поглибити науково-методичні підходи до дискретної та інтервальної оцінки фінансового результату від інвестування банками в інноваційні продукти, виявити його функціональну залежність від рівня ризику та швидкості зміни дохідності;
- розробити комплексний підхід до визначення рівня ризиків інвестування у розробку нових банківських продуктів і рекомендації щодо їх зниження.

Об'єктом дослідження є економічні відносини, що виникають у процесі інвестування банками проектів з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів.

Предметом дослідження є принципи, методи та інструменти інвестування банками проектів з впровадження клієнтоорієнтованих інновацій.

Методи дослідження. Загальну теоретичну основу дисертаційного дослідження становлять фундаментальні положення економічної теорії ефективності, інвестування та інноватики, сучасні концепції інвестиційного та інноваційного менеджменту в банках, а також наукові праці, присвячені проблемам інвестиційного забезпечення реалізації клієнтоорієнтованих інноваційних проектів.

У процесі дослідження залежно від його цілей і задач використано такі сучасні методи дослідження, як: методи емпіричних і теоретичних досліджень (аналіз і синтез, групування – при визначенні сутності та систематизації інноваційних технологій обслуговування клієнтів банків; логічне узагальнення – при визначенні особливостей інвестиційної діяльності банків України; моделювання, порівняльний аналіз, регресійний аналіз, метод експертних оцінок – при розробці методичного підходу до визначення комплексної оцінки ефективності інвестування банками клієнтоорієнтованих інновацій і рейтингової позиції банку на інвестиційному ринку); формалізація – при розробці рекомендацій щодо зниження рівня ризику інвестування в розвиток системи обслуговування клієнтів банків України); методи аналізу ситуації (нечіткої логіки, теорії ймовірностей – при імовірнісній оцінці вартості інноваційних проектів у банках).

Інформаційною базою наукового дослідження є: законодавчі та нормативно-правові акти Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Національного банку України, опрацьовані особисто автором проектні матеріали щодо технологій обслуговування клієнтів у банках України, офіційні дані Держкомстату України та комерційних банків України, аналітичні та статистичні огляди, звіти міністерств, відомств, науково-дослідних центрів; періодичні та монографічні дослідження вітчизняних і зарубіжних авторів.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає у розвитку науково-методичних засад прийняття у банках інвестиційних рішень щодо впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів, розробці практичних рекомендацій щодо підвищення їх ефективності.

Найбільш вагомими теоретичними та практичними науковими результатами дисертаційного дослідження є такі:

вперше:

- розроблено науково-методичні підходи до дискретної та інтервальної оцінки фінансового результату від реалізації інвестиційних проектів з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів. Для отримання дискретної оцінки запропоновано імовірнісний підхід, який передбачає розрахунок імовірності прийняття рішення щодо впровадження проекту, апостеріорної імовірності досягнення визначеного рівня ефективності проекту, врахування приведеної вартості фінансових потоків від реалізації інноваційної клієнтоорієнтованої технології та інвестиційних вкладень у проект. Для інтервальної оцінки розроблено підхід на основі методів нечіткої логіки, який передбачає оцінку: чистого фінансового потоку від реалізації проекту, сукупної вартості володіння проектом, ставки дохідності;
- запропоновано інтервально-інтегральний підхід до визначення рівня ризику інвестиційного проекту з впровадження нових банківських продуктів на основі байєсівського аналізу виходячи з імовірності досягнення певного рівня ефективності проекту відповідно до визначених інтервальних меж, а також імовірності того, що інтегральна оцінка найбільш релевантних для клієнтоорієнтованих банківських інновацій видів ризику відповідатиме певному інтервалу;

удосконалено:

- процедуру врахування здійснюваних банком клієнтоорієнтованих інновацій при визначенні його рейтингової позиції на інвестиційному ринку, який, на відміну від існуючих, передбачає розрахунок поточної (тактичної) та перспективної (стратегічної) рейтингових оцінок банку, що базуються на визначенні блоків показників (достатності капіталу, ліквідності, якості активів, структурних показників роботи банку, дохідності, прибутковості, ефективності, рентабельності та показників ефективності використання персоналу), їх зважуванні за методом аналізу ієрархій і врахуванні апостеріорної імовірності того, що банк буде інвестиційно привабливим для впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів;
- науково-методичний підхід до прийняття інвестиційних рішень щодо венчурного фінансування банком проекту з впровадження принципово нових технологій обслуговування клієнтів, який відрізняється від існуючих врахуванням специфіки розподілу імовірності прийняття інвестиційного рішення внаслідок фінансування банком цього проекту на ранніх етапах його життєвого циклу;

набули подальшого розвитку:

- теоретичні засади визначення функціональної залежності фінансового результату інвестиційного проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів банку від рівня ризику та швидкості зміни дохідності, що дозволило визначити граничні умови доцільності банківського інвестування в клієнтоорієнтовані інформаційні технології;
- методичні основи формування додаткових фінансових потоків, що утворюються в банку внаслідок впровадження нових технологій клієнтоорієнтованого банкінгу. Зокрема, вихідний фінансовий потік банку до впровадження нових технологій запропоновано розраховувати як суму адміністративно-господарських витрат, витрат по рахунках клієнтів та інших видатків. Для визначення вхідного фінансового потоку банку після впровадження інновацій розроблено регресійну модель, яка доводить його залежність від операційних доходів, доходів від розміщення ресурсів, від продажу ресурсів, від роботи обмінних пунктів та інших надходжень і дозволяє врахувати не тільки явний, але й неявний ефект від реалізації в банку проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів.

Практичне значення одержаних результатів дисертаційного дослідження полягає у тому, що отримані в роботі теоретичні узагальнення та запропоновані методичні рекомендації створюють підґрунтя для побудови цілісної системи оцінки банками України фінансових результатів від реалізації заходів клієнтоорієнтованого банкінгу. Запропонований методичний підхід до прийняття банками інвестиційних рішень у сфері інноваційних технологій обслуговування клієнтів дає можливість оцінити альтернативні варіанти реалізації стратегічних можливостей впровадження нових банківських продуктів і послуг, приймати

гнучкі управлінські рішення на основі наявної інформації та при появі нових даних по проекту з врахуванням ризиків, властивих інноваційним банківським технологіям.

Розроблені методичні підходи та рекомендації щодо оцінки ризиків при інвестуванні в інноваційні технології обслуговування клієнтів впроваджені в практичну діяльність Департаменту з питань запобігання використанню банківської системи для легалізації кримінальних доходів і фінансування тероризму Національного банку України (довідка № 1987 від 20.11.2008); щодо рейтингової оцінки впливу інвестиційної діяльності банку на його конкурентну позицію – в діяльність АБ “Столичний” (довідка № 257 від 17.11.2008); щодо обґрунтування ефективності інвестування в інноваційні підсистеми “Portmone”, “Інтернет-кредитування” та підсистеми обліку доходів і витрат – в діяльність Глухівського відділення АКБ “Правекс-Банк” (довідка № 351-362 від 12.11.2008).

Результати наукових розробок використовуються у навчальному процесі ДВНЗ “Українська академія банківської справи Національного банку України” при викладанні дисциплін: “Банківські операції”, “Аналіз банківської діяльності”, “Інвестиційний аналіз”, “Інвестиційне кредитування”, “Інформаційні системи в економіці”, “Математичні моделі в менеджменті і маркетингу” (акт від 12.09.2008).

Особистий внесок здобувача. Дисертація є завершеним, самостійно виконаним дослідженням. Отримані в ній наукові результати, висновки та рекомендації, які виносяться на захист, одержані автором самостійно. Особистий внесок здобувача в роботах, виконаних у співавторстві, полягає в [1] – розробці комплексного методу рейтингової оцінки надійності банків на основі байєсівського підходу; [3] – розробці показників оцінки споживчої привабливості інтерактивних банківських продуктів; [6] – порівняльному аналізу інвестиційної та кредитної діяльності банків; [9] – розробці підходу до врахування операційного ризику в діяльності комерційного банку; [10] – обґрунтуванні необхідності оцінки операційного ризику методом байєсівського аналізу; [2] – розробці бінарних показників та ймовірнісного підходу до оцінки ризиків.

Апробація результатів дисертації. Основні положення і результати дослідження були оприлюднені та отримали схвальну оцінку на науково-практичних конференціях, зокрема: III Міжнародній науково-практичній конференції “Динаміка наукових досліджень – 2004” (м. Дніпропетровськ, 2004); Всеукраїнській науково-практичній конференції “Актуальні проблеми розвитку малого та середнього бізнесу в Україні” (м. Полтава, 2004); IV Всеукраїнській конференції молодих науковців ІТОНТ-2004 “Інформаційні технології в освіті, науці і техніці” (м. Черкаси, 2004); Міжнародній науково-практичній конференції “Наука: теорія і практика – 2006” (м. Дніпропетровськ, 2006); IV Міжнародній науково-практичній конференції “Теорія і практика економіки та підприємництва” (м. Алушта, 2007); VI Всеукраїнській конференції молодих науковців ІТОНТ-2008 “Інформаційні технології в освіті, науці і техніці” (м. Черкаси, 2008); X Всеукраїнській науково-практичній конференції “Проблеми і перспективи розвитку

банківської системи України” (м. Суми, 2007); III Міжнародній науково-практичній конференції “Інтеграція України у європейський та світовий фінансовий простір” (м. Львів, 2008); VII Міжнародній науково-практичній конференції “Актуальні проблеми і перспективи розвитку економіки України” (м. Алушта, 2008).

Наукові публікації. Основні наукові положення, висновки і результати дисертаційного дослідження опубліковано в 17 наукових працях загальним обсягом 8,3 друк. арк., з яких особисто автору належить 7,0 друк. арк., у тому числі: 2 колективні монографії, 8 статей у наукових спеціалізованих виданнях (з них 4 – у співавторстві), 7 публікацій у збірниках матеріалів конференцій.

Структура і зміст дисертації. Дисертаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

Повний обсяг дисертації становить 250 сторінок, у тому числі: на 58 сторінках розміщено 34 таблиці, 12 рисунків, 10 додатків і список використаних джерел із 131 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** визначено завдання, мету, предмет, об’єкт і методи дослідження, обґрунтовано його актуальність, визначено наукову новизну та практичне значення одержаних результатів тощо.

У першому розділі “**Теоретичні основи управління інвестиційною діяльністю комерційних банків в інноваційній сфері**” досліджено особливості інвестиційної діяльності банків України, сучасні банківські клієнтоорієнтовані технології та виокремлено інноваційні тенденції їх розвитку, систематизовано методичні підходи до оцінки ефективності інвестиційних проектів у банках.

Дослідження сучасних інвестиційних процесів в економіці України довело, що питома вага ресурсів банків у фінансуванні інвестицій в основний капітал поступово зростає (з 1,65 % у 2000 р. до 20,52 % у 2007 р.), що перетворює їх на друге за значущістю джерело після власних коштів суб’єктів господарювання. У той же час, зростання кредитно-інвестиційного портфеля банків України в 2003-2008 рр. відбувалося більше за рахунок збільшення кредитної складової, ніж інвестиційної (так, зокрема, станом на 01.09.2008 вона становила лише 5 % цього портфеля). Систематизація науково-методичних підходів до розуміння сутності, особливостей, класифікації банківських інвестицій і засад їх законодавчого регулювання дозволила визначити особливості управління інвестиційними проектами, що здійснюються банками.

Проведений у роботі аналіз статистичної інформації довів, що сьогодні більшість банків надають пріоритет інвестуванню у розвиток власного бізнесу, зокрема – у новітні інформаційні технології обслуговування клієнтів (рис. 1).

Так, ринок платіжних карток в Україні характеризується високими темпами зростання (за період 2002-2007 рр. кількість операцій зросла на 458 млн. одиниць, а сума операцій – на 205 074 млн. грн.), послуги клієнтам через мережу Інтернет станом на 01.07.2008 надають від 71 до 100 % банків (залежно від групи за класифікацією НБУ), активно розвиваються послуги телебанкінгу (лідером є

АТ “Укрінбанк”), зростають обсяги співпраці банків та операторів стільникового зв’язку (ВАТ “Райффайзен Банк Аваль” з UMC, ЗАО КБ “ПриватБанк” з Kiev Star GSM, АТ “ВіЕйБіБанк” з Wellcom) тощо. Дослідження хронології розвитку сучасних технологій банківського обслуговування клієнтів, їх класифікація та систематизація в рамках двох загальних напрямків (самообслуговування та залучення профільних спеціалістів), а також аналіз досвіду їх впровадження в банках України дозволили обґрунтувати наявність тенденції поступового переходу до технологій самообслуговування клієнтів з метою зниження навантаження на менеджерів з продажів і фахівців операційно-касового залу банку. Це дозволяє зробити висновок, що найбільший потенціал і перспективи розвитку сьогодні мають технології дистанційного обслуговування клієнтів (інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг), використання цифрових медіа-технологій для залучення, інформування й утримання клієнтів; поширення операцій із залученням віддаленого касира/операціоніста/консультанта; удосконалення пристроїв самообслуговування клієнтів тощо.

