

УДК 336.717

РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙ В БАНКІВСЬКІЙ СИСТЕМІ

Олена Олексіївна КРАВЧЕНКО

к.е.н., Черкаський інститут банківської справи Університету банківської справи Національного банку України (м. Київ)

Анотація. У статті досліджено сучасні тенденції розвитку банківських інновацій та їх значення на ринку фінансових послуг.

Аннотация: В статье исследованы современные тенденции развития банковских инноваций и их значение на рынке финансовых услуг.

Ключові слова: банківські інновації, інтернет-банкінг.

Ключевые слова: банковские инновации, интернет-банкинг.

Постановка проблеми. В сучасних умовах стійкий розвиток економіки залежить більшою мірою не від ресурсних можливостей, які є обмеженими, а від інноваційної діяльності суспільства та окремих його елементів. Завдяки інноваціям наука стала безпосередньо продуктивною силою, а знання у вигляді нематеріальних активів – основним капіталом економічного розвитку. Говорячи про інновації у банківській сфері, необхідно мати на увазі, що, на відміну від виробничих підприємств, банки за своєю природою є достатньо консервативними організаціями.

Головними генераторами інновацій у фінансовій сфері в Європі є невеликі фінансові організації, а в Україні – комерційні банки. Метою більшості інновацій є перехід на персональне обслуговування клієнтів. Багато інноваційних банків і фінансові компанії, використовуючи сучасні технології, орієнтуються на молодих людей, які схильні до нових медіапроектів. Саме тому, в сучасних умовах із поширенням технологій, інтернет-простору, багато передових фінансових структур мають не лише офіційний сайт, на якому чітко й інформативно говориться про послуги і продукти, але і власну сторінку в соціальних мережах, за допомогою якої банк прагне стати ближчим і зрозумілішим для клієнтів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню банківських інновацій, та, зокрема, інноваційних банківських послуг, приділяється велика увага. Серед вітчизняних авторів можна виділити праці О. Васюренка, А. Єліфанова, А. Пересади, С. Єгоричевої; у працях російських учених О. Лаврушина, Н. Валенцевої, І. Балабанова, П. Семикова, Є. Золотова широко висвітлюються проблеми

банківських нововведень; серед зарубіжних авторів вагомий внесок у розробку цієї проблеми внесли М. Бітнер, Н. Вудкок, Я. Гордон, Ж. Ламбен, М. Стоун та інші.

Метою статті є розкриття змісту перспективних інноваційних послуг банків і визначення їхнього місця у класифікації банківських послуг.

Обґрунтування отриманих наукових результатів. Сучасний етап розвитку банківської системи України насичений різними фінансовими продуктами і послугами, тому, звичайно, присутня інтенсивна конкуренція між кредитними організаціями. В таких умовах істотну перевагу отримують ті організації, які здатні розробляти і впроваджувати нові технології, модернізувати продуктовий ряд, розробляти альтернативні канали обслуговування клієнтів, тобто здійснювати інноваційний процес.

Стратегія розвитку банківського сектору України передбачає активне використання інформаційних і банківських інновацій, наявність розвинутої інфраструктури і надання на цій основі сучасних банківських послуг для населення і підприємств, з високим рівнем конкуренції і ринкової дисципліни учасників, з розвиненими системами корпоративного управління та управління ризиками.

Стрімкий розвиток технологій і банківського ринку в Україні, як і в усьому світі призвів до того, що інноваційний процес став для банків необхідністю, а не розкішшю. В останні роки суттєво змінився також і вигляд банківського сектору України, а разом із ним і асортимент послуг, які кредитно-фінансові установи надають своїм клієнтам, і технології, що використовуються при цьому.

Десять-п'ятнадцять років тому власників мобільних телефонів було зовсім небагато, тому не дивно, що й послуга мобільного банкінгу в той час для українських фінансових установ була серйозним нововведенням. Смс-інформування щодо здійснення операцій за рахунком та функція запити залишку на рахунку сьогодні вже стали звичними та прийнятними для більшості клієнтів банківських установ. Хоча у свій час це була інновація, завдяки якій підвищилася безпека транзакцій. Більше ніж десять років тому в нашій країні Приватбанк став одним з перших, який почав використовувати одноразові смс-паролі. До останніх інновацій, які отримали визнання по всьому світу, належать такі продукти як платіжний міні-термінал, вхід в Інтернет-банкінг, онлайн-інкасація, інформування клієнта про стан його рахунку, а також десятки різних мобільних застосунків [3, с. 29].

