

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ

Визначено зміст і спрямованість банківських інновацій, що можуть розширювати конкурентні переваги банківської установи. Підкреслено необхідність повноцінного використання можливостей інформаційних мереж і технологій для впровадження нових банківських послуг, які підвищують їх цінність для різних цільових груп споживачів.

Ключові слова: банківські інновації, конкурентоспроможність, банкінг, інтернет-банкінг.

V. V. STADNYK, G. V. MALA
Khmelnytsky National University

PERSPECTIVES OF DEVELOPMENT IN BANKING INNOVATIONS FOR COMPETITIVENESS OF BANKING INSTITUTIONS

The content and focus of banking innovations that expand the competitive advantage of a banking institution. Emphasized the need for full use of information networks and technologies for implementation of new banking services that enhance their value for different target groups of consumers. Modern banking system develops under the influence of competition between the parties. Competition makes the fight for customers, improving quality and expanding the range of banking services, offering customers new, more competitive terms. The content and focus of banking innovations are expanding the competitive advantages of a banking institution. The competitiveness of a modern banking institution depends on the ability of management to fully harness the power of information networks and technologies for implementation of new banking services that enhance their value for different groups of target consumers.

Keywords: banking innovation, competitiveness, banking, Internet banking.

Актуальність теми дослідження. Активний розвиток вітчизняної банківської сфери, прихід в Україну транснаціональних фінансових структур та євроінтеграційні наміри керівництва держави ставлять перед банківською системою завдання підвищення конкурентоспроможності українських банків та змушують останніх шукати нових підходів до організації власної діяльності. На сьогодні ринок банківських послуг в Україні характеризується високим ступенем конкуренції, що пов'язано з наявністю на ньому великої кількості банківських установ, в тому числі за участю іноземних капіталів. Останні конкурують із вітчизняними не лише змістом та якістю банківських продуктів, а й рівнем сервісу. Це дає змогу клієнтам обирати для себе ті установи, які найбільшою мірою відповідають їх уявленням про вигідність, зручність та доступність банківського продукту.

З цих причин, а також з огляду на те, що нестабільність політичного середовища провокує негативні очікування значної частини користувачів банківських послуг стосовно стабільності фінансового ринку (що, в свою чергу, робить більш ризикованими довгострокові стосунки з банками) вітчизняні банківські установи вимушені шукати все нові способи роботи із потенційними та чинними клієнтами, зокрема освоювати сучасні технології і новітні прийоми формування конкурентних переваг для збільшення своєї присутності на ринку. Кожна банківська установа для зміцнення своєї конкурентоспроможності має боротись за споживача, використовуючи як свої ресурсні можливості, так і передовий досвід інших гравців на ринку фінансових послуг.

Постановка проблеми. На сьогодні основним чинником формування суб'єктами ринку конкурентних переваг є їх активна й системна інноваційна діяльність. За високого рівня конкуренції на ринку фінансових послуг саме інновації є тими джерелами, які забезпечують розвиток, стійкість та економічне зростання банківської установи. Зважаючи на те, що сьогодні на перший план у діяльності банків виходить боротьба за клієнта, першочерговим завданням менеджменту банківської установи стає виявлення шляхів максимального задоволення інтересів і потреб клієнтів – для збереження лояльності постійних клієнтів і залучення нових. Тому упровадження новинок у банківській діяльності, які дають змогу вирішити це завдання, є надзвичайно важливим чинником конкурентоспроможності вітчизняних банків.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання створення і реалізації банківських інновацій досліджували у своїх роботах багато як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, зокрема, А. Єпіфанов, А. Пересада, С. Єгоричева, О. Васюренко, О. Лаврушина та ін., які зробили значний науковий внесок у розкриття змісту та сутності банківських інновацій, показали їх можливості у нарощуванні споживчої цінності банківських послуг. Проблема в тому, щоб напрацювання цих та інших науковців знайшли практичне втілення у діяльності вітчизняного банківського сектору, що потребує відповідного методичного інструментарію. Це і визначило цілі і завдання даного дослідження.

Метою даної статті виступає систематизація наукових поглядів стосовно сутності банківських інновацій, аналіз існуючих перспективних інноваційних послуг банків та з'ясування їх можливості

забезпечувати зростання конкурентоспроможності банківської установи в Україні.

Виклад основного матеріалу. В сучасних умовах функціонування банківського бізнесу пріоритетним завданням є досягнення та збереження високого рівня конкурентоспроможності вітчизняних банківських установ як на внутрішньому, так і на зовнішніх фінансових ринках. Ефективність національної банківської системи безпосередньо залежить від спроможності вітчизняних банківських установ успішно конкурувати на ринку банківських послуг в умовах постійної зміни зовнішнього середовища.

