

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Факультет банківського бізнесу
Кафедра банківської справи

БАРАНЮК Марія Володимирівна

**Інноваційні банківські послуги в банку / Innovative
banking services**

спеціальність 8.03050802 – банківська справа
магістерська програма – Управління банківською справою

Магістерська робота

Виконала студентка групи
ФБСм – 21
М. В. Баранюк

Науковий керівник:
к.е.н., доцент, Я.І. Чайковський

Магістерську роботу допущено
до захисту:

«__» _____ 20__ р.
Завідувач кафедри

_____ **О. В. Дзюблюк**

ТЕРНОПІЛЬ – 2017

ЗМІСТ

ВСТУП.....	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОЇ БАНКІВСЬКОЇ ПОСЛУГИ	
.....	8Ошибка! Закладка не определена.
1.1. Банківські інновації, їх сутність, види та функції	8Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Особливості інноваційних банківських послуг	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Нормативно-правове регулювання банківської інноваційної діяльності в Україні	Ошибка! Закладка не определена.
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 2	
АНАЛІЗ СТАНУ І ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ РИНКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	
2.1. Аналіз електронних банківських послуг	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Депозитні та кредитні інноваційні послуги в банках України.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.3. Оцінка технологічних, організаційно-управлінських та маркетингових інновацій в банку.....	Ошибка! Закладка не определена.
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	Ошибка! Закладка не определена.
РОЗДІЛ 3	Ошибка! Закладка не определена.
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	
3.1. Впровадження і надання інноваційних банківських послуг в розвинених країнах світу.....	Ошибка! Закладка не определена.
3.2. Вплив іноземного банківського капіталу на розвиток інновацій в банківській системі України	Ошибка! Закладка не определена.
3.3. Перспективи розвитку банківських інновацій в Україні .	Ошибка! Закладка не определена.
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	Ошибка! Закладка не определена.

ВИСНОВКИ.....	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	Ошибка! Закладка не определена.
ДОДАТКИ.....	Ошибка! Закладка не определена.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В сучасних умовах розвитку економіки України важливе місце займають інновації. Інноваційна діяльність передбачає цілий комплекс науково-технічних, організаційно-економічних і фінансових заходів. Банківська система забезпечує ефективний розвиток і функціонування усіх галузей господарської системи України, регулює потоки грошових коштів, створює передумови для розширеного відтворення економіки. Саме тому, підвищення інноваційного потенціалу банківської системи є актуальним. Використання інноваційних продуктів для банківського сектора економіки є вкрай необхідне, але практично поняття «банківські інновації» до недавнього часу були маловідомі.

Парадигма сучасної банківської діяльності створює умови для широкого поширення сучасних інноваційних продуктів та послуг. Створення нових та вдосконалення тих фінансових послуг, що вже існують, стає важливою ознакою сьогодення. Діяльність розгалуженої мережі банків потребує їх ретельного вивчення та аналізу з метою визначення тенденцій їх розвитку та пошуку шляхів вдосконалення. Функціонування ринку фінансових послуг і поширення на ньому гібридних, структурованих та інших складних фінансових інструментів вимагає його дослідження у контексті розвитку банківських інновацій.

Сьогодні в банківській сфері загострюється необхідність активного впровадження інноваційних банківських продуктів і послуг, адже в умовах нестабільної економіки і політичної ситуації в державі залучення ще більшої кількості клієнтів постає задачею номер один перед банками. Відповідно, банківські інновації не лише дозволяють залучити клієнтів, вони також підвищують рівень конкурентоспроможності банку, виділяють його серед інших банків, сприяють задоволенню потреб клієнтів, що швидко змінюються під впливом науково-технічного прогресу, а також відображають рівень

інтелектуального потенціалу персоналу банку, можливостей розробки інноваційних банківських продуктів та послуг.

Впровадження наукових досягнень і винаходів в організацію банківського обслуговування забезпечує постійне поліпшення банківських продуктів та застосовуваних технологій обслуговування споживачів. Саме тому дослідження проблем, пов'язаних з інноваційною діяльністю вітчизняних банків, є надзвичайно актуальним. Особливої актуальності розвиток наукових досліджень з даної проблематики набуває в умовах світової фінансової кризи, провідні фінансові установи зазнають кризи ліквідності й відпливу фінансових ресурсів, відбуваються скорочення фінансування інноваційних та інвестиційних проектів і звуження інноваційно-інвестиційної діяльності.

Об'єктивна необхідність подальшого поглиблення теоретичних досліджень і практичних розробок з проблем впровадження інноваційних банківських послуг в діяльність банківських установ обумовила вибір об'єкта, теми дослідження та її актуальність.

Огляд літератури з теми дослідження. Значний внесок у розробку питань впровадження інноваційних банківських послуг здійснили такі західні економісти як М. Мілер, У. С. Фрейм і Л. Дж. Уайт, П. Туфано. Дослідженням даного питання також займалися й російські вчені, а саме: Е. А. Уткін, А. І. Поліщук та Т. Б. Рубінштейн. Вдосталь уваги інноваційним процесам в банківській сфері приділяють і вітчизняні науковці, серед них зокрема: В. А. Бездєлев, С. Б. Єгоричева, С. М. Козьменко, А. А. Тимченко, Я. І. Чайковський, З. К. Шмігельська, С. Н. Яковенко. Інноваційний процес почався в 70-х роках ХХ століття і зараз починає швидкими темпами розвиватись, тому даний процес потребує подальших наукових досліджень і розробок.

Мета і завдання дослідження. Метою даної магістерської роботи є обґрунтування теоретичних та практичних засад розробки та впровадження інноваційних продуктів, послуг та технологій обслуговування у банківських установах та вплив їх на розвиток банківської системи.

Для досягнення поставленої мети передбачено постановку, формулювання і розв'язання наступних наукових і практичних завдань:

- дослідити сутність таких понять як «банківська інновація» та «інноваційна банківська послуга», їх особливості;
- розкрити причини виникнення інновацій саме у банківській сфері;
- надати розгорнуту класифікацію інновацій;
- дослідити інноваційну діяльність банків України;
- виявити недоліки інноваційної діяльності банків України;
- запропонувати шляхи вдосконалення реалізації інноваційних банківських послуг в комерційних банках України.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єктом дослідження є інноваційні банківські послуги та їх вплив на діяльність банку.

Предметом дослідження є теоретико-методичні, організаційні, фінансово-економічні аспекти та практика впровадження інноваційних послуг банками.

Методи дослідження. Теоретико-методологічну основу магістерської роботи становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених та спеціалістів з питань теорії банківських інновацій, інноваційної політики банків.

У процесі дослідження використовувалися такі загальнонаукові методи пізнання, як: теоретичне узагальнення, порівняння та систематизація (при дослідженні сутності понять «інновації», «банківські інновації»; визначенні видів інновації); спостереження (під час дослідження інноваційної діяльності вітчизняних банків); системного аналізу (при визначенні елементів системи дистанційного банківського обслуговування).

Інформаційна база роботи. Статистичну і фактологічну основу дослідження складають закони України, постанови та декрети Кабінету Міністрів України, укази Президента України, нормативні документи Національного банку України.

Наукова новизна роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні комплексу питань, пов'язаних з удосконаленням впровадження інноваційних банківських послуг у діяльність банківських установ. Безпосередньо в процесі дослідження одержано такі наукові результати:

- уточнено та доповнено економічний зміст банківських інновацій, інноваційних банківських послуг, що знайшло своє вираження у визначенні його сутності, функцій, виділенні ряду особливостей, а також методів їх впровадження в діяльність банківських установ;

- визначено роль інноваційних банківських послуг в діяльності банківських установ. Визначено, за допомогою банківських інновацій банки можуть зменшувати затрати на оплату праці шляхом автоматизації певних послуг, збільшувати клієнтку базу за допомогою доступних та якісних продуктів та послуг, при цьому зростає конкурентоспроможність банківських установ і збільшується їх прибутковість;

- визначено вплив іноземного капіталу на впровадження та розвиток інновацій в банківській системі України. Присутність іноземного капіталу сприяє впровадженню банківських інновацій, проте така присутність збільшує залежність банківської системи від зовнішніх інвесторів;

- роз'яснено нові рекомендації щодо впровадження інноваційних банківських послуг в діяльність банківських установ. Наведено перелік інноваційних банківських послуг, які доцільно впровадити в українську банківську систему. Перелічено пропозиції щодо покращення інноваційної діяльності банківських установ.

Практичне значення отриманих результатів у тому, що вони можуть бути використовуватись у процесі вдосконалення інноваційної політики та при впровадженні інновацій в діяльність комерційних банків.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Загальний обсяг магістерської роботи становить 118 сторінок, основний зміст роботи викладено 97 сторінках. Магістерська робота містить 8 таблиць, 1 рисунок на 11 сторінках, список використаних джерел включає 89 найменування та викладений на 10 сторінках, 6 додатків подано на 10 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОЇ БАНКІВСЬКОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Банківські інновації, їх сутність, види та функції

На сучасному етапі розвитку інновації – не просто явище, що стимулює економічне зростання, розвиток, структурні зрушення. Інновації стали важливою складовою сучасного розвитку в усіх сферах економіки, зокрема і в банківській справі. Базовою складовою розвитку економіки завжди було впровадження нових технологій, але впродовж довгого періоду цей процес проходив досить повільно. Але на сучасному етапі розвитку суспільства економічний розвиток має якісно новий характер [8].

Для визначення суті необхідно, перш за все, роз'яснити головні передумови виникнення поняття «банківська інновація».

Виникнення інновацій в банківському секторі насамперед викликано з однієї сторони процесами інтеграції, а точніше глобалізації – відкриття державних кордонів для економічних і політичних процесів та явищ і розвитку єдиного економіко-політичного простору; а з іншої викликано необхідністю отримання прибутку, що спричинене в свою чергу головною метою діяльності банку як економічного інституту – одержання комерційної вигоди. З початком розвитку глобалізаційних процесів банківська діяльність все більше піддавалася впливу дерегулювання та лібералізації фінансових ринків, тобто на внутрішньому ринку скасовувалися обмеження щодо чіткого регулювання фінансової та банківської діяльності і почали проникати іноземні комерційні економічні інститути, а також появилися можливості виходу внутрішніх інститутів на світовий фінансовий ринок. Всі ці кардинальні зміни спричинили виникнення жорсткої конкурентної боротьби одночасно на різних сегментах внутрішнього та зовнішнього фінансових ринках, а також з різноманітними

фінансовими посередниками, а не виключно з банківськими установами [7, с. 39-40].

Об'єктивною необхідністю боротьби з кризовими явищами та мінімізації негативних наслідків, що виникають періодично у банківській системі є виникнення банківських інновацій. Також у багатьох країнах банківські установи впродовж свого функціонування станом на сьогодні вже вичерпали органічні можливості для власного зростання, що супроводжується суттєвим зменшенням реальних доходів від здійснення традиційних операцій. Тому саме інновації слід розглядати як найважливіший елемент для забезпечення стійкості та розвитку в майбутньому [7, с. 41].

Визначення сутності банківських інновацій потрібно розглядати з кількох сторін на основі досліджень вчених, які займалися цим питанням.

На сьогодні в економічній науці не існує єдиного трактуванням категорії «банківська інновація». В той же час нерідко в працях науковців переплітаються поняття «банківська інновація» та «фінансова інновація». Деякі науковці прирівнюють ці дві категорії; присутня думка про те, що фінансові інновації є поширенішим поняттям адже банківська система є важливою складовою фінансового сектору; також фінансові інновації виокремлюють як складову банківських інновацій.

Західна наукова економічна літературі під інноваціями в банківській галузі має на увазі «фінансові інновації». Лауреат Нобелівської премії М. Мілер трактує фінансові інновації як зміни у фінансових інститутах та інструментах. Американські вчені У.С. Фрейм і Л. Дж. Уайт тлумачуть їх як «щось нове, що зменшує витрати, зменшує ризики або створює вдосконалений продукт або послугу або інструмент, що краще задовільняє потреби учасників фінансових ринків». На думку П. Туфано, професора Гарвардської школи бізнесу, фінансові інновації – це створення та поширення нових фінансових технологій, фінансових інструментів, інститутів та ринків; він наводить приклади продуктових інновацій такі як: нові корпоративні цінні папери, нові контракти з деривативами або нові форми інвестиційних продуктів, а процесних – нові

способи розповсюдження цінних паперів, процесингу операцій тощо [8, с. 64-65].

Вітчизняний вчений В. Корнєєв засвідчує, що попри деякі розрізнення у розумінні понять «фінансова інновація» та «банківська інновація», ці визначення співвідносяться як ціле та частина, що можуть нечасто бути навіть неподільними. Тому є підґрунтя в безлічі випадках прирівнювати фінансову інновацію з банківською інновацією та навпаки, суть яких розкривається через оновлення інструментів і напрямів фінансової та банківської діяльності [26, с. 75].

Російський вчений Е. А. Уткін один із перших у країнах СНД почав досліджувати поняття «інновація» у банківському секторі. В 1996 році науковець у своїх працях використовував поняття «банківські інновації» та піддавав аналізу особливості управління інноваційними процесами у комерційних банках. Найважливішим є те, що він сформулював «широкий» підхід до розуміння банківських інновацій, які, на думку вченого, «включають не тільки технічні або технологічні розробки, а й будь-які зміни у кращу сторону в усіх сферах діяльності банку» [26, с. 62-63].

Досить переконливі трактування наводять інші російські науковці А. І. Поліщук та Т. Б. Рубінштейн. Вчений А. І. Поліщук засвідчує, що банківська інновація як сукупність безкомпромісно нових банківських продуктів і послуг – це синтетичне поняття мети та результату діяльності банківської установи у сфері новітніх технологій, що спрямовані на отримання додаткових доходів [48, с. 14]. Російський дослідник Т. Б. Рубінштейн пристосовує визначення природи інновацій до банківської діяльності та має на увазі: «Інновації у комерційному банку є кінцевим результатом інноваційної діяльності, що реалізувався у вигляді вдосконаленого або нового банківського продукту, запровадженого на ринку, вдосконаленої або нової технології обслуговування клієнта, що застосовується у практичній діяльності установи, або у колі принципово нових послуг» [65, с. 28].

Вдосталь уваги в банківській сфері вітчизняні науковці приділяють інноваційним процесам та надають власні трактування банківським інноваціям, серед них зокрема: С. Н. Яковенко, А. А. Тимченком, С. Б. Єгоричева, С. М. Козьменко, З. К. Шмігельська, В. А. Безделев.

У своїй роботі [81] З. К. Шмігельська наводить наступний варіант поняття банківських інновацій – це результат діяльності банку, спрямований на створення нових продуктів та технологій, а також інноваційних способів управління банком задля отримання додаткових доходів і нових конкурентних переваг. Поняття інновації може бути використане до усіх нововведень в усіх сферах функціонування банку, що надасть можливість досягти певного позитивного стратегічного чи економічного ефекту (скорочення затрат на здійснення заданого типу операцій, збільшення частки ринку, зростання клієнтської бази тощо).

Варто звернути увагу на визначення С. Б. Єгоричевої, яка висвітлює термін «банківські інновації» як покращення, оновлення інструментів і напрямків діяльності банку, іншими словами будь-які зміни, що удосконалюють якісні засади відновлення банківських послуг. Орієнтація банківської інноваційної діяльності спрямована на узгодження інтересів споживачів, банку та суспільства загалом у рамках створення продуктів та послуг більш високої якості, ніж у конкурентів.

Вчені С. Н. Яковенко та А. А. Тимченко запропонували досить оригінальний підхід до інновацій в банківській сфері, а саме: засіб інституційної організації банківських процесів і моделей їх поведінки в сучасному фінансовому світі, що реалізуються в нових банківських продуктах, послугах, технологіях направлених на зростання ефективності функціонування комерційного банку та її соціальної складової. Потреби ринку в даному випадку ігноруються [74, с. 110-111].

В. А. Безделев є прихильником процесного підходу в тлумаченні цього поняття та розглядає його як поетапну зміну, що впроваджує нові ідеї, методи, винаходи, технології, націлену на економічний і (або) соціальний ефект, що

реалізується в умовах невизначеності, ризику та конкуренції з метою створення і використання нових видів послуг, продуктів, ринків і (або) нових форм організації діяльності банку. В даному визначенні інноваційний розвиток банку не можливо описати лінійними процесами, тому його доцільно розширити, за рахунок системно-процесного підходу [74, с. 111].

На нашу думку, банківські інновації – це процес вдосконалення і розроблення нових продуктів і технологій, які спрямовані на покращення показників рентабельності банку, збільшенні частки ринку і підвищення рейтингу банку.

Суть банківських інновацій доцільно розглядати через їх функції, які відображають призначення таких нововведень у банківській діяльності [9, с. 15]:

- відтворювальна. Суть цієї функції полягає в тому, отриманні банком прибутки від впровадженої інновації використовуються в якості джерела фінансових ресурсів;
- інвестиційна. Основною особливістю такої функції є те, що прибуток, одержаний від реалізації інновації, може спрямуватися у різні напрями діяльності банку, зокрема, як капітал, що слугуватиме в майбутньому джерелом фінансування інноваційної діяльності;
- стимулююча. Прибутковість інноваційної діяльності спонукає постійно вивчати попит, удосконалювати менеджмент та маркетингову діяльність та стимулює впровадженню нових інновацій.

Впровадження банком тих чи інших інновацій є складним, поетапним та довготривалим процесом, який вимагає ретельної і клопіткої роботи та зосереджується на певній теоретичній і методологічній базі. Для того щоб деталізувати цілі та результати інноваційної діяльності банків, а також систематизувати її різноманітні прояви необхідно класифікувати інновації в банківському секторі. До речі класифікація банківських інновацій дає можливість більше конкретизувати відповідно категорію.

Для того щоб більш детально розібратись з терміном «банківські інновації» необхідно розглянути їх класифікацію (додаток А).

Багато вітчизняних та зарубіжних вчених приділяли та приділяють увагу класифікації банківських інновацій. Погляди науковців розходяться: певна частина вчених є прихильниками одних спільних поглядів і підходів до виділення класифікаційних ознак та їх складових, а інші виокремлюють власні погляди щодо класифікаційних ознак і наповнюють їх відповідно до особистих міркувань.

О. П. Степаненко банківські інновації розподіляє за такими напрямками як: фінансові інновації, технологічні інновації, організаційно-структурні інновації.

Фінансові інновації – це новітні продукти та послуги в традиційній банківській діяльності, зокрема, кредитній та нових сегментах: нововведення на ринку фінансово-грошових інструментів; надання якісно нових послуг фінансового посередництва, задля зменшення витрат та ефективного управління активами та пасивами; управління готівковими потоками та впровадження, використання та удосконалення нових інформаційних технологій.

Суть технологічних інновації полягає в оновленні та вдосконаленні присутніх технологій надання банківських послуг, технологічного, технічного та програмного забезпечення, обробки та захисту інформації.

Організаційно-структурні інновації включають умови для більш повного обслуговування та задоволення потреб клієнтів у нових послугах; покращення якості та ефективності обслуговування клієнтів та функціонування самої установи; дотримання оптимального співвідношення у наданні як традиційних, так і новітніх послуг та продуктів; взаємозв'язок та взаємодія внутрішніх та зовнішніх складових інноваційної банківської діяльності [6, с. 278-279].

Російська дослідниця В. С. Прасолова виділяє дуже цікаву класифікаційну ознаку, а саме: вплив нового продукту на поведінку споживачів. Відповідно до даної ознаки банківські інновації поділяються на адаптивні, функціональні та фундаментальні. Мінімум змін у продукті для продовження її життєдіяльності

визначають адаптивні інновації, при цьому споживач не змінює свої переваги та поведінку. Зміну характеру реалізації продукту чи послуги припускають функціональні інновації, при цьому можливе збереження їх функцій. Такі інновації більш повно задовольняють потреби клієнтів та призводять до змін їхніх звичок та переваг. Фундаментальні інновації характеризують реалізацію абсолютно нових ідей, бізнес-концепцій, результатом яких є виникнення нових, раніше невідомих прагматичних якостей. Такий вид інновацій має на меті задовольнити потреби клієнтів, які не задовольнялися в повному обсязі або взагалі не задовольнялись в силу їх відсутності. Прикладом може служити поява форфейтингу [51, с. 5].

Проаналізувавши праці багатьох науковців можна просліджувати, що більшість все-таки притримуються подібних поглядів до класифікаційних ознак банківських інновацій. Тому найбільш узагальнена та поширена класифікація інновацій в банківському секторі наведена далі.

Згідно з міжнародними стандартами, однією з основних класифікаційних ознак є предмет та сфера застосування банківських інновацій, відповідно до цього їх поділяють на [89, с. 47-45]:

- Продуктові інновації пов'язані виключно з розробкою і впровадженням новітніх банківських продуктів та послуг, просування їх на ринок. Такий вид інновацій поділяється на власне продуктові та банківські продукти у вигляді фінансових інструментів.

До власне продуктових банківських інновацій відносять, що пов'язані з традиційною діяльністю банківських установ (кредитна, депозитна, розрахункова) та такі, що пов'язанні з проникненням в інші, нові галузі фінансової діяльності – інвестиційну, страхову, довірчого управління.

Різниця між фінансовими і власне продуктовими інноваціями полягає у їх причинах виникнення, специфіці процесу створення і функціонування. Банк міжнародних розрахунків у 1986 році виокремив такі інноваційні фінансові інструменти, що: передають кредитний або ціновий ризик (деривативи, цінні папери сек'юритизації тощо); обумовлюють підвищення ліквідності (оборотні

інструменти грошового ринку); сприяють підвищенню можливостей запозичень (втратні облігації, свопи); зумовлюють зростання акціонерного капіталу (боргові зобов'язання з обов'язковою конвертацією) [18, с. 79].

- Природа процесних інновацій полягає у реалізації нових або кардинально покращених принципів виробництва, методів діяльності, технологій, обладнання й програмного забезпечення. Дані інновації вдосконалюють умови та механізми виконання банківськими установами свого основного завдання перед суспільством, а саме: задоволення потреб суб'єктів економіки по різних фінансових послугах. Відповідні інновації конкретизуються за наступними процесами:

1) інновації технологічних процесів – пов'язані з розвитком технічних можливостей функціонування банку. Такий вид інновацій передбачає використання кращих, удосконалених або взагалі нових комп'ютерних та апаратних пристроїв;

2) власне процесні інновації – вдосконалення саме бізнес-процесів у банку, наприклад, у рамках програм управління якістю –SixSigma, TQM (англ. Total Quality Management), «ощадливого менеджменту», на засадах реінжинірингу;

3) сервісні інновації передбачають впровадження якісно нових підходів до обслуговування клієнтів (електронна система керування чергою тощо) [21, с. 33].

- Маркетингові інновації пов'язанні із вдосконаленням комплексу «4P» – product, place, promotion, price, однак для банківської діяльності актуальними є:

1) ринкові інновації – просування існуючих в банку продуктів на нові ринки чи застосування відомих процесів для обслуговування інших груп клієнтів;

2) інновації у маркетингових комунікаціях – зв'язок з громадськістю, реклама, програми лояльності, ребрендинг;

3) інновації у каналах збуту продуктів банку – розвиток новітніх організаційних форм та підходів до функціонування відокремлених підрозділів,

мультиканальне обслуговування, застосування онлайн-методів, новий привабливий дизайн банківських приміщень [8, с.80].

- У межах організаційних інновацій виділяють: управлінські інновації, тобто зміни організаційної структури банку, механізмів планування, контролю, управління персоналом, стимулювання тощо; концептуальні інновації, які являють собою зміни моделей та стратегій діяльності комерційних банків [9, с. 33].

Одна із важливих класифікацій банківських інновацій це класифікація за внутрішнім інноваційним потенціалом (за ступенем радикальності). В даному випадку банківські нововведення розрізняють:

1) радикальні інновації виражаються у впровадженні кардинально нових продуктів і послуг, новітніх технологій реалізації та процесів управління, в основу яких покладені нові концепції та наукові принципи. Варто відзначити, що радикальні інновації у банківській галузі можуть потребувати великих обсягів інвестицій, такі інновації потребують значних затрат часу і основною характеристикою яких є комерціалізація. Проте дані інновації володіють максимальною цінністю, адже можуть забезпечити переваги над конкурентами та суттєво посилити ринкові позиції. Прикладом радикальних інновацій може служити перший в своєму роді випуск кредитних карт американським Bank of America у 1958 році.

2) модифікуючі інновації – це нечисленні, проте вагомі та істотні поліпшення продуктів, послуг або процесів. Такі інновації спостерігаються на етапах поширення та сталого розвитку життєвого циклу новацій і вдосконалюють характеристики радикальних інновацій, не змінюючи їх основних принципів. Підсумками кожного такого покращення є збільшення споживчої цінності або скорочення операційних чи управлінських витрат. Прикладом такого виду нововведень є технології смарт-карт, які мають майже такі ж самі основні характеристики, що і карти з магнітною смугою, проте є більш захищеними, функціональними та зручними при використанні; постійний процес покращення залучення депозитів та надання кредитів.

3) комбінаторні інновації – це такі інновації, які сприяють виникненню новітніх продуктів, які будуть задовольняти особистісні потреби певної категорії клієнтів. До складу таких нововведень відноситься структуроване фінансування, складовими якого можуть бути різні форми розміщення акцій компанії, лізинг, сек'юрітизація активів, використання гарантій, страхового покриття тощо.

4) псевдо інновації – інновації, які по суті не скорочують поточні затрати банку та не удосконалюють якісні характеристики та економічність послуги для клієнтів. До таких інновацій відносять депозитні програми до певних свят [18, с.82-83].

Відповідно до причин зародження інновації в банківському секторі, поділяють на:

- реактивні банківські інновації є відповіддю на нововведення банку-конкурента та спрямовані на виживання. Для подолання «відставання» банк, при певних затрат, здійснює необхідні оновлення кола існуючих продуктів та послуг чи технологічних процесів для досягнення нового співвідношення витрат та ефективності;

- стратегічні банківські інновації спрямовані на здобуття переваг над конкурентами у майбутньому. В результаті реалізації стратегічних заходів щодо впровадження новітніх технологій, новий стандарт ефективності досягається банком раніше конкурентів при відчутно менших витратах. Прикладом слугує вступ банків у міжнародні платіжні системи Master Card International, VISA International з метою імітування власних пластикових карт [34, с. 146].

За критерієм новизни, у відповідності з методологією керівництва Осло, інновації у банківській сфері поділяються на:

- інновації окремого банку;
- інновації ринку окремої країни;
- інновації світового масштабу.

Інноваційним для певного банку є не лише створення нового продукту, але й продукти або технології, які є перейняті з інших галузей та такі, що вже використовувались на певному ринку, але є виведеними на інший ринок (іпотечне кредитування комерційної нерухомості або використання скорингу для визначення платоспроможності підприємств малого та середнього бізнесу). Нововведенням може виступати іноземний продукт, що вперше застосований на національному ринку. Вкрай рідко новинки розробляються на міжнародному рівні, зокрема, у сфері залучення ресурсів, вони мали місце раз на десять років [21, с. 34].

Не менш відомою є класифікація банківських інновацій за масштабами впровадження, відповідно до якої нововведення поділяються на [38]:

- локальні інновації. Такий вид інновації є допустимим тільки на певній ділянці функціонування що присутні на окремій ділянці функціонування, як правило вони пов'язані з покращенням технології здійснення операцій. Такі інновації, зазвичай, не потребують значних затрат матеріальних ресурсів, проте вдосконалюють реалізацію ресурсів, в цілому помітно не впливають на бізнес-процес. До їх складу можна віднести сканування документів клієнтів замість їх ручного вводу в операційну систему банку, покращення технології формування звітності тощо.

- системні інновації – нововведення, які спонукають до перебудови всього механізму, а також існує взаємозалежність між впровадженням і дієвістю цих новинок та станом технологій різноманітних галузей. Важливою характеристикою таких інновацій є те, що вони потребують одночасного впровадження багатьох взаємодоповнюючих інновацій (наприклад, використання комп'ютерної техніки, мережі Інтернет тощо). Від так впровадження в Україні у 1994 році загальнодержавної системи електронних платежів зумовлювало одночасну перебудову багатьох елементів банківської діяльності, а саме: технічне забезпечення, оновлення банківського бухгалтерського обліку та навичок працівників. В Україні в 1994 році було запроваджено систему електронних платежів, що призвело до одночасної

перебудови багатьох елементів банківської діяльності (технічне забезпечення, оновлення банківського бухгалтерського обліку та навичок працівників).

Важливим критерієм класифікації є характер ідеї в основі створення банківських інновацій. За цією ознакою інновації виділять:

- винахідницькі інновації – кардинально нова, революційна ідея, котра кардинально міняє думку про здатність вгамувати фінансові запити клієнтів. Запровадження іноземними банками на початку 80-х років XIX століття телефонного банкінгу було винахідницькою інновацією, так як ґрунтувалося на цілком новій ідеї застосування масових каналів зв'язку для надання послуг клієнтам.

- імітаційні інновації – ідеї, що базуються на застосуванні вже існуючих ідеї для вирішення завдань банківської діяльності або цілком нових можливостей з метою випуску кардинально іншої цінності для набувачів та одночасно можуть бути радикальними. Прикладом імітаційної інновації стала розробка у 2000-х роках технології мобільного банкінгу, що одночасно є радикальними та системними інноваціями [21, с.35].

Методика розробки інновацій – це класифікаційна ознака банківських інновацій. Згідно з цією класифікаційною ознакою інновації є:

- традиційна модель – передбачає реалізацію в самій організації усіх етапів інноваційного процесу – від зародження ідеї до впровадження інновації, тобто нововведення розробляються банківською установою самостійно.

- «відкрита інновація» – передбачає розробку нововведень спільними зусиллями, тобто установи змушені використовувати можливості здійснення спільних досліджень, співпрацювати із зовнішніми розробниками, використовувати продукти інформаційних і телекомунікаційних компаніями. В даному випадку інновацій клієнти також розглядаються як партнери і долучаються до механізму генерації та апробації [37, с. 17]

1.2 Особливості інноваційних банківських послуг

Банківські інновації мають певні особливості, зокрема такі [37, с.46]:

- наявність істотного впливу доволі жорсткої системи регулювання банківського бізнесу, що певною мірою може гальмувати темпи інновацій;
- основним методом захисту інтелектуальної власності на інноваційні об'єкти банку, а ноу-хау та авторські права, однак зростає кількість виданих патентів у сфері банківського бізнесу;
- більшість банківських інновацій ґрунтуються на прикладних, а не фундаментальних наукових дослідженнях, що скорочує затрати банківських установ на інноваційну діяльність;
- значна частка інновацій в банківському секторі є продуктами інноваційних рішень інших галузей суспільного життя або мотивовані зміною попиту з боку клієнтів.

Сьогодні банківська інновація в Україні виражається найчастіше у виникненні нових банківських продуктів.

Банківський продукт – це такий набір видозмінених банківських операцій, зміст яких полягає у задоволенні потреба споживачів. Такий підбір можна представити як нову банківську послугу або набір послуг, які слугують для вирішення заданих потреб клієнтів, а також задоволення їхнього попиту в комплексному обслуговуванні [17].

Виходячи з цього, можна стверджувати, що новітнім банківським продуктом можна вважати [8]:

- 1) самостійно винайдений банком продукт, який направлений на вгамування потреб споживачів і який не має відповідників на ринку послуг, які надає банк;
- 2) продукт, котрий створений на одному ринку, але вперше продається на іншому ринку;

3) пакетний продукт – це такий продукт, в якому застосована комбінація раніше винайдених банківських послуг, проте вона вперше застосовується на відповідному ринку;

4) продукт, що вже є на ринку, і коли один з елементів змінений або удосконалений методом, який вперше використовується на цьому ринку.

Поняття «новітній продукт чи технологія» застосовується як для розкриття змісту покращення та модернізації існуючих продуктів і технологій, так і для продуктів і технологій, які тільки запровадились і які допоможуть забезпечити задоволення потреб споживачів, або можуть спонукати до появи чергових потреб.

Новітній банківський продукт чи технологія – це банківське рішення, яке вперше запускається на ринок, або є новим для банківської установи, яке пропонується клієнтам. Також слід вважати продукт новим, коли відбувається видозмінення способів надання або інших структурних елементів, які клієнт буде вважати важливішими для себе і які можуть примножити кількість клієнтів даного продукту.

Є такі види новітнього банківського продукту, а саме: одиничний і масовий.

Одиничний банківський продукт – це такий продукт, який має типові тільки для нього особливості, які дозволяють йому виділитись серед інших послуг. Однією з головних особливостей є те, що він має своє визначене коло користувачів [71].

Масовий банківський продукт – це вид новітнього банківського продукту, який не має чітко виражених особливостей, не має індивідуальних рис. Такий тип інноваційних послуг можна розрізнити лише за видами продукту або фінансового активу і випускається він лише з розрахунком на широке коло споживачів [71].

Окрім того, новий банківський продукт може бути лімітованим і нелімітованим.

Лімітований банківський продукт – це такий продукт, обсяг і кількість якого строго знаходиться в обмежених рамках. Таке квотування встановлюється при випуску товарів і послуг, який визначається багатьма факторами, а саме: величиною статутного капіталу банку, попитом покупців тощо [71].

Нелімітований банківський продукт – це такий вид інноваційних банківських послуг, обсяг (кількість) випуску якого не обмежено квотами, нормами чи умовами, він розробляється в розрахунку на можливі потреби покупця [71].

Інноваційні банківські продукти, зміна сервісу та новітні технології у вітчизняних банках дозволяють полегшити процес нарощування клієнтської бази насамперед шляхом залучення молодого покоління або на переманюванні клієнтів у банків-конкурентів. У подальшому розвиток ринку банківських послуг України залежить від більш активної готовності банків швидко адаптуватися під потреби більш широкого діапазону клієнтів.

Основні вимоги, яким повинні відповідати новітні банківські продукти і технології [79]:

- відповідність наявним і можливим запитам споживачів;
- гарантування збільшення доходів банку;
- кращі якісні характеристики продукту чи послуги над відповідником;
- аналогічність продукту стратегії розвитку банку.

Нині вітчизняний ринок банківських послуг і продуктів характеризується колосальним асортиментом і високим рівнем конкуренції. Тому лідерами стають ті банки, котрі здатні використовувати сучасні технології, впроваджувати новітні послуги і продукти. З цієї причини стало актуальним виявити тенденції становлення і розвитку інноваційного процесу на українському ринку банківських послуг і продуктів.

В кінці 1990-х – на початку 2000-х років в Україні почався процес активного впровадження новітніх банківських послуг. Цей процес складається з декількох послідовних етапів [38].

На першому етапі (1991-1997 рр.) у вітчизняних наукових дослідженнях знайшли своє відображення актуальні розробки, що підтверджували необхідність впровадження інновацій в комерційних банках, були зроблені перші спроби визначення банківських інновацій як концепції управління, формування його інструментарію, аналізу шляхів його подальшого розвитку, пошук шляхів задля забезпечення конкурентоспроможності, здійснення оцінки ефективності введення новітніх технологій у банківську практику, надавалися рекомендації щодо переходу на міжнародні стандарти ведення банківської діяльності [38].

У цей час банки пропонували, в основному, операції з іноземною валютою, розрахунково-касове обслуговування клієнтів. Через функціонування в Україні економіки «закритого» типу країна відставала від економічного розвитку західних країн. З цієї причини банківські установи були вимушені впроваджувати в свою діяльність послуги і продукти закордонних банків, у тому числі розрахункові пластикові картки Visa і EuroCard/Mastercard. У 1995 році банки беруться впроваджувати система віддаленого управління розрахунковим рахунком «Клієнт-банк».

Другий етап розвитку інновацій на ринку банківських послуг і продуктів в Україні відбувався в 1998-2001 роках, під час економічної кризи. З цієї причини банки були змушені вимушені напрями своєї діяльності: операції з валютою змінилися кредитуванням реального сектора і роботою з населенням. У 1998 році банки стали використовувати зарплатні проекти, в 2000 році на ринку з'явилися перші кредитні картки [38].

З 2002 року на українському ринку банківських послуг і продуктів розпочався третій етап інноваційної діяльності. Тривав він до початку 2008 року. У цей період економіка України впевнено розвивалася, доходи населення росли, відбувався інтенсивний ріст інновацій. Протягом даного етапу банки впроваджували послуги і продукти, орієнтовані на роздріб, наприклад, експрес-кредити, автокредити, депозити [38].

У цей період науковців турбувала проблема розроблення маркетингової стратегії розвитку банку та її тиску на результативність банківського бізнесу, визначення структури стратегічного маркетингового плану загалом, а також способів введення нових банківських послуг. На цьому етапі дослідники банківської справи досліджували комунікаційну політику банку, реалізація якої допомагає банкам досягти згоди з партнерами на фінансових ринках і особистими клієнтами, та її складові, розглядали питання взаємозв'язку громадськості і рекламної діяльності банку з продуктивністю його роботи.

Одночасно відбувалося впровадження нових процесів і технологій. У 2005 році банки порекомендували своїм клієнтам послугу, що дозволяла здійснювати платежі за допомогою стільникового телефону, у 2002 році виник перший банкомат з функцією прийому грошей cash-in.

Одночасно з цим на національний ринок банківських послуг і продуктів значний вплив мали новітні інформаційні технології. У 1998 році була запущена система «Інтернет-сервіс». На початку 2000-х років почали впроваджуватися перші системи управління відносинами з клієнтами (CRM-системи компаній SalesLogix, SAP, Oracle, власні розроблення), покликані вивести на новий рівень роботу з клієнтською базою. У 2000 році банки стали впроваджувати процеси оцінки кредитів і ринкових ризиків за методологією Базель-2.

Наступний етап розпочався в 2008 році після економічної кризи і триває по теперішній час. За період розвитку ринок інноваційних банківських послуг в Україні досяг високого рівня зрілості [38].

У 2015 році вперше в ПАТ «ПриватБанку» була запроваджена технологія хмарного NFC і реалізована за допомогою системи Privat24. Така новація дає можливість швидко оплачувати поїздки будь-якою банківською карткою, без купівлі спеціальних карток, стікерів або secure-елементів. Corezoid – це хмарна операційна система, розроблена в Центрі електронного бізнесу ПАТ «ПриватБанку» [49].

При розгляді становлення і розвитку інновацій в банківській сфері спостерігається взаємозалежність між інноваційною діяльністю банків та технологічними та науковими досягненнями людства. Так, прискорення процесів автоматизації та інформатизації мало значний вплив на розвиток банківських послуг. Варто відзначити, що досить значний авторитет на розвиток банківських інновацій мали пришвидшення процесів автоматизації та інформатизації. Отож, для більш повного і точнішого аналізу новітніх процесів у світі та передбачення майбутніх тенденцій, доцільним є дослідити прогрес та послідовність впровадження нововведень у світовій практиці, що приведена в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Хронологія розвитку найсуттєвіших банківських інновацій [38]

Рік	Сутність інновації
1668	Створений перший державний центральний банк у світі – банк Швеції (Ріксбанк)
1824	У США вперше у світі створена система банківського клірингу – система безготівкових розрахунків за товари і надані послуги, що базується на обліку взаємних фінансових вимог і зобов’язань
1937	Створено перше кредитне бюро
1939	Винайдено прототип першого банкомату
1949	Винайдено прототип сучасної кредитної картки
1950	Банки створюють мережу передачі фінансової інформації за допомогою телексного зв’язку
1961	Введено оборотні депозитні сертифікати
1972	Створена централізована електронна мережа обліку банківських чеків
1973	Створена система SWIFT
1974	Винайдено старт-карту
1984	Французькі банкіри починають спілкуватися з клієнтами електронною поштою
1993	Запроваджено цифрові гроші - DigiCash
1996	Міжнародна платіжна система Visa Internacional
1997	Відкритий у США перший у світі віртуальний банк
2000	Асоціація, що складається з 12 найбільших виробників мікропроцесорних карт, оголосила про створення першого у світі універсального електронного гаманця

продовження табл. 1.1

2008	Термінали швидких розрахунків iBox
2015	Індійський стартап Ultracush запускає мобільний платіжний сервіс, який дозволить здійснювати платежі на основі ультразвуку

Аналіз ринку банківських продуктів і технологій промислово розвинених країн свідчить, що вони накопичили величезний досвід впровадження новітніх продуктів і технологій, у тому числі й у банківській сфері.

Кожному інноваційному процесу, який виникає в банку передують процес розроблення інноваційної політики. Інноваційна політика банку – це така політика, яка є системою заходів, які слугують поштовхом для досягнення довгострокової мети діяльності банку, які є пов'язані із впровадження новітніх методів роботи, інноваційних банківських послуг і технологій для підвищення та розширення бази клієнтів банку та зміцнення його конкурентоспроможності [30].

Інноваційні процеси, які виникають в банку можна поділити на три послідовних групи [26]:

1) простий організаційний інноваційний процес у межах банку. Суть даного процесу полягає в тому, що інновації створюються і застосовуються тільки в певному банку. В даному випадку не розробляються нові банківські продукти, проте вдосконалюються методика виробництва вже існуючих продуктів або певна сервісна технологія.

2) простий міжорганізаційний процес. Основною характеристикою даного процесу є те, що відбувається винайдення нового банківського продукту, який призначений для просування на ринку як об'єкту купівлі-продажу.

3) розширений інноваційний процес. В даному випадку банківський продукт створюється колективно, тобто банк-ініціатор співпрацює зі своїми партнерами, розподіляючи при цьому інноваційний процес між усіма учасниками.

Більша частина вітчизняних банків має досить обмежені можливості інвестувати в інновації, тому є потреба в ефективному їх використанні для розроблення і впровадження інновацій.

Існує низка важливих чинників (зовнішніх і внутрішніх), від яких залежить інноваційна політика банку.

До зовнішніх чинників відносять [27]:

- переміна економічного стану в державі та відповідному регіоні;
- розвиток банківської системи;
- середовище, в якому знаходиться банк;
- зростання іноземного капіталу;
- динамічний розвиток банківських технологій;
- фінансовий стан клієнтів та їхні потреби в послугах банку.

До внутрішніх факторів відносять політику банку, яка направлена на [27]:

- зростання частки ринку, обсягу продаж та прибутковості;
- вдосконалення конкурентоспроможності банківських продуктів;
- зниження ризику, який пов'язаний із великою перевагою деяких видів банківських продуктів і послуг у портфелі банку.

Також місце мають проблеми при активній інноваційній політиці, а саме [27]:

- нестача власних грошових ресурсів для проведення інновацій;
- ризикованість і незахищеність операцій із вкладення коштів в інноваційні проекти;
- недостатнє використання маркетингових досліджень і маркетингових інструментів під час формування та реалізації інноваційної політики.

Визначення цільових настанов має бути початковим етапом розроблення інноваційної політики банку у галузі нововведень і механізму організації інноваційного процесу. Результатом такого процесу має стати документ, зміст якого містить процедуру прийняття і реалізацію новітніх рішень, дає можливість створення певних інструкцій внутрішнього користування документами (в тому числі програмами інноваційної діяльності).

З кожним роком стають все більш перспективними ті інноваційні банківські технології, що мають соціальне спрямування. Тому керівники банківських установ починають переорієнтовувати своє мислення на стратегічне, яке пов'язане з отриманням фінансових результатів в майбутньому за допомогою хеджування внутрішніх фінансових ризиків на противагу оперативно-тактичному мисленню, яке націлене на швидке отримання прибутку.

Варто відзначити низку причин, які зумовлюють необхідність упровадження інновацій у банківську діяльність, зокрема [17]:

- забезпечення дохідності діяльності банку в довгостроковій перспективі;
- зростання операційної продуктивності, яка в нинішніх умовах потребує впровадження процесних інновацій, яке дає змогу зменшити затрати на виконання певних типів операцій при цьому відбувається покращення якості обслуговування;
- банківська установа має можливість продукувати нові потоки прибутку, які утворюються внаслідок впровадження інноваційних продуктів, належної якості обслуговування клієнтів, що дає можливість виділятися банку серед своїх конкурентів;
- дотримання вимог державного регулювання банківської діяльності, яке дає можливість забезпечити сталий розвиток банківської системи за допомогою контролю ризиків, які приймають на себе комерційні банки як фінансово-кредитні посередники;
- бажання фінансово-кредитних установ створювати й підтримувати імідж сучасного розвиваючого інституту, який вразливий до змін запитів споживачів, має стимул допоїти у вирішення фінансових питань, а також забезпечує доступне і зручне обслуговування;
- вагомі зміни у структурі й характері потреб споживачів фінансових послуг, які відбуваються в останні десятиліття.

Банківська система України зараз знаходиться на етапі розвитку. Вона помалу, та все ж запроваджує в свою діяльність новітні продукти. Варто відзначити, якщо вона і надалі триматиме такий напрямок, то українські банки будуть мати можливість стати конкурентоспроможними на світовому ринку послуг, які надаються банківськими установами, що позитивно вплине на покращення якості та швидкості надання послуг, при цьому кожна послуга буде пристосовуватись відповідно до запитів клієнта, що матиме відповідно хороший вплив як для банківської системи, так і для країни в цілому.

1.3. Нормативно-правове регулювання банківської інноваційної діяльності в Україні

Найефективнішим інструментом підтримки державної інноваційної діяльності має бути сприятливо розроблений та регламентований інституційно-правовий механізм для учасників інноваційного процесу, а також має бути належне правове забезпечення такої діяльності.

Однією з важливих і необхідних функцій держави в ринковій економіці є формування правової бази для її функціонування. Найперше має відбутися ухвалення законів і правил, які регулюватимуть економічної діяльності, а також контроль за дотриманням відповідного законодавства. При формуванні законодавчої основи, держава повинна встановлювати юридичні норми для суб'єктів економічної діяльності і контроль за їх дотриманням.

Державна інноваційна політика включає в себе форми і методи діяльності держави, які спрямовані на виникнення взаємопов'язаних систем інституційного, ресурсного гарантування підтримки та прогресу інноваційної діяльності та створення мотивації для більш активного інноваційного процесу.

Мета державної інноваційної політики – створення у країні відповідних сприятливих умов для діяльності суб'єктів господарювання, щоб при таких умовах вони мали спроможність створювати та виготовляти нові або

удосконалені види товарів чи послуг, при цьому мають використовуватись наукомісткі, екологічно чисті технології [54].

Державне регулюванні інноваційної діяльності здійснюється на підставі Закону України «Про інноваційну діяльність» відбувається шляхом [54]:

- окреслення та підтримка важливих напрямів інноваційної діяльності на всіх рівнях, а саме: державному, галузевому, регіональному і місцевому;
- створення та втілення інноваційних програм на всіх рівнях економіки;
- створення відповідної законодавчої бази та певних економічних механізмів для продуктивного функціонування і стимулювання інноваційної діяльності;
- забезпечення прав і інтересів учасників інноваційного процесу;
- фінансова підтримка виконання інноваційних програм;
- заохочення комерційних банків та інших фінансово-кредитних інститутів, основним напрямом роботи яких є кредитування інноваційних розробок та проектів;
- створення спеціальних умов оподаткування для учасників інноваційного процесу (наприклад, пільгове оподаткування);
- підтримка діяльності і розвитку сучасної інноваційної інфраструктури.

Однак, не варто говорити в цілому про досконалість сучасного нормативно-правового законодавства, тому існує певна низка неточностей і суперечностей, а також деяких програм, які стають на стають на перешкоді впровадження та ефективній діяльності моделі інноваційного розвитку. При такому функціонуванні порушується один з головних принципів систематизації законодавчої бази, який має відношення до інноваційної діяльності. Відповідно до даного принципу закони та підзаконні акти мають відповідати за узгодженістю норм.

Не виконується ще один не менш важливий принцип правового регулювання, відповідно до якого інноваційна діяльність повинна бути стабільною. Варто зазначити, що основною передумовою ефективного

функціонування інноваційної діяльності має бути відповідно надійна правова база [54].

Аналізуючи світовий досвід, можна зробити висновок, що підтримка державою рівня та інтенсивності інноваційних процесів в економіці представляється як вагома складова її структурної перебудови. Саме за допомогою державної підтримки можливе досягнення стабільних темпів економічного зростання.

Держава має неодмінно виступати незамінним співучасником інноваційного процесу. На неї покладено виконання однієї з найголовніших, найвідповідальніших функцій, які маю гарантувати високий професіоналізм, довгостроковий погляд і старання, які докладають керівники і державні службовці. Виділяться кілька факторів, які вказують на те, що роль держави в прийнятті і реалізації стратегії інноваційного розвитку є досить важливою. Регулювання інноваційної діяльності здійснюється як державою самостійно, при цьому вона є ініціатором і безпосереднім учасником таких взаємовідносин, так і опосередковано, підштовхуючи розвиток інновацій непрямыми методами і створюючи при цьому відповідний економічний механізм.

Регулювання інноваційної діяльності в Україні підкоряється такому ряду законодавчих актів: законам України, указам Президента України, постановам Кабінету Міністрів України та іншим нормативно-правовими актами.

На даний час нормативна та правова база (закони, укази Президента, підзаконні акти у формі постанов Уряду, наказів центральних органів виконавчої влади тощо) включає до 200 документів, які регламентують науково-технічну та інноваційну діяльність.

Варто відзначити, що українське законодавство, яке має відношення до нововведень містить норми Конституції України, Господарського кодексу, Закону України «Про інноваційну діяльність» [54], Закону України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні» [58], Закону України «Про інвестиційну діяльність» [53], Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність» [55], Закону України «Про спеціальний режим

інноваційної діяльності технологічних парків» [59] та інші нормативно-правові акти, які окреслюють правові, економічні та організаційні принципи регулювання інноваційної діяльності в Україні на рівні держави, а також створюють види заохочення найвищим рівнем влади встановлюють інноваційних процесів, які є спрямованими на підтримку стабільного розвитку економіки України інноваційним шляхом.

Від 4 липня 2002 року у Законі України «Про інноваційну діяльність» були зазначені важливі функції державних структур управління в технічній та науковій галузі [54].

Він направлений на підтримку розвитку інноваційного спектру розвитку даної держави також визначає форми заохочування державою інноваційних процесів і визначає усі основні засади державного регулювання інноваційної діяльності в Україні. Відповідно даного Закону реалізувати інноваційні проекти можуть суб'єкти господарювання всіх форм власності завдяки державній підтримці. Також державну підтримку отримують підприємства всіх форм власності, які мають статус інноваційних. Цивільним кодексом регулюється відносини власності, які поділяються на дві групи суб'єктів [77]:

- суб'єкти, що виробляють об'єкти інтелектуальної власності;
- суб'єкти, що виробляють матеріальні продукти.

Основне місце в правовому регулюванні нововведень посідають правові аспекти охорони інтелектуальної власності.

Інтелектуальна власність (скорочено «ІВ», англ. intellectual property) – результат інтелектуальної, творчої діяльності однієї людини (автора, виконавця, винахідника та інші) або кількох осіб, що охороняються законодавчими актами держави [54].

На сьогодні, національному інноваційному бізнесу від держави потрібно створити такі умови, які стимулювали б в країні попит на інновації, стверджують експерти в опублікованих тематичних матеріалах. Для інноваційної діяльності підтримка законодавства є досить важливою. На хорошому рівні знаходиться механізм розробки патентного законодавства, але

він теж потребує вдосконалень. Робота системи державного контролю повинна бути більш доступнішою та зрозумілішою для ефективнішого розвитку інноваційних підприємств. Відповідно до думки експертів інноваційні підприємства перевіряються понад тридцятьма відомствами.

На даний час не існує таких умов які б могли гарантувати участь банків у державних замовленнях. Процес розроблення і запровадження інновацій є досить трудомістким і затратним процесом, тому важливим для розвитку малих інноваційних підприємств є надання «м'яких» кредитів(кредити за пільговою ставкою не менше ніж на два роки).

Варто зауважити, що законодавство держави, яке має відношення до інноваційного розвитку не є досконалим. Існує багато неточностей, певна частина законодавчих актів потребують доповнень, доопрацювань, а також уточнень. Існує прямо пропорційна залежність між недоліками інноваційного законодавства, які прямо впливають на його продуктивність і вправністю механізму державного регулювання інноваційного розвитку економіки. Усунення недоліків інноваційного законодавства мають зачіпати питання методичного, організаційного і морально-психологічного характеру і обумовлені змістом чинних нормативно-правових актів [54].

Для ліквідації цих недоліків необхідна в першу чергу розробка і доопрацювання спеціальних законодавчих і нормативних актів у цій галузі, а саме: про інноваційну діяльність (перш за все, Закону України «Про наукову та науково-технічну діяльність»); про страхування; про інтелектуальну власність; про морально-психологічні форми і методи стимулювання інноваційної діяльності.

Доцільним буде схвалення спеціального нормативного акту, який регламентуватиме інтелектуальну власність, а також певні установчі документи, які мають відношення до морального і психологічного стимулювання діяльності пов'язаною з нововведеннями. Прийняття першого закону є важливим, тому що має необхідність в розподілі на інтелектуальну власність між трьома суб'єктами таких відносин, а саме: автором винаходу,

науковим товариством і державою. Необхідність другого пункту полягає в тому, що праця винахідників має досить особливий характер, існує певна специфіка такої діяльності. Такий нормативний акт передбачатиме покращення прав законного регулювання певних стимуляційних заходів працівників наукових, конструкторських і виробничих команд за певні успіхи в сфері новацій, засвоювання далекоглядних розробок, законодавчих актів, які впливають на систему нарахування заробітної плати та преміювання.

Отже, основними напрямками вдосконалення механізму державного регулювання розвитку і впровадження новітніх продуктів і технологій і банках України є [19]:

- підтримка створення інноваційно орієнтованих об'єднань на базі провідних освітніх закладів, наукових і фінансових установ, підприємств і формуванням на цій основі стійких інноваційних кластерів;
- сприяння залучення іноземних інвестицій у високотехнологічний сектор економіки для забезпечення фінансування створення та впровадження інновацій у банках;
- запровадження механізму страхування ризиків, пов'язаних з реалізацією інноваційних проектів, який позитивно впливатиме на інвестування цих проектів;
- підтримка галузей промисловості, які здійснюють свою діяльність у високотехнологічній сфері у проведенні зарубіжних презентацій, виставок, круглих столів з метою просування їх продукції на міжнародні ринки;
- здійснення моніторингу попиту на високотехнологічну продукцію, надання інформаційно-консультативної, правової допомоги і пошук потенційних партнерів для укладання договорів щодо їх реалізації;
- запровадження механізму пільгового кредитування з метою впровадження інноваційної продукції;
- створення цілісної національної інноваційної системи, яка має включати спеціалізовані технопарки, технополіси, бізнес-інкубатори, інжинірингові центри, венчурні компанії, інноваційні кластери тощо;

- удосконалення механізму правового захисту інтелектуальної власності та страхування інноваційної діяльності як основи інноваційного розвитку економіки України;

- сприяння формуванню та активна участь держави на ринку інновацій (інформація в державних виданнях, виставки, біржі, ярмарки, купівля-продаж ліцензій тощо).

Останнім часом держава починає відігравати значну роль в інноваційній політиці. Перехід економіки на інноваційну модель розвитку держава вважає необхідним для розвитку і процвітання країни. Такий підхід держави реально спостерігається переважно у галузі матеріального виробництва. Зосередження інноваційної політики на ринку банківських послуг не прослідковується. Для перспективи запровадження державної підтримки інноваційної політики на теренах банківської діяльності необхідно перш за все розробити стратегію розвитку банківської системи як складового елемента фінансового ринку. Підґрунтям монетарної політики та державного бюджету як основних інструментів планування фінансового ринку мають спрямування досягнення проміжних цілей і за своєю суттю не можуть бути інструментом планування глибоких якісних змін на перспективу. Саме тому варто на рівні Верховної Ради з участю уряду, НБУ, банківських асоціацій та регулюючих органів розробити стратегію розвитку ринку фінансових послуг, у якій передбачити:

- пріоритетні новітні напрями розвитку сфери банківських послуг і способи їх підтримки;
- розвиток і запровадження перспективних технологій обслуговування клієнтів, обробки та передачі інформації;
- взаємодію різних сегментів ринку фінансових послуг;
- розвиток системи регулювання і нагляду ринку фінансових послуг як єдиного цілого, а не окремих його сегментів [54].

Створення і реалізація даної стратегічної програми дозволить формувати в Україні цілком конкурентоспроможний ринок фінансових послуг і його

найбільшу складову – ринок банківських послуг, що буде рушійною силою і стимулом для подальшого інноваційного розвитку економіки загалом.

На даний час в Україні вже є сформована нормативно-правове законодавство в галузі інноваційної діяльності, однак не існує реально єдиної ефективної національної інноваційної системи. Основними причинами, які безпосередньо впливають на збільшення проблем та негативних тенденцій, є [54]:

- обмежене економічне заохочення інноваційної діяльності та брак підтримки державних інноваційних структур;
- незначна законодавча врегульованість проблем розвитку новітньої інфраструктури та передачі технологій;
- заорганізованість процедури державної реєстрації, ліцензування, сертифікації, системи контролю та дозвільної практики, регулювання орендних відносин;
- немає сформованої загальної інфраструктури інформаційного забезпечення діяльності пов'язаної з впровадженням нових ідей на рівні держави;
- дефіцит відповідного інвестування та венчурного фінансування для здійснення запланованих масштабних технологічних трансформацій;
- хаотичність та нелогічність у втілення інноваційної політики державою.

Досвід створення та розвитку національних інноваційних систем як у економічно розвинутих країнах, так і в країнах, що динамічно розвиваються, свідчить, що інноваційна модель розвитку економіки характеризується функціонуванням комплексу інституційного, ресурсного та інформаційного забезпечення інноваційної діяльності, який створюється завдяки активній державній підтримці розвитку інноваційної інфраструктури шляхом запровадження програмно цільових методів управління цією сферою. Вказана модель не може бути реалізована тільки в рамках програм соціально-економічного розвитку.

Отже, законодавство України про інноваційну діяльність повинно охоплювати правові норми різної галузевої належності, якими регулюються відносини, що виникають у процесі організації та здійснення інноваційної діяльності, відповідати світовим вимогам і перебувати в авангарді стимулювання ведення господарської діяльності в науково-технологічних галузях економіки. Саме нормативно-правове забезпечення інноваційного розвитку є першим кроком у подоланні диспропорцій економічного розвитку в країні та становленні інноваційної моделі розвитку економіки.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

На основі проведення теоретичних досліджень сутності банківських інновацій та їх нормативно-правового регулювання можна зробити такі висновки.

1. В економічній літературі можна зустріти різні трактування таких понять, як: «інновації», «банківські інновації», «інноваційні банківські послуги». Чіткого визначення, яке б підтримували всі дослідники немає, кожен науковець додає щось нове в трактування даних понять. Узагальнюючи твердження вчених можна дійти висновку, що банківські інновації – це процес вдосконалення і розроблення нових продуктів і технологій, які спрямовані на покращення показників рентабельності банку, збільшенні частки ринку і підвищення рейтингу банку. Суть банківських інновацій доцільно розглядати через їх функції, а саме: відтворювальну, інвестиційну, стимулюючу.

2. Банківські інновації можна класифікувати по-різному. Найбільш поширеними можна вважати класифікації за такими класифікаційними ознаками: за предметом та сферою застосування банківських інновацій; за внутрішнім інноваційним потенціалом; відповідно до причин зародження інновацій в банківському секторі; за критерієм новизни; за масштабами впровадження.

3. Розглядаючи особливості інноваційних банківських інновацій можна дійти висновку, що кінцевим етапом інноваційного процесу в переважній більшості є інноваційний банківський продукт або послуга. Суть даного полягає в тому, що це таке банківське рішення, яке вперше представлене на ринку, або є новим для відповідної банківської установи, яке пропонується клієнтам.

4. Налічується близько 200 різного роду нормативно-правових документів, які регулюють інноваційну діяльність в Україні. Проте не завжди кількість говорить про якість. Законодавство в сфері регулювання банківських

інновацій не є досконалим і потребує ще значних уточнень та доповнень, які б ефективно вплинули на інноваційну діяльність банківських установ.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ І ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ РИНКУ

ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

2.1. Аналіз електронних банківських послуг

Оптимально користуючись можливостями мережі Інтернет, можливо пришвидшити розвиток майже всіх видів бізнесу, в тому числі спростити і покращити проведення безготівкових платіжних розрахунків. Це дозволить примножити швидкість та якість обслуговування клієнтських безготівкових платежів, а банкам, які матимуть розвинену та сучасну систему обслуговування клієнтів, покращити свій рейтинг.

Згідно з інформацією European Internet Statistics Україна посідає одне із місць в провідній десятці країн Європи за кількістю споживачів послуг Інтернету – це приблизно 15,3 млн. осіб, тобто третя частина мешканців країни. При цьому більше 80 % активної Інтернет-аудиторії, що користується Інтернетом кожен день або декілька разів на тиждень, мешкає в містах з населенням більше 100 тис. чоловік (з них у столиці – 18%), дослідили спеціалісти компанії TNS Ukraine [23].

Переваги мобільного банкінгу неабияк збільшилися з поширенням смартфонів. На думку досвідчених спеціалістів [2], стільниковий телефон в майбутньому замінить пластикову картку як засіб платежу. Ідентифікація клієнта буде проводитись за допомогою NFC-чипам, які будуть міститись у телефоні. Діапазон операцій на перспективу буде достатньо обширний, а саме: контроль за залишком на рахунку, різного роду платежі, перекази коштів, кредити однієї фізичної особи іншій тощо. Існує ймовірність проведення операції без смартфона, просто прив'язавши NFC-мітку банківської карти до NFC-кільця. Причому такі транзакції будуть більш безпечними, ніж сучасні

операції по картах, тому що в операторів є можливість відстежити мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Понад те, розпізнавання клієнта банківським працівником у відділенні вже зараз може проводитись за наявності відповідного телефону, тому потреба в паспорті поступово зникає. Сьогодні така тенденція виникла на ринках США і Європи, де розпізнавання вже проводиться навіть за адресою електронної пошти клієнта [4].

Банкам України необхідно замислитися про своє майбутнє. Вже зараз вони побоюються, що технологічні компанії з якісними дружніми інтерфейсами можуть зайняти їх місце, адже, Україна, згідно з даними EuropeanInternet Statistics станом на листопад 2015 р., входить у першу десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету – це близько 19 млн. осіб, 43,4 % населення країни та 3,2 % користувачів Європи [23].

Варто зазначити, що банківські установи України почали активно втілювати в реальність переваги Інтернет-банкінгу в свою практику надання банківських послуг відносно нещодавно. Основною причиною даного стану є проблематичність технічної реалізації системи Інтернет-банкінгу, що пов'язане передусім, зі складністю та високою ціною захисту інформації, що передається.

Мережа Інтернет є відкритим середовищем, тому питання захисту банківської таємниці завжди на часі. Внаслідок цього, банки не можуть пропонувати клієнтурі банку достатній рівень перевірки платоспроможності клієнтів задля уникнення ризику шахрайства чи недотримання банківської таємниці.

Одним з найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування «домашній банкінг», або «віддалений банкінг», що дає можливість клієнту користуватись банківськими послугами, не будучи фізично присутнім в офісі установи, виник приблизно тридцять років тому. Сама назва пояснює основну суть даного поняття. «Віддалений банкінг» - формою надання послуг банком не в офісі банківської установи при особистому

спілкуванні клієнта і банківського працівника, а в офісі споживача послуг, в його домі і скрізь, де це є допустимо системою і комфортно для нього.

Найбільш інноваційним банком в Україні є ПАТ «Приватбанк», визнаний не тільки в Україні, а й за її межами. Найбільш поширеною інновацією серед населення є «Приват24» [42].

«Приват24» – це така система інтернет-платежів, що дає можливість клієнтам управляти своїми рахунками в ПАТ «ПриватБанку» за допомогою Інтернету. За допомогою системи «Приват24» можна вирішити будь-які питання не виходячи з дому при наявності доступу до мережі Інтернет, а саме: проводити операції за картою, робити необхідні платежі і внески, сплачувати заборгованість за кредитом, проводити обмін валюти (табл. 2.1) (додаток Б).

Таблиця 2.1

Перелік послуг Інтернет-банкінгу, що пропонують найбільші банки України [40,42]

Назва Банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
ПриватБанк	Приват24	<ul style="list-style-type: none"> - перегляд виписок за рахунками; - оформлення депозиту; - оформлення страхового полісу; - погашення кредиту; - купівля квитків на всі види транспорту; - купівля квитків на спортивні змагання; - обмін валюти; - будь-які види платежів; - переказ коштів; - замовлення додаткових платіжних карт
Ощадбанк	WEB-банкінг «Ощад 24/7»	<ul style="list-style-type: none"> - перегляд виписок за рахунками; - будь-які види платежів; - оформлення депозиту; - переказ коштів; - погашення кредиту; - замовлення додаткових платіжних карт
Укрсоцбанк	UniCredit Online	<ul style="list-style-type: none"> - перегляд виписок за рахунками; - оформлення депозиту; - обмін валюти; - переказ коштів;

		- будь-які види платежів.
--	--	---------------------------

Проаналізуємо глибше послуги Інтернет-банкінгу, які пропонуються іноземними та українськими банками, в табл. 2.2 (додатки В, Д).

Таблиця 2.2

Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу, що надаються зарубіжними банками та банками України [40]

Вид послуг	Зарубіжні банки	Українські банки
Запит залишків за рахунками	впроваджено	впроваджено
Виставлення і сплата рахунків	впроваджено	впроваджено
Грошові перекази	впроваджено	впроваджено
Оформлення депозиту	впроваджено	впроваджено
Оформлення індексованих депозитів	впроваджено	не впроваджено
Відкриття рахунків	впроваджено	впроваджено
Оформлення кредиту	впроваджено	впроваджено, але майже не пропонується
Інтернет-еквайринг	впроваджено	не впроваджено
Хеджування валютних ризиків	впроваджено	не впроваджено

Таким чином банківська система України тільки перейшла на інноваційний механізм розвитку і тому необхідний певний період для освоєння нових сфер економіки та ознайомлення клієнтів банку з новими можливостями обслуговування.

Лідером серед банків України по пропозиції унікальних послуг для клієнтів за допомогою мобільних девайсів був та залишається ПАТ «ПриватБанк», серед яких є [42]:

- QR-банкінг – легка сплата рахунків, товарів та інтернет-покупок просто через QR-код по безконтактній банківській системі. Для цього потрібно

сфотографувати код з квадратиків, які одразу розпізнаються через мобільний інтернет, переводячи платника безпосередньо на сторінку оплати, де вводиться лише персональний пароль. Перевагою такого банкінгу є те, що тепер не завжди потрібно носити з собою пластикову картку. Також процес покупок, зняття готівки та інших операцій стає швидшим. Все, що для цього потрібно – найбільш простий смартфон з камерою та вбудованим банківським додатком.

- Розумна заправка – новий корисний додаток за допомогою якого заправитися бензином можна без черг на касі та не виходячи з авто. Додаток сам знаходить заправку по карті, а користувач просто вибирає номер колонки, марку бензину та кількість літрів або суму, на котру розраховує заправити авто через телефон. Далі операція оплачується через телефонний додаток в режимі он-лайн.

- Sendmoney – дана послуга дозволяє переводити кошти по номеру мобільного телефону одержувача. Ідея полягає в тому, що не потрібно вводити 14-значний номер, як раніше, а просто номер телефону того, кому хочеш відправити гроші. Далі система працює вже з людиною-отримувачем. Він повинен ввести данні своєї картки і підтвердити переказ. Просто потрібно зайти в додаток, ввести номер мобільного телефону, суму та вибрати з якої карти буде списання коштів. Особливістю є те, що отримувач коштів може бути клієнтом будь-якого іншого банку системи Visa чи MasterCard.

- Фотокаса – за фотографіями рахунків та комунальних платежів працівники ПриватБанку самі створюють всі необхідні документи, які потім приходять на e-mail, як скановані фото. Все, що потрібно – сфотографувати відповідний документ, який потрібно оплатити, за допомогою СМС відправити та підтвердити операцію.

- iPay – додаток, що надає можливість перетворити смартфон або в планшет в міні POS-термінал та приймати платежі за банківськими картками Visa та MasterCard. Проводити платежі за картками можна трьома способами: вводити реквізити картки вручну, сканувати сфотографовану картку та при

допомозі спеціального зчитувального пристрою, який вставляється в роