

Բանալի բառեր՝ բանկային ծառայություններ, նորարարություններ, պրոդուկտ, նորարարական տեխնոլոգիաներ, բանկային շուկա, օնլայն բանկինգ:

ՀՏԴ 336.71:004

ՀՀ ԱՌԵՎՏՐԱՅԻՆ ԲԱՆԿԵՐՈՒՄ ԳՈՐԾՈՂ ԺԱՄԱՆԱԿԱԿԻՑ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Ատենախոսության թեմա՝

Բանկային նորամուծությունների ռիսկերի կառավարման հիմնախնդիրները (ՀՀ առևտրային բանկերի կյուբերով)

Լյուդմիլա ԲԱՐՍԵՂՅԱՆ
ՀՊՏՀ «Ֆինանսներ» ամբիոնի ասպիրանտ

Գիտական դեկավար՝

Աշոտ ՍԱԼՆԱԶԱՐՅԱՆ

Տնտեսագիտության դոկտոր, պրոֆեսոր

Բանկային ծառայությունների ոլորտի զարգացման ներկա ժամանակաշրջանը ուղեկցվում է համաշխարհային ֆինանսական ճգնաժամի և շուկայում առկա ուժեղ մրցակցության պայմաններով, հետևաբար բանկերն իրենց դիրքերը շուկայում չկորցնելու, ինչպես նաև ամրապնդելու նպատակով դիմում են նորարարական բանկային տեխնոլոգիաների օգնությանը ընդլայնելով իրենց կողմից մատուցվող ծառայությունների շրջանակը:

Հայաստանի Հանրապետության բանկային համակարգը ևս ձգտում է, որպեսզի աշխարհի առաջատար բանկերի կողմից կիրառվող նորարարական տեխնոլոգիաները հասնեն Հայաստան և լիարժեք կերպով յուրացվեն: Տեսնելու և համեմատականներ անցկացնելու համար, թե միջազգային պրակտիկայում գործող, որ տեխնոլոգիաներն են կիրառվում Հայաստանում, կարելի է դիտարկել հայկական բանկերի կողմից կիրառվող մի քանի նորարարություն:

1. «ԱՍԵՐԻԱԲԱՆԿ» ՓԲԸ: Ամերիաբանկը 2016թ.-ի նոյեմբեր ամսից սկսած պարզեցրեց վարկերի տրամադրման գործընթացը՝ հնարավորություն տալով հաճախորդին մեկ պայմանագրով օգտվել բանկի տարբեր ծառայություններից: Արդյունքում հաստատվել է ֆինանսական սահմանաչափ, որի շրջանակում հաճախորդը 1 տարվա ընթացքում կկարողանա օգտվել բանկի պրոդուկտներից՝ առանց լրացուցիչ վարկունակության գնահատման: Մասնավորապես, ընկերությունները սահմանված հատուկ չափանիշների համապատասխանելու դեպքում հնարավորություն կունենան ստանալ վարկեր՝ 2%-ով ցածր տոկոսադրույքով և մինչև 1 մլրդ դրամ ծավալով, իսկ գույքի գնահատման և նոտարական վավերացման ծախսերը կկրի բանկը:

Ամերիաբանկը և Յուբոնը 2015թ.-ին հանդես եկան համատեղ առաջարկով՝ Ամերիա ԹԻՎԻ Բանկինգ, որը բոլորովին նոր պրոդուկտ է հայաստանյան բանկային շուկայում: Այս նոր առաջարկից կարող են օգտվել Յուբոնի բաժանորդները: Այն թույլ է տալիս կոմունալ վճարները կատարել հեշտ ու արագ՝ հեռուստացույցի միջոցով, ինչպես նաև դիտել Ամերիաբանկի փոխարժեքները և մասնաճյուղերի ու բանկոմատների ցանկը:

Այս բանկը 2015թ.-ին ներդրեց մի շարք ծրագրեր՝ ուղղված ներքին գործընթացների ավտոմատացմանն ու սպասարկման բարելավմանը, այդ թվում՝ մի շարք նոր պրոդուկտներ, մասնավորապես.

