

О.Л. Черевко, ст. викл.

К.К. Самойлова, студ.

К.А. Куценко, студ.

Університет митної справи та фінансів

## ТЕНДЕНЦІЇ ВПРОВАДЖЕННЯ БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ В УКРАЇНІ

(Представлено д.держ.упр., проф. Міщенком Д.А.)

Стаття присвячена визначенню особливостей вдосконалення банківської системи та тенденціям впровадження інноваційних банківських послуг в Україні. Наведена діаграма зміни кількості діючих банків у країні, що обумовлює важливість інноваційного розвитку. Розглянуто стратегічні та оперативні цілі інноваційного розвитку банківської системи. Зазначено основні чинники, які зумовлюють необхідність застосування інноваційних технологій банками. Визначено три складові інноваційної діяльності в банківській сфері, розглянуто на практичних прикладах їхню пріоритетність для розвитку банківських інновацій в Україні. Обґрунтовано важливість впровадження інтернет-банкінгу, вказано його переваги як для клієнта, так і для банківської системи в цілому. Наведено рейтинг п'яти найбільш інноваційних банків країни і охарактеризовано інноваційну політику кожного з них. Підкреслено необхідність проведення комплексного удосконалення банківських інновацій.

**Ключові слова:** іновації; інноваційні технології; інноваційний розвиток; банківська система; інтернет-банкінг.

**Постановка проблеми.** В сучасних економічних умовах важливим чинником, який визначає успішну діяльність банку на ринку банківських послуг, слугує внутрішньогалузева банківська конкуренція в інноваційній сфері. Впровадження наукових досягнень і винаходів в організацію банківського обслуговування забезпечує постійне поліпшення банківських продуктів та застосовуваних технологій обслуговування споживачів. Саме тому дослідження проблем, пов'язаних з інноваційною діяльністю вітчизняних банків, є надзвичайно актуальним.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання, пов'язані з банківськими інноваціями та інноваційними банківськими послугами, висвітлювали у своїх працях вітчизняні науковці, серед яких Ю.О. Заборовець, О.О. Кравченко, Л.І. Саченок, А.П. Нікітіна, В.О. Ткачук, О.Г. Череп. Однак важливість інноваційних технологій у розвитку банківської системи в сучасних умовах залишається питанням, яке потребує подальшого аналізу.

**Постановка завдання. Мета** дослідження полягає у визначенні особливостей банківських інновацій та необхідності їх впровадження у банківську діяльність.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** На сьогоднішній день у індексі глобальної конкурентоспроможності за широтою асортименту фінансових послуг для бізнесу Україна посідає 101-е місце, а за доступністю фінансових послуг – 123-ю позицію серед 140 країн [2]. Попит на фінансові послуги в нашій країні з кожним роком росте, розвиток банківської системи, яка становить основу ринку фінансових послуг відбувається в умовах жорсткої конкуренції. Відсутність вагомих конкурентних переваг змушує більш слабкі банки виходити з ринку. Останнім часом спостерігається значне скорочення кількості діючих банків в Україні (рис. 1).

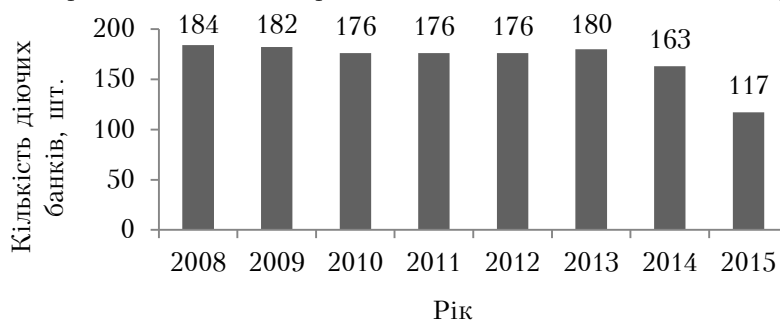


Рис. 1. Зміна кількості діючих банків в Україні протягом 2007–2015 рр. [5]

Запорукою ефективної роботи банківських установ стає розробка та реалізація інноваційних технологій, які зорієнтовані на створення максимальної споживчої цінності для клієнтів, що дозволяє утримувати конкурентні переваги в довгостроковій перспективі.

