



Ефективна економіка № 11, 2017

УДК 338

*М. П. Денисенко,  
д. е. н., професор, професор кафедри бізнес-економіки,  
Київський національний університет технологій та дизайну  
Н. Д. Лакомова.,  
магістр, Київський національний університет технологій та дизайну*

## ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»

*M. P. Denisenko,  
Doctor of Economics, Professor, Professor of the Department of Business Economics  
Kiev National University of Technology and Design  
N. D. Lakomova,  
Master, Kiev National University of Technology and Design*

### IMPROVEMENT AND IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE BANKING SERVICES BY THE EXAMPLE PJSC CB "PRIVATBANK"

*Досліджено досвід ПАТ КБ «Приватбанк» у впровадженні інноваційних банківських продуктів та встановлено його місце серед інших банківських установ. Запропоновано шляхи модернізації вже існуючих систем обслуговування клієнтів в ПАТ КБ «Приватбанк» щодо таких банківських продуктів, як: пластикові картки; мобільний банкінг; обслуговування через банкомати; термінали самообслуговування; Інтернет-банкінг. Подано пропозиції щодо запровадження смарт-карток та систем інформування і допомоги клієнтам, зазначено переваги та недоліки щодо їх використання ПАТ КБ «Приватбанк».*

*The experience of PJSC CB "PrivatBank" in introducing innovative banking products was investigated and its place among other banking institutions was established. The ways of modernization of existing customer service systems in PJSC KB "Privatbank" are offered for such banking products as: plastic cards; mobile banking; service through ATMs; self-service terminals; Internet Banking. The proposals on the introduction of smart-cards and information and assistance systems for clients are presented, advantages and disadvantages of using PJSC CB «Privatbank» are indicated.*

**Ключові слова:** ПАТ КБ «Приватбанк», банківський продукт, модернізація, інновація, смарт-картка, система інформування клієнтів.

**Key words:** PJSC CB "Privatbank", banking product, modernization, innovation, smart-card, customer information system.

**Постановка проблеми.** Сьогодні система банківських інноваційних послуг в Україні проходить етап становлення і розвитку: ще немає відпрацьованих схем дистанційного обслуговування, рівень захисту інформації порівняно з західними банками низький, правова база і правове регулювання ще не досягнули необхідного рівня. Але незважаючи на всі проблеми банківське обслуговування досить прибуткове і зручне, як для банку, так і для його клієнтів, і усвідомлюючи цей факт банки України активно розвивають інноваційну складову свого бізнесу.

Основними проблемами розвитку інноваційного банківського обслуговування в Україні є: недостатній рівень правової регламентації такого виду бізнесу, що призводить до виникнення ризикових ситуацій і зменшує популярність дистанційного обслуговування; низький рівень захисту вітчизняних каналів зв'язку, що збільшує ризики втрати чи спотворення даних, шахрайства; загальний рівень інтернетизації і комп'ютеризації населення відносно низький, тільки в цьому році кількість користувачів Інтернету в Україні перевищила за 50%; низький рівень довіри населення до нових видів послуг; висока вартість впровадження подібних систем при сучасному розвитку банківського сектору і рівень ризиків, що при цьому виникають.

Загалом інноваційні послуги ПриватБанку є одними з найфункціональніших серед послуг, що надаються банками України на сьогоднішній день. Керівні органи банку усвідомлюють необхідність використання дистанційних методів обслуговування і з кожним днем вдосконалюють вже існуючі та виводять на ринок нові види електронних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню питання розвитку інноваційної діяльності підприємств присвячені роботи таких науковців як: Диба М., Бетс Ф., Додгсон М., Кругліков А., Ніксон Ф., Карчева І., Паламарчук В., Примостка Л., Скрипка Т., Твісс Б., Шумпетер Й., Завлін П., Казанчев А., Мендель Л., Ткачук В. та інші. Проте, вони не знайшли належного відображення у працях зазначених вчених і потребують подальшої розробки дослідження сучасних тенденцій розвитку інновацій. Тому вважаємо за необхідне визначити особливості діяльності інноваційного розвитку України.

**Мета статті** полягає у дослідженні вдосконаленні існуючих та впровадженні нових інноваційних банківських послуг на прикладі ПАТ КБ «Приватбанк».

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Необхідно зазначити, що банки України тільки розпочинають використання дистанційного обслуговування у своїй практиці. Схожа ситуація спостерігається і у Приватбанку, але, зважаючи на його досвід роботи з електронними банківськими послугами, йому значно простіше впроваджувати і використовувати цей вид обслуговування.

За свою інноваційну діяльність Приватбанк не одноразово був нагороджений різними преміями. Так за підсумками голосування журі, topless-банкомат Приватбанку було визнано переможцем Finovate Spring 2015, а його оригінальна презентація отримала приз Best of Show.

