

5. Юлдашева Л. Ф. Краудсорсинг: российский и зарубежный опыт [Электронный ресурс] / Л. Ф. Юлдашева // Системное управление. Электронное научное периодическое издание. — 2013. — № 4(22). — Режим доступа : http://sisupr.mrsu.ru/2013-4/PDF/yuldasheva_l_f_.pdf.
6. Краудсорсинг [Электронный ресурс]. — Режим доступа : https://rizzoma.com/topic/4a9b764395b8b43cdbfee65a674429f7/0_b_3jdl_2ijqn/.
7. Краудсорсинг как перспективная управленческая технология в государственном и муниципальном управлении [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://conf-mkgtu.ru/report/379/>.
8. Совершенствование таможенного администрирования [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.crm-sistem.ru/category/customs>.

REFERENCES

1. "What is crowdsourcing?", available at: http://crowdsourcing.ru/article/what_is_the_crowdsourcing (access August 20, 2014).
2. Howe, J. (2006), "The Rise of Crowdsourcing", *Wired*, no. 14(06), available at: www.wired.com/wired/archive/14.06/crowds.html (access August 20, 2014).
3. Ivanov, V.V. and Korobov, A.N. (2012), "International crowdsourcing technologies for the development of innovative cluster zones", *Russian External Gazette*, no. 2, available at: www.crowdintell.com/novisti/international-crowdsourcing-technologies_rus_ivanovv_korobovaa.html (access August 25, 2014).
4. Korablinova, I.A. (2014), "Crowdsourcing in activities of modern companies: theoretical and methodological aspects", *Universum: Economics and Law: the electron. Scien. Zh.*, no. 1 (2), available at: <http://7universum.com/ru/economy/archive/item/823> (access August 27, 2014).
5. Yoldashev, L.F. (2013), "Crowdsourcing: Russian and foreign experience", *System Management. Electronic scientific periodical*, no. 4(22), available at: http://sisupr.mrsu.ru/2013-4/PDF/yuldasheva_l_f_.pdf (access August 30, 2014).
6. "Crowdsourcing", available at: https://rizzoma.com/topic/4a9b764395b8b43cdbfee65a674429f7/0_b_3jdl_2ijqn/ (access August 20, 2014).
7. "Crowdsourcing as a promising management technology in state and municipal management", available at: <http://conf-mkgtu.ru/report/379/> (access August 21, 2014).
8. "Improving customs administration", available at: www.crm-sistem.ru/category/customs (access August 25, 2014).

УДК 336.77:332.122:001 (477+4)

АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАРУБІЖНИХ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Череп О.Г., к.е.н., доцент, Лазарєва Е.Л.

Запорізький національний університет

Україна, 69063, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 66

cherep_a_v@mail.ru, sixtylada@yandex.ua

Досліджено, що інновації являють собою впроваджені у виробництво або в сферу послуг нововведення у формі об'єктів, технологій, продуктів, що є результатом наукових досліджень, винаходів і відкриттів і якісно відрізняються від своїх аналогів. Наведені основні властивості інновацій. Вивчено сутність інноваційного процесу та процесу вибору стратегії, що об'єднує уявлення керівництва кредитної організації про наявні і передбачувані можливості, її сильні і слабкі сторони, потенціал тощо. Його результатом є рішення про те, коли і як саме необхідно ініціювати інноваційні процеси, які ресурси будуть задіяні, яким буде характер інноваційної діяльності, які моменти функціонування банку будуть залучені до неї тощо. Вироблення стратегії є одним із найважливіших елементів у структурі інноваційного управління кредитної організації. Досліджено, що стадія вибору та оцінки стратегії як завершальний етап процесу створення інноваційної стратегії кредитної організації є одним із найважливіших показників ефективності діяльності банківської установи в майбутньому. Проаналізовано

сукупність нормативно-правових актів, які регулюють інноваційну діяльність в Україні. Сформульовано головну мету державної інноваційної політики України та основні принципи державної інноваційної політики. Досліджені шляхи державного регулювання інноваційної діяльності в Україні, джерела фінансової підтримки інновацій. Визначено ряд основних проблемних моментів у законодавчому забезпеченні інноваційної діяльності в Україні. Розглянуто теоретичні засади інноваційної діяльності в банківській сфері та ступінь застосування їх на практиці вітчизняних та зарубіжних банківських установ. Визначені основні принципи, які ініціюють цілеспрямовану інноваційну діяльність, спрямовану на розвиток успішного функціонування банку, та створення умов ефективного її здійснення. Сформульовано висновки та пропозиції щодо підвищення ефективності інноваційної діяльності комерційних банків.

Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, інноваційних процес, інноваційний розвиток.