На думку Ю.О. Заборовець, інновації в банківській сфері – це кінцевий результат інноваційної діяльності банку, який отримав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого банківського продукту чи послуги, які впроваджено в практичну діяльність [3, с. 206].

Юхименко Т.В. визначає інноваційний розвиток банківської системи як стійкий, цілеспрямований процес, що забезпечує підвищення конкурентоспроможності та економічної ефективності банківської системи під впливом синергетичної дії зовнішніх та внутрішніх факторів на основі постійного впровадження інновацій, критерієм якого є перехід на якісно новий рівень пропозиції продуктів та послуг [14, с. 111].

Таким чином, інноваційний розвиток банківської системи є процесом її структурного вдосконалення, який досягається переважно за рахунок практичного використання нових знань для підвищення якості банківських послуг та рівня конкурентоспроможності банків і, як наслідок, банківської системи в цілому.

Необхідність впровадження інновацій у банківську діяльність зумовлена стратегічними та оперативними цілями, які банки визначають перед собою (рис. 2).

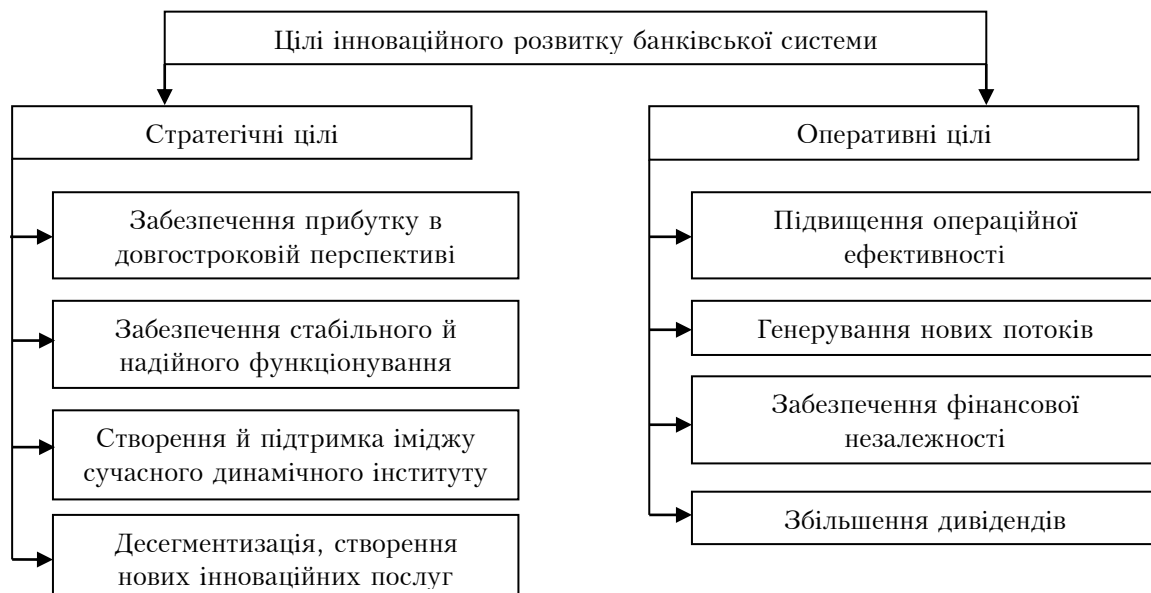


Рис. 2. Цілі інноваційного розвитку банківської системи  
(складено авторами на основі [4, с. 40])

Можна визначити такі чинники інноваційного розвитку банківської системи [10, с. 46]:

- вплив жорсткої системи регулювання банківського бізнесу, що може гальмувати темпи інновацій;
- захист інтелектуальної власності авторським правом;
- проведення прикладних наукових досліджень, що дає змогу значно скоротити затрати банків на інноваційну діяльність;
- орієнтація на інновації в інших галузях економіки.