Адже, у травні 2014 року Приватбанк перевів усіх своїх співробітників, що обслуговують клієнтів на iPad. Як повідомили в банку, у відділеннях працюють понад 8 тис. iPad зі спеціальними фінансовими додатками банку. Використання мобільних планшетів дозволить обслуговувати клієнтів оперативніше та без черг [1].

У 2016 Приватбанк посів перше місце в рейтингу інноваційних компаній України за версією сайту forbes.net.ua [1].

Крім того, Приватбанк п'ятий рік поспіль визнано найкращим українським банком у рейтингу найкращих банків Центральної та Східної Європи, що укладається американським журналом Global Finance. ПриватБанк в Україні визнано найкращим банком 2014 року в рейтингу Worlds Best, Кращий банк-оператор ринку валютнообмінних операцій в Україні Global Finance за 2013 рік, "Найкращий банк року 2012 в Україні" TheBanker, "Найкращий банк України – 2011" Global Finance, "Найкращий банк року 2010 в Україні" The Banker, "Найбільш інноваційний банк – 2010" за технологію "Без монет", "Найбільш інноваційний банк – 2011" за технологію "Online-інкасація", Mall Awards 2010: "ПриватБанк – найкращий банк торговельної індустрії" [1-2].

ПриватБанк є одним з найбільш інноваційних банків України, а тому досить складно пропонувати нові продукти і технологічні рішення настільки інтернетизованому і комп'ютеризованому банку. Грунтуючись на наукових працях [3-7] та практичних аспектах діяльності Приватбанку, пропонуємо наступні шляхи модернізації вже існуючих систем Приватбанку:

1. Пластикові картки - Приватбанк є лідером за кількістю клієнтів, котрі використовують пластикові картки. У зв'язку з цим вважаємо доцільним покращити як сам продукт, так і способи його надання. В більшості пластикові картки від ПриватБанку - це картки фізичних осіб без зазначення даних про особу на картці (прізвище, ім'я, фотографія та ін.), а це збільшує ризики зловживання картками, їх підроблення і крадіжки. Доцільно було б використовувати картки з зазначення на них принаймні прізвища та імені клієнта. Також не практикуються нанесення на картку підпису клієнта,

що є негативним чинником щодо безпеки карткових платежів. Позитивними рисами такої схеми обслуговування є низька ціна і, порівняно з іншими, невеликі затрати часу. Тому банку необхідно поєднати переваги такого обслуговування і збільшити безпеку карткових операцій.

2. Мобільний банкінг - досить розвинена і поширена система. Для її кращого функціонування пропонуємо наступні дії:

- збільшити безпеку каналів зв'язку;
- зменшити ціну такого виду обслуговування для клієнта, таким чином збільшивши коло зацікавлених у ньому осіб;
- розробити акції та програми знижок, за якими використання даного виду обслуговування буде привабливішим для клієнтів, ніж традиційне банківське.

3. Обслуговування через банкомати - мережа банкоматів у Приватбанку досить широка, а тому для поліпшення операцій і послуг через банкомати вважаємо доцільним провести наступні заходи:

- збільшити захист операцій такого типу - складніші способи авторизації та ідентифікації клієнта;
- розширити спектр послуг, що може надаватися через банкомати;
- ввести систему онлайн допомоги через банкомат, що допоможе клієнту в будь-який момент отримати відповіді на питання;
- впровадити пристрої, що розраховані на роботу зі смарт-картками.

4. Термінали самообслуговування - поширений Приватбанком спосіб обслуговування, яким можуть користуватися як фізичні так і юридичні особи. Для оптимізації даного способу обслуговування доцільно:

- збільшити рівень безпеки обслуговування, захист від шахрайств і зловживань;
- збільшити надійність системи, забезпечити цілісність і справжність інформації, що передається;
- оптимізувати швидкодію системи - деякі операції відбуваються тільки на наступний день після проведення платежу через термінали;
- розширити спектр послуг і операцій, що надаються через термінали самообслуговування.

5. Інтернет-банкінг - найбільш функціональний вид банківського обслуговування Приватбанку, що функціонує більше 10 років, для покращення обслуговування цим видимо дистанційного обслуговування необхідно:

- поліпшити захист інформації, з цією метою доцільно забезпечити надійне її шифрування і використовувати надійні канали зв'язку;
- впровадити надійніші засоби ідентифікації та авторизації клієнтів при використанні системи інтернет-банкінгу;
- спростити користування системою Приват24 для частини клієнтів, що мають низький рівень підготовки для роботи з комп'ютерною технікою;
- розширити спектру послуг, що надаються через систему Приват24;
- заохотити фізичних та юридичних осіб до використання системи інтернет-банкінгу через рекламу, акції та інші засоби заохочення.

Загалом електронні послуги Приватбанку є одними з найбільш функціональних серед послуг, що надаються банками України на сьогоднішній день. Керівні органи банку усвідомлюють необхідність використання дистанційних методів обслуговування і з кожним днем вдосконалюють вже існуючі та виводять на ринок нові види електронних послуг.