Сьогодні можна здійснити більшість операцій із власними рахунками завдяки мобільному телефону. Більшість банківських установ розширюють перелік операцій через мобільний телефон, які можна було здійснити за допомогою смс-повідомлень. З поширенням смартфонів значно збільшилися і можливості мобільного банкінгу, тому банкіри продовжують збільшувати перелік продуктів для різних моделей девайсів. На думку багатьох експертів, мобільний телефон замінить пластикову картку як засіб платежу, широке поширення якого відбудеться вже через кілька років. Перелік можливих операцій буде досить широкий: від залишку по рахунку, платежів, переказів коштів до кредитів однієї фізичної особи іншій тощо. Ідентифікація клієнта буде відбуватися завдяки чіпам, вбудованим у телефон. Крім того, ідентифікація клієнта у відділенні банку також стане можливою лише за допомогою телефону, потреба у документах зникне. На сьогодні ця тенденція вже з'явилася на ринках США і Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за адресою електронної пошти клієнта [3, с. 27].

У 2000-х роках вперше на ринку банківських послуг України було впроваджено одноразові динамічні паролі для Інтернет-банкінгу за рахунок прив'язки картки до номера мобільного телефону. Кожна Інтернет-транзакція підтверджується одноразовим паролем, який висилається в смс-повідомленні на телефон клієнта – така комбінація робить платежі максимально безпечними. Використання таких паролів дозволяє уникнути шахрайських операцій в Інтернет-банкінгу, і сьогодні багато фінансових установ активно за-

стосовують цю технологію. Слід зауважити, що у 2005-2006 роках банки почали масово здійснювати ребрендинг. Одні – з метою вигідно продатися, інші ж (ті, що мали іноземного власника) – з метою стандартизації своєї філіальної мережі в країнах перебування. У будь-якому випадку, це поклало початок новому етапу в національному банківському світі – транспарентності та орієнтації на масового споживача. Варто зазначити, що сучасні банківські відділення – відкриті для клієнта, зі зрозумілою та простою комунікацією. Завдяки таким змінам підвищився ступінь проникнення банківських послуг на споживчі ринки.

Можна визначити низку причин, які зумовлюють необхідність упровадження інновацій у банківську діяльність, зокрема:

- забезпечення прибуткової діяльності банку в довгостроковій перспективі;
- підвищення операційної ефективності, що в сучасних умовах потребує впровадження процесних інновацій, яке допомагає знизити витрати на виконання певних операцій із одночасним поліпшенням якості обслуговування;
- можливість банківської установи генерувати нові потоки доходів унаслідок упровадження інноваційних продуктів, високої якості обслуговування клієнтів, що забезпечується реалізацією інноваційних рішень, що якісно виділяє банк серед конкурентів;
- дотримання вимог державного регулювання банківської діяльності, яке спрямоване на забезпечення стабільного й надійного функціонування банківської системи шляхом контролю ризиків, що беруть на себе комерційні банки як фінансово-кредитні посередники;
- бажання фінансово-кредитних установ створювати й підтримувати імідж сучасного динамічного інституту, який чутливий до змін потреб клієнтів, зацікавлений у розв'язанні їх фінансових проблем, забезпечує доступне й комфортне обслуговування;
- істотні зрушення у структурі й характері потреб споживачів фінансових послуг, які відбуваються в останні десятиліття [3, с. 29].

Із розвитком українського фінансового ринку, зокрема і банківського сектору, зростає також рівень грамотності споживачів та їхні вимоги до банківських послуг. Тому сьогодні наявність цілодобової зони обслуговування у відділеннях фінансових установ швидше норма, ніж виняток. Однак ще декілька років тому можливість самостійно провести операцію або зняти готівку в будь-який час доби в окремій зоні банку було

майже неможливим. За допомогою «Зони 24» клієнт може самостійно управляти своїми рахунками, одержати консультацію фахівця call-центру, залишити заявку на одержання послуги, записатися на обслуговування в будь-яке відділення банку. Цей напрямок продовжуватиме і далі вдосконалюватися [2, с. 54].

