

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Наукові праці МАУП, 2011, вип. 3(30), с. 134–140

Однією зі складових ефективного впровадження інноваційної моделі розвитку економіки України виступає активізація інноваційної діяльності у сфері банківської діяльності.

Загальносвітовою тенденцією розвитку сучасної економіки протягом останніх десятиріч виступає формування інформаційного суспільства. Людська цивілізація вступає в еру інформації, усе більше розвиваються обчислювальні, телекомунікаційні та інформаційні мережі. Глобальною інформаційною мережею щодня користуються мільйони людей, інформація стає вирішальним чинником у різних галузях економіки, саме вона є продуктом науково-технічного прогресу, необхідним компонентом науково-дослідної діяльності, інноваційної активності суб'єктів підприємства.

Сучасне життя постійно спрямовує нас на необхідність упровадження новітніх досягнень науковців у всі сфери суспільного життя. Вихідні передумови розвитку інноваційної діяльності суб'єктів підприємства закладені в Законі України “Про інноваційну діяльність” [1] та “Концепції науково-технічного та інноваційного розвитку України” [8].

Однією зі складових ефективного впровадження інноваційної моделі розвитку економіки України виступає активізація інноваційної діяльності у сфері банківської діяльності. Існує кілька причин такої тенденції: останнім часом все більш доступними стають засоби електронної техніки; поширюється застосування інструменту безготівкових розрахунків, пов'язане зі збільшенням заощаджень як суб'єктів господарювання, так і фізичних осіб; відсутність розгалуженої банківської системи та зосередженість техніки у великих містах (Києві, Одесі, Дніпропетровську, Донецьку, Львові та ін.); намагання керівництва банків зменшити витрати операційного відділу банку шляхом активізації дистанційного обслуговуван-

ня клієнтів; прагнення збільшити ефективність функціонування банків шляхом розповсюдження банківських продуктів на глобальному електронному фінансовому ринку.

Інноваційна та інвестиційна діяльність пов'язані між собою. Підтвердженням цьому виступає Закон України “Про інвестиційну діяльність” [1], де інноваційна діяльність трактується як одна з форм інвестиційної діяльності з метою впровадження досягнень науково-технічного прогресу у виробництво і соціальну сферу, що включає: випуск і розповсюдження принципово нових видів техніки і технологій; прогресивні міжгалузеві структурні зрушення; реалізацію довгострокових науково-технічних програм з тривалими строками окупності витрат; фінансування фундаментальних досліджень для здійснення якісних змін у стані продуктивних сил; розробку і впровадження нової, ресурсозберігаючої технології, призначеної для поліпшення соціального й економічного становища. Отже, інновації розуміють як довгострокові інвестиції.

Нині Україна не має достатніх можливостей у формуванні інноваційних організацій, недостатньо ефективним є державне регулювання інноваційного процесу, система освіти не може забезпечити підготовку кадрів для науково-дослідної роботи, слабо розвинене інформаційне забезпечення. У працях С. М. Козьменко та Г. І. Морозової [7; 9] підкреслюється необхідність інноваційної моделі розвитку як ключового чинника забезпечення економічного зростання України та конкурентоспроможності національної економіки. Першочерговим завданням формування інноваційної моделі розвитку в Україні має стати використання інновацій у конкурентній боротьбі між суб'єктами

підприємництва, вкладення коштів у відновлення наукової сфери, здійснення прямого бюджетного фінансування поліпшення якісних характеристик науково-технічного потенціалу, інтенсифікації опанування науковими знаннями та новими технологіями, здійснення суб'єктами національної економіки інноваційної діяльності та інвестицій інноваційного спрямування, збільшення пропозиції інноваційних продуктів, технологій та знань.

Як зазначено в праці Л. Ф. Романеско [11], основними напрямками реалізації інноваційної політики в банках виступають: упровадження нових банківських продуктів, освоєння нових сегментів ринку, комп'ютеризація та оптимальне використання наявних ресурсів, підвищення показників рентабельності та ліквідності банків. На сучасному етапі розвитку інноваційної банківської діяльності в Україні спостерігається тенденція запозичення зарубіжного досвіду.

Поняття банківської інновації використовується для визначення нововведень у банківській діяльності (в основному, застосування інформаційних технологій у формуванні документів при прийнятті управлінських рішень, забезпеченні клієнтів банківською інформацією, використанні смарт-карток, здійсненні банківських телекомунікаційних послуг та індивідуальному обслугову-

ванню), які характеризуються більш високим технологічним рівнем та новими споживчими якостями. Розглянемо класифікацію банківських інновацій, що наведена у таблиці.