Інноваційний розвиток банківської системи досягається переважно за рахунок практичного використання нових знань для підвищення якості банківських послуг, рівня захисту банківської інформації, конкурентоспроможності банків. Основними складовими інноваційної діяльності в банківській сфері є: фінансова, організаційно-структурна та технологічна [9, с. 135].

Фінансова складова пов'язана зі створенням нових банківських продуктів у традиційних сегментах ринку, інноваціями в нових сегментах грошово-фінансового ринку, управлінням готівкою та використанням нових інформаційних технологій, удосконаленням послуг фінансового посередництва, підвищенням ефективності управління активами й зобов'язаннями.

Організаційно-структурна складова інноваційної діяльності прискорює розвиток сучасних видів банківських технологій і техніки та забезпечує: підвищення ефективності процесів

банківської діяльності; покращання якості банківського обслуговування; координацію взаємодії внутрішніх і зовнішніх елементів системи інноваційного розвитку банківського сектору; ефективне використання банківських ресурсів.

Технологічна складова інноваційної діяльності передбачає створення нових і вдосконалення існуючих технологій у сферах надання банківських послуг, оброблення та захисту інформації, технологічного забезпечення й технічного обладнання [9, с. 136].

Визначивши усі три складові інноваційного розвитку в банківській сфері, можна сказати, що технологічна складова є інтеграційним каталізатором, оскільки одночасно впливає на всі складові інноваційної діяльності. Тенденції розвитку інновацій банківської системи пов'язані зі стрімким розвитком ІКТ-технологій і, як наслідок, ІТ-проектів. Тому варто детальніше розглянути технологічну складову.

Основними напрямками інноваційної діяльності сучасних банків є впровадження послуг мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, розширення кількості послуг POS-терміналів, мобільні додатки (програми інтернет-банкінгу для мобільних телефонів), а також застосування біометричних технологій у сфері безпеки платежів [11, с. 154].

Перехід банківської системи до якісно нового рівня розвитку був пов'язаний саме з появою інтернет-банкінгу, який характеризується зменшенням частки традиційних банківських операцій на місцевому рівні, зниженням трудомісткості послуги, високим рівнем запровадження ІКТ, створенням віртуальної банківської системи, зростанням ролі приватного банківського бізнесу, підвищенням рівня саморегулювання банківських установ.

Головною перевагою інтернет-банкінгу для клієнта є зручність, яка дозволяє уникнути затрати часу на здійснення операцій в банківській установі, економити на банківських комісіях, дає можливість мати доступ до банківських операцій цілодобово. Україна входить у топ-10 країн Європи за кількістю користувачів інтернет-банкінгу, а через низьке проникнення в регіони має ще й високий потенціал для зростання інтернет-аудиторії у майбутньому [12, с. 39].

За результатами щорічного рейтингу Ukrainian Banker Awards, у якому оцінювалася діяльність банків, лідером з впровадження інновацій в Україні визнано ПриватБанк (табл. 1).

Таблиця 1

Топ-5 інноваційних банків України за 2015 рік [1]

Місце	Назва банку	Бали
1	ПриватБанк	91
2	Альфа-Банк	76
3	ПУМБ	69
4	Райффайзен Банк Аваль	67
5	Укрсоцбанк	66

Інноваційна політика ПриватБанку орієнтована на впровадження принципово нових, провідних банківських послуг. Безконтактний Android-банкомат – перший у світі банкомат без екрану і клавіатури, який дозволяє отримувати готівку за допомогою мобільного телефону, за допомогою мобільного NFC-гаманця можна здійснювати безконтактні платежі з будь-якого банківського рахунку або картки чи смартфона без стікерів чи secure-елементів.

Також ПриватБанком було надано таку послугу як SMS-банкінг – це послуга управління рахунком за допомогою SMS-команд. Щоб здійснити будь-яку операцію, достатньо мати платіжну картку ПриватБанку та мобільний телефон. Усі картки ПриватБанку автоматично підключено до SMS-банкінгу. Серед мобільних додатків можна виділити також «Приват 24», IPay, ФотоКаса, ПриватАгент, LiqPay, SendMoney [11, с. 155].