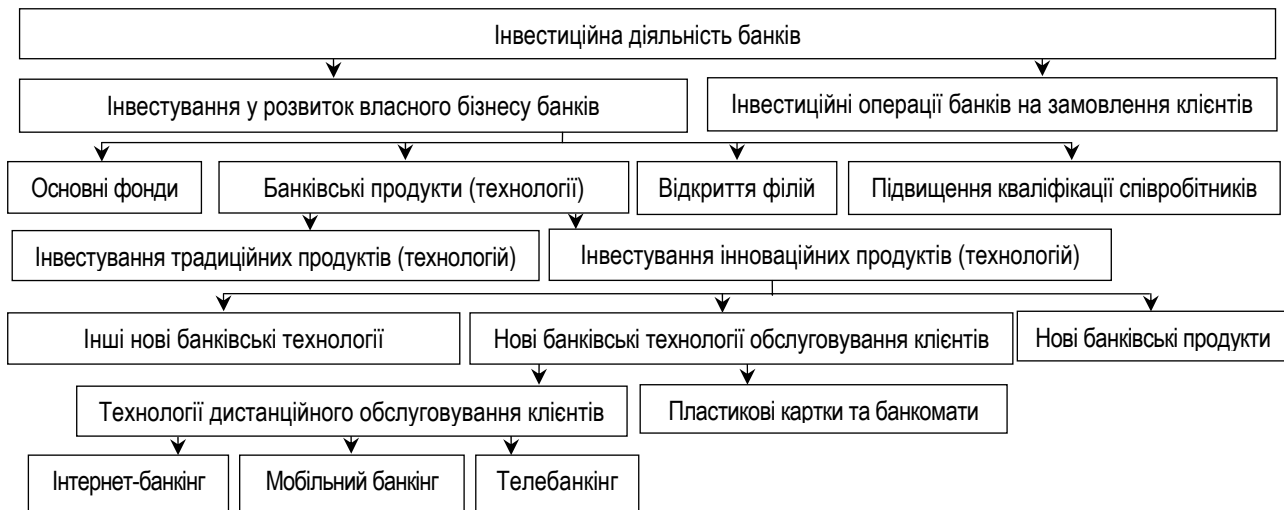


Рис. 1. Окремі напрямки інвестиційної діяльності банків

Реалізація банком інноваційних технологій обслуговування клієнтів повинна супроводжуватися оцінкою співвідношення майбутніх доходів і поточних витрат, визначенням доцільності довгострокового вкладення капіталу, перспектив його прибутковості та окупності. Автором здійснено аналіз найвідоміших традиційних і специфічних критеріїв прийняття інвестиційних рішень у контексті їх застосування для оцінки банківських інновацій. Зокрема, на прикладі дослідження інвестиційних проектів з впровадження технологій дистанційного обслуговування клієнтів “Клієнт-банк” та “Інтернет-банк” продемонстровано, що оцінка таких проектів на основі традиційних методичних підходів у більшості випадків є передумовою для їх відхилення. Водночас, на прикладі АКБ “Правекс-Банк” обґрунтовано, що відмова від таких проектів часто є помилковою, оскільки їх впровадження відкриває нові можливості для подальшого розвитку банку та зростання його фінансових результатів (наприклад, за 2008 р.

впровадження нових форм дистанційного обслуговування клієнтів дозволило цьому банку досягти 336,2 % темпу приросту фінансового результату).

Прийняття банками інвестиційних рішень щодо розробки та реалізації інноваційних технологій обслуговування клієнтів вимагає врахування специфічних характеристик технологій обслуговування, особливостей їх життєвого циклу, внутрішньобанківських економічних процесів, можливості активного втручання з боку менеджменту, значного рівня невизначеності щодо потенційних витрат і результатів, прогнозування кількісних значень більшості параметрів проекту та отримання суб'єктивних експертних оцінок. Все це вимагає наявності відповідної інформаційної бази, кадрового потенціалу та методичного інструментарію оцінки (зокрема, в роботі доведено, що значні перспективи з точки зору адекватного врахування усіх особливостей технологій банківського обслуговування клієнтів має використання імовірнісного байєсівського підходу та методів нечіткої логіки).

У другому розділі **“Методичні підходи до прийняття інвестиційних рішень у сфері інноваційних технологій банківського обслуговування”** удосконалено теоретичні засади оцінки ризику, додаткових фінансових потоків і фінансового результату при банківському інвестуванні в клієнтоорієнтовані інноваційні технології.

Автором обґрунтовано, що найсуттєвішими недоліками застосування традиційних методичних підходів до прийняття інвестиційних рішень при визначенні фінансового результату від впровадження в банку інноваційних технологій обслуговування клієнтів є неможливість врахування збільшення вартості проекту в умовах невизначеності та активного втручання менеджменту банку в процес впровадження цих технологій при появі нових даних, отримання об'єктивної та багатопараметричної оцінки таких проектів, кількісних оцінок неявних стратегічних можливостей реалізації цих проектів при високому рівні невизначеності. Крім того, традиційні підходи не враховують специфіки впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів у банку, наявності часового лагу між змінами результативної та факторної ознак проекту, невизначеності значень майбутньої вартості проекту, ставлення керівництва банку до ризику при впровадженні клієнтоорієнтованих інновацій тощо. Зазначені недоліки запропоновано подолати шляхом використання імовірнісного підходу, згідно з яким дискретну оцінку інтегрального фінансового результату від реалізації в банку інвестиційного проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів (C) пропонується розрахувати таким способом:

$$C = \sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot ЧФП_t \cdot e^{-rt} - p_t \cdot СВВ_t \cdot e^{-rt}) = \sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot (ДФП_t - ВФП_t) e^{-rt} - p_t \cdot СВВ_t \cdot e^{-rt}), \quad (1)$$

$$p_t = C_T^t \cdot \sum_{k=0}^{t-1} (-1)^k \cdot C_t^k \cdot \left(\frac{t-k}{T}\right)^T, \quad (2)$$

$$P_B(H1) = \frac{1}{1 + \frac{1-p_t}{p_t} \prod_i \left(\frac{1-b_i}{1-g_i} \right) \left(\frac{g_i(1-b_i)}{b_i(1-g_i)} \right)^{B_i}}, \quad (3)$$

де r – ставка дисконту, що враховує вимоги банку до дохідності проекту, інфляційні очікування та рівень ризику проекту; T – тривалість життєвого циклу проекту; p_t – імовірність того, що в t -й період часу буде прийняте рішення про впровадження інвестиційного проекту (пропонується розраховувати за формулою (2)); $ЧФП_t$ – вартість додаткових фінансових потоків, які виникнуть у банку в результаті впровадження інвестиційного проекту щодо реалізації нової технології обслуговування клієнтів; $ДФП_t$, $ВФП_t$ – відповідно вхідний/вихідний фінансовий потік банку після/до впровадження нових технологій обслуговування клієнтів; $СВВ_t$ – сукупна вартість володіння проектом (витрати на впровадження інвестиційного проекту, які складаються з явних і неявних витрат); t – період часу прийняття рішення про впровадження інвестиційного проекту; $p_e(H1)$ – імовірність того, що аналізований інвестиційний проект буде ефективним за умов наявності про нього інформації B (пропонується розраховувати за формулою (3)); $k = 0 \div (t-1)$ – період часу до наступного прийняття рішення про впровадження інвестиційного проекту; C_T^t , C_t^k – число комбінацій t елементів із загальної сукупності T (відповідно комбінацій k елементів із сукупності t); $B = (B_1, B_2, \dots, B_n)$ – набір бінарних характеристик, де B_i набуває значення 1, якщо відповідний норматив виконується, і 0 – в іншому випадку; b_i – імовірність події $B_i = 1$ для ефективних інвестиційних проектів, а g_i – для неефективних.

В основу застосування запропонованого автором механізму розрахунку апостеріорної імовірності ефективності проекту з впровадження клієнтоорієнтованих банківських інновацій на засадах байєсівського підходу (3) покладено таку логіку. Імовірність успішної реалізації цього проекту автор напряму пов'язує з відповідністю діяльності банку комплексу вимог, зокрема, щодо сили впливу операційного важеля, рівня прибутку, порогу рентабельності, запасу фінансової міцності, повноти виконання ринкових вимог, ринкового сприйняття інноваційних банківських технологій, функціональної наповненості, модульності, інтегрованості та комплексності системи обслуговування клієнтів.

