

DOI: [10.32702/2307-2105-2019.3.34](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.3.34)

УДК: 377.3:334.7-057.86(043.3)

С. В. Стеблюк,
к. пед. н., викладач економічних дисциплін,
Мукачівський кооперативний торговельно-економічний коледж

РОЗВИТОК БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ ЕКОНОМІЧНИХ УМОВАХ

Svetlana Stebljuk
Candidate of Pedagogical Sciences
Mukachevo Cooperative Trade and Economic College

DEVELOPMENT OF BANKING SERVICES IN MODERN ECONOMIC CONDITIONS

У статті з'ясовано сутність та основні напрями інноваційної діяльності банків України на сучасному фінансовому ринку. Метою статті є з'ясування інноваційних тенденцій розвитку банківської системи України. Проаналізовано сучасний стан наукових розвідок в сфері банківських інновацій. Визначено умови конкурентоспроможності банків та окремі шляхи їх досягнення: передбачення поведінки клієнта в мінливих умовах; здійснення моніторингу надання послуг на певному сегменті ринку; розробка системи самовдосконалення та саморозвитку серед працівників банківської сфери; забезпечення культури комунікації з клієнтом; власна ініціативність банку, впровадження новітніх технологій ведення фінансового підприємництва. Розкрито окремі із сучасних банківських послуг, серед яких: платежі через термінал самообслуговування, Інтернет-банкінг, торговий еквайрінг, створення унікальної картки, факторинг. Визначено, що інноваційні технології у банківській сфері значно підвищують ефективність роботи як банку, так і клієнтів; знижуються витрати на залучення нових клієнтів; підвищується якість роботи. Подано перелік окремих перспективних послуг банків України.

The article clarifies the essence and main directions of innovation activity of Ukrainian banks in the modern financial market. The purpose of the article is to find out innovative trends in the development of Ukrainian's banking system. Activation of innovation activity in the banking sector is one of the factors for improving the economic climate in Ukraine. The present state of scientific researches in the field of banking innovations is analyzed. Conditions of competitiveness of banks and certain ways of their achievement are defined: prediction of customer's behavior in changing conditions; monitoring of the provision of services in a certain segment of the market; development of a system of self-improvement and self-development among employees of the banking sector; providing a culture of communication with the client; own initiative of the bank, implementation of the newest technologies of financial entrepreneurship management. The task of functioning of the banking services market is to increase revenues, improve the satisfaction of consumers' needs, and expand their purchasing power, which contributes to the development of the national economy. The research envisaged the study of the identified problem on the basis of analysis of scientific researches of scientists, clarification of the state of banking services. We believe that an important

condition for the competitiveness of banks is the ability to analyze and forecast future financial results. Some of the modern banking services are revealed, among them: payments through the terminal of self-service, Internet banking, trade acquiring, creation of a unique card, factoring. It is determined, that innovative technologies in the banking sphere considerably increase efficiency of work of both bank and clients; the cost of attracting new customers is reduced; the quality of work is increased. A list of some promising services of Ukrainian banks is given. The prospects for further research are seen in determining the quality of financial services of banks in Ukraine.

Ключові слова: інновація; інноваційна діяльність; інноваційна політика; банківські послуги; конкурентні переваги; фінансовий ринок.

Key words: innovation; innovative activity; innovation policy; banking services; competitive advantages; financial market.