Череп А.Г., Лазарева Э.Л. АНАЛИЗ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ И ЗАРУБЕЖНЫХ БАНКОВСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ / *Запорожский национальный университет, Украина*

Исследовано, что инновации представляют собой внедренные в производство или в сферу услуг новшества в форме объектов, технологий, продуктов, которые являются результатом научных исследований, изобретений и открытий и качественно отличаются от своих аналогов. Приведены основные свойства инноваций. Изучены сущность инновационного процесса и процесса выбора стратегии, что объединяет представления руководства кредитной организации об имеющихся и предполагаемых возможностях, ее сильных и слабых сторонах, потенциале и т.д. Его результатом является решение о том, когда и как необходимо инициировать инновационные процессы, какие ресурсы задействованы, каким будет характер инновационной деятельности, какие моменты функционирования банка будут привлечены к ней и т.д. Выработка стратегии является одним из важнейших элементов в структуре инновационного управления кредитной организации. Исследовано, что стадия выбора и оценки стратегии как завершающий этап процесса создания инновационной стратегии кредитной организации является одним из важнейших показателей эффективности деятельности банковского учреждения в будущем. Проанализирована совокупность нормативно-правовых актов, которые регулируют инновационную деятельность в Украине. Сформулирована главная цель государственной инновационной политики Украины и основные принципы государственной инновационной политики. Исследованы пути государственного регулирования инновационной деятельности в Украине, источники финансовой поддержки инноваций. Определен ряд основных проблемных моментов в законодательном обеспечении инновационной деятельности в Украине. Рассмотрены теоретические основы инновационной деятельности в банковской сфере и степень применения их на практике отечественных и зарубежных банковских учреждений. Определены основные принципы, которые инициируют целенаправленную инновационную деятельность, направленную на развитие успешного функционирования банка, и создание условий эффективного ее осуществления. Сформулированы выводы и предложения по повышению эффективности инновационной деятельности коммерческих банков.

Ключевые слова: инновации, инновационная деятельность, инновационный процесс, инновационное развитие.

Cherep O.G., Lazareva E.L. ANALYSIS OF INNOVATION OF DOMESTIC AND FOREIGN BANKING INSTITUTIONS / *Zaporizhzhya National University, Ukraine*

Investigated that innovations are implemented in industry or in the service sector innovation in the form of objects, technologies, products resulting from the research, inventions and discoveries and qualitatively different from their counterparts. The basic properties of the innovation. Studied the nature of the innovation process and the process of choosing a strategy that combines the idea of credit management on existing and projected capabilities, its strengths and weaknesses, potential, etc.. The result is the decision of when and how it should initiate innovation processes that resources will be used, what will be the nature of innovation, moments functioning of the bank will be involved in it and so on. Developing a strategy is an essential element in the structure of the innovative management of the credit institution. Phase selection and evaluation strategies as the final stage of the process of creating an innovative strategy of the credit institution together and summarizes the data and conclusions obtained in the previous stages. Investigated that stage selection and evaluation strategies as the final stage of the process of creating an innovative strategy of the credit institution is one of the most important performance indicators of the banking institutions in the future. Analyzed a set of normative legal acts regulating innovation activity in Ukraine. Formulated the main goal of the state innovation policy of Ukraine and the basic principles of public innovation policy. Investigated by state regulation of innovation activity in Ukraine, sources of financial support for innovation. Defines the main problematic issues in the legislative provision of innovative activities in Ukraine. The theoretical foundations of innovation in the banking sector and the extent of their application in practice of domestic and foreign banks. The basic principles that initiate purposeful innovation aimed at developing the successful operation of the bank, and creating conditions for its effective implementation. The conclusions and suggestions for improving the efficiency of innovation activities of commercial banks.

Key words: innovation, innovative activity, innovation process, innovation development.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

За роки незалежності України банківська система стала домінуючою ланкою фінансової системи. Але динамічний розвиток банківської діяльності в Україні відбувався переважно екстенсивним шляхом, тобто за рахунок збільшення кількості банків. Тепер, закономірно, цей розвиток повинен відбуватись інтенсивним шляхом, тобто за рахунок підвищення якості послуг та операцій, які здійснюють банки. У таких умовах особливої актуальності набувають перегляд та вдосконалення спектра надання традиційних та нетрадиційних банківських послуг, механізмів їх здійснення. Банківські операції щодо фінансування інноваційної діяльності можна вважати достатньо новими для більшості вітчизняних банківських установ, але виключно перспективними з погляду стрімкого зростання уваги до інноваційного розвитку в сучасному суспільстві.

Ринок нових банківських послуг є об'єктом підвищеної уваги і постійного вивчення. Він все більше розширюється і охоплює все більш широкі аспекти життя, тому розвиток саме цієї діяльності є необхідною умовою для підвищення рівня наявного потенціалу банківської системи.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз останніх досліджень та публікацій, у яких представлено вирішення цієї проблеми, відображають наукові роботи провідних вітчизняних і зарубіжних економістів, серед яких праці: Й. Шумпетера, С. Б. Єгоричевої, В. С. Вікулова, Ж. В. Гарбара, Г. І. Лазутіна та ін.

В економічну теорію термін «інновація» ввів відомий австрійський економіст Йозеф Шумпетер. Він трактує інновацію як нову науково-організаційну комбінацію виробничих факторів, мотивовану підприємницьким духом. Найважливішими, на його думку, є впровадження нового продукту і нових методів виробництва, масова поява яких свідчить про початок фази піднесення економіки, її виходу з кризи та депресії. Він доводить, що інноваційну діяльність слід розглядати тільки за умов циклічності й динамічного змагання старих товарів і технологій з новими, які приходять їм на зміну, і визнає оновлення, що постійно повторюється, стимулом прогресу, дорогою від застарілого до сучасного [1].