Банківський сектор за останні роки зазнає значних змін, які характеризуються зокрема зміцненням фінансового сектора, розширенням фінансових ринків та посиленням конкуренції. Специфіка банківської установи полягає в тому, що близько 90% його ресурсів формується за рахунок позичених та залучених коштів. Але можливості банків при залученні коштів не безмежні через обмеженість ресурсів та високий рівень конкуренції. Банківську конкуренцію можна визначити як певне економічне явище, яке характеризується існуванням деякої кількості суб'єктів на ринку банківських послуг, що зацікавлені у досягненні однієї і тієї ж мети, а також намагаються забезпечити міцне становище на ринку, що виступає певною сукупністю елементів ринкової системи [1].

Конкурентоспроможність властива усім, без винятку, елементам економічної системи, проте виявляється в ситуаціях конфлікту, в результаті якого може відбутися перерозподіл ринку [2]. Сутність банківської конкуренції відображається передусім у конкурентоспроможності банківської послуги на відповідному сегменті ринку. Водночас конкурентоспроможність банків є узагальнюючим показником фінансової стійкості та стабільності банківської установи та її здатності забезпечити собі провідні позиції в умовах високої конкуренції [3].

Зростання конкуренції у банківській сфері є значними стимуляторами, що сприяють розширенню спектра послуг і підвищенню якості їх надання. Нині успішна діяльність банку визначається насамперед колом операцій і послуг, які він пропонує своїм клієнтам, а також якістю обслуговування. Вона може бути охарактеризовано такими критеріями як швидкість обслуговування; термін отримання послуги (банківського продукту); якість і характер консультацій при її отриманні; характер особистих відносин; час обслуговування; можливі помилки і упущення, які можуть погіршити цінність послуги для клієнта банку.

В Україні посилення конкурентної боротьби все більше змушує банки змінювати стратегію з традиційної на клієнтоорієнтовану, за якої першочерговим завданням банку стає максимальне задоволення інтересів і потреб клієнтів. Одним з шляхів вирішення цього завдання є впровадження нових банківських продуктів – у яких поєднуються як кращий сервіс, так і вища вигідність готівкових чи безготівкових операцій.

На сьогодні банки прагнуть досягти і утримати стійкість своїх конкурентних позицій на ринку, використовуючи різноманітні методи і форми конкурентної боротьби. Саме тому будь-які аспекти діяльності банків стають сферою впровадження інновацій, зокрема: розроблення нових банківських продуктів та послуг, застосування фінансових інструментів і технології обслуговування, зміни в організаційній структурі та в бізнес-процесах банківських установ, застосування інноваційних каналів збуту та методів реклами. Тому не випадково відомі зарубіжні банки входять до числа компаній – світових інноваційних лідерів [4].

Проте банки, на відміну від виробничих компаній, за своєю природою є доволі консервативними організаціями, адже впродовж багатьох років, починаючи від змісту здійснюваних операцій і завершуючи зовнішнім виглядом банківських приміщень, вони залишаються незмінними. Тобто, банківську діяльність можна характеризувати таким поняттям як «оксиморон», тобто поєднання протилежного за змістом, в даному разі – поєднання інновацій та розумного консерватизму.

Цим критеріям відповідають сучасні інформаційні технології, які не суперечать консерватизму банківських установ, проте значно розширюють їх можливості у підвищенні якості надання банківських послуг. Адже якщо ще зовсім нещодавно ці технології застосовувалися переважно для обробки інформації, чи забезпечення планування і підтримки контролю у банках, то вже сьогодні ці інформаційні технології стали основним елементом радикальних структурних змін у банківському бізнесі. Тобто вони виступають тими ж банківськими інноваціями, які посилюють конкуренцію у банківській сфері [4].

Основою інформаційних технологій, полем, на якому банки можуть розгорнути свою інноваційну діяльність, є нині глобальна мережа Інтернет. Вона, будучи ефективним засобом передачі інформації, просто не могла не зацікавити банківські установи як джерело нових можливостей роботи із клієнтами. Разом з тим, Інтернет створює унікальні можливості інтеграції власних інформаційних ресурсів банку.

Правові відносини, які виникають між клієнтами та банком за допомогою Інтернету, останнім часом набувають все більшого поширення. Та все ж, визначеної законодавчо термінології стосовно електронних банківських послуг досі не існує. Зокрема, базовий закон «Про банки і банківську діяльність» не містить визначень «електронний банкінг», «Інтернет-банкінг» або «банківське обслуговування за допомогою Інтернету» [5]. Лише лист Департаменту платіжних систем Національного банку України «Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків» містить в собі визначення програмного продукту «Інтернет-банкінг» [6].