Постановка проблеми у загальному вигляді. На сучасному етапі розвитку суспільства, в умовах економічних реформ виникає потреба у впровадженні новітніх технологій ведення фінансового підприємництва, що відповідатиме європейському рівню. Саме активізація інноваційної діяльності у банківській сфері є одним із чинників покращення економічного клімату в Україні. Впровадження сучасних технологій у процесі роботи з клієнтами дасть можливість фінансовим організаціям країни підвищити якість та культуру обслуговування, раціонально використовувати власні ресурси, здобути конкурентні переваги на ринку. Завданням функціонування ринку банківських послуг є підвищення доходів, покращення задоволення потреб споживачів, розширення їх купівельної спроможності, що сприяє розвитку національної економіки. Так як банківська система набирає обертів у своєму розвитку, то означена проблема залишається актуальною.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Банківська діяльність регулюється Законом України «Про банки і банківську діяльність», що визначає відносини, які виникають під час заснування, реєстрації, діяльності, реорганізації та ліквідації банків. Проблема впровадження інновацій в діяльність банківських установ у центрі дослідження низки науковців: А. Бутка, М. Єрмошенка, О. Котенко, С. Леонова, А. Пересади, В. Ткачук та ін.. Відтак, С. Леонов, О. Котенко з'ясовано можливості впровадження нових послуг вітчизняними банківськими установами в умовах світової фінансової кризи з метою отримання конкурентних переваг на ринку банківських послуг. На думку авторів, «фактично, банк вже стає не лише посередником між клієнтами та партнерами у торгових, валютних та інших операціях, а скоріш безпосереднім партнером та учасником комерційних угод, оскільки забезпечує ряд додаткових послуг та умов для підвищення ефективності проходження зазначених операцій [3, с. 174]. М. Трудова визначила причини та проблеми у банківських нововведеннях у процесі інтеграції України в світовий економічний простір. У наукових розвідках В. Ткачук обґрунтовано роль активної інноваційної діяльності у досягненні конкурентних переваг на ринку, проаналізовано класифікаційні ознаки банківських інновацій з урахуванням причин виникнення, продуцента інновацій, характеру та тривалості позитивного ефекту від їх запровадження. Автором визначено внутрішні і зовнішні чинники інноваційної політики і встановлено відповідність її форм певному набору інструментів. Л. Бондаренко, М. Політило згрупувано найважливіші світові тенденції банківських інновацій, визначено основні напрями українських банківських інновацій за останні роки.

Аналізуючи сучасний стан наукових розвідок з означеної проблеми, слід відзначити, що необхідно продовжити дослідження щодо удосконалення банківських послуг та з'ясувати ефективність їх застосування.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті – з'ясувати інноваційні тенденції розвитку банківської системи України. Завдання: визначити сутність та основні напрями інноваційної діяльності банків на сучасному фінансовому ринку; можливі шляхи їх удосконалення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Наше дослідження передбачало вивчення проблеми на основі аналізу наукових розвідок учених, з'ясування стану банківських послуг. Опитування серед мешканців м. Мукачеве (86 респондентів) показало, що сьогодні:

- створена мережа банків з наданням різних послуг;
- наявна конкуренція послуг;
- налагоджена система двостороннього комунікативного зв'язку «банк-клієнт» через мережу Інтернет та мобільного зв'язку;
- удосконалена система міжнародних фінансових послуг.

Проте серед опитаних респондентів (16%) відсутні уміння співпраці з банківськими установами через невідомість з сучасними технологіями зв'язку, фінансова неграмотність. Вважаємо, що це незначний відсоток і стосується населення старшого віку, тому поінформованість населення щодо надання можливостей банком повинна бути більш гнучкою (телепередачі «Створи свій кабінет», семінари тощо). Біля 20% опитаних не сприймають банк як консультанта, не довіряють йому, що знижує рівень вітчизняних банківських послуг. Одним із шляхів вирішення проблеми, на нашу думку, є вивчення можливих інноваційних кроків, що

забезпечують задоволення нових потреб з урахуванням чинників зовнішнього та внутрішнього середовища. До зовнішніх чинників, які можуть суттєво впливати на інноваційну політику банку: динаміка і тенденції основних показників розвитку економіки; кон'юнктура ринку банківських послуг; розвиток банківських технологій; розвиток конкурентного середовища на ринку фінансових послуг; вплив іноземного банківського капіталу; розвиток кількісних і якісних параметрів попиту на послуги банку. Серед внутрішніх чинників інноваційної політики, можуть розглядатися такі: конкурентоспроможність банку і його продуктів на ринку; динаміка частки ринку; показники рентабельності і прибутковості; динаміка клієнтської бази; динаміка продажів; тенденції ризиковості [5, с.47].

На думку М. Трудової сприятливі умови виникнення банківських інновацій створюються передусім змінами зовнішнього банківського середовища. Основним інституційним фактором, що впливає на процес розробки та впровадження банківських інновацій, є існуюча в країні система регулювання банківської діяльності, а також законодавство, що визначає розвиток інших фінансових ринків [7, с.485].