Інвестування у банківські інновації вимагає точного прогнозування фінансових потоків. Отже, як обґрунтовано автором, при реалізації клієнтоорієнтованих інновацій у банку в умовах неповної та нечіткої інформації відсутня можливість для точного прогнозування вартості фінансових потоків, сукупної вартості володіння проектом і ставки дисконту, що обумовлює необхідність застосування методу нечіткої логіки. На підставі цього було модифіковано підхід (1) для цих умов і розроблено такий спосіб отримання інтервальної оцінки фінансового результату

від реалізації інвестиційного проекту з впровадження банками інноваційних технологій обслуговування клієнтів $[C_1, C_2]$ при заданому рівні ризику α :

$$[C_1, C_2] = \sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot [\mathcal{C}\Phi\Pi_{t1}, \mathcal{C}\Phi\Pi_{t2}] e^{-[r_{\min}, r_{\max}]t} - p_t \cdot [CBV_{t1}, CBV_{t2}] \cdot e^{-[r_{\min}, r_{\max}]t}) =$$

$$= \left[\sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot \mathcal{C}\Phi\Pi_{t1} e^{-r_{\min}t} - p_t \cdot CBV_{t1} \cdot e^{-r_{\min}t}); \sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot \mathcal{C}\Phi\Pi_{t1} e^{-r_{\max}t} - p_t \cdot CBV_{t1} \cdot e^{-r_{\max}t}) \right] \quad (4)$$

$$C(\alpha) = \left[\frac{\alpha}{y} (x - C_{\min\epsilon pp}) + C_{\min\epsilon pp}; \frac{y - \alpha}{y} (C_{\max\epsilon pp} - x) + x \right], \quad (5)$$

$$x = \frac{C_{\max\epsilon pp} \bar{C}_{\epsilon pp} - C_{\min\epsilon pp} \bar{C}_{\epsilon pp}}{C_{\max\epsilon pp} - \bar{C}_{\epsilon pp} + \bar{C}_{\epsilon pp} - C_{\min\epsilon pp}}; y = \frac{C_{\max\epsilon pp}^2 - C_{\max\epsilon pp} \bar{C}_{\epsilon pp} - C_{\max\epsilon pp} C_{\min\epsilon pp} + C_{\min\epsilon pp} \bar{C}_{\epsilon pp}}{C_{\max\epsilon pp} - \bar{C}_{\epsilon pp} + \bar{C}_{\epsilon pp} - C_{\min\epsilon pp}}, \quad (6)$$

де $C_{\min\epsilon pp}$, $C_{\max\epsilon pp}$ – мінімальне та максимальне значення фінансового результату від проекту при низькому рівні ризику; $\bar{C}_{\epsilon pp}$, $\bar{C}_{\epsilon pp}$ – середнє значення фінансового результату при низькому та високому рівнях ризику; $C_{\min\epsilon pp}$, $C_{\max\epsilon pp}$ – мінімальне та максимальне значення фінансового результату при високому рівні ризику.

Таким чином, в умовах неповної та нечіткої інформації автор передбачає, що: $CBV = (CBV_{\min}, \bar{CBV}, CBV_{\max})$, тобто банк не може точно оцінити, яким обсягом інвестиційних ресурсів він керуватиметься на момент прийняття рішення (якою буде сукупна вартість володіння проектом); $r = (r_{\min}, \bar{r}, r_{\max})$, тобто банк не може точно оцінити вартість капіталу, що використовується в проекті (якою буде ставка дохідності); $\mathcal{C}\Phi\Pi = (\mathcal{C}\Phi\Pi_{\min}, \bar{\mathcal{C}\Phi\Pi}, \mathcal{C}\Phi\Pi_{\max})$, тобто банк прогнозує діапазон чистих фінансових потоків.

Запорукою успішного інвестування в інноваційні банківські продукти є застосування відповідних технологій ризик-менеджменту, наявність методичної бази щодо врахування як загальних видів ризику, властивих банківському бізнесу взагалі, так і специфічних, характерних тільки для досліджуваної діяльності банку. Логіку байєсівського аналізу в роботі запропоновано використовувати також і з метою інтервально-інтегральної оцінки рівня ризику інвестиційного проекту з впровадження нових банківських продуктів (рис. 2).

У роботі визначено регресійну залежність фінансового результату інвестиційного проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів банку від рівня ризику проекту (α) та швидкості зміни його очікуваної дохідності (β). На основі аналізу сформованого автором масиву даних щодо можливих значень очікуваної дохідності проекту при різних комбінаціях видів ризику та швидкості її зміни визначено такі граничні умови доцільності банківського інвестування в клієнтоорієнтовані інформаційні технології: $\beta \in (0; 0,3]$, $\alpha \in [0,0625; 0,1250]$.

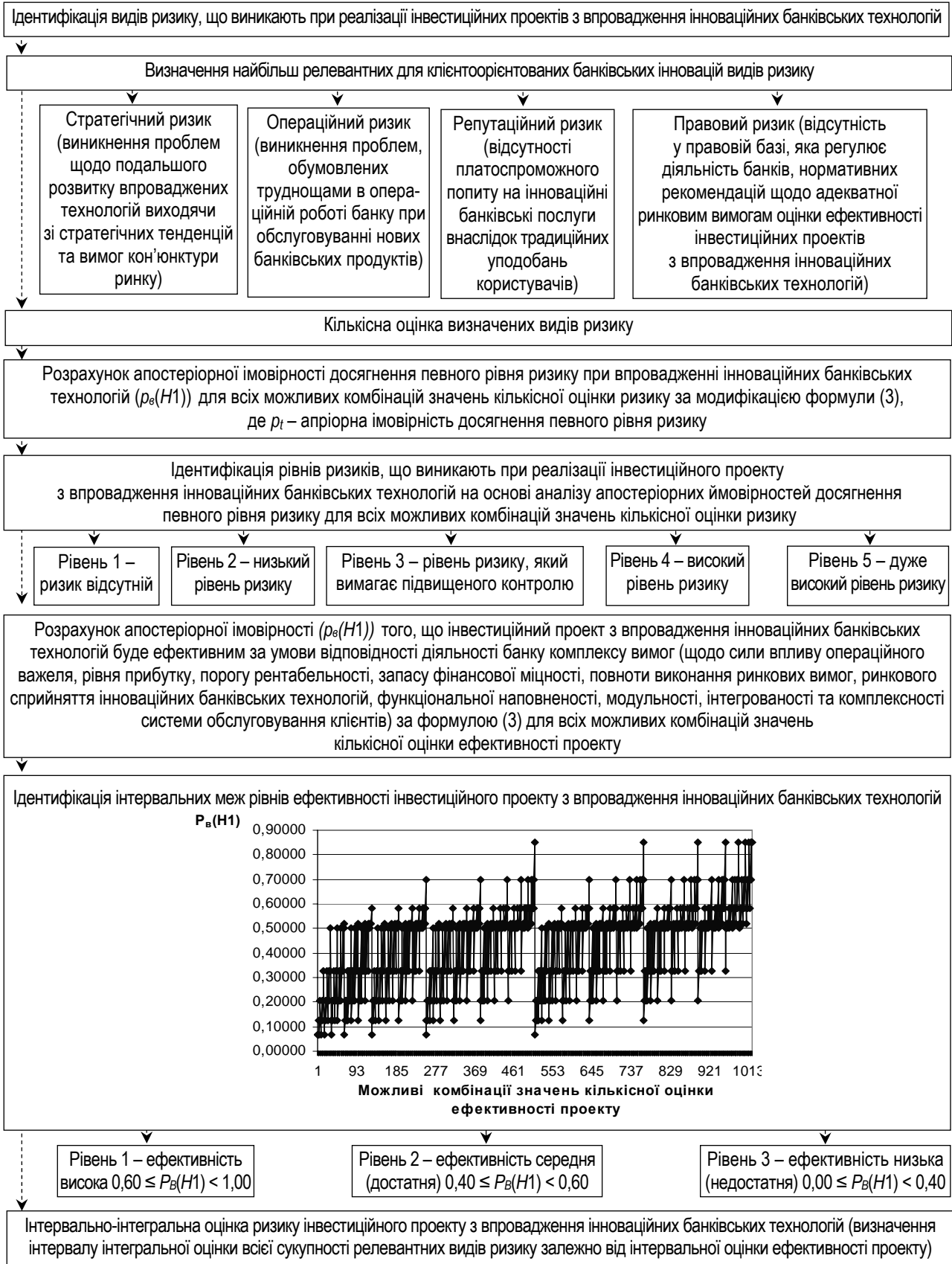


Рис. 2. Процедура інтервально-інтегральної оцінки ризику інвестиційного проєкту з впровадження інноваційних банківських продуктів

На підставі того, що внаслідок впровадження нових технологій клієнтоорієнтованого банкінгу в банку утворюються додаткові фінансові потоки, виникає потреба у здійсненні їх адекватної оцінки. Як видно з формули (1), автором запропоновано оцінювати їх як різницю між:

- вхідним фінансовим потоком банку після впровадження нових технологій обслуговування клієнтів. Для врахування не тільки явного, але й неявного ефекту від впровадження нових технологій клієнтоорієнтованого банкінгу розроблено регресійну модель, яка доводить залежність вхідного фінансового потоку банку (*ДФП*) від операційних доходів (*ОД*), доходів від розміщення ресурсів (*ДРР*), від продажу ресурсів (*ДПР*), від роботи обмінних пунктів (*ДРОП*) та інших надходжень (*ІН*):

$$ДФП = -336,122 + 0,9956 \cdot ОД + 1,0249 \cdot ДРР + 1,0046 \cdot ДПР + 0,9834 \cdot ДРОП; \quad (7)$$

- вихідним фінансовим потоком банку до впровадження нових технологій, який запропоновано розраховувати як суму адміністративно-господарських витрат, витрат по рахунках клієнтів та інших видатків. Сукупна вартість впровадження технологій розглядається як сума явних і неявних витрат. До явних витрат віднесено витрати щодо: отримання ліцензії на використання інноваційних клієнтоорієнтованих банківських технологій і клієнтських ліцензій; впровадження інноваційних проектних технологій; навчання персоналу; гарантійного та післягарантійного обслуговування технологій; придбання додаткового обладнання; оплати праці користувачів. До неявних витрат віднесено витрати щодо: здійснення непередбачуваних змін у технології; оплати праці співробітників, тимчасове залучення яких до проекту не передбачалося попереднім планом; додаткової оплати праці за наднормативну роботу тощо.

У третьому розділі **“Науково-методичне забезпечення врахування особливостей інноваційного інвестування у практиці управління банком”** розроблено науково-методичні підходи до врахування здійснюваних банком клієнтоорієнтованих інновацій при визначенні його рейтингової позиції на інвестиційному ринку (на основі АКБ “Правекс-Банк” та АБ “Столичний”) та оцінки ефективності венчурного фінансування банком цих інновацій, а також здійснено практичну перевірку авторських пропозицій на прикладі АКБ “Правекс-Банк”.

На думку автора, обсяги інвестиційних ресурсів, які спрямовуються банком у клієнтоорієнтовані інновації, суттєво впливають на його рейтингову позицію на інвестиційному ринку. У роботі запропоновано визначати поточну (тактичну) та перспективну (стратегічну) рейтингові оцінки банку. Для цього сформовано систему із 25 аналітичних показників на основі даних звітності, що публікуються НБУ, за такими 6 блоками: достатність капіталу; ліквідність; якість активів; структурні показники роботи банку; прибутковість, ефективність і рентабельність; ефективність використання персоналу. З метою приведення цих показників у зівставний вигляд здійснено їх нормалізацію залежно від напрямку впливу на рейтингову оцінку банку.

Показники в рамках кожного блоку і окремі блоки проранжовано за допомогою методу експертних оцінок залежно від їх значущості для позиціонування банку на інвестиційному ринку. Поточну (тактичну) взважену рейтингову оцінку (за чотири квартали роботи банку) запропоновано обчислювати з урахуванням кількісних оцінок окремих аналітичних показників діяльності банку та вагових коефіцієнтів як окремих показників, так і їх блоків (визначених за допомогою методу аналізу ієрархій). Перспективну (стратегічну) рейтингову оцінку банку запропоновано розраховувати методом байєсівського аналізу як апостеріорну імовірність того, що банк буде інвестиційно привабливим для впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів.

Дослідження світового досвіду впровадження в банках революційних (принципово нових і, відповідно, найризикованіших) технологій обслуговування клієнтів дозволило автору ідентифікувати їх інвестиційне забезпечення як венчурне фінансування. На відміну від впровадження в банках еволюційних апробованих інноваційних продуктів (банк приймає рішення про фінансування таких інновацій, коли етапи життєвого циклу “розробка” та “вихід” такої технології фактично вже закінчені), успіх запровадження послуг з новою споживчою якістю залежить від можливості їх фінансування на найбільш ранніх етапах життєвого циклу. Саме це обумовлює специфічний розподіл імовірності прийняття банком рішення про венчурне фінансування піонерних клієнтоорієнтованих інновацій, що, за пропозицією автора, має бути відображено при оцінці фінансового результату від такого інвестування (C^*):

$$C^* = \sum_{t=1}^T (p_B(H1) \cdot ЧФП_t \cdot e^{-rt} - (C_T^{t+m(t)} \cdot \sum_{k=0}^{t+m(t)-1} (-1)^k \cdot C_{t+m(t)}^k \cdot (\frac{t+m(t)-k}{T})^T) \cdot CBB_t \cdot e^{-rt}), \quad (8)$$

де $C_T^{t+m(t)}$, $C_{t+m(t)}^k$ – число комбінацій $t + m(t)$ елементів загальної сукупності T (відповідно k елементів сукупності $t + m(t)$); $m(t)$ – коефіцієнт коригування, який враховує особливості венчурного фінансування ($m(t) = -1,5744 + 0,6173t$).

З метою практичної перевірки авторських пропозицій здійснено оцінку фінансових результатів інвестування АКБ “Правекс-Банк” у такі проекти з впровадження таких інноваційних технологій обслуговування клієнтів:

- 1) інноваційної технології “Portmone” як підсистеми загального комплексу послуг “Платежі населення”, яка передбачає ряд заходів щодо спрощення оплати комунальних послуг, послуг місцевого й міжміського телефонного зв’язку (“Укртелеком”, “Утел”), мобільного зв’язку (УМС), кабельного телебачення (“Інформаційні технології”, “Київтелесервіс” та ін.), аналогового або цифрового телебачення;
- 2) інноваційної технології “Інтернет-кредитування”, яка передбачає ряд заходів щодо надання послуг електронного банкінгу для юридичних і фізичних осіб з використанням інтернет-технологій;

3) інформаційних технологій, які забезпечують роботу бек-офісу банку (у підсистемі обліку доходів і витрат на базі централізованого сховища бухгалтерських даних ця технологія дозволить здійснювати прогнозування доходів і витрат на майбутні періоди й порівняння результатів прогнозу з реальними доходами та витратами).