- հաճախորդների նույնականացում հեռախոսային և TV բանկինգի, ԱրՔա համակարգում գործարքների իրականացման ժամանակ կարճ հաղորդագրության միջոցով ուղարկվող գաղտնաբառեր,
- օնլայն և մոբայլ բանկինգի մեկանգամյա գաղտնաբառեր գեներացնող «MobileDigipass» հավելված BlackBerry-ի համար,
- նոր «MobileDigipass» iPhone/iPad-ի համար:

2. «ԱՆԵԼԻՔ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ: Բանկը 2016թ.-ի մարտին միացել է միջազգային դրամական փոխանցումների Moneytun համակարգին, որի միջոցով հնարավոր է փոխանցումներ իրականացնել ԱՄՆ-ի ու Հայաստանի միջև՝ սկսած 7 դոլարից Moneytun համակարգով մեկ փոխանցման առավելագույն գումարը կարող է կազմել 10 հազ. դոլար: Այժմ բանկը ներկայացնում է դրամական փոխանցումների շուկայում նոր և վստահելի իր նոր գործընկերոջը՝ Moneytun միջազգային դրամական փոխանցումների համակարգին, որի միջոցով փոխանցումը հասցեատիրոջն է հասնում 5-10 րոպեի ընթացքում: Սա դրամական փոխանցումների ոլորտում բանկի կողմից սպասարկվող թվով 8-րդ համակարգն է:

Անելիք բանկը 2017թ.-ի փետրվարի 20-ից գործարկել է Ֆեյսբուքում հաճախորդների հետ հաղորդակցման ավտոմատացված՝ «Բարև Անելիք» համակարգը: Բանկի ֆեյսբուքյան էջին անձնական նամակով գրելով «Բարև Անելիք»՝ համակարգը ներկայացնում է բանկի կողմից մատուցվող գրեթե բոլոր ծառայությունների մասին ինֆորմացիան շատ արագ՝ հաշված վայրկյանների ընթացքում, ընդ որում, հաճախորդներն իրենք կարող են ընտրել իրենց հետաքրքրող ինֆորմացիան:

3. «Էյչ-Ես-Բի-Սի Բանկ Հայաստան» ՓԲԸ: 2015թ. HSBC-ն Միացյալ Թագավորությունում մեկնարկեց անձի ինքնուրույնը հաստատելու նորագույն համակարգեր՝ հայումով կամ թաչ (Touch ID) և ձայնային (Voice ID): Հայումով հաստատումը թույլ է տալիս հաճախորդներին մուտք գործել մոբայլ բանկի հավելված մատնահետքի օգնությամբ, իսկ

ծայնային հաստատումը՝ անձին ճանաչում է պարզապես ձայնի օգնությամբ: Հաջորդը Հոնգ Կոնգը, Միացյալ Նահանգները, Մեքսիկան, Ֆրանսիան և Կանադան են, իսկ առաջիկա երկու տարիների ընթացքում նախատեսվել է անձի ձայնային հաստատման համակարգի ներդրումը նաև այլ երկրներում՝ ներառյալ Հայաստանում:

4. «Ինեկոբանկ» ՓԲԸ: Ինեկոբանկն 2016թ.-ի հոկտեմբերին ներկայացրել է InecoOne համակարգը, որը ներառում է անձնական ֆինանսների կառավարման հիմնական գործիքակազմը: Մասնավորապես, համակարգում ընդգրկված են ընթացիկ հաշիվներ՝ 3-4 հիմնական արժույթներով, խնայողական հաշիվներ՝ Inecosave պրոդուկտը, միջազգային կրեդիտ քարտ, օնլայն և մոբայլ բանկային լուծումներ: InecoOne-ը ապահովում է մարդու՝ սեփական ֆինանսների նկատմամբ հասանելիությունը: Եթե բանկում եղած գումարն ավելի քիչ հասանելի է, քան գրպանում, ուրեմն բանկը, ի սկզբանե, պարտված է: Բացի այդ, Ինեկոբանկը գործարկել է InecoExpress տերմինալները, որոնք հնարավորություն են տալիս 24/7 ռեժիմով գումար մուտքագրել հաշիվին: InecoOne պրոդուկտը չունի խճճված պայմաններ, սպասարկման վճարներ առանձին ծառայությունների դիմաց, կանխիկացման և կանխիկի մուտքագրման վճարներ: Ընդհանուր փաթեթի համար գործում է պարզ՝ ամսական 500 դրամ սակագիրը: Փաթեթից բխող մյուս ծառայությունները, այդ թվում՝ տեղեկանքի ստացում, քաղվածք և այլն, տրամադրվում են անվճար:

5. «Կոնվերս Բանկ» ՓԲԸ: Բանկը 2016թ.-ի հոկտեմբերին գործարկել է վճարային նոր պորտալ, որը հնարավորություն է տալիս միասնական ինտերնետային հարթակի օգնությամբ կատարել տարբեր տիպի վճարումներ: Վճարումներ կարող են իրականացնել ոչ միայն բանկի հաճախորդները, այլև «Արմենիան Քարդ» պրոցեսինգային ընկերության անդամ բանկերի թողարկած ArCa, VISA և MasterCard քարտերի քարտապանները: Այցելելով Կոնվերս բանկի նոր պորտալը (որը հասանելի է նաև բանկի պաշտոնական կայքից)՝ քարտապանները կկարողանան վճարումներ իրականացնել իրենց հարմար պահին և վայրից՝ վճարելով կոմունալ, կապի և հեռահաղորդակցության ոլորտի օպերատորների (Ucom, Beeline, ՎիվաՍել-USU, Ռոստելկեյն) մատուցած ծառայությունների, ավտոմեքենաների կայանման դիմաց, ինչպես նաև մարել կայանման տուգանքները:

6. «Յունիբանկ» ԲԲԸ: 2016թ.-ի մայիսին Յունիբանկը հայտարարել է, որ ամբողջովին անցում է կատարելու «Պրոտոբեյզ Լաբարատորիա» ընկերության կողմից մշակված նոր CRM համակարգին: Առաջին անգամ «Պրոտոբեյզ Լաբարատորիա»-ը ներդրեց վարկավորման ավտոմատացված Salesforce CRM-համակարգ Յունիբանկում 2013թ.-ին: Այդ ժամանակվանից ի վեր բանկը մշակել է սպառողական վարկավորման մոտ 611 հազար հայտ, որից 50%-ը հաստատվել է: 2015թ.-ին Յունիբանկի վարկային կոնվեյերը մշակել է ավելի քան 221 հազար հայտ: ProtoCRM-ը, որը կներդնի Յունիբանկում, պատկանում է CRM-համակարգերի նոր սերնդին և մշակված է «Պրոտոբեյզ Լաբարատորիա»-ի կողմից: Այն հնարավորություն է տալիս լուծելու բազմաթիվ խնդիրներ, որոնք առաջանում են մեծ քանակով հաճախորդներ ունեցող ընկերությունների մոտ, օրինակ՝ հաճախորդային բազայի վարումը մեկ համակարգում, վաճառքների ուղու կառուցում, անվճար և արդիական վերլուծության տրամադրում ցանկացած ժամանակ: Յունիբանկը Հայաստանում առաջին բանկերից մեկն էր, որ ամբողջությամբ ավտոմատացրեց սպառողական վարկավորման հայտերի ուսումնասիրման գործընթացը: Դա հնարավորություն տվեց շատ արագ և զգալի ընդլայնել բանկի դիրքը սպառողական վարկավորման շուկայում: Անցում կատարելով ProtoCRM համակարգին, բանկը լուծում է արմինիստրատիվ և IT ծախսերի խնդիրը՝ պահպանելով համակարգի բարձր որակի աշխատանքը: 2016թ.-ի մարտի 1-ի դրությամբ բանկի մանրածախ վարկերի քանակը գերազանցել է 188 հազարը:

7. «ՎՏԲ-Հայաստան Բանկ» ՓԲԸ: Բանկը՝ MasterCard միջազգային վճարային համակարգի և Equilibria Club ընկերության հետ համատեղ, 2016թ.-ի մարտին թողարկել է քրեթենդային VTB-Air Miles MasterCard քարտը՝ զանգվածային սեգմենտի համար: Առաջին անգամ ստեղծվել է քարտ, որի միջոցով կարելի է կուտակել բոնուսային մղոններ՝ զնունների դիմաց: Վճարելով VTB-Air Miles MasterCard քարտով Հայաստանում, արտասահմանում, ինչպես նաև համացանցում ցանկացած զննման դիմաց՝ ինքնաբերաբար կուտակվում են բոնուսային մղոններ՝ հետագայում դրանք անվճար ավիատոմսերի և/կամ <http://www.equilibriaclub.ru> կայքում հասանելի այլ ծառայությունների (ռեստորաններում սեղանների պատվեր, հյուրանոցների ամրագրում, ավտոմեքենաների վարձակալություն և այլն) հետ փոխանակման հնարավորությամբ: Անկանխիկ եղանակով ծախսած յուրաքանչյուր 500 դրամի/1 դոլարի/1 եվրոյի/60 ռուբլու դիմաց կուտակվում է 2-ից 10 բոնուսային մղոն:

Բանկն ու Beeline-ը 2016թ.-ի սպտեմբերին գործարկել են նոր համատեղ քարտ, որը արագացրել ու պարզեցրել է վարկային գիծ ստանալու գործընթացը: Համագործակցության շրջանակում Beeline-ի հավատարիմ բաժանորդները հնարավորություն են ստացել ձևակերպել բանկի վարկային քարտերն առավել պարզեցված ընթացակարգով և մինչև 45 օր մարման արտոնյալ ժամանակահատվածով: Բանկը տեղեկացնում է, որ ընկերությունների քրեթենդային քարտը կարող են ստանալ լավ վարկային պատմություն ունեցող՝ Beeline-ի հավատարիմ բաժանորդները:

Բանկը 2016թ.-ի սեպտեմբերին գործարկել է Call back ծառայությունը, որը հաճախորդներին հնարավորություն է ընձեռում բանկից հետադարձ զանգ պատվիրել: Այս քայլը դյուրացրել է հաճախորդների հետախոսային սպասարկման գործընթացը և բարձրացրել է բանկի հետ հաղորդակցության հարմարավետությունը: Ծառայությունը հնարավոր է պատվիրել ոչ միայն Հայաստանից, այլև արտերկրից:

Բանկը քարտերով անկանխիկ վճարումների աճի խթանման նպատակով գործարկել է cashback ծառայությունը: 2016թ.-ի հոկտեմբերից սկսած՝ բանկի բոլոր MasterCard և VISA քարտապանները ստանում են cashback պարգևատրումներ «Cashback N1» առևտրային ցանցի՝ ՀՀ տարածքում գործող շուրջ 300 առևտրային և սպասարկման կետերում անկանխիկ գործարքների դիմաց:

Բանկն 2016թ.-ի հոկտեմբերից գործարկել է «Գործի մարդիկ» արտոնյալ սպասարկման համալիր ծրագիրը: Վերջինս հնարավորություն է ընձեռում փաթեթի սեփականատերերին ստանալու

- անվճար աշխատավարձային քարտ,
- սպառողական վարկեր/օվերդրաֆտեր/վարկային քարտեր՝ բանկի ստանդարտ տոկոսադրույքից մինչև -7% արտոնությունով,
- դժբախտ պատահարներից ապահովագրություն՝ արտոնյալ պայմաններով,
- անվճար միացում SMS բանկինգ և Ինտերնետ բանկինգ ծառայություններին,
- մինչև 3 % շահութաբերություն քարտերի դրական մնացորդի վրա:

«Եվրոպական իրավաբանական ծառայություն» ընկերությունը Հայաստանի շուկայում 2016թ.-ի հոկտեմբեր ամսից գործարկել է «Անձնական իրավաբան» ծառայության հավաստագրերի վաճառքը, որի դիմաց վճարումներն իրականացվում են ՎՏԲ-Հայաստան բանկի միջոցով: «Եվրոպական իրավաբանական ծառայություն»-ը հնարավորություն է ընձեռում ձեռք բերել իրավաբանական ծառայություններ ստանալու հավաստագրեր ՀՀ ամբողջ տարածքում և վճարել ծառայությունների դիմաց ՎՏԲ-Հայաստան բանկի բոլոր մասնաճյուղերի միջոցով՝ համաձայն ընտրված փաթեթի: Ձեռք բերված հավաստագրերը վավեր են 1 տարվա ընթացքում: Դառնալով «Եվրոպական իրավաբանական ծառայության» հաճախորդ՝ քաղաքացին ազատվում է կոնկրետ մասնագիտացման իրավաբան գտնելու անհրաժեշտությունից, ընդունելությունների հերթագավելու և իրավաբանի ժամանակացույցի հետ հարմարվելու անհրաժեշտությունից:

8. «ԱՎԲԱ-ԿՐԵԴԻՏ ԱՐԻԿՈՒ ԲԱՆԿ» ՓԲԸ: «ACBA Mobile» բջջային հավելվածը (գործարկվել է 2015թ.-ին) բանկի հաճախորդներին հնարավորություն է տալիս կառավարել հաշիվներն առանց բանկ այցելելու ցանկացած վայրում ցանկացած պահին՝ ունենալով միայն բջջային iOS կամ Android օպերացիոն համակարգով աշխատող հեռախոսներ, պլանշետներ (smartphone, tablet) և ինտերնետ հասանելիություն: Հավելվածի միջոցով հաճախորդը կարող է կատարել փոխանցումներ հաշիվների միջև, այդ թվում փոխանցումներ իրականացնել նաև ՀՀ տարածքում գործող ցանկացած այլ բանկի հաշվեհամարներին, կատարել ավանդի համալրում, կոմունալ վճարումներ, արտաժողովային փոխարկումներ, ստանալ սեփական պարտավորությունների վերաբերյալ մանրամասն տեղեկատվություն, ընթացիկ վարկի մարման վերաբերյալ հիշեցումներ:

«ACBA Mobile» բջջային հավելվածից օգտվելու համար անհրաժեշտ է այն ներբեռնել App Store-ից կամ Google Play-ից և դիմելով բանկի մասնաճյուղ՝ իրականացնել ակտիվացման գործողությունները:

«ACBA Ticket» հավելվածի (գործարկվել է 2016թ.-ին) օգնությամբ բանկի հաճախորդները կարող են պատվիրել իրենց հերթի կտրոնը նախապես և իրենց հեռախոսին հայտնվող հիշեցման շնորհիվ հավելվածը հաճախորդներին անընդհատ կհիշեցնի իրենց պատվիրած հերթի մասին: Ընտրելով ծառայությունը նախապես՝ հաճախորդը տեղեկանում է նույնիսկ սպասողների քանակի մասին: «ACBA Ticket» հավելվածը հրաշալի հնարավորություն է տալիս խնայելու ժամանակը և առավելագույն օպտիմալ պլանավորելու բանկային գործարքների վրա ծախսվող ժամանակը:

Հավելվածի միջոցով հնարավոր է ծանոթանալ նաև բանկի բոլոր մասնաճյուղերի ցանկին:

«ACBA QR» բջջային հավելվածը (գործարկվել է 2016թ.-ին) QR (quick response՝ արագ արձագանք) ընթերցող անվճար բջջային հավելված է, որը գործում է արագ, անխափան և առանց գովազդային ցուցադրությունների: Հավելվածը հնարավորություն է տալիս՝

- ընթերցել QR կոդեր,
- պատմություն դաշտում պահպանել ըստ ամսաթվերի և համապատասխան վերնագրերով ընթերցած QR կոդերը,
- տեղեկանալ բանկի նորություններին, գործող սակագներին և ծառայություններին:

Ինչպես երևում է Հայաստանյան բանկային համակարգը հետ չնմալով օտարերկրյա բանկերից՝ դիտարկված տարիների (2015-2017թթ.) ընթացքում փորձել և կարողացել է կիրառել աշխարհում առկա նորարարական տեխնոլոգիաները Հայաստանում:

Ամփոփելով՝ կարելի է ասել, որ ՀՀ բանկային համակարգը վերջին տարիներին ակնհայտորեն առաջխաղացում է ապրել թե ժամանակակից ծառայությունների մատուցման, թե նորարարական բանկային տեխնոլոգիաների կիրառման մեջ:

Օգտագործված գրականություն

1. www.ameribank.am
2. www.anelik.am
3. www.hsbc.am
4. www.incobank.am
5. www.conversebank.am
6. www.unibank.am
7. www.vtb.am
8. www.acba.am

Ներկայացվել է 18.12.2017թ.
Ընդունվել է տպագրության 26.12.2017թ.