Так, на думку С. Б. Єгоричевої інновація – це кінцевий продукт діяльності по проведенню нововведень, що втілений у вигляді нового або вдосконаленого продукту, впровадженого на ринку, нового або вдосконаленого процесу, що використовується в практичній діяльності, нового підходу до вирішення соціальних проблем. При цьому найважливішою ознакою нововведення в умовах ринкової економіки повинна виступати новизна його споживчих якостей. Технологічна новизна нерідко відіграє другорядну роль [1].

Поняття «інновації» у банківській сфері за В. С. Вікуловим можна застосовувати до всіх нововведень у сферах функціонування банку, яким притаманний певний позитивний економічний або стратегічний ефект, прикладом якого можна вважати приріст клієнтської бази банку, збільшення частки ринку, скорочення витрат на проведення будь-якого виду операцій і тощо, або створюють умови для вищезазначеного [2].

Незважаючи на значну кількість наукових досліджень з питань кредитно-фінансового забезпечення інноваційної діяльності, проблема залишається не вирішеною остаточно. Подальшого дослідження потребує комплекс питань, пов'язаних з організаційно-економічним забезпеченням реалізації банківського фінансування, пошуком можливих шляхів відтворення кредитних механізмів в інноваційній сфері.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є дослідження теоретичних засад інноваційної діяльності в банківській сфері та ступінь їх застосування на практиці вітчизняних і зарубіжних банківських установ, формулювання висновків та пропозицій щодо підвищення ефективності впровадження інноваційної діяльності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Із постійною мінливістю умов функціонування й загостренням на світовому і національному ринках конкуренції, а також прискорення з цієї причини науково-технічного прогресу, для переважної більшості економічних суб'єктів інноваційна активність є пріоритетною сферою виробничої і фінансової діяльності. Так, ефективність роботи банку і його конкурентоспроможність на ринку багато в чому залежать від впровадження нових банківських продуктів і технологій.

Інновації являють собою впроваджені у виробництво або у сферу послуг нововведення у формі об'єктів, технологій, продуктів, що є результатом наукових досліджень, винаходів і відкриттів і якісно відрізняються від своїх аналогів. Виникнення банківських інновацій обумовлене: безперервним рухом підприємницької думки, прагненням обійти конкурентів, інформацією, що надходить, про банківські нововведення зарубіжних країн, а також періодично виникаючими кризами в банківській сфері (загальними або приватними). Це є стимул-реакцією до посилення фінансової думки в галузі інновацій, спрямованої на підвищення фінансової стійкості банку [3].

Інноваціям притаманні такі властивості:

- новизна;
- задоволення ринкового попиту;
- комерційна реалізованість.

Поняття «інновації» можна застосовувати до всіх нововведень у всіх сферах функціонування банку, яким притаманний певний позитивний економічний або стратегічний ефект, прикладом якого можна вважати приріст клієнтської бази банку, збільшення частки ринку, скорочення витрат на проведення будь-якого виду операцій і тощо, або створюють умови для вищезазначеного. Інноваційний процес, тобто процес, пов'язаний зі створенням, освоєнням і поширенням інновацій, охоплює всі сторони діяльності банку: від розробки концепції або ідеї до її практичної реалізації [4].

Більшість банківських установ України усвідомлює необхідність здійснення інноваційної політики, але успішне її здійснення повинно ґрунтуватися на відповідній нормативно-правовій базі.

Законодавство України у сфері інноваційної діяльності базується на:

- Конституції України [5];
- Законі України «Про інноваційну діяльність» [6];
- ЗУ «Про наукову і науково-технічну діяльність» [7];
- ЗУ «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні» [8];
- ЗУ «Про інвестиційну діяльність» [9] та інших законодавчих актів, що регулюють суспільні відносини у цій сфері.

Закон України «Про інноваційну діяльність» визначає інноваційну діяльність як діяльність, спрямовану на використання і комерціалізацію результатів наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів і послуг. Початком інноваційної діяльності є виникнення ідеї, автором чи носієм якої є інноватор як особистість чи колектив інноваторів односторонніх, що доводять ідею до інноваційного продукту, що набуває визнання в процесі комерціалізації. Тобто основу інноваційної діяльності, її базисну субстанцію становить творча інтелектуальна праця інноваторів. Поряд з тим не слід забувати і про передумови виникнення інновацій як причин, що спонукають до інноваційної діяльності. У банківській практиці такими передумовами є зменшення клієнтської бази, посилення конкуренції, зростання вартості банківських продуктів чи послуг, втрата достатнього рівня безпеки тощо [6].

Крім зазначених документів, важливе місце посідає «Концепція науково-технічного та інноваційного розвитку України», яка містить головні цілі, вказує пріоритетні напрямки та принципи державної науково-технічної політики, механізми прискореного інноваційного розвитку, орієнтири структурного формування науково-технологічного потенціалу та його ресурсного забезпечення [10].

Головною метою державної інноваційної політики є створення соціально-економічних, організаційних і правових умов для ефективного відтворення, розвитку й використання науково-технічного потенціалу країни, забезпечення впровадження сучасних екологічно чистих, безпечних, енерго- та ресурсоощадних технологій, виробництва та реалізації нових видів продукції [6].

Джерелами фінансової підтримки інноваційної діяльності є: кошти Державного бюджету України; кошти місцевих бюджетів; власні кошти спеціалізованих державних і комунальних інноваційних фінансово-кредитних установ; власні чи запозичені кошти суб'єктів інноваційної діяльності; кошти (інвестиції) будь-яких фізичних і юридичних осіб; інші джерела, не заборонені законодавством України.