Визначено особливості функціонування ринку банківських послуг [6, с. 35-36]:

- тісне поєднання державного і ринкового регулювання з метою підтримки його стабільності;
- регулювання і регламентація відносин на ринку нормами міжнародного права і внутрішнім законодавством;
- прозорість інформації про стан ринку та його учасників;
- необмежена кількість учасників ринку;
- широкий асортимент і диверсифікація банківських продуктів;
- функціонування ринку лише у грошовій формі та існування прямої залежності його еволюції від розвитку ринків, які він обслуговує;
- посилення конкуренції на ринку банківських послуг між банками та небанківськими фінансово-кредитними інститутами та підвищення ролі нецінових методів конкурентної боротьби.

Вважаємо, що важливою умовою конкурентоспроможності банків є здатність їх аналізувати і прогнозувати майбутній фінансовий результат. З цією метою необхідно: передбачити поведінку клієнта в мінливих умовах; здійснити моніторинг надання послуг на певному сегменті ринку; розробити систему самовдосконалення та саморозвитку серед працівників банківської сфери; забезпечити культуру комунікації з клієнтом; власна ініціативність банку. Серед складових глобальних банківських інновацій називають [1, с.7] такі :

1. Наростаюча автоматизація банківських процесів і перехід більшої частини банківської діяльності онлайн, в основному через мобільні додатки. Поширення діжиталбанків, де всі банківські операції здійснюються лише онлайн.

2. Подальше поглиблення стосунків «банк-клієнт» на більш партнерські та клієнтоорієнтовані (наприклад, нагадування про дні народження та подарунки обрані для сім'ї чи друзів).

3. Інтеграція банківських операцій у нові сфери життя клієнтів (наприклад переказ батьками кишенькових грошей на електронний гаманець своїх дітей, який має вигляд іграшки).

Н. Пантелєєвою сформульовано напрями участі вітчизняних банків в інноваційних процесах:

- 1) проектне фінансування і кредитування інноваційних проектів різних галузей економіки;
- 2) власна інноваційна діяльність управлінського, маркетингового чи фінансового характеру, що перш за все спрямована на універсалізацію та розширення спектра продуктів і послуг відповідно до вимог ринку та мети довгострокової стратегії розвитку. Саме власна інноваційна діяльність дозволяє банку позиціонувати себе як інноватора, а банківську систему вважати інноваційно-орієнтованою [4, с.125].

Банками надається перелік інновацій в обслуговуванні клієнтів, що постійно вдосконалюються.

В. Ткачук запропоновано згідно класифікаційних ознак інновацій такі:

- за продуцентом інновації – інновації, які можуть бути запозичені на ринку і впроваджені у діяльність банку, інновації, які від народження ідеї до її практичного втілення здійснюються персоналом банку, та інновації, які розробляються консалтинговими чи дослідницькими фірмами на замовлення банків;
- за причинами виникнення – інновації, які можуть бути ініційовані змінами нормативно-правового поля, та інновації, спричинені конкуренцією;
- за характером ефекту – інновації, які дають позитивні фінансові результати, кращі якісні параметри послуг для клієнтів, кращі умови праці для персоналу, мінімізують ризики, забезпечують соціальний та іміджевий ефект;
- за тривалістю позитивного ефекту впровадження – тактичні (короткострокові), середньострокові та стратегічні (довгострокові) інновації [5, с.46].

Наше дослідження за діяльністю банків показало, що частина з них утримується на ринку впродовж кількох років, решту – визнано банкрутами. Таким чином, конкурентне середовище, уміння упроваджувати інновації в цій сфері, креативність дали можливість удосконалити та розширити ряд наданих послуг. Проаналізуємо окремі з них.

Платежі через термінал самообслуговування. Це дає можливість як готівкою, так і з пластикових карток виплатити кредит, поповнити мобільний зв'язок різних операторів, оплатити рахунки за Інтернет та комунальні послуги, здійснити перекази в Україні та за кордоном. Фінансові операції здійснюються за допомогою сенсорного екрану терміналу.

Інтернет-банкінг. Це дистанційне обслуговування, засобами якого доступ до рахунків та операцій за рахунками забезпечується в будь-який час та з будь-якого комп'ютера через Інтернет. Для виконання операцій використовується стандартний браузер (Google Chrome, Internet Explorer, Opera тощо). Окремі послуги: платежі, блокування картки в разі викрадення або втрати; оплата рахунків про надані небанківські послуги (зокрема комунальні, зв'язок); поповнення Skype-рахунку тощо.