Першим кроком до законодавчого регулювання е-банкінгу було прийняття Закону України «Про

електронні документи та електронний документообіг» [7], а також Закону України «Про електронний цифровий підпис» [8]. Наразі на вітчизняному ринку функціонує невелика кількість компаній, які займаються розробкою та впровадженням систем електронного банкіngu. Дослідження даних систем показує, що, поряд з суттєвими перевагами їх використання, мають місце і деякі недоліки (табл. 1) [9]:

Таблиця 1

Види банкіngu

Види банкіngu	Характеристика	Переваги	Недоліки
Інтернет-банкіng	Для роботи в режимі он-лайн, для цього необхідний будь-який сучасний комп'ютер із доступом в Інтернет. Забезпечує високий рівень безпеки, містить механізм електронного цифрового підпису	- висока мобільність; - невеликі затрати; - зручність; - універсальність	- недостатня захищеність
PC banking ("Клієнт-банк")	Хороше рішення для роботи в режимі оф-лайн;	- високий рівень захисту; - існує можливість обміну документами	- висока вартість; - низький рівень мобільності
Відеобанкіng	Надає можливість віртуального спілкування клієнта з службовцями банку за допомогою пристроїв, у які вбудовані телемонітори;	- поєднання всіх переваг електронного банкіngu	- занадто високі витрати; - невисока конфіденційність
Phone-Банкіng	Відноситься до класу систем інтерактивної голосової відповіді (IVR) і забезпечує доступ клієнтів до інформації про банківські рахунки і карти із звичайного телефону і факсу.	- досить висока мобільність; - достатня швидкість; - невеликі витрати	- малі можливості; - відсутня можливість передачі документів до банку

Зважаючи на переваги та недоліки всіх видів банкіngu, можна стверджувати, що найкраще їх співвідношення з погляду інтересів клієнта має електронний банкіng. З огляду на це він все більше стає одним із основних елементів конкурентоспроможності сучасної банківської установи.

Розглянемо, за яких умов можна досягти ефективного використання системи е-банкіngu. Передусім необхідне технічне забезпечення, зокрема: звичайний комп'ютер, нетбук, планшетний ПК або навіть мобільний телефон, підключений до мережі Інтернет, що дозволить з будь-якого місця в світі переглядати виписки, сплачувати рахунки, переказувати кошти, змінювати ліміти та блокувати платіжні картки.

На сьогодні в Україні систему е-банкіngu використовує все більше банківських установ. Проте різні банки вкладають у цю систему різні позиції, які й формують її конкурентні переваги. У цьому контексті доцільно проаналізувати витрати і тарифи послуг е-банкіngu п'ятірки лідерів банківських установ України з найбільшою кількістю користувачів Інтернет-банкіngu (табл. 2).

Таблиця 2

Характеристика послуг е-банкіngu банківських установ з найбільшою кількістю користувачів Інтернет-банкіngом

Банк	Назва системи Інтернет-банкіngu	Спосіб входження у систему	Витрати і тарифи					Характерні функції та можливості
			Підключення	Абонплата	Перекази між рахунками	Перекази всередині банку	Перекази по Україні	
ПриватБанк	Приват24	В Інтернеті, телефоном	Безкоштовно	Ні	0–0,5 грн	0–1 грн	3 грн	Оплата послуг, управління рахунками, мобільний банк
ПУМБ	ПУМБ online	У відділенні	50 грн.	50 грн./рік	1,9%	Безкоштовно	2%	«Депозитний конструктор»
Укресі мбанк	Enter EXIM®	У відділенні, є можливість залишити заявку на сайті банку	24 грн. + безкоштовно обслуговування перший рік	24 грн / рік	1%	1%	1%	Блокування і розблокування картки, зміна лімітів, налаштування смс-повідомлень
OTP bank	OTP direkt	У відділенні, є можливість залишити заявку на сайті банку	60 грн	Ні	Безкоштовно	За межами області – 0,2%. По області безкоштовно.	0,4%	Користування Інтернет-, смс-, телефонним банкіngом, інтерактивні смс
VAB банк	Інтернет-банкіng	У відділенні	Безкоштовно	Ні	Безкоштовно	0,2%	0,3%	Платежі та перекази, управління картками, заявок на отримання кредиту чи відкриття депозиту

Із таблиці видно, що лідери е-банкінгу використовують для роботи з клієнтами різні умови, диференціюючи тарифи для різних груп цільових споживачів. Це важливо, оскільки банки мусять активно досліджувати можливості і потреби своїх потенційних клієнтів. Такий клієнтоорієнтований підхід дасть змогу банкам збільшувати число користувачів своїх послуг.

Водночас, для постійного й системного нарощування конкурентних переваг вітчизняними банками слід повніше використовувати можливості Інтернет-технологій для розвитку своїх продуктів і послуг. Це можуть бути інноваційні рішення для підвищення ефективності та прискорення фінансово-господарських операцій клієнтів шляхом застосування інформаційних мереж, тобто інтернет-еквайрингу; для повної автоматизації всіх електронних операцій, що здійснюються з використанням систем інтернет-банкінгу; для виявлення можливостей та розроблення відповідних механізмів використання у майбутньому перспективних для української економіки додаткових фінансових послуг, зокрема, хеджування валютних ризиків та депозитів, що індексуються тощо.