Обрання проектів з впровадження саме цих інноваційних технологій обслуговування клієнтів як бази для перевірки авторських пропозицій обумовлено тим, що всі вони, по-перше, характеризуються надзвичайно високим ступенем невизначеності майбутніх витрат і результатів, по-друге, їх фінансовий результат суттєво залежить від втручання менеджерів у хід їх реалізації, що обумовлює можливість застосування імовірнісного підходу до їх оцінки, по-третє, ці технології мають однакову тривалість життєвого циклу, що робить їх зіставними при порівнянні як альтернатив інвестування. У табл. 1 продемонстровано результати практичної перевірки пропозицій щодо прийняття інвестиційних рішень про впровадження зазначених інноваційних технологій у відділенні АКБ “Правекс-Банк”. При впровадженні даних клієнтоорієнтованих інновацій банк приймає рішення про інвестування у продукт (технологію) на різних етапах його життєвого циклу, маючи можливість почати фінансування найефективніших з них. Оскільки реальні фінансові потоки у досліджуваному відділенні АКБ “Правекс-Банк” є комерційною таємницею, то автором використовувався певний коефіцієнт переходу від реальних (гривні) до умовних одиниць виміру.

Таблиця 1

Імовірнісна оцінка фінансового результату розробки (придбання, впровадження) інноваційного банківського продукту (технології) на різних етапах його життєвого циклу

Інноваційна технологія	Фінансовий результат на етапах життєвого циклу продукту (технології); імовірність його ефективності та інтервально-інтегральна оцінка ризику, умовні одиниці					
	1-й етап (розробка)	2-й етап (вихід)	3-й етап (зростання)	4-й етап (зрілість)	5-й етап (спадання)	6-й етап (упадок)
Інноваційна технологія “Portmone”	-843,36 / 0,000 / [0; 0,350)	-654,25 / 0,028 / [0; 0,350)	381,37 / 0,321 / [0; 0,350)	1474,79 / 0,697 / [0,525;0,875]	312,24 / 0,321 / [0; 0,350)	-453,90 / 0,021 / [0; 0,350)
Інноваційна технологія “Інтернет-кредитування”	-700,84 / 0,000 / [0; 0,350)	-531,73 / 0,034 / [0; 0,350)	508,72 / 0,393 / [0; 0,350)	1609,15 / 0,853 / [0,525;0,875]	416,51 / 0,393 / [0; 0,350)	-372,03 / 0,026 / [0; 0,350)
Інноваційна технологія обліку доходів і витрат	-100,25 / 0,000 / [0; 0,350)	-75,66 / 0,021 / [0; 0,350)	77,01 / 0,240 / [0; 0,350)	238,52 / 0,523 / [0,350;0,525)	63,05 / 0,240 / [0; 0,350)	-53,01 / 0,016 / [0; 0,350)
Імовірність прийняття рішення про впровадження проектів на відповідному етапі життєвого циклу технології	0,000	0,020	0,231	0,503	0,231	0,015

Аналіз отриманих даних дозволяє зробити висновок, що АКБ “Правекс-Банк” отримає найбільший фінансовий результат не при фінансуванні досліджуваних інноваційних технологій самостійно на початкових етапах їх життєвого циклу, а при інвестуванні в заходи щодо їх удосконалення в четвертому періоді їх життєвого циклу; інвестування на першому, другому та шостому етапах життєвого циклу цих технологій взагалі буде недоцільно для досліджуваного банку. Отримані інтервально-інтегральні оцінки ризику інвестиційних проектів з впровадження інноваційних банківських продуктів дозволили визначити, що при максимальному рівні ризику найвищий рівень ефективності має інноваційна технологія “Інтернет-кредитування”, середній – технологія “Portmone”, низький – технологія обліку доходів і витрат. Розрахунок поточної (тактичної) (0,328) та перспективної (стратегічної) (0,596) рейтингових оцінок АКБ “Правекс-Банк” підтверджує висновок про доцільність впровадження в цьому банку клієнтоорієнтованих інновацій, оскільки це покращує його рейтингову позицію на інвестиційному ринку.

ВИСНОВКИ

У дисертації подано теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової задачі, що полягає в розвитку науково-методичних засад інвестування банками інноваційних технологій обслуговування клієнтів, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності інвестування.

За результатами дисертаційного дослідження зроблено такі висновки:

1. Дослідження сучасних інвестиційних процесів в економіці України довело, що банки поступово перетворюються на друге за значущістю джерело фінансування інвестицій в основний капітал. Систематизація науково-методичних підходів до розуміння сутності, особливостей, класифікації банківських інвестицій і засад їх законодавчого регулювання дозволила дійти висновку, що сьогодні більшість банків надають пріоритет інвестуванню у розвиток власного бізнесу, зокрема, у новітні інформаційні технології обслуговування клієнтів. Дослідження хронології розвитку цих технологій, їх класифікація та систематизація в рамках двох загальних напрямків (самообслуговування та залучення профільних спеціалістів), а також аналіз досвіду їх впровадження в банках України дозволили зробити висновок, що найбільший потенціал і перспективи розвитку сьогодні мають технології дистанційного обслуговування клієнтів (інтернет-банкінг, мобільний банкінг, телебанкінг).

2. Аналіз найвідоміших традиційних і специфічних критеріїв прийняття інвестиційних рішень довів неможливість застосування їх у чистому вигляді для оцінки банківських інновацій, що обумовлює необхідність розробки науково-методичних підходів, які б дозволили врахувати в процесі оцінки специфічні характеристики технологій обслуговування, особливості їх життєвого циклу, внутрішньобанківські економічні процеси, можливість активного втручання з боку менеджменту, значний рівень невизначеності щодо потенційних витрат і результатів, прогнозування кількісних значень більшості параметрів проекту та отримання суб'єктивних експертних оцінок.

3. У роботі доведено, що значні перспективи з точки зору адекватного врахування усіх особливостей технологій банківського обслуговування клієнтів при прийнятті інвестиційних рішень має використання імовірнісного байєсовського підходу та методів нечіткої логіки. З метою отримання об'єктивної та багатопараметричної кількісної оцінки фінансового результату від інвестування банками клієнтоорієнтованих інноваційних проектів розроблено науково-методичні підходи до дискретної та інтервальної оцінок фінансового результату від реалізації цих проектів. Запропонований імовірнісний підхід для отримання дискретної оцінки передбачає розрахунок імовірності прийняття рішення щодо впровадження проекту, апостеріорної імовірності досягнення визначеного рівня ефективності проекту, врахування приведеної вартості фінансових потоків від реалізації інноваційної клієнтоорієнтованої технології та інвестиційних вкладень у проект і дозволяє врахувати можливість збільшення вартості проектів в умовах невизначеності та активного втручання менеджменту банку в процес впровадження інноваційних технологій при появі нових даних, а також неявні стратегічні можливості реалізації інвестиційних проектів при високому рівні невизначеності. Для інтервальної оцінки розроблено підхід на основі методів нечіткої логіки, який дозволяє врахувати неповноту та нечіткість інформації щодо таких параметрів проектів, як чистий фінансовий потік від реалізації проекту, сукупна вартість володіння проектом, ставка дохідності.

4. З метою інтервально-інтегральної оцінки рівня ризику інвестиційного проекту з впровадження нових банківських продуктів розроблено механізм використання байєсівського аналізу, який передбачає кількісну оцінку стратегічного, операційного, репутаційного та правового ризиків як найбільш релевантних при впровадженні клієнтоорієнтованих інноваційних проектів, врахування імовірності досягнення визначеного рівня ефективності проекту відповідно до визначених інтервальних меж, а також імовірності того, що інтегральна оцінка цих видів ризику відповідатиме певному інтервалу.