Зручним для клієнта є можливість переказувати платежі через мобільний банк, вказавши при цьому тільки потрібну суму і рахунок одержувача. До прикладу, серед операцій Приват 24 (АТ КБ «ПриватБанк») оформлення грошового переказу; можливість оплатити товар і вартість послуг; здійснення обміну валюти; послуги інтернет-консультанта (чат-боти).

Мобільний банкінг. Це фінансове обслуговування за допомогою планшетів і смартфонів, включає в себе мобільні платежі, безконтактні платежі за допомогою вбудованих NFC-чипів, геолокацію споживачів і надання пропозицій щодо можливих послуг за місцем споживання, мобільні гаманці та інші інструменти зберігання коштів, віртуальні гроші.

Платежі по QR- коду. Алгоритм роботи такий:

Крок 1. Знайти QR-код на своїй паперовій квитанції про оплату комунальних послуг.

Крок 2. Відкрити мобільний Privat 24 та відсканувати QR-код (якщо немає мобільного Privat24, установити його).

Крок 3. Ввести свій особовий рахунок. Після введення особового рахунку реквізити отримувача та заборгованість підтягнуться автоматично.

Крок 4. Вибрати необхідні послуги (газ, вода тощо) та натиснути «Оплатити».

Крок 5. Перевірити додані до оплати послуги, вибрати картку для списання й підтвердити платіж [8].

Фінансова освітня програма. Картка Юніора (до прикладу, АТ КБ «ПриватБанк») формує фінансову грамотність школярів від 6 до 17 років. Можливості: відвідувати захопливі бізнес-квести, екскурсії в банк, навчатися в Бізнес Школі, де викладають топ-менеджери ПриватБанку; отримувати бонуси в разі оплати товарів у магазинах – партнерах програми лояльності «Бонус Плюс»; брати участь у змаганнях, конкурсах та акціях, організованих ЮніорБанком спільно з Mastercard [9].

Створення своєї унікальної картки. Клієнт має можливість зафіксувати своє фото, епізод із життя для мотивації та з метою подарунку близьким.

Торговий еквайрінг. Це послуга, що надається підприємству торгівлі та сервісу й надає можливості клієнту приймати платіжні картки покупців для розрахунку за продані товари або послуги. Механізм здійснення розрахунків між банківською установою та торговою точкою наступний: на підставі щоденних електронних звітів, що надходять в процесинговий центр (обробляє всі операції з використанням платіжних карток), банк проводить відшкодування коштів на поточний рахунок підприємства торгівлі та сервісу, на суму всіх операцій, проведених на власному обладнанні (POS-терміналах) за допомогою платіжних карток міжнародних платіжних систем Visa Int. і MasterCard Int., утримуючи при цьому комісійну винагороду. Власний процесинговий центр дозволяє банку здійснювати відшкодування коштів торговим точкам в перший банківський день. Беручи в оплату платіжні картки, торгове підприємство відразу ж отримує ряд переваг: збільшує обсяг продажів на 20–30% та набуває нових клієнтів, які воліють розраховуватися лише платіжними картами [10].

Факторинг. Це форма інтегрування банківських операцій, що передбачає придбання банком (фактором) у постачальника (продавця) права вимоги у грошовій формі на дебіторську заборгованість покупців за відвантажені їм товари (виконані роботи, надані послуги), з прийняттям ризику виконання такої вимоги, а також приймання платежів. Призначення факторингу в сучасних умовах полягає у зменшенні неплатежів, прискоренні товарообороту й створенні стабільної системи фінансового забезпечення виробничої сфери.

Окрім того, серед перспективних послуг передбачають такі:

Відбиток пальця замість пін-коду. Ідея розроблена норвезьким стартапом Zwiipe, який разом з MasterCard планує випускати подібні карти.

«Розумні додатки». Спеціальні додатки, які регулюють кількість і суму допустимих витрат і вбережуть споживача від непотрібних покупок.

Запровадження бази даних – блокчейн. База даних, у якій відсутній центр управління, працює без посередників, а достовірність всіх укладених угод підтверджується самою мережею та її учасниками.

Розширення віртуальних інтернет-банків. Пропонують ті ж самі послуги, що й традиційні, створюючи при цьому ще й комфортні умови; перевагою стане перехід на цифрову валюту [2].

Інноваційні технології у банківській сфері значно підвищують ефективність роботи як банку, так і клієнтів; знижуються витрати на залучення нових клієнтів; швидкість обслуговування їх обмежується не кількістю та спроможністю окремих філій та відділень банку, а чинниками, якими значно легше управляти, зокрема потужністю комп'ютерної мережі; підвищується якість роботи з клієнтами банку.