Висновки. Сучасна банківська система розвивається під впливом конкуренції між її учасниками. Конкуренція примушує боротись за клієнтів, поліпшуючи якість і розширюючи асортимент банківських послуг, пропонуючи клієнтам нові, більш вигідні умови співпраці. Зміст і спрямованість банківських інновацій мають розширювати конкурентні переваги банківської установи. Конкурентоспроможність сучасної банківської установи безпосередньо залежить від здатності менеджменту повноцінно використовувати можливості інформаційних мереж і технологій для впровадження нових банківських послуг, які підвищують їх цінність для різних груп цільових споживачів.

Література

1. Магомедов Г.И. Стратегия развития конкуренции на региональном рынке банковских услуг : [монография] / Магомедов Г.И. – Волгоград : Волгоградское научное изд-во, 2011. – 263 с.
2. Информационное обеспечение управления конкурентоспособностью [Электронный ресурс] : Энциклопедия маркетинга. – Режим доступа : <http://www.marketing.spb.ru/read/m19/>.
3. Вовк В.Я. Сутність та зміст конкурентоспроможності банку / В.Я. Вовк // Науковий вісник Ужгородського університету. – 2011. – Серія Економіка. Вип. 33. Ч. 2. – С. 23–28.
4. Єгоричева С.Б. Банківські інновації : [навч. посіб.] / Єгоричева С.Б. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.
5. Про банки та банківську діяльність : закон України від 07.12.2000 № 2121-III. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
6. Про надання інформації про використання Інтернет-технологій клієнтами банків при здійсненні розрахунків : лист Департаменту платіжних систем Національного банку України від 13.06.2007 р., № 25-112/1151-6023.
7. Про електронні документи та електронний документообіг : закон України від 22.05.2003 р., № 851-IV [Електронний ресурс] : – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>.
8. Про електронний цифровий підпис : закон України від 22.05.2003 № 852- IV [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=852-15>.
9. Пасічник І.В. Підвищення конкурентоспроможності банківських установ на основі використання електронних технологій / І.В. Пасічник, К.М. Базадзе // Збірник наукових праць Харківського інституту банківської справи. – 2011. – № 1 (10). – С. 214–223.

References

1. Mahomedov H.Y. Stratehiya razvytyya konkurentsyy na rehyonal'nom rynke bankovskyykh usluh : monohrafiya / H.Y. Mahomedov. – Volhohrad : Volhohradskoe nauchnoe yzd-vo, 2011. – 263 s.
2. Ynfomatyonnoe obespechenye upravleniya konkurentosposobnost'yu [Elektronnyy resurs] : Entsiklopediya marketynha. – Rezhym dostupa : <http://www.marketing.spb.ru/read/m19/>.
3. Vovk V. Ya. Sutnist' ta zmist konkurentospromozhnosti banku // Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho universytetu. – 2011. – Seriya Ekonomika. Spetsvypusk 33. Chastyna 2. – S. 23-28.
4. Yehorycheva S. B. Bankivs'ki innovatsiyi: navch. posib. – K.: Tsentr uchbovoyi literatury, 2010. – 208 s.
5. Pro banky ta bankivs'ku diyal'nist'. Zakon Ukrayiny vid 07.12.2000 # 2121-III. [Elektronnyy resurs] : – Rezhym dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>.
6. Pro nadannya informatsiyi pro vykorystannya Internet-tekhnohoiyh kliyentamy bankiv pry zdiysnenni rozrakhunkiv. Lyst Departamentu platizhnykh system Natsional'noho banku Ukrayiny vid 13.06.2007 r., # 25-112/1151-6023 // <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=v6023500-07>.
7. Pro elektronni dokumenty ta elektronny dokumentoobih. Zakon Ukrayiny vid 22.05.2003 r., # 851-IV [Elektronnyy resurs] : – Rezhym dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=851-15>.
8. Pro elektronnyy tsyfrovyy pidpys. Zakon Ukrayiny vid 22.05.2003 # 852- IV [Elektronnyy resurs] : – Rezhym dostupu : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=852-15>.
9. Pasichnyk I. V. Pidvyshchennya konkurentospromozhnosti bankivs'kykh ustanov na osnovi vykorystannya elektronnykh tekhnohoiyh / I. V. Pasichnyk, K. M. Bazadze // Zbirnyk naukovykh prats' Kharkivs'koho instytutu bankivs'koyi spravy. – 2011. – #1(10). – S. 214-223.

Надійшла 15.01.2014; рецензент: д. е. н.