Щодо нових продуктів, на нашу думку, Приватбанку досить проблематично запропонувати інноваційний продукт, що не використовується ним. Розроблення і використання нових, ефективніших і раціональніших продуктів, послуг і операцій займають в банку одне з перших місць, а тому кілька років поспіль Приватбанк визнається одним із найінноваційніших банків України.

Ми вважаємо, що для впровадження нових продуктів в банку необхідне не тільки його бажання і виконання певних заходів, але й підготовленість зовнішнього середовища банку до таких інновацій. У майбутньому для Приватбанку буде доцільно розглянути використання таких інноваційних послуг:

1. Смарт-картки - більшість зарубіжний банківських і парабанківських систем користуються смарт-картками на базі яких і функціонують. Приватбанк випускає смарт-картки лише для VIP клієнтів як доповнення до карток преміум рівня і вище. На нашу думку, у майбутньому цю тенденцію необхідно буде змінити. Банку доцільно буде вжити таких заходів:

- випуск смарт-карток для усіх клієнтів за їх бажанням;
- впровадження технологічної і технічної бази для розширеного обслуговування смарт-карток в Україні;
- поширення ідеї смарт-картки не лише серед фізичних осіб (НСМЕП) але і серед юридичних осіб, великих підприємств;
- співпраця з системою Національних масових електронних платежів;
- розширення функціональності смарт-карток, забезпечення надійного захисту операцій з їх використанням.

Для банку впровадження такого виду послуги буде мати досить широкий спектр переваг, але і недоліки матимуть місце. Розглянемо переваги і недоліки такого виду обслуговування для Приватбанку (табл. 1).

Таблиця 1. Переваги та недоліки використання Смарт-карт для клієнтів	
Переваги	Недоліки
забезпечення надійного захисту платежів клієнтів та їх рахунків, що приведе до зміцнення позицій банку серед населення і юридичних осіб;	складність переходу на системи обслуговування смарт-карток;
інтеграція через смарт-карти до міжнародних і зарубіжних платіжних систем, що збільшить частину клієнтів банку, які здійснюють міжнародні платежі;	ціна впровадження і використання нових виробничих ліній, спеціалізованих на старт-картках;
можливість реклами і позиціонування банку як найінноваційнішого і перспективного в Україні, що приведе до росту клієнтської бази і збільшить обсяги інвестицій;	можливі помилки і неточності, через відсутність досвіду роботи з таким продуктом;
допомога зі сторони держави при використанні і розвитку НСПЕМ в Україні та ін.	низький рівень ознайомленості населення і підприємств з даним продуктом.

Джерело: складено автором на основі [3-7]

2. Впровадження новітніх карток, так званих смарт-карток. Використання такого виду послуг для початку буде доцільним при обслуговуванні клієнтів високого рівня - корпорацій і великих підприємств. Особливостями такої послуги є її широкий функціонал і абсолютна мобільність. Використання такого виду послуг може принести такі вигоди для банку:

- збільшення кількості великих підприємств і VIP клієнтів банку;
- надання привілейованих послуг групам клієнтів, що покращить їх відносини з банком;
- надання ширшого спектру послуг мобільними засобами обслуговування юридичним особам, що не можуть використовувати класичні види послуг, і як наслідок зростання клієнтської бази і доходів;

Негативними моментами використання такої системи є:

- висока ціна впровадження послуги для банку
- відсутність досвіду банківської установи у наданні такого виду послуг;
- складність розроблення технології послуги і новизна для клієнтів.

3. Впровадження систем інформування і допомоги клієнтам у реальному часі. Досить гостро в Україні стоїть проблема низької обізнаності населення, а тому буде доцільно запровадити систему, що буде допомагати клієнту швидше звикнути до інновацій від банку. Така система використовується як частина інтернет-банкінгу Приватбанку, але значна частина послуг надається не через Інтернет, а тому впровадження системи інформування і допомоги буде доцільним. Приватбанку для впровадження такої системи необхідно:

- розробити систему безперебійного зв'язку банкоматів, терміналів самообслуговування, телефонів і відділень банку з call-центром;
- інтегрувати вже існуючу систему допомоги в режимі реального часу в мережу банкоматів і терміналів;
- розробити програмне забезпечення, що буде підтримувати інформування і допомогу клієнтам без участі операторів з боку банку;
- ознайомити з системою клієнтів і партнерів банку;

Доцільно виділити переваги та недоліки такої системи для Приватбанку (табл. 2).

Таблиця 2. Переваги та недоліки впровадження систем інформування і допомоги клієнтам	
Переваги	Недоліки
збільшення клієнтської бази за рахунок ознайомлення більшої частини населення з електронними послугами банку;	складність запровадження нових та інтеграції вже існуючих систем інформування і допомоги в моделі дистанційного обслуговування клієнтів;