Загалом в Україні створена важлива законодавча база для здійснення і розвитку інноваційної діяльності (близько 70 документів), але все ж за кількістю і якістю нормативних законодавчих актів вона поступається подібним системам у розвинутих країнах світу.

Міжнародна практика діяльності різних спеціалізованих інноваційних банків підтвердила доцільність їхнього функціонування щодо прискорення впровадження і тиражування нововведень, підвищення ефективності використання матеріальних, грошових і трудових ресурсів. Впровадження суто банківських інновацій не є стихійними процесами, а відзначаються певною тенденційністю із врахуванням вимог часу. Виходячи з останнього, необхідно виділити ряд найбільш значимих напрямів розвитку інновацій у міжнародній банківській сфері. Так, значна частка банківських аналітиків на сьогодні розуміють банківські інновації не як покращення процесів управління в середині банку чи підвищення рівня технічного забезпечення окремих процесів діяльності, а як налагодження взаємозв'язків з клієнтами і повного задоволення їхніх фінансових потреб. Поряд з цим споживачі банківських продуктів схильні розглядати банки як захисників власних інтересів, адже в більшості випадків банки забезпечують збереження клієнтської інформації та контролюють доступ до неї [11].

Досить велика кількість банків у своїх стосунках з клієнтами роблять ставку на самообслуговування, що дає відчуття клієнту повного розпорядження власними фінансовими активами. У зв'язку з цим американський банк Commerce Bancorp прийняв рішення щодо продовження робочого дня, а також введення так званих робочих вихідних. Для підвищення якості обслуговування банк проводить спеціальні навчальні курси для свого персоналу. А сінгапурські банківські установи роблять ставку на модернізацію банкоматів. Так, у Сінгапурі стандартний банкомат дозволяє споживачам використовувати до 35 видів банківських послуг, однак такі банкомати є надзвичайно спеціалізованими щодо комплексу банківських операцій.

Незважаючи на розвиток інформаційних технологій, повної автоматизації банківської діяльності досягнути на сьогодні не вдалося. Клієнти все ж таки потребують «живого» людського спілкування. Таку тенденцію взяв на озброєння цілий ряд банків. Як результат – зростання клієнтської бази.

У 2003 році в Портленді (США) з'явився новий тип відділень банку Umpqua Bank. Ці відділення виникли у формі зручних, затишних кафе. На сьогодні спеціалісти в таких відділеннях намагаються навіть детально спланувати звуки та запахи. Поряд з цим тут проводять показ художніх фільмів, а постійним клієнтам безкоштовно записують CD-диски улюблених виконавців, а також проводять цілий ряд заходів, що абсолютно не пов'язані із фінансовою сферою. Інший банк Washington Mutual впровадив інновацію, що зорієнтована

на клієнтів із дітьми. Керівництво банку передбачило наявність дитячих майданчиків із книгами та відеоіграми [12].

Поряд із інноваціями, що спрямовані на залучення додаткових споживачів банківського продукту, на сьогодні у банків виникає необхідність в інноваціях у сфері захисту від можливого шахрайства зі сторони недобросовісних клієнтів. Так, скажімо, в Об'єднаних Арабських Еміратах досить розповсюдженими є розрахунки за допомогою чеків, при цьому на досить значні суми. У результаті United Nation Bank (OAE) першим із фінансових інститутів регіону запровадив інноваційну систему автоматичної перевірки підпису, що забезпечує перевірку підпису відразу по двох критеріях: по стабільних індивідуальних особливостях підпису і по динамічних особливостях, які також: носять індивідуальний характер. Як результат, було скорочено час обробки чеку та підвищено рівень безпеки даних операцій [12].

До теперішнього часу склалася система, коли клієнти банку можуть управляти своїми рахунками, а також здійснювати ряд операцій дистанційно. Така система в цілому отримала назву онлайн-банкінг (online banking). Дистанційне управління банківськими рахунками може здійснюватися різними способами:

- за допомогою телефону – телебанкінг (telebanking);
- за допомогою персонального комп'ютера – е-банкінг (e-banking);
- за допомогою Інтернету – інтернет-банкінг (Internet banking);
- за допомогою портативних пристроїв – мобільний банкінг (mobile banking, m-banking).

У США більше 80% компаній використовують у своїй роботі call-центри. Клієнт додзвонювався в банк по телефону і в режимі реального часу міг здійснювати найпростіші операції: здійснювати перекази за рахунками всередині банку, купувати і продавати іноземну валюту, здійснювати стандартні платежі. Система забезпечувала клієнтові доступ до управління рахунком за допомогою п'ятизначного коду і давала можливість здійснювати перекази між двома рахунками всередині банку і оплачувати рахунки.

Найбільша кількість користувачів у таких країнах, як Швеція, Норвегія, Фінляндія, Данія та Нідерланди. Банки Франції, Австрії та Італії не поспішають йти від традиційної моделі обслуговування роздрібних клієнтів через філіальну мережу. Бурхливо впроваджуються системи дистанційного банківського обслуговування в Німеччині, Іспанії.

У Латинській Америці ця система стала незамінним банківським інструментом в умовах інфляційної економіки, коли в приватних осіб є потреба постійно купувати і продавати валюту і короткострокові цінні папери.

