

УДК 336.7

Л. П. Бондаренко,
к. е. н., доцент кафедри фінансів,
Національний університет "Львівська політехніка", м. Львів
М. П. Політило,
к. е. н., доцент кафедри фінансів,
Національний університет "Львівська політехніка", м. Львів

БАНКІВСЬКІ ІННОВАЦІЇ ЯК НЕОБХІДНІСТЬ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ БАНКІВСЬКОГО РИНКУ

L. Bondarenko,
PhD, Associate Professor of Finance Department, National University "Lviv Polytechnic", Lviv
M. Politylo,
PhD, Associate Professor of Finance Department, National University "Lviv Polytechnic", Lviv

BANKING INNOVATIONS AS EFFECTIVE FUNCTIONING OF THE BANK MARKET NEED

У статті досліджується проблематика інноваційності у роботі українських банків. Основну увагу приділено висвітленню питання важливості та необхідності інноваційної діяльності банків для забезпечення їх ефективного розвитку на ринку. У статті проаналізовано і згруповано найважливіші світові тенденції банківських інновацій та окреслено основні напрями українських банківських інновацій за останні роки. Опрацьовано закордонний досвід інноваційних банківських продуктів і технологій та виділено напрями головних глобальних банківських інновацій. Зроблено окремий наголос на важливості соціальної складової у роботі банків та необхідної клієнтоорієнтованості і партнерства у відносинах банк-клієнт. У підсумку здійснено короткий огляд подальших перспектив інноваційної діяльності в українському банківському секторі в найближчі роки.

The problems of Ukrainian banks work innovation are investigated in the article. The main attention is paid to the issue of the importance and necessity of banks innovative activity for providing their effective development in the market. Additionally, the most important world banking innovations trends are analyzed and grouped in the article and the main directions of Ukrainian banking innovations of recent years are outlined. Moreover, the foreign experience of innovative banking products and technologies has been worked out and major global banking innovations directions are highlighted. A separate emphasis is made on the importance of the social component of banks work and the necessary of the customer orientation and partnership in the relationship between the client and the bank. As a conclusion a brief overview of the future innovation activity in the Ukrainian banking sector perspectives in the coming years is conducted.

Ключові слова: банки, банківські інновації, інтернет-банкінг, соціальні банківські інновації, технологічні банківські інновації.

Key words: banks, banking innovations, Internet banking, social banking innovations, technological banking innovations.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Будь-який бізнес прагне до розвитку. Коли бізнес перестає витрачати зусилля на вдоскона-

лення свого продукту чи послуг, то на конкурентному ринку неодмінно зазнає краху. Банківський сектор, особливо чутливий до зміни попиту зі сторони своїх клієнтів, а конкуренція банківського ринку досить жорстка і висока. Тому прагнення завоювати, а головне втримати своїх клієнтів по-

стає першочерговим завданням. А тому на перший план виходить максимальне задоволення потреб клієнтів.

У стосунках "банк-клієнт" інноваційність першого і можливість запропонувати щось, чого конкуренти ще не можуть, або привернути увагу потенційних клієнтів новим способом стає надзвичайно важливими. Таким чином, банківські інновації є життєво необхідними для ефективного функціонування банку і його конкурентоздатності. В цілому, інноваційність виступає певним "двигуном" розвитку цілого банківського сектору, оскільки формує стратегічні напрями діяльності банківських установ.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ

Тематиці банківських інновацій присвячено багато досліджень і публікацій як українських, так і закордонних економістів, що ще раз підтверджує актуальність цього напрямку дослідження. Варто згадати роботи таких українських науковців, як Золотарьова О.В., Чекал А.А. [2], Лапко О.О., Демченко А.М. [3], Пантелєєва Н.М. [4], Рахман М.С., Мангушев Д.В. [5], Рошило В.І. [6], Шмігельська З.К. [7], Шуба М.В., Рудник А.О. [8]. Також не можна обминути увагою доробки закордонних спеціалістів, таких як Зиновьева Н.М., Юрина Е.В. [1], Т. Groenfeldt. [9], Kearney A. T. [10], Musara M., Fatoki O. [11], Skinner C. M. [12, 13].

Проте інновації як сфера діяльності, а отже, і банківські інновації зокрема, активно розвиваються. Те що було інноваційним декілька років тому, зараз вже набуло масового характеру. А отже, важливим є "тримати руку на пульсі" нових впроваджень та ідей, особливо таких, які вже використовуються закордонними банківськими установами, а у нас ще маловідомі.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Основні цілі, які ставляться у статті, полягають у ґрунтовному дослідженні стану і тенденцій розвитку інновацій у банківському секторі.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Інноваційність відіграє для банків надзвичайно важливе значення, оскільки окреслює напрями подальшого розвитку усього банківського сектору в цілому. Саме на інноваційних технологіях та ідеях базується стратегічне орієнтування банківських установ, а отже банківські інновації виступають і метою, і необхідною умовою довгострокового функціонування банківського ринку.