Основними елементами забезпечення інноваційного розвитку виступають:

- державне фінансування — фінансування інноваційної діяльності на безповоротній основі за рахунок коштів бюджету та позабюджетних фондів;
- кредитування — фінансування інноваційної діяльності за рахунок кредитів банків та інших кредитних установ;
- самофінансування — фінансування інноваційної діяльності за рахунок використання власних (прибутку та амортизаційних відрахувань) та акціонерних фінансових ресурсів [4].

Однією зі складових інноваційної політики комерційного банку виступає процес розроблення та впровадження банківських продуктів (послуг), які визначають як різноманітні дії на фінансовому ринку, грошові операції, що здійснюються комерційними банками за певну плату за дорученням та в інтересах своїх клієнтів, а також дії, що мають на меті вдосконалення та підвищення ефективності банківського підприємництва.

Класифікація банківських інновацій

Класифікаційна ознака	Вид банківських інновацій	Характеристика
Причина виникнення інновацій	Реактивні	Забезпечують виживання банку, виступають як реакція на зміни в певних аспектах діяльності конкурентів
	Стратегічні	Мають випереджаючий характер, основною метою є одержання вирішальних конкурентних переваг у перспективі
Предмет і сфера застосування інновацій	Продуктові	Нові продукти, послуги
	Ринкові	Відкривають нові сфери застосування продукту, які дають змогу реалізувати послугу на нових ринках
	Інновації-процеси	Технології, організація виробництва й управлінські процеси
Характер потреб	Інновації, орієнтовані на існуючі потреби	
	Інновації, орієнтовані на формування нових потреб	
Внутрішні інновації	Фінансові	Нові банківські продукти і фінансові інструменти
	Технологічні	Нові методи роботи — інновації, що впливають на якість, споживчі властивості і технологічність банківських продуктів, ефективність управління, зниження операційних витрат, ціноутворення
	Адміністративні	Структурна перебудова й удосконалення системи планування діяльності банку
	Концептуальні	Зміна стратегічної спрямованості операцій банку та переорієнтація на інший сегмент бізнесу
Зовнішні інновації	Комунікативні	Розробка нової маркетингової або рекламної стратегії з метою залучення певної бази клієнтів; адаптація банківських технологій до умов конкретного регіону
	Інвестиційно-кредитні	Цільове інвестування в інноваційні технології промислових підприємств і організацій

У своїй праці С. М. Козьменко [7] визначає банківські продукти як однорідні послуги, що надаються клієнтам на фінансовому ринку і об'єднані за певними ознаками як специфічні продукти у вигляді платіжних засобів, традиційних і нетрадиційних послуг, без яких неможливе підтримання та прискорення виробництва й обігу.

Можна поділити банківські продукти на класичні (обслуговування клієнтів у сфері кредитів, депозитів тощо) та нові (обслуговування грошового ринку і ринку капіталів, закордонних трансакцій, факторинг, форфайтинг, лізинг, злиття). Межі поділу не є чіткими і деякі нові продукти можуть стати класичними залежно від рівня розвитку фінансового ринку. Для банків можливість використання нових банківських продуктів пов'язана з можливістю виходу на нові ринки збуту, пристосуванням та задоволенням нових фінансових потреб клієнтів, і як наслідок — отриманням додаткових прибутків.

Банківські продукти пропонуються в стаціонарних пунктах продажу (відділеннях банку) або нестаціонарних пунктах. Стаціонарні пункти продажу: центральне відділення банків (централізована форма), відділення банків і банкомати, платіжні термінали (децентралізована форма). Нестационарні пункти продажу — сучасні системи дистанційного банківського обслуговування інтернет-банкінг і мобільний банкінг.

Серед істотних факторів науково-технічного прогресу в банківській сфері можна виділити технології банківського обслуговування (сукупність технологічних елементів, наприклад, пристроїв, засобів або методів, які використовуються банками для обслуговування клієнтів), які впливають на розвиток банківської системи. Поняття технологій банківського обслуговування виникло ще у 60-х роках ХХ ст. з початком процесу комп'ютеризації банків, і активно використовувалось у 70-х роках, коли банки намагалися наблизитись до своїх клієнтів і забезпечити можливість обслуговувати клієнтів незалежно від географічного місця відкриття їх рахунків.