Однією з важливих особливостей call-центру є можливість забезпечити кожного клієнта індивідуальним обслуговуванням. Складові механізми центру дозволяють ідентифікувати того, хто телефонує, і вилучати наявну інформацію про нього, його звичайних вимогах і запитах, а також часу його останнього звернення в компанію, відповідно, оператор буде більше підготовлений до розмови.

Крім того, call-центр автоматично веде протокол і формує звіти про свою діяльність, тобто рівень обслуговування абонентів можна визначити за такими параметрами, як кількість дзвінків абонентів, середній час очікування абонента в черзі, відсоток дзвінків, перерваних абонентами під час очікування, і т.д. [12].

У даний час існують два принципово різні варіанти організації банківської діяльності (табл. 1).

Таблиця 1 – Види організації банківської діяльності

Вид	Характеристика
Класичний банк	Має свої офіси та операційні зали та надає клієнтам можливість керувати своїми рахунками за допомогою Інтернет
Віртуальний банк	Здійснює свою діяльність тільки у всесвітній комп'ютерній мережі

За прогнозами компанії Forrester Research, у найближчі 4 роки число користувачів мережі Інтернет зросте на 45% і складе 2,3 млрд людей. Аналітики кажуть, що значну частину нової інтернет-аудиторії дадуть країни Азіатсько-Тихоокеанського регіону [13].

Forrester говорить, що на сьогодні за кількістю інтернет-користувачів Китай вже обганяє США і в майбутньому відрив буде лише зростати, правда, за обсягами інтернет-ринку Штати все ж будуть в серйозному відриві від КНР. Інші лідери за кількістю користувачів мережі – Японія, Бразилія та Німеччина займатимуть свої позиції, правда аналітики говорять, що Бразилія до 2013 року має всі шанси обігнати за кількістю користувачів Японію.

Найбільш високі відносні темпи зростання будуть у вищезгаданій Азії, Африці і на Близькому Сході. На частку двох останніх зараз припадає 8% світової інтернет-аудиторії, до 2014 року буде 13% [13].

Уповільнення зростання експерти очікують в тій же Японії, а також в Австралії та Південній Кореї. Тут, кажуть у Forrester, глобальна мережа практично повністю охопила великі та середні міста. Приріст буде йти за рахунок сільського населення, де інтернет-інфраструктура розвивається вкрай повільно.

Від віртуального банку слід відрізнити інтернет-банк (Internet bank), тобто банк, що надає послуги інтернет-банкінгу. Інтернет-банком може бути як традиційний банк, що обслуговує клієнтів, у тому числі і через Інтернет, так і віртуальний банк.

Першопричинами використання системи інтернет-банку комерційними банками є конкуренція, при якій інтернет-технології розглядалися як спосіб утримання і залучення клієнтів, і ефективність витрат, оскільки поширювати і здійснювати банківські послуги через Інтернет набагато простіше і дешевше, ніж створювати традиційні філії, що вимагають будівель і персоналу.

Сьогодні системи банківського обслуговування через Інтернет успішно працюють не тільки в найбільших західних банках, таких як Citicorp, Bank of America, First Union, Wells Fargo, Union Bank та ін., але і в сотнях середніх і дрібних банків по всьому світу. З'явився навіть новий термін, що позначає віртуальний банк, – безфіліальний банк (branchless bank), який існує виключно в Мережі.

У даний час у країнах Західної Європи і Америки послугами е-банкінгу користуються більше 50% всього дорослого населення, а серед повнолітніх користувачів Інтернету цей показник сягає 90% [13].

Найбільш активно банківські інтернет-послуги розвинені в північних країнах – Фінляндії, Норвегії, Швеції. Там це увійшло в норму приблизно у 90% банків і 20% користувачів. Третина шведів користується послугами інтернет-банків. Згідно з даними Шведської асоціації банків, у цій країні послугами інтернет-банкінгу користуються більше 3 млн. осіб, або майже 30% населення, що робить Швецію одним зі світових лідерів у розвитку систем інтернет-банкінгу [13].

Досить високий для Європи ступінь інтернетизації населення (60% домашніх господарств користуються Мережею) призвела до того, що шведські банки одними з перших стали пропонувати свої послуги через Інтернет.

На сьогодні безумовним лідером інтернет-банкінгу в Швеції визнаний Skandia Banken, який є підрозділом страхової групи Skandia. Вихід на роздрібний ринок банківських послуг інтернет-компаній, наприклад, таких як Yahoo!, Egg, E-Trade, разом з перспективами розвитку інтернет-банкінгу і систем дистанційного банківського обслуговування в цілому, зажадав і від традиційних банків помітних інвестицій у розвиток власних електронних технологій.

В Англії на даний момент існує досить багато великих чистих інтернет-банків – це такі банки як Egg, Smile, First-e, Abbey National. У той же час сильними конкурентними позиціями в інтернет-обслуговуванні володіють і традиційні банки, такі як Barclays, HSBC, Lloyds TSB. Вельми показовий і приклад британського Інтернет-банку Egg – на web-сайті банку пропонується повний набір послуг, включаючи придбання страхових полісів, торгівлю цінними паперами і навіть фінансовий консалтинг [14].

Банки завдяки віртуальним технологіям отримали можливість розширити або змінити пропозицію по продуктах і послугах. Найнадійніші і відомі банки в Америці і Європі вкладають великі суми інвестицій в систему інтернет-банку, що свідчить про адекватність системи, її ефективність, для того, щоб залишатися на рівні нових технологічних рішень.