Згідно з дослідженнями закордонних аналітиків найважливішими глобальними тенденціями банківських інновацій на 2017 рік є такі напрями [12; 13]:

1. Монетизація даних. Інформація виступає головним ресурсом сучасного бізнесу. Банківська аналітична інформація може значно розширити і допомогти як самому банку, так і його клієнтам здобувати конкурентні переваги на ринку (південно-африканський банк "NedBank").

2. Соціальна цінність. Одним з яскравих прикладів тенденції соціальної цінності є залучення клієнтів до формування інноваційних напрямів роботи банку, покращення його клієнтоорієнтованості, створення єдиного з клієнтами бачення подальшого розвитку банку. Потреба більш індивідуального підходу до клієнтів, а не пропозиція стандартизованих пакетних рішень дуже актуальна в іноземних банків, оскільки відповідає сучасним очікуванням клієнтів (наприклад італійський банк "Widiba").

3. Робототехніка. Досягнення робототехніки дозволяє значно скоротити витрати банку, підвищити і пришвидшити сервісне обслуговування клієнтів, адже роботи не втомлюються, не потребують відпустки і заробітної платні і головне їх робота позбавлена емоційної людської складової. В Японії, до прикладу, роботи починають замінювати касирів. А UBS AG швейцарська глобальна фінансова компанія уже впровадила аналітичні послуги в режимі реального часу на базі IBM's Watson. Фактично Watson — це комп'ютерна система штучного інтелекту, що відповідає на запитання клієнтів.

4. Банківництво речей. В епоху "Internet of things" цілком логічним постає те, що і банки крокують до таких змін. Коли банківські операції масово переходять в онлайн, то усі сфери повсякденного життя також зв'язуються з інтернетом, а отже, з безготівковими розрахунками.

5. Розважальні транзакції. Популярний тренд світових банків намагатися зробити банківські транзакції більш "неформальними" і навіть веселими, а також інтеграції банківських програм з Facebook, Instagram та іншими (наприклад, аплікація Moven при перевищенні банківських лімітів розбиває скло екрану телефону власника).

6. Постійна доступність. Можливість здійснювати банківські транзакції 24 години на добу 7 днів на тиждень уже не інновація, але загальноприйнята послуга банків. Проте банки йдуть далі на зустріч своїм клієнтам, пропонуючи здійснювати зв'язок зі своїми клієнтами через будь-які онлайн медіа такі, як WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts та інші.

7. Інтернет-банкінг. Це не лише банківські онлайн платформи, це цілі "фінансові екосистеми", які пропонуються клієнтам (наприклад виклик автобанкомату від Idea Bank або банківський мобільний додаток, який керується голосом, для водіїв від CaixaBank). Особлива увага приділяється мобільним додаткам, оскільки телефон стає основним інструментом для здійснення більшості банківських та інших розрахункових операцій.

8. Безкарткові розрахунки. Тенденція здійснювати платежі без банківської картки лише за допомогою мо-

більшого додатку набуває все більшого поширення. Деякі експерти прогнозують повну відмову від банківських карток у скорому часі.

9. Банківництво без банків. Перспективним напрямом банківництва постає надання банківських послуг без безпосередньої участі у цьому процесі самих банківських установ. На ринок виходять так звані FinTech компанії, які замінюють банки у наданні колись зовсім банківських послуг. Такі компанії розробляють унікальні інноваційні пропозиції і пропонують більш гнучкі і часто вигідніші умови використання своїх продуктів. Наприклад, розроблення ощадних програм для телефонів, де програма сама прораховує ваш дохід і відповідно визначає рівень заощаджень, який варто встановити, а також напрям і варіанти вкладу цих заощаджень. Відвідування банківського відділення і навіть самостійний пошук найвигідніших варіантів вкладення заощаджених коштів вже не є необхідними, оскільки віртуальний фінансовий консультант може надавати такі послуги миттєво і навіть самостійно знімати з вашого рахунку щомісячно необхідну суму коштів для заощадження. Деякі аналітики навіть вважають, що FinTech компанії представляють майбутнє банківських послуг і можуть майже повністю витіснити з ринку самі банки.

Напрямок глобальних банківських інновацій свідчить, що на перше місце у інноваційному розвитку виходять не лише технічні досягнення, але й соціальна складова. Можна виділити три основні складові глобальних банківських інновацій:

1. Наростаюча автоматизація банківських процесів і перехід більшої частини банківської діяльності онлайн, в основному через мобільні додатки. Поширення діджитал-банків, 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).

За підсумками останніх років до найбільш інноваційних банківських систем увійшли: Туреччина, Італія, Польща та Іспанія. Отже, європейські банки впевнено тримають лідерство у впровадженні банківських інновацій. Цікаві інноваційні продукти впроваджують і в сусідній Росії. Варто лише згадати програму для школярів, за допомогою якої останні можуть розраховуватися за їжу в шкільних їдальнях використовуючи мобільний телефон, а батьки контролюють суму і напрям використання коштів дитини. А тому і українським банкам слід більш активніше впроваджувати інноваційні продукти.

Основними напрямками українських банківських інновацій в останні роки стали:

1. Інтернет та мобільний банкінг та значне розширення банківських операцій, які доступні через ці системи.

2. Безкарткові розрахунки через мобільний телефон.

3. Активізація присутності в соціальних мережах.

4. Доступність терміналів самообслуговування.

5. Режим роботи "24/7".

6. Електронна решта (послуга, коли решта в копійках переводиться на рахунок чи поповнює мобільний телефон клієнта).

7. Індивідуалізація потреб клієнтів (застосується переважно для VIP-клієнтів банку).

Проте погоня за технологічними новинками може містити свої пастки. Адже інноваційна технологія може бути просто не прийнята споживачами, а вкладені кошти не окупляться. Отже, необхідно, щоб банківська інновація була економічно доцільною для банку і корисна для клієнтів. Так, багато світових діджитал-банків, тобто банків, почали відкривати відділення у вигляді кав'ярень чи вільних просторів, куди клієнт може прийти випити кави і поспілкуватися з менеджером про свої потреби чи притензії. Жодних банківських операцій в таких відділеннях не проводиться, лише налагоджується співпраця між банком та клієнтами.

Багато експертів стверджують, що попри технологічні інновації, домінуючу роль у майбутньому все ж будуть відігравати інновації соціальні. І українським банкам доведеться також вчитися ставити своїх клієнтів на перше місце в пріоритетності своїх цілей і налагоджувати тісніші взаємозв'язки.

ВИСНОВКИ З ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Отже, попри складну і не завжди прогнозовану економічну ситуацію саме банківські інновації здатні бути тим інструментом, що може забезпечити подальший розвиток українського банківського сектору. А оскільки конкуренція на ринку банківських послуг висока, то вчасне впровадження інноваційних рішень стає важливим елементом конкурентної боротьби.

Світові тенденції банківських інновацій характеризуються цікавими технічними новинками і прагненням сформулювати тісні та довготривалі відносини з клієнтами. Варто відмітити, що українські банки також слідує цим тенденціям, і деякі світові банківські інновації вже успішно використовуються на українському ринку.

Тому важливими є подальші дослідження у цьому напрямі, адже впровадження банківських інновацій дуже динамічний процес. До того ж не всі інноваційні рішення набувають масового характеру, а успішні банківські інноваційні рішення в одних країнах, можуть пройти непоміченими в інших. Отже, важливими є подальші розвідки подальших банківських інновацій в Україні.

Література:

1. Зиновьева Н.М. Банковские инновации в России на современном этапе развития / Н.М. Зиновьева,

Е.В. Юрина // Территория науки. — 2016. — № 3. — С. 76—80.

2. Золотарьова О.В. Інноваційні банківські продукти та специфіка їх упровадження в Україні / О.В. Золотарьова, А.А. Чекал // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер. Економічні науки. — 2016. — Вип. 16. — С. 112—115.

3. Лапко О.О. Інноваційні механізми ритейлу в банківському секторі України / О.О. Лапко, А.М. Демченко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. — 2015. — № 2. — С. 65—72.

4. Пантелєєва Н.М. Інтелектуальні технології для розвитку інноваційного потенціалу банківської системи / Н.М. Пантелєєва // Теоретичні та практичні аспекти економіки приватної власності. — 2012. — Вип. 1. — С. 237—242.

5. Рахман М.С. Маркетингові інновації як засіб вдосконалення банківських послуг України / М.С. Рахман, Д.В. Мангушев // Вісник Харківського Національного Університету ім. В.Н. Каразіна. Сер. "Економічна". — 2016. — Вип. 90. — С. 51—63.

6. Рошило В.І. Інновації в банківській сфері / В.І. Рошило // Аналітично-інформаційний журнал "Схід". Економічні науки. — 2016. — №2. — С. 15—20.

7. Шмігельська З.К. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток / З.К. Шмігельська // Вісник НБУ. — 2014. — № 2. — С. 34—41.

8. Шуба М.В. Світові тренди банківських інновацій / М.В. Шуба, А.О. Рудник // Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка". — № 12. — 2015. — Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4638>

9. Groenfeldt T. Banking innovations in the USA / T. Groenfeldt // Banking technology. — 2017. — Available at: <http://www.bankingtech.com/751512/analysis-banking-innovation-in-the-us/>

10. Kearney A.T. Going digital: the banking transformations road map / A.T. Kearney // Thesis work of A.T. Kearney. — 2016. — Available at: <https://www.atkearney.com/documents/10192/5264096/Going+Digital+-+The+Banking+Transformation+Road+Map.pdf/60705e64-94bc-44e8-9417-652ab318b233>

11. Musara M. Has technological innovations resulted in increased efficiency and cost savings for banks' customers? / M. Musara, O. Fatoki // Journal of Business Management. — 2010. — Vol. 4 (9). — P. 1813—1821.

12. Skinner C.M. The top trends in banking innovations / C.M. Skinner // The Financer. — 2017. — Available at: <https://thefinancer.com/2016/02/the-top-ten-trends-in-banking-innovation.html/>

13. Skinner C.M. The biggest innovations in retail banking / C.M. Skinner // The Financer. — 2017. — Available at: <https://thefinancer.com/2017/01/biggest-innovations-retail-banking-research.html/>

References:

1. Zinoviev, N.M. and Yurina, E.V. (2016), "Banking innovations in Russia at the present stage of development", Terytoriya nauky, vol. 3, pp. 76—80.

2. Zolotareva, O.V. and Chekal, A.A. (2016), "Innovative banking products and the specifics of their implementation in Ukraine", Naukovyj visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu, vol. 16, pp. 112—115.

3. Lapko, O.O. and Demchuk, A.M. (2015), "Innovative Retail Mechanisms in the Banking Sector of Ukraine", Finansovo-credytna diyalnist: problemy teorii ta practyky, vol. 2, pp. 65—72.

4. Pantyleeva, N.M. (2012), "Intellectual Technologies for the Innovative Development Potential of the Banking System", Theoretychni ta practychni aspekty ekonomiky pryvatnoii vlasnosti, vol. 1, pp. 237—242.

5. Rahman, M.S. and Mangushev, D.V. (2016), "Marketing Innovation as a Means to Improve Banking Services of Ukraine", Visnyk Kharkivskoho nacionalnoho universytetu im. N.V. Karazina, vol. 90, pp. 51—63.

6. Roshilo, V.I. (2016), "Innovations in banking", Analitychno-informaciynij zhurnal "Skhid", vol. 2, pp. 15—20.

7. Shmigelskaya, Z.K. (2014), "Banking innovations: the essence, necessity and development", Buleten Nacionalnoho Banku Ukrainy, vol. 2, pp. 34—41.

8. Shuba, M.V. and Rudnic A.O. (2015), "World Trends in Banking Innovations", Efektyvna ekonomika, vol 12, [Online], available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4638> (Accessed 13 Jan 2018).

9. Groenfeldt, T. (2017), "Banking innovations in the USA", Banking technology, [Online], available at: <http://www.bankingtech.com/751512/analysis-banking-innovation-in-the-us/> (Accessed 13 Jan 2018).

10. Kearney, A.T. (2016), "Going digital: the banking transformations road map", Thesis work of A.T. Kearney. [Online], available at: <https://www.atkearney.com/documents/10192/5264096/Going+Digital+-+The+Banking+Transformation+Road+Map.pdf/60705e64-94bc-44e8-9417-652ab318b233> (Accessed 13 Jan 2018).

11. Musara, M. and Fatoki, O. (2010), "Has technological innovations resulted in increased efficiency and cost savings for banks' customers?", Journal of Business Management, vol. 4(9), pp. 1813—1821.

12. Skinner, C.M. (2017), "The top trends in banking innovations", The Financer, [Online], available at: <https://thefinancer.com/2016/02/the-top-ten-trends-in-banking-innovation.html/> (Accessed 13 Jan 2018).

13. Skinner, C.M. (2017), "The biggest innovations in retail banking", The Financer, [Online], available at: <https://thefinancer.com/2017/01/biggest-innovations-retail-banking-research.html/> (Accessed 13 Jan 2018).

Стаття надійшла до редакції 15.01.2018 р.