«Онлайн-інкасація» – технологія ПриватБанку, яка дозволяє найпростішими методами вирішити одну з фундаментальних проблем операцій з готівкою – зарахування виручки до її доставки та перерахунку в банку. Користування послугою дає можливість втричі скоротити час на проведення операцій, економити тисячі гектарів лісу за рахунок мінімізації паперового документообігу, а сама розробка не потребує додаткових витрат під час впровадження та виключає помилки. Сьогодні цю інновацію використовують понад 2000 українських компаній: найбільший авіаперевізник АероСвіт, національна роздрібна мережа салонів мобільного

зв'язку Євромережа РИТЕЙЛ Україна, мережа магазинів Prostor, найбільша мереже автозаправних станцій ПАТ «УКРНАФТА» та ТОВ ВТФАвіас [6].

ПАТ КБ «ПриватБанк» одним із перших у світі запропонував революційну послугу – можливість приймати оплату за платіжними картками Visa або MasterCard за допомогою безкоштовного мобільного терміналу IPay. Міні-термінал IPay – це пристрій для зчитування платіжних карток, який можна підключити до смартфона або планшета на базі Apple iOS чи Android, а також до персонального комп'ютера. Міні-термінал працює як звичайний POS-термінал, але при цьому клієнти мають можливість приймати платежі там, де їм зручно, а не лише у фіксованій точці продажу. Під час переказу гроші потрапляють на власний банківський рахунок або картку клієнта [11, с. 155].

Можна зазначити, що ПриватБанк більше приділяє увагу фінансовій та технологічній складовій інноваційного розвитку в банківській сфері, оскільки інноваційна діяльність передбачає впровадження як нового технологічного обладнання, так й інформаційних технологій для більш зручного управління готівковими коштами.

У свою чергу Альфа-Банк також продовжує розвиватися як один із лідерів у інвестиційному бізнесі, пропонуючи клієнтам інноваційні рішення, які спрощують їх життя. Банк налагодив високоякісний сервіс як систему для всіх відділень, щоб клієнт відчував себе комфортно незалежно від того, в яке відділення він звернувся. Для цього була впроваджена CRM-система Siebel, яка дозволяє співробітникам будь-якого відділення Альфа-Банку бачити історію взаємин кожного клієнта з банком. Загальна база комунікацій клієнта з банком дає величезні можливості для більш професійного і оперативного обслуговування клієнта.

Наступна інновація – система управління клієнтськими потоками, суть якої полягає в тому, щоб зжити стару модель «живої черги», коли клієнти довго чекають на обслуговування. Тепер вони реєструються за допомогою системи і спокійно, сидячи у комфортних умовах, очікують, коли система запросить їх до потрібного фахівця. Принцип обслуговування «в один контакт» дозволяє отримати весь спектр послуг – від консультації до внесення платежу – у одного фахівця [13]. Таким чином, інноваційна діяльність Альфа-Банку більше спрямована на розвиток організаційно-структурної складової в банківській сфері.

Третє місце у рейтингу займає банк ПУМБ, інноваційність якого підтверджує постійний розвиток продуктової лінії, пропозиції інноваційних сервісів та послуг. Значну увагу банк приділяє розвитку інтернет-банкінгу ПУМБ online: запущено мобільний додаток для користувачів iPhone і iPad, створена оптимізована версія сервісу для більшості мобільних телефонів, запущений сервіс «Депозитний конструктор», який дозволяє самостійно через інтернет створити повністю індивідуальний депозитний продукт, отримавши процентну ставку, згідно з обраними ним умовами. Запущено новий стандарт обслуговування клієнтів, введена система персональних менеджерів, працюють спеціалізовані зони сервісу [13]. Тобто банк у розвитку своєї інноваційної діяльності орієнтується на всі три складові, проте можна виділити серед них технологічну складову, у якій велику роль відіграє саме інтернет-банкінг.