Останньою інновацією є інтерактивне брокерське обслуговування. За допомогою системи Compass Web Brokerage клієнти можуть інтерактивно торгувати акціями, використовуючи депозитний рахунок у Compass Bank. Клієнт може також сканувати акції, зареєстровані на Нью-Йоркській фондовій біржі (NYSE), Американській фондовій біржі (AMEX), фондовому ринку NASDAQ. Увійти в систему можна прямо з домашньої сторінки банку. Відповідні підказки допоможуть користувачеві зареєструватися і відкрити рахунок. Надалі для доступу потрібні вхідне ім'я і пароль. Комісійна винагорода та всі торгові операції проводяться через одного з 50 брокерів, що базуються в Бірмінгемі. Прикладом у цій справі може служити First Chicago, дев'ятий за величиною банк Америки, з 112,2 млрд. дол США активів, який запустив свою мережеву брокерську програму одним із перших [14].

Основними напрямками інноваційної діяльності сучасних банків України є впровадження послуг мобільного банкінгу, інтернет-банкінгу, розширення кількості послуг POS-терміналів, мобільні додатки (програми інтернет-банкінгу для мобільних телефонів) тощо.

Велику увагу інноваційній діяльності приділяють такі банки України, як: ПАТ Банк «Фінанси та Кредит», ВАТ «Ощадбанк», ПАТ «Укрсоцбанк», АТ «ВТБ Банк», оскільки впровадження інновацій є важливим критерієм виживання банківської установи на ринку. Розглянемо процес інноваційної банківської діяльності на прикладі ПАТ КБ «ПриватБанк».

Інноваційна політика ПАТ КБ «ПриватБанк» орієнтована на впровадження на українському ринку принципово нових, передових банківських послуг, які надають клієнтам нові можливості управління своїми фінансами. ПАТ КБ «ПриватБанк» першим в Україні запропонував своїм клієнтам послуги Інтернет-банкінгу «Приват24» і SMS-банкінгу, а також послуги з продажу через мережу своїх банкоматів і POS-терміналів електронних ваучерів провідних операторів мобільного зв'язку і IP-телефонії.

«Приват 24» – це система інтернет-платежів, яка дозволяє управляти власними рахунками в ПАТ КБ «ПриватБанк» за допомогою Інтернету. Будь-який клієнт має можливість отримати доступ до своїх карток, рахунків і фінансових послуг, не відвідуючи відділення банку. Можливості Інтернет-банкінгу «Приват24»: перегляд виписок і балансу по власних картках і рахунках; управління власними картками і рахунками в реальному часі; поповнення будь-яких мобільних операторів, швидко і без комісії; оплата послуг зв'язку Укртелеком, Velton telecom, PeopleNet тощо; підписка на Mobile Banking; відправлення і отримання термінових переказів по всьому світу (PrivatMoney, Western Union); відправка міжнародних переказів S.W.I.F.T; переказ грошей на картки VISA і MasterCard будь-якого банку світу; переказ на будь-які картки і рахунки по Україні; переказ на рахунки і картки ПриватБанку; перекази між власними рахунками; сплата за комунальні послуги; купівля та бронювання квитків на автобуси по Україні, авіаквитків на національні та міжнародні рейси, залізничних квитків; поповнення депозитних вкладів, контроль суми вкладу; подача заявки на кредит, контроль та погашення кредиту, подача заявок на встановлення кредитного ліміту; обмін валюти; купівля і продаж безготівкового золота; блокування або розблокування карт, зняття ПНН-блокування;

відкриття реальних і віртуальних карток; інкосо чеків (Google); поповнення паливних карт Авіас [15].

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. За допомогою цієї системи можна здійснювати такі команди: запит балансу; блокування картки; поповнення мобільного телефону; переказ на картку; ліміт на оплату в Інтернеті; ліміт на зняття готівки; зміна ПІН-коду; зміна умов накопичення тощо.

Серед мобільних додатків можна виділити такі: SMS-банкінг, «Приват 24», IPay, ФотоКаса, ПриватАгент, LiqPay, SendMoney.

ПАТ КБ «ПриватБанк» одним із перших у світі запропонував революційну послугу – можливість приймати оплату за платіжними картками Visa або MasterCard за допомогою безкоштовного мобільного термінала 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 тільки у фіксованій точці продажу. Під час переказу гроші потрапляють на власний банківський рахунок або картку клієнта [15].

Мобільний додаток ФотоКаса дає можливість сплачувати рахунки шляхом їх фотографування, в результаті чого фотографія надсилається до ПриватБанку, співробітник банку оплачує рахунок, а клієнт отримує SMS із підтвердженням оплати.

Мобільний додаток Privat24 Business дозволяє: керувати рахунками компанії з будь-якої точки світу; створювати і відправляти платежі за реквізитами або використовуючи шаблони; переглядати детальні виписки за кожним рахунком, залишок та кількість транзакцій за дебетом і кредитом за день, детальну інформацію про платежі; надсилати копії платежу на e-mail, контролювати використання кредитного ліміту [15].

Додаток для агентів ПриватАгент, дозволяє швидко передавати інформацію про зацікавлених клієнтів і одержувати бонуси. Можливо швидко дізнатися розмір винагороди за кожний продукт, переглядати стислий опис продуктів і бачити історію заявок.