У 60–80-х роках ХХ ст. виникла необхідність розвитку технологій банківського обслуговування нового більш високого рівня, оскільки відбулось значне збільшення потоків і обсягів банківських операцій, що значно вплинуло на підвищення вимог клієнтів до існуючих технологій. У кінці 80-х — на початку 90-х років ХХ ст. було створене “електронне банківське середовище”, оскільки банки почали розглядати та сприймати комп'ютерні системи, телекомунікаційні мережі та інформаційні технології як новий елемент кон-

курентної боротьби у більш швидкій та ефективній обробці, передачі та зберіганні банківської інформації та обслуговуванні клієнтів.

Наступною сходинкою розвитку технологій банківського обслуговування були 80-ті роки, оскільки саме в цей час були введені електронні гроші, з'явилися банківські автомати та банківські системи для обслуговування клієнтів удома, широке використання яких значно вплинуло на скорочення часу обслуговування клієнтів та збільшенні прибутковості банків.

Отже, поширюється дистанційне обслуговування клієнтів (управління рахунками на відстані по каналах віддаленого доступу [11]), яке дає можливість виконувати безпаперові платіжні операції з мінімальним залученням праці людей і скороченням організаційних витрат; проводити обробку платежів переважно в реальному часі, за винятком підбиття підсумків бухгалтерських звітів у кінці дня і звітності по них; прискорювати обмін інформацією між банками і клієнтами, банками і їх відділеннями за допомогою комунікаційних ліній зв'язку; мінімізувати типові види банківського ризику (втрата документів, помилкова адресація, фальсифікація платіжних документів та ін.); забезпечувати керівників стратегічними оцінками становища банку в умовах конкуренції, організації роботи і кадрової політики.

Розглянемо сучасні технології банківського обслуговування [10], які наведені на рис. 1.

Аналіз інноваційних тенденцій розвитку сучасних технологій банківського обслуговування, як зазначено в наукових публікаціях [6, 10], вказує на поступовий перехід до технологій самообслуговування клієнтів і зниження навантаження менеджерів з продажу та фахівців операційно-касового залу банку. Важливу роль у зростанні інтенсивності використання технологій самообслуговування клієнтів відіграють технології дистанційного обслуговування клієнтів та багатофункціональні автомати з використанням пластикових карток.

Поняття пластикової картки включає усі види карток, які можуть мати різне призначення, здійснюють різні послуги та мають різні технічні можливості, стандарти на зовнішній вигляд, порядок нумерації рахунків, формат магнітних смуг яких розроблено організацією ISO (*International Standards Organisation*). Особливістю пластикових карток є те, що на них зберігається певний набір інформації, яка використовується у різних прикладних програмах. Останнім часом пластикові картки у платіжному обороті використовують понад 200 країн світу, що свідчить про визначення пластикових карток важливим елементом “технічної революції” у банківській сфері.

Серед платіжних карток, емітованих українськими банками [10], виділяють особисті та корпоративні (за типом держателів), з магнітною смугою і чипом (за видами носіїв), кредитні та платіжні (за платіжною схемою) (рис. 2).

Банкомати (АТМ – *Automated Teller Mashine*) – багатофункціональні автомати (автобанки), керовані останнім поколінням магнітних пластикових карток, які з'явилися у кінці 60-х років ХХ ст. Банкомати мають значні переваги як для банків, так і для клієнтів. Так, використовуючи банкомати, банки намагаються наблизити свої послуги до клієнтів, мають можливість звільнити банків-

ських працівників від простих операцій (які виконують банкомати) і залучити до більш спеціалізованих видів послуг, скорочуючи витрати на обслуговування клієнтів. Клієнти банків, у свою чергу, мають можливість швидко та зручно здійснити операцію (отримати готівку в межах коштів на рахунку клієнта, внести готівку на рахунок або виконати інші операції) через банкомат у будь-який час. Саме тому останнім часом більшість клієнтів банків користуються послугами банків з використанням банкоматів частіше, ніж у відділеннях банків, про що свідчать основні показники ринку платіжних карток України.