Райффайзен Банк Аваль – універсальний банк, що надає широкий перелік стандартних та інноваційних послуг. Серед інновацій активно використовується мобільний додаток «Райффайзен Онлайн» для смартфонів, який дозволяє контролювати рух коштів на рахунок, швидко здійснювати платежі та навіть знайти найближче відділення банку або банкомату. Також у Райффайзен Банк Аваль розвинута система електронного банкінгу. Окрім традиційних функцій Інтернет-банкінгу, в системі існує можливість налагодження централізованого доступу до управління рахунками декількох підприємств, фінансового моніторингу та розподілу ролей під час роботи з різними типами документів, а також контролю за виконанням бюджетів підзвітними підрозділами.

У сучасному європейському банкінгу високотехнологічні послуги з управління грошовими операціями – Cash Management – стають усе більш популярними серед клієнтів банків – великих та середніх корпорацій. Райффайзен Банк Аваль приділяє велику увагу розвитку даного напрямку та інвестує значні кошти в поліпшення необхідних технологій та компетенцій персоналу. Переймаючи кращу практику Групи Райффайзен та адаптуючи європейські стандарти до місцевого ринку, Райффайзен Банк Аваль пропонує своїм клієнтам ефективні комплексні рішення з управління грошовими потоками [7]. Можна сказати, що у діяльності банку переважають фінансова і технологічна складові інноваційного розвитку у банківській сфері.

Укрсоцбанк упевнено займає п'яте місце у рейтингу провідних українських банків і прагне стати найбільш ефективним і мобільним серед них, активно розвиваючи безконтактні платежі на основі технології MasterCard PayPass, інтернет-банкінг, впроваджуючи інші віртуальні банківські та фінансові технології [8]. Так, Укрсоцбанк вважає необхідним і ефективним розвиватися за технологічною складовою в банківській сфері.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, загострення конкуренції на ринку банківських послуг змусили банки вести пошук додаткових шляхів отримання конкурентних переваг, зокрема, шляхом впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів, нових продуктів та послуг.

Технологічні інновації дають можливість банкам значно модернізувати характер і шляхи взаємодії зі своїми клієнтами. Основними тенденціями, що виникають у банківській сфері України під впливом технологічних інновацій, є вдосконалення пропонованого клієнтам сервісу, формування нових сфер застосування банківського капіталу, розширення доступу до найбільш перспективних клієнтів та удосконалювання методів систематичного аналізу даних.

Тому для підвищення рівня наявного потенціалу банківської системи необхідно проводити комплексне удосконалення інноваційної діяльності комерційних банків одночасно з різними організаційно-економічними напрямками, підпорядкованими єдиному стратегічному задуму, що орієнтується на задоволенні потреб клієнта в інноваціях, а також на успішну реалізацію банківської інноваційної політики.

#### Список використаної літератури:

1. Delo.UA визначило кращих на банківському ринку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://delo.ua/finance/deloua-opredelilo-luchshih-na-bankovskom-rynke-309335>.
2. Банкіри шукають прибутковості в цифрових технологіях [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://finance.ua/ua>.
3. *Заборовець Ю.О.* Сутність, зміст та перспективи розвитку інноваційних технологій у банківських установах України / *Ю.О. Заборовець* // Сталій розвиток економіки. – 2014. – № 2. – С. 206–211.
4. *Кравченко О.О.* Розвиток інновацій в банківській системі / *О.О. Кравченко* // Фінансовий простір. – 2014. – № 2 (14). – С. 39–42.
5. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=36807&cat\\_id=36798](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807&cat_id=36798).
6. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua>.
7. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.aval.ua>.
8. Офіційний сайт ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.unicredit.ua>.
9. *Саченко Л.І.* Удосконалення банківської системи України / *Л.І. Саченко, А.П. Нікітіна* // Економічні науки. – 2014. – № 2 (2). – С. 134–137.
10. *Ткачук В.О.* Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг / *В.О. Ткачук* // Економічний аналіз : зб. наук. праць. – Т. 14. – 2013. – № 2. – С. 43–51.
11. *Череп О.Г.* Аналіз інноваційної діяльності вітчизняних та зарубіжних банківських установ / *О.Г. Череп, Е.Л. Лазарєва* // Вісник Запорізького нац. ун-ту. – 2014. – № 4 (24). – С. 147–158.
12. *Шмігельська З.* Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток / *З.Шмігельська* // Вісник Нац. банку України. – 2014. – № 2. – С. 34–41.
13. Що роблять банки для утримання клієнтів? [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://news.finance.ua/ua/news/-/272167/shho-roblyat-banky-dlya-utrymanna-kliyentiv>.
14. *Юхименко Т.В.* Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи / *Т.В. Юхименко* // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – Вип. 1. – 2014. – С. 107–113.