Система LiqPay – це зручна оплата покупок з мобільного телефону за допомогою QR-коду, оплата палива на АЗС без необхідності відходити від автомобіля, грошові перекази з картки на картку за номером телефону одержувача, швидке оготівковування чеків Google за фотографією.

Мобільний додаток SendMoney дає змогу: переказувати гроші на картку ПриватБанку або будь-якого банку світу, вводючи 16-значний номер картки; використовувати шаблони, щоб не вводити номер щоразу окремо; якщо немає інтернет-з'єднання, додаток запропонує відправити гроші через команду СМС-банкінгу (зручно, якщо Ви закордоном або просто відключився Інтернет); можливість керувати додатком голосом.

На сьогоднішній день банк пропонує громадянам України понад 150 видів послуг, серед яких поточні, вкладні операції, карткові продукти, різноманітні програми споживчого кредитування. Збільшено частку операцій, що проводяться клієнтами самостійно за допомогою POS-терміналів, до рівня 90%. Щодня через мережу POS-терміналів оплачуються покупки більше 670 тис. чол. На сьогодні оборот термінальної мережі перевищує 80 млн. грн. на добу [15].

Інноваційна політика ПАТ КБ «ПриватБанку» й інших банків України орієнтована на впровадження на українському ринку принципово нових, передових банківських послуг, які надають клієнтам нові можливості управління своїми фінансами.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Практика функціонування провідних банків показує, що всі основні досягнення на ринку банківських продуктів пов'язані з формуванням усередині банку цілісної системи управління інноваціями. У цій інноваційній структурі застосовуються відповідні методи управління, коли принципи технологічного розвитку і загальні стратегічні плани досягають високого ступеня інтеграції, а перспективи економічного зростання безпосередньо пов'язані з формуванням або проникненням у нові сфери бізнесу і в розробку нових банківських продуктів.

Створення ефективних організаційних структур управління інноваційними процесами в банку зазвичай відбувається кількома способами. В одному випадку в банку формується окремий структурний підрозділ, основною метою якого є розробка нововведень і узгодження цього процесу з довгостроковими планами розвитку банку. В основі другого способу лежить інтеграція і координація інноваційного потенціалу всіх підрозділів банку та створення всередині нього механізму, що дозволяє налагоджено проводити розробку і впровадження нововведень. На даний час банки можуть використовувати й комбінацію вищенаведених варіантів створення контролю над інноваційними процесами, змінюючи за необхідності їхні пріоритети. Обидва способи підтверджують, що процес розробки та впровадження інновацій у банківській діяльності має системно організований і керований характер.

Для ініціювання цілеспрямованої інноваційної діяльності, спрямованої на розвиток успішного функціонування банку, та створення умов ефективного її здійснення необхідно керуватися такими принципами:

- створення стимулів для виявлення тенденцій та ідей, що потенційно є передумовами для інноваційних розробок (цей принцип стосується в основному дій керівного складу банку);
- свідоме недовантаження інтелектуального потенціалу банку в розрахунку на спонтанне виникнення ідей і пропозицій, які можуть сприятливо позначитися на розвитку продуктового ряду банку;
- мінімізація термінів розробки і впровадження банківських продуктів не шляхом зменшення кількості стадій інноваційного процесу, а координування декількох паралельних процесів;
- орієнтування всієї інноваційної діяльності банку на споживача створюваних банківських продуктів із можливістю тотального контролю за першими кроками впровадження інновацій.

Сфери застосування інноваційних процесів у вітчизняних банках надзвичайно широкі, вони включають такі актуальні завдання, як рішення в галузі вдосконалення програмного і апаратного забезпечення банківської діяльності, розвиток телекомунікаційних мереж, вирішення питань, що стосуються універсалізації банківських послуг, прискорення процесу доставки їх споживачеві, оперативність освоєння банками нових продуктів, питання інформаційної безпеки тощо.

Сучасна практика інноваційної діяльності кредитних організацій виглядає таким чином: поширення можливостей учасників ринку банківських продуктів (банків і небанківських організацій) безпосередньо впливає на інноваційні процеси. Для виживання в сучасних умовах, тобто створення і реалізації спектру продуктів, потенційно затребуваних на ринку, одному банку іноді недостатньо власних потужностей, фінансових ресурсів та інноваційного потенціалу. Тому у сфері інноваційного управління банківською діяльністю виникли міжструктурні утворення, які отримали форми довгострокових стратегічних союзів, партнерських угод тощо, що передбачають реалізацію низки спільних заходів на постійній основі або для здійснення одноразових інноваційних проектів. У процесі їх здійснення

відбувається обмін ноу-хау, наявними базами даних, використання спільних площ, суміщення технологій, комунікаційних мереж тощо.

Отже, поступово реалізується ідея перетворення будь-якого комерційного банку на фінансовий супермаркет, у якому клієнт може придбати необхідний пакет послуг, не вдаючись до складних маніпуляцій з роздільним використанням власних фінансових ресурсів.

Діяльність невеликих спеціалізованих банків відходить у минуле. У сучасних умовах, коли стандартним набором послуг не можна здивувати досвідченого споживача, виникає потреба у створенні нових, специфічних, індивідуальних банківських продуктів, впровадження яких знаменує перехід на новий рівень розвитку ринку фінансових послуг взагалі.