У найближчій перспективі можна також прогнозувати розширення можливостей дистанційного обслуговування клієнта, а також розвиток функціонала платіжної картки, яка незабаром зможе стати універсальним високотехнологічним фінансовим продуктом, зібравши та синхронізувавши на своїй платформі ключі доступу до бонусів, партнерських програм, програм лояльності, кредитів, обмінно-валютних операцій, грошових переказів тощо.

Ще однією привабливою для споживача банківською інновацією є впровадження «електронного залишку» у касах фінансово-кредитних установ, що дозволяє скоротити витрати на обіг монет, оскільки залишок менше однієї гривні зараховується на рахунок мобільного телефону клієнта або у вигляді електронного ваучера. Щоправда, не всі споживачі сприйняли цю технологію, адже будь-яка інновація вимагає певного розвитку ринку. Водночас, технологію роботи без монет планували також запровадити в магазинах, однак торговельні мережі виявилися не готові до масового впровадження. Зауважимо, що Національний банк України вже робив спроби вивести з обігу монети номіналом 1 і 2 копійки. За словами банкірів, собівартість виробництва цих монет збиткова для держави. Однак, офіційно з ужитку вони поки що не виведені.

Значним проривом у банківських технологіях за останнє десятиліття та ключовою інновацією майбутнього стане Інтернет-банкінг, який сьогодні пропонується клієнтам більшістю банків. Стрімкому розвитку дистанційного доступу до свого рахунку та здійсненню операцій по ньому сприяє зростання українських Інтернет-користувачів. Для банків це відкриває великі можливості, і експерти роблять основну ставку саме на розвиток віддаленого банкінгу.

В українському безготівковому просторі, на відміну від західних країн, POS-термінали в тор-

говельних мережах не привели до глобальної революції. Однак сьогоднішні 5 % безготівкових операцій з платіжними картками таки змушують банкірів вірити в посилення цього тренда у найближчі роки. Прогнозується, що у майбутньому POS-термінали будуть встановлювати самі торговці, оскільки в оплату будуть прийматися не пластикові картки, а інформація зі спеціальних чіпів, вбудованих у телефон. Водночас, термінали самообслуговування, що з'явилися кілька років тому набирають популярності як у банківських відділеннях, так і за їхніми межами. Розширено й перелік доступних операцій – від операцій з картами та переказом коштів до оплати інших різноманітних послуг.

Останнім часом обслуговування в банках почало змінюватися у бік «моделі продажів». Зокрема, найбільш показовим моментом зміни моделі стало стрімке зростання кредитування населення у 2006-2007 роках. Це сприяло розвитку технологічних платформ банків та вдосконаленню скорингових моделей оцінки ризиків. У торговельних мережах почали масово з'являтися представники банків, і ця тенденція буде визначальною й надалі. Фінансово-кредитні установи почали використовувати торговельні заклади для просування й інших банківських продуктів: кредитних та дебетних карт, Інтернет-банкінгу, депозиту/кредиту готівкою на поточні потреби фізичних осіб тощо. Відповідно, такі точки продажів стають повноцінними відділеннями. Ця тенденція ще раз підкреслює закономірність та важливість застосування учасниками ринку інноваційних технологій, що забезпечують можливість швидкого прийняття якісних рішень щодо оцінки потреб клієнта та його ризиків.

Висновки. Банківська система України нині перебуває на етапі розвитку. Вона повільно, та все ж впроваджує в свою діяльність інноваційні продукти. Зауважимо, якщо вона і надалі триматиме цей курс, то українські банківські установи зможуть стати конкурентоспроможними на міжнародному ринку банківських послуг, значно покращать якість та швидкість надання послуг, кожна послуга буде диференціюватися відповідно до потреб клієнта, що матиме тільки позитивний вплив як для банківської системи, так і для країни в цілому.

Список використаних джерел

1. Дмитров С., Черняк В., Кузьменко О. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку / С. Дмитров, В. Черняк, О. Кузьменко // Вісник Національного банку України. — 2011. — № 1. — С. 26–32.
2. Єгоричева С. Методичні засади організації інноваційних процесів в комерційних банках / С. Єгоричева // Вісник Національного банку України — 2011. — № 1. — С. 53–57.
3. Єгоричева С. Теоретичні аспекти банків / С. Єгоричева // Фінанси України. — 2010 — № 8. — С. 35–38.
4. Мошинець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошинець // Фінансовий ринок України. — 2011. — № 12. — С. 7–8.