**References:**

1. Delo.UA (2015), "Delo.UA vyznachylo krashhyh na bankivs'komu rynku", available at: <http://delo.ua/finance/deloua-opredelilo-luchshih-na-bankovskom-rynke-309335/>
2. "Bankiry shukajut' prybutkovosti v cyfrovyyh tehnologijah", available at: <http://finance.ua/ua/>
3. Zaborovec', Ju.O. (2014), "Sutnist', zmist ta perspektyvy rozvytku innovacijnyx tehnologij u bankivs'kyh ustanovah Ukrai'ny", *Stalyj rozvytok ekonomiky*, No. 2, pp. 206–211.
4. Kravchenko, O.O. (2014), "Rozvytok innovacij v bankivs'kij systemi", *Finansovyj prostir*, No. 2 (14), pp. 39–42.
5. Nacional'nyj Bank Ukrai'ny "Osnovni pokaznyky dijial'nosti bankiv Ukrai'ny", available at: [www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=36807&cat\\_id=36798](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807&cat_id=36798)
6. PrivatBank (2016), PrivatBank official website, available at: <https://privatbank.ua/>
7. Rajffeisen Bank Aval (2016), Rajffeisen Bank Aval official website, available at: [www.aval.ua/](http://www.aval.ua/)
8. UniCredit Bank (2016), PAT „Ukrsocbank” official website, available at: [www.unicredit.ua/](http://www.unicredit.ua/)
9. Sachenok, L.I. and Nikitina, A.P. (2014), "Udoskonalennja bankivs'koi' systemy Ukrai'ny", *Ekonomichni nauky*, No. 2 (2), pp. 134–137.
10. Tkachuk, V.O. (2013), "Innovacijna polityka bankiv na rynku bankivs'kyh poslug", *Ekonomichnyj analiz: zb. nauk. prac'*, Vol. 14, No. 2, pp. 43–51.
11. Cherep, O.G. and Lazarjeiva, E.L. (2014), "Analiz innovacijnoi' dijial'nosti vitchyznjanyh ta zarubiznyh bankivs'kyh ustanov", *Visnyk Zaporiz'kogo nacional'nogo universytetu*, No. 4 (24), pp. 147–158.
12. Shmigel's'ka, Z. (2014), "Bankivs'ki innovacii: sut', neobhidnist' i rozvytok", *Visnyk Nacional'nogo banku Ukrai'ny*, No. 2, pp. 34–41.
13. Kuca, O. (2012), "Shho robljat' banky dlja utrymannja klijentiv?", available at: <http://news.finance.ua/ua/news/-/272167/shho-robljat-banky-dlya-utrymannya-klijentiv>
14. Jukhymenko, T.V. (2014), „Teoretychni zasady innovacijnogo rozvytku bankivs'koi' systemy", *Finansovo-kredytna dijial'nist': problemy teorii' ta praktyky*, Vol. 1, pp. 107–113.

ЧЕРЕВКО Ольга Леонідівна – старший викладач кафедри економіки, підприємництва, біржової діяльності Університету митної справи та фінансів.

Наукові інтереси:

- інноваційний розвиток;
- економіка підприємств.

САМОЙЛОВА Крістіна Костянтинівна – студент V курсу спеціальності «Фінанси і кредит» Університету митної справи та фінансів.

Наукові інтереси:

- інноваційний розвиток;
- фінанси.

КУЦЕНКО Катерина Андріївна – студент V курсу спеціальності «Фінанси і кредит» Університету митної справи та фінансів.

Наукові інтереси:

- інноваційний розвиток;
- фінанси.

Стаття надійшла до редакції 02.07.2016.