Висновки. Таким чином, нами з'ясовано інноваційні тенденції розвитку банківської системи України, визначено сутність та основні напрями інноваційної діяльності банків на сучасному фінансовому ринку; можливі шляхи їх удосконалення. Перспективи подальших досліджень вбачаємо у визначенні якості фінансових послуг банків в країні.

Список використаних джерел.

1. Бондаренко Л. П., Політило М. П. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку // Інвестиції: практика та досвід. Економічна наука. № 3. – 2018. – С.5-8
2. Інновації в сфері банківських та фінансових послуг. Реалії та майбутнє. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://tvoigroshi.com.ua/uk/novosti/innovacii-v-sfere-bankovskih-i-finansovyh-uslug>
3. Леонов С. В. Інноваційний пакет послуг як інструмент антикризового управління банківськими установами України [Текст] / С. В. Леонов, О. О. Котенко // Вісник Сумського державного університету. Серія Економіка. – 2011. – №1. – С. 174-179.
4. Пантелєєва Н. М. Організаційно-економічний механізм управління інноваціями банківської системи // Вісник Університету банківської справи Національного банку України № 1 (16). – 2013. – С.122-128
5. Ткачук В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг [Текст] / В. О. Ткачук // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2013. Том 14. – № 2. – С. 43-51
6. Ткачук В. О. Маркетинг у банку : навч. посіб. / В. О. Ткачук. – Тернопіль : «ТАЙП», – 2010. – 270 с.
7. Трудова М. Є. Інноваційні перспективи розвитку в банківській системі України // Економіка і суспільство. Випуск 3. Мукачівський державний університет. Мукачево. – 2016. – С.485-490.
8. ПриватБанк. Платежі по QR-коду. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://privatbank.ua/qr>
9. ПриватБанк. Карта Юніора. Електронний ресурс. Режим доступу: <https://privatbank.ua/qr>
10. Цифри – Факти – Аналітика – Інфографіка – Рекомендації // Фінансово-економічний журнал Івано-Франківської області «Бізнес-експерт Прикарпаття» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : bizexpert.if.ua

References.

1. Bondarenko, L. P. and Politylo M. P. (2018), "Banking innovations as a necessity for effective functioning of the banking market", *Investyciyyi: praktyka ta dosvid*, vol. 13, pp. 5-8
2. Tvoi Hroshi (2018), "Innovations in banking and financial services. The realities and the future", available at: <https://tvoigroshi.com.ua/uk/novosti/innovacii-v-sfere-bankovskih-i-finansovyh-uslug> (Accessed 25 Feb 2019).
3. Leonov, S. V. (2011), "Innovative package of services as an instrument of crisis management of banking institutions of Ukraine", *Visnyk Sumskogo derzhavnogo universytetu. Seriya Ekonomika*, vol. 1, pp. 174-179.
4. Pantelyeyeva, N. M. (2013), "Organizational-economic mechanism of management of innovations of the banking system", *Visnyk Universytetu bankivskoyi spravy Nacionalnogo banku Ukrayiny*, vol. 1 (16), pp. 43-51.
5. Tkachuk, V. O. (2013), "Innovative policy of banks in the market of banking services", *Ekonomichnyj analiz : zb. nauk. pracz. Ternopilskyj nacionalnyj ekonomichnyj universytet*, vol. 14. no. 2, pp. 43-51.
6. Tkachuk, V. O. (2010), *Marketyng u banku* [Marketing at the bank], «TAJP», Ternopil, Ukraine.
7. Trudova, M. Ye. (2016), "Innovative prospects for development in the banking system of Ukraine", *Ekonomika i suspilstvo*, vol. 3, pp. 485-490.
8. PryvatBank (2019), "QR code payments", available at: <https://privatbank.ua/qr> (Accessed 25 Feb 2019).
9. PryvatBank (2019), "Junior Card", available at: <https://privatbank.ua/qr> (Accessed 25 Feb 2019).
10. Biznes-ekspert Prykarpattia (2019), "Figures - Facts - Analytics - Infographics - Recommendations", available at: bizexpert.if.ua (Accessed 25 Feb 2019).

Стаття надійшла до редакції 04.03.2019 р.