5. У роботі обґрунтовано, що здійснювані банком клієнтоорієнтовані інновації суттєво впливають на його рейтингову позицію на інвестиційному ринку на підставі чого запропоновано визначати та аналізувати поточну (тактичну) та перспективну (стратегічну) рейтингові оцінки банку. Запропонований підхід до їх розрахунку відрізняється від існуючих визначенням окремих блоків показників діяльності банку, їх зважуванням за методом аналізу ієрархій і врахуванням апостеріорної імовірності того, що банк буде інвестиційно привабливим для впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів.

6. На відміну від впровадження в банках еволюційних апробованих інноваційних продуктів, успіх венчурного фінансування революційних (принципово нових і найризикованіших) технологій обслуговування клієнтів залежить від можливості інвестувати в них на найбільш ранніх етапах життєвого циклу. Саме це обумовлює специфічний розподіл імовірності прийняття банком рішення про венчурне фінансування піонерних клієнтоорієнтованих інновацій, що запропоновано врахувати при оцінці фінансового результату від такого інвестування.

7 У роботі поглиблено теоретичні засади визначення функціональної залежності фінансового результату інвестиційного проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів банку від рівня ризику та швидкості зміни доходності. Це дозволило визначити граничні умови доцільності банківського інвестування в клієнтоорієнтовані інформаційні технології.

8. Для оцінки фінансового результату від інвестування банками клієнтоорієнтованих інноваційних проектів запропоновано вартість додаткових фінансових потоків, які виникнуть у банку в результаті впровадження цих проектів, розраховувати як різницю вхідного фінансового потоку банку після їх впровадження та вихідного фінансового потоку банку до їх впровадження. У структурі додаткових фінансових потоків виокремлено інноваційно орієнтовані складові. При оцінці вихідного фінансового потоку банку запропоновано враховувати додаткові адміністративно-господарські витрати, витрати по рахунках клієнтів, сукупну вартість впровадження технології (явні та неявні витрати), а також інші видатки. Для оцінки вхідного фінансового потоку банку розроблено регресійну модель, яка доводить його залежність від операційних доходів, доходів від розміщення ресурсів, від продажу ресурсів, від роботи обмінних пунктів та інших надходжень і дозволяє врахувати не тільки явний, але й неявний ефект від реалізації в банку проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів.

9. Практична перевірка авторських пропозицій щодо оцінки фінансових результатів від інвестування інноваційних проектів з впровадження клієнтоорієнтованих технологій на прикладі інноваційних підсистем “Portmone”, “Інтернет-кредитування” та підсистеми обліку доходів і витрат, що застосовуються у відділенні АКБ “Правекс-Банк”, довели можливість і доцільність їх впровадження в практику діяльності вітчизняних банків.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ

Монографії

1. Меренкова О. В. Використання байєсівського аналізу як методу оцінки надійності комерційних банків / О. В. Меренкова, В. В. Колдовський // Математичні моделі та інформаційні технології в сучасній економіці : монографія / під редакцією д-ра екон. наук, проф. А. О. Єпіфанова. – Суми : УАБС НБУ, 2007. – С. 132–143 (0,5 друк. арк.).
2. Меренкова О. В. Моделювання оцінки ризиків використання банків з метою легалізації кримінальних доходів або фінансування тероризму : монографія / [С. О. Дмитров, О. В. Меренкова, Л. Г. Левченко, Т. А. Медвідь] ; під загальною редакцією О. М. Бережного. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2008. – 75 с. (3,1 друк. арк.).

Статті у наукових фахових виданнях

3. Меренкова О. В. Механізм оптимізації інвестицій у проект розвитку інтерактивних банківських продуктів / С. В. Вахнюк, О. В. Меренкова // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник наукових праць. – Суми : УАБС НБУ, 2007. – Т. 19. – С.187–195 (0,5 друк. арк.).

4. Меренкова О. В. Використання байєсівського аналізу як методу оцінки привабливості інвестицій в інноваційні банківські продукти / О. В. Меренкова // Вісник Української академії банківської справи. – 2007. – № 2(23). – С. 110–116 (0,5 друк. арк.).
5. Меренкова О. В. Інвестування проектів створення нових продуктів на ринку банківських послуг / О. В. Меренкова // Економіка: проблеми теорії та практики : збірник наукових праць : в 3 т. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2007. – Випуск 223. – Т. II. – С. 413–420 (0,2 друк. арк.).
6. Меренкова О. В. Особливості інвестиційної діяльності комерційних банків України / О. В. Меренкова, С. В. Вахнюк // Вісник Української академії банківської справи. – 2007. – № 1(22). – С. 84–90 (0,6 друк. арк.).
7. Меренкова О. В. Інтервальні оцінки ризиків в інноваційних банківських проектах / О. В. Меренкова // Вісник НБУ. – 2008. – № 1. – С. 40–42 (0,3 друк. арк.).
8. Меренкова О. В. Вплив інноваційних технологій на фінансові потоки банківської установи / О. В. Меренкова // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – № 6. – С. 234–240 (0,5 друк. арк.).
9. Меренкова О. В. Математична модель управління операційним ризиком в діяльності комерційного банку / С. О. Дмитров, А. П. Коваленко, О. В. Меренкова // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник наукових праць / Українська академія банківської справи Національного банку України. – Суми : УАБС НБУ, 2007. – Т. 19. – С. 36–46 (0,3 друк. арк.).
10. Меренкова О. В. Управління операційним ризиком комерційного банку методом байєсівського аналізу / С. О. Дмитров, О. В. Меренкова // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : збірник наукових праць / Українська академія банківської справи Національного банку України. – Суми : УАБС НБУ, 2007. – Т. 20. – С. 131–140 (0,3 друк. арк.).

Публікації в інших виданнях

11. Меренкова О. В. Інноваційні технології банківської діяльності як елемент сучасного економічного мислення / О. В. Меренкова // Сучасна картина світу: природа, суспільство, людина : збірник наукових праць / Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України”. – Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2008. – С. 186–194 (0,6 друк. арк.).
12. Меренкова О. В. Моделювання рейтингової оцінки впливу інвестиційної діяльності банку на його конкурентну позицію / О. В. Меренкова // Інформаційні технології в освіті, науці і техніці : матеріали VI Всеукраїнської конференції молодих науковців ІТОНТ-2008. – Черкаси : ЧНУ, 2008. – С. 71–72 (0,2 друк. арк.).
13. Меренкова О. В. Особливості управління ризиками в інноваційних банківських проектах / О. В. Меренкова // Теорія і практика економіки та підприємництва : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (Алушта, 10-12 травня 2007 р.). – Сімферополь, 2007. – С. 127 (0,1 друк. арк.).
14. Доценко О. В. [Меренкова О. В.]. Моделирование отношений между банком и клиентом / О. В. Доценко // Динаміка наукових досліджень – 2004 : матеріали

- III Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2004. – Том 44. Математичні методи в економіці. – С. 13–14 (0,1 друк. арк.).
15. Меренкова О. В. Використання байєсівського аналізу як методу прийняття рішень в умовах ризику / О. В. Меренкова // Наука: теорія і практика – 2006 : матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2006. – Том 5. Економічні науки. – С. 51–53 (0,1 друк. арк.).
16. Меренкова О. В. Використання інтегралу Пуассона при аналізі варіаційних рядів / О. В. Меренкова // Освіта та наука без обмежень – 2006 : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2006. – Том 8. – С. 124–127 (0,2 друк. арк.).
17. Меренкова О. В. Моделювання оцінки імовірності дефолту клієнтів банку за стандартом BASEL II / О. В. Меренкова // Динаміка наукових досліджень – 2006 : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2006. – Том 2. Економічні науки. – С. 33–34 (0,1 друк. арк.).