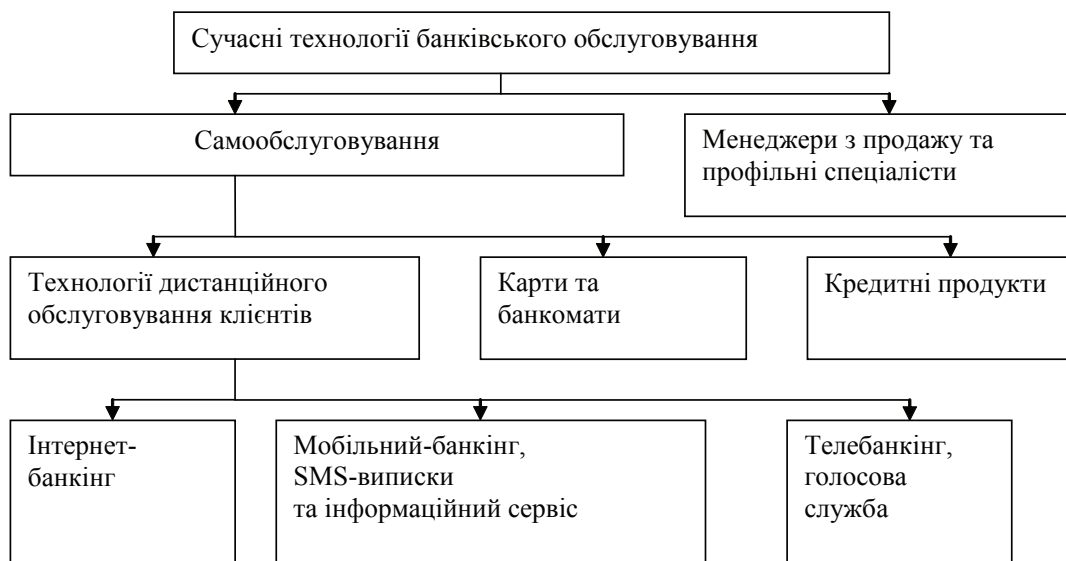


Рис. 1. Сучасні технології банківського обслуговування



Рис. 2. Види платіжних карток, які емітовані українськими банками

Важливу роль у зростанні інноваційної активності в банківській діяльності відіграють технології дистанційного обслуговування, серед яких використовуються інтернет-банкінг (використовується інтернет-зв'язок), телебанкінг (телефонний зв'язок), РС-банкінг (ПК та модемний зв'язок), тобто банківське обслуговування клієнтів вдома або на робочому місці на відстані від місця відкриття рахунків по каналах віддаленого доступу (зустрічаються як загальне поняття “віддалений банкінг” або “домашній банкінг”). Серед різновидів ДБО розрізняють відеобанкінг (використання телевізійного зв'язку), який через свою високу вартість має близьку до нуля імовірність застосування в Україні у найближчі 5–10 років.

Спектр послуг, які пропонуються клієнтам через ДБО, практично не відрізняється від того, що доступний клієнтам в офісі банку: управління рахунками, інвестування коштів, перекази та оплата рахунків за товари та послуги, отримання довідкової інформації, кредитні операції. Отже, під ДБО слід розуміти дії банку, що спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання електронних мереж [6]. Але поява інтернет-комерції, тобто звичайної комерції тільки за участю комп'ютерних технологій (мереж), стала результатом появи відносно нових банківських продуктів, таких як: обслуговування платежів інтернет-магазину (поєднання реального магазину та сайту, який дає змогу замовляти товари зі свого комп'ютера через Інтернет), “мобільний банкінг” (використання мобільного зв'язку та SMS-повідомлень), віртуальні платіжні картки та ін.

Однією з перших спроб українських банків упровадження технологій дистанційного обслуговування клієнтів виступає система “Клієнт-Банк”, яка має широкий спектр можливостей і стала проривом у банківській сфері. Система передбачає наявність автоматизованого робочого місця банку та автоматизованого робочого місця клієнта (юридичної особи), розрахована на експлуатацію працівниками організації клієнта і не вимагає у них наявності спеціальних знань з комп'ютерних технологій. Система підтримує ведення та оновлення: довідників банків — учасників системи електронних платежів НБУ; довідника кодів платежів та видів сплат до бюджету; дає можливість: вести довідник контрагентів підприємства; вести довідник призначень платежу. Переваги системи “Клієнт-Банк” полягають у наступному: ефективне управління власними коштами на банківських рахунках, можливість викорис-

тання поточних надходжень одразу після отримання, підвищення безпеки володіння коштами, скорочення терміну реалізації послуг, доступ до банківських продуктів банків, що не мають відділення у районі проживання клієнта. При цьому розробка багатофункціональної системи коштує чимало, що робить її неефективною для невеликих банків, а також ця система придатна для доступу тільки з офісу клієнта.