Тому для підвищення рівня наявного потенціалу банківської системи комерційні банки повинні: налагоджувати інноваційний процес (створювати, розповсюджувати та використовувати інновації); перетворювати інноваційний процес в постійно діючий фактор; активізувати діяльність та використовувати новітні досягнення науково-технічного процесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Єгоричева С. Б. Банківські інновації : навч. посіб. / С. Б. Єгоричева. — К. : Центр учбової літератури, 2010. — 208 с.
2. Вікулов В. С. Інноваційна діяльність кредитних організацій / В. С. Вікулов // Фінансовий ринок України. — 2011. — № 5. — С. 3—8.
3. Гарбар Ж. В. Особливості інноваційної діяльності у банківській сфері [Електронний ресурс] / Ж. В. Гарбар, Д. Є. Плахотнюк. — Наукове товариство Івана Кушніра. — 2012. — Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=58339>.
4. Лазутін Г. І. Сучасні тенденції розвитку інноваційної діяльності / Г. І. Лазутін // Економіка і прогнозування. — 2003. — № 2. — С. 99—113.
5. Конституція України від 28 червня 1996 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30. — 141 с. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
6. Про інноваційну діяльність: Закон України від 26 грудня 2002 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. — 2002. — № 36. — 266 с. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
7. Про наукову і науково-технічну діяльність: Закон України від 26 грудня 1992 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. — 1992. — № 12. — 165 с. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
8. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні: Закон України від 16 жовтня 2012 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. — 2012. — № 19—20. — 166 с. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
9. Про інвестиційну діяльність: Закон України від 18 вересня 1991 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України. — 1991. — № 47. — 646 с. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua>.
10. Ковач А. В. Законодавча база та державне регулювання інноваційної діяльності в Україні [Електронний ресурс] / А. В. Ковач. — Наукове товариство Івана Кушніра. — 2012. — Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=63455>.
11. Скороходов А. Инновационный подход к розничным отделениям / А. Скороходов // Банковская практика за рубежом. — 2006. — №5. — С. 20—24.
12. Зайцев О. Эра банковских инноваций / О. Зайцев // Банковская практика зарубежом. — 2006. — №7. — С. 47—50.
13. Захарін С. В. Міжнародний досвід управління інноваційним розвитком регіонів та можливості його використання в Україні / С. В. Захарін // Проблеми науки. — 2011. — № 11. — С. 2—8.
14. Полякова Ю. В. Світовий досвід регулювання інноваційних процесів [Електронний ресурс] / Ю. В. Полякова. — Наукове товариство Івана Кушніра. — 2013. — Режим доступу : <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=65354>.
15. Офіційний сайт ПАТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://privatbank.ua>.

REFERENCES

1. Jegorycheva, S.B. (2010), *Bankivs'ki innovacii'* [Banking innovation], Centr uchbovoi' literatury, Kyiv, Ukraine.
2. Vikulov, V.S. (2011), "Innovative activity of credit institutions", *Finansovij rynek Ukrai'ny*, no. 5, pp. 3-8.
3. Garbar, Zh.V. and Plahotnjuk, D.Je. (2012), "Features of innovation in banking", *Scientific Society Ivan Kushnir*, available at: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=58339> (access December 9, 2012).
4. Lazutin, G.I. (2003), "Modern trends in innovation", *Ekonomika i prognozuvannja*, no. 2, pp. 99-113.
5. The Constitution of Ukraine (1996), *Vidomosti Verhovnoyi Radi Ukrayini*, no. 30, June 28, available at: <http://zakon.rada.gov.ua> (access November 15, 2014).
6. The Law of Ukraine "On innovation" (2002), *Vidomosti Verhovnoyi Radi Ukrayini*, no. 36, December 26, available at: <http://zakon.rada.gov.ua> (access November 15, 2014).
7. The Law of Ukraine "Scientific and Technical Activities" (1992), *Vidomosti Verhovnoyi Radi Ukrayini*, no. 12, December 26, available at: <http://zakon.rada.gov.ua> (access November 15, 2014).
8. The Law of Ukraine "On innovation activity priorities in Ukraine" (2012), *Vidomosti Verhovnoyi Radi Ukrayini*, no. 19-20, October 16, available at: <http://zakon.rada.gov.ua> (access November 15, 2014).
9. The Law of Ukraine "On the innovative activity" (1991), *Vidomosti Verhovnoyi Radi Ukrayini*, no. 47, September 18, available at: <http://zakon.rada.gov.ua> (access November 15, 2014).
10. Kovach, A.V. (2012), "Legislation and government regulation of innovative activity in Ukraine", *Scientific Society Ivan Kushnir*, available at: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=63455> (access December 17, 2012).
11. Skorohodov, A. (2006), "An innovative approach to retail outlets", *Bankovskaja praktyka za rubezhom*, no. 5, pp. 20-24.
12. Zajcev, O. (2006), "The era of banking innovation", *Bankovskaja praktyka zarubezhom*, no. 7, pp. 47-50.
13. Zaharin, S.V. (2011), "International experience of innovative development of regions and its possible use in Ukraine", *Problemy nauky*, no. 11, pp. 2-8.
14. Poljakova, Ju.V. (2013), "World experience of regulation of innovative processes", *Scientific Society Ivan Kushnir*, available at: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=65354> (access January 21, 2013).
15. Official website PAT KB "PryvatBank", available at: <http://privatbank.ua> (access November 15, 2014).