АНОТАЦІЯ

Меренкова О.В. Розвиток інвестування банками інноваційних технологій обслуговування клієнтів. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.08 – Гроші, фінанси і кредит. – Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України”, Суми, 2009.

У роботі розроблено імовірнісний підхід і підхід на основі методів нечіткої логіки відповідно для дискретної та інтервальної оцінки фінансового результату від реалізації інвестиційних проектів з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів; механізм здійснення інтервально-інтегральної оцінки рівня ризику таких проектів на основі байєсівського аналізу; процедуру врахування здійснюваних банком клієнтоорієнтованих інновацій при визначенні його рейтингової позиції на інвестиційному ринку. Обґрунтовано, що при венчурному фінансуванні банком піонерних, принципово нових інноваційних продуктів виникає специфіка щодо розподілу імовірності прийняття інвестиційного рішення та запропоновано механізм її врахування при оцінці ефективності таких проектів. Визначено функціональну залежність фінансового результату інвестиційного проекту з впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів банку від рівня ризику і швидкості зміни дохідності та граничні умови доцільності такого інвестування. Додаткові фінансові потоки, що утворюються в банку внаслідок впровадження нових технологій клієнтоорієнтованого банкінгу, запропоновано визначати як різницю вхідного фінансового потоку банку після впровадження цих технологій і вихідного фінансового потоку банку до впровадження цих технологій, запропоновано механізм розрахунку кожного з них.

Ключові слова: оцінка фінансового результату від інвестування банками клієнтоорієнтованих інновацій, інноваційні технології банківського обслуговування, інвестиційний проект, банківські інвестиції, банківські ризики, фінансовий потік банку, рейтингова оцінка, венчурне фінансування.

АННОТАЦІЯ

Меренкова О.В. Развитие инвестирования банками инновационных технологий обслуживания клиентов. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.08 – Деньги, финансы и кредит. – Государственное высшее учебное заведение “Украинская академия банковского дела Национального банка Украины”, Сумы, 2009.

С целью получения объективной и многопараметрической количественной оценки для принятия эффективного решения банками в сфере инвестирования клиентоориентированных инновационных проектов разработан вероятностный подход к оценке финансового результата от их реализации. Это позволило учесть возможность увеличения стоимости проектов в условиях неопределенности и активного вмешательства менеджмента банка в процесс внедрения инновационных технологий при появлении новых данных, неявные стратегические возможности реализации инвестиционных проектов при высоком уровне неопределенности.

Для интервально-интегральной оценки уровня риска инвестиционных проектов по внедрению новых банковских продуктов разработан механизм использования байесовского анализа выделенных стратегического, операционного, репутационного и правового рисков внедрения инновационных проектов, что позволило учесть вероятность достижения уровня их эффективности в соответствии с определенными интервальными границами. Учитывая неполноту и нечеткость информации относительно таких параметров реализации инвестиционных проектов, как чистый финансовый поток от реализации проектов, совокупная стоимость владения проектом, ставка доходности, разработан механизм использования методов нечеткой логики для оценки финансового результата от реализации этих проектов.

На основе расчета текущей (тактической) и перспективной (стратегической) рейтинговых оценок банка усовершенствован научно-методический подход к учету реализуемых банком клиентоориентированных инноваций при определении его рейтинговой позиции на инвестиционном рынке. Для оценки финансового результата от венчурного финансирования банком проектов по внедрению принципиально новых технологий обслуживания клиентов предложен методический подход, который позволил учесть специфику распределения вероятности принятия инвестиционного решения в результате финансирования банком этих проектов на ранних этапах его жизненного цикла. В работе автором предложен методический подход к определению функциональной зависимости финансового результата инвестиционного проекта по внедрению инновационных технологий обслуживания клиентов банка от уровня риска и скорости изменения доходности. Это позволило определить предельные условия целесообразности банковского инвестирования в клиентоориентированные технологии. Предложено дополнительные финансовые

потоки, которые возникнут в банке в результате внедрения проектов по реализации новых технологий обслуживания клиентов, рассчитывать как разницу входного финансового потока банка после внедрения клиентоориентированных инновационных технологий и исходного финансового потока банка до их внедрения.

Практическая проверка авторских предложений продемонстрирована на основе подсистем “Portmone”, “Интернет-кредитования” и подсистемы учета доходов и расходов в отделении АКБ “Правекс-Банк”. Выявлено, что АКБ “Правекс-Банк” получит наибольший финансовый результат при инвестировании в мероприятия по усовершенствованию инновационных технологий в четвертом периоде их жизненного цикла; инвестирование на первом, втором и шестом этапах жизненного цикла этих проектов вообще будет нецелесообразным для исследуемого банка. Подтверждением эффективности инвестирования банком инновационных подсистем выступают высокая текущая и перспективная рейтинговая оценки.

Ключевые слова: оценка финансового результата от инвестирования клиентоориентированных инноваций, инвестиционный проект, банковские инвестиции, банковские риски, финансовый поток банка, рейтинговая оценка, венчурное финансирование.

SUMMARY

Merenkova O.V. The development of bank investments in innovative technologies of serving clients. – Manuscript.

Thesis for a candidate degree in economic sciences, speciality 08.00.08 – Money, finance and kredit. – State Highest Educational Institution “Ukrainian Academy of Banking of National Bank of Ukraine”, Sumy, 2009.

Such moments were developed in the work as the probabilistic approach and approach on the basis of fuzzy logic methods for discrete and interval estimation of financial result from investment projects realization concerning the introduction of innovative technologies of serving clients; such projects risk level interval-integrative estimation realization mechanism on the basis of baeyes’s analysis; the procedure of accounting the client-oriented innovations by a bank at determination of its rating position on the investment market. It was grounded, that in case of bank venture financing principally new innovative products there was a specific concerning probability distributing of the investment decision support and the mechanism of its accounting in the estimation of such projects financial result. It was determined functional dependence the investment project financial result from introduction of serving bank clients innovative technologies from the risk level and speed of change profitability, and limited terms of such investing expedience. Additional financial streams which appear in a bank as a result of introduction new client-oriented banking technologies, it was offered to determine as difference between bank input financial stream after introduction of these technologies and bank initial financial stream before introduction of these technologies, the mechanism of calculation each of them.

Keywords: investment project financial result estimation, innovative technologies of bank service, investment project, bank investments, bank risks, financial stream of bank, rating estimation, venture financing.

Відповідальний за випуск
кандидат економічних наук, доцент
Вахнюк Сергій Валерійович

Підписано до друку 16.03.2009.
Формат 60x90/16. Обл.-вид. арк. 0,9
Гарнітура Times. Тираж 110 пр.

Державний вищий навчальний заклад
“Українська академія банківської справи
Національного банку України”
40030, м. Суми, вул. Петропавлівська, 57.
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів
видавничої продукції: серія ДК, № 3160 від 10.04.2008