Розглянемо можливості сучасних систем ДБО клієнтів:

а) “Клієнт-Банк”:

- 1) підготувати, відкоригувати і роздрукувати платіжні документи в національній валюті; відправити платіжні документи в банк для обробки операціоністами; здійснювати облік стану введених і відправлених у банк документів;
- 2) після завершення операційного дня банку одержувати з банку за запитом виписки з особових рахунків; наприкінці дня робити архівну копію оброблених документів і переглядати документи з архіву на необхідну дату;
- 3) оперативно контролювати поточний стан рахунка з урахуванням зовнішніх надходжень на нього;
- 4) обмінюватися з банком нерегламентованими повідомленнями і завантажувати файли, передані банком, передавати файли і переглядати передані; отримувати відомості про курси валют Національного банку України;

б) мобільний банкінг:

- 1) отримання SMS-повідомлень про суму, доступну для використання по карті у даний момент; отримання SMS-повідомлення, що підтверджує здійснення операції по карті;
- 2) отримання на мобільний телефон SMS-повідомлення про надходження грошових коштів на картрахунок, можливість поповнення мобільного телефону;
- 3) можливість самостійно, з мобільного телефону, поставити картку в стоп-лист на випадок її втрати чи підозри про неправомірне використання реквізитів карти;

в) інтернет-банкінг:

- 1) управління рахунком, отримання високоякісної аналітичної інформації у вигляді графіків, звітів, новин;
- 2) послуга *e-mail* розсилки, тобто можливість банку відсилати клієнту електронною поштою всю необхідну інформацію;

- 3) інтернет-банкінг вдало виконує функцію консалтингу;
- 4) банк може впровадити систему, яка дає можливість брати участь у валютних торгах, купівлі-продажу цінних паперів, у вигідному розміщенні вільних коштів, а головне — обслуговувати електронну комерцію.

Різновидом системи “Клієнт-Банк” виступає “домашній банкінг” (*home banking*). Для того щоб користуватися послугами *home banking*, клієнт (фізична особа) мусить мати інформативну систему, систему програмного забезпечення, що обслуговує доступ до інформативних ресурсів банку, телекомунікаційний пристрій.

На сьогодні однією з популярних форм віддаленого банкінгу залишається телефонний банкінг (телебанкінг). Для впровадження телебанкінгу банк створює інформаційно-довідкову систему, яка складається з комп'ютера (з відповідним програмним і технічним забезпеченням), підключеного до АТС банку. На сервері банку зберігається інформація про стан поточних рахунків клієнтів. Коли до такої системи звертається клієнт (за допомогою кнопочкового телефону), то він фактично пересилає цифровий код. Техніка розшифровує код і перетворює його у запит до бази даних банку, отримує на неї відповідь і трансформує його у голосову форму, пересилає по телефонній лінії. Лідером у наданні послуги телебанкінгу в Україні є Укрінбанк (використовується система “Телебанк-24”).

“Мобільний банкінг” — вдале поєднання послуг стільникового зв'язку та Інтернету. У цьому напрямі спостерігається поєднання зусиль банків та операторів стільникового зв'язку (Аваль з *UMC*, Приватбанк з *Kiev Star GSM*, ВАБанк з *Wellcom*). Отже, спочатку клієнтам надавалась можливість контролювати тільки свій “мобільний” рахунок. Але на цьому банки не спинились. Так, ПриватБанк спільно з “Київстар *GSM*” випустив пластикову карту *Starcad* на основі карти *Visa*. Маючи цю карту та мобільний телефон з можливістю відправки *SMS*-повідомлень, можна проводити оплату за послуги мобільного зв'язку, комунальні послуги, а також здійснювати платежі за покупки більш ніж у 12 тис. торгових точках світу. Управляти цим “картковим” рахунком можна, перебуваючи в іншому кінці світу. Система мобільного банкінгу дає можливість держателям платіжних карт *VISA*, *EuroCard/MasterCard*, *Cirrus/Maestro*, емітованих АТ ВАБанк, використовувати свій мобільний телефон для отримання послуг.

Поряд із традиційними найсучаснішою формою контакту банку з клієнтами та каналом поширення банківських послуг виступає мережа Інтернет, оскільки в Інтернеті банкам доволі просто організувати власну присутність через веб-сайти, розширити межі фінансового ринку та вийти на нові сегменти, здійснювати аналіз діяльності конкурентів та впровадження банківських інновацій. Інтернет-банкінг є найбільш прогресивним, зручним та перспективним різновидом віддаленого банкінгу. Клієнту немає необхідності купувати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення. Достатньо отримати в банку ім'я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку. Завдяки еволюції техніки та застосуванню сучасних рішень поширення банківських послуг через мережу Інтернет, збільшується конкурентна спроможність банків. Найважливіші вигоди для банку, що використовує мережу Інтернет, пов'язану зі скороченням часу виконання операцій; прискоренням надходження коштів від замовника до одержувача; введенням телекомунікаційних систем, що робить можливим спілкування клієнта з банком; відсутністю обмежень географічного характеру.

Збільшуючи присутність через веб-сайти, яка є більш ефективною та пов'язана з меншими витратами порівняно з традиційними формами, банки вирішують питання філіальної мережі, використовуючи технології дистанційного банківського обслуговування. Для того щоб створити серйозну конкуренцію філіальним банківським мережам, системи дистанційного (онлайнного) банківського обслуговування мають забезпечувати: екстериторіальність та неперервність роботи банківської системи; множинність каналів та пристроїв доступу до банківської інформації; інтерактивність обслуговування (самообслуговування); можливість вибору між проведенням операцій в інтерактивному режимі або через оператора; проведення більшої частки операцій у режимі реального часу; точність, актуальність та наочність надання інформації; підтримка основних систем управління персональними фінансами; можливість оперативної реалізації нових продуктів з метою своєчасної реакції на потреби клієнтів і дії конкурентів [5].

Нині Україна не може забезпечити ефективне здійснення науково-дослідної роботи: немає достатніх можливостей у формуванні інноваційних організацій, недостатньо ефективним є державне регулювання інноваційного процесу, слабо розви-

нене інформаційне забезпечення. На нашу думку, ключовим чинником забезпечення економічного зростання України та конкурентоспроможності національної економіки виступає активізація інноваційної діяльності саме в банківській сфері, ефективність якої пов'язана з оцінкою інвестиційної ефективності проектного фінансування.



Література

1. Закон України "Про інвестиційну діяльність" від 10 лютого 2005 р. // Верховна Рада України. — Офіц. вид. — К.: Парлам. вид-во, 2005. — 19 с.
2. Закон України "Про інноваційну діяльність" від 4 липня 2002 р. №40-IV // Уряд. кур'єр. — 2002. — 7 серп.
3. Банковское дело: Учебник / Под ред. О. И. Лаврушина. — М.: Финансы и статистика, 1998. — 276 с.
4. Васильева Т. А. Банківське інвестування на ринку інновацій: Монографія. — Суми: СумДУ, 2007. — 513 с.

5. Горобець В. Розвиток банківських послуг.
6. Загальна кількість платіжних карток емітованих українськими банками [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://news.finance.ua/ua/orgtrg/~ /1/1/119/61578>
7. Козьменко С. М. Стратегічний менеджмент банку: Навч. посіб. / С. М. Козьменко, Ф. І. Шпиг, І. В. Волошко. — Суми: ВТД "Університетська кн.", 2003. — 734 с.
8. Концепція науково-технічного та інноваційного розвитку України // Голос України. — 1999. — 3 серп.
9. Морозова Г. И. Инновационный менеджмент российских коммерческих банков : Дисс. ... канд. экон. наук: 08.00.05. — М., 1997. — 178 с.
10. Показники діяльності банків України на ринку платіжних карток [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.bank.gov.ua/Pl_syst/Charge_card.htm#Показники%20діяльності%20банків%20України%20на%20ринку%20платіжних%20карток
11. Романеско Л. Ф. Банківський маркетинг: Монографія. — К.: Вид. дім "Ін Юре", 2001. — 484 с.
12. Сучасні можливості використання інформаційних технологій у банківській та страховій справі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.refine.org.ua/pageid-4138-1.html>

Ключовим чинником забезпечення економічного зростання України та конкурентоспроможності національної економіки виступає активізація інноваційної діяльності саме в банківській сфері, ефективність якої пов'язана з оцінкою інвестиційної ефективності проектного фінансування.

Ключевым фактором обеспечения экономического роста Украины и конкурентоспособности национальной экономики выступает активизация инновационной деятельности именно в банковской сфере, эффективность которой связана с оценкой инвестиционной эффективности проектного финансирования.

A key factor in ensuring economic growth and competitiveness of Ukraine's national economy appears to activate innovation is in the banking sector, the effectiveness of which is associated with the assessment of investment efficiency project financing.

Надійшла 16 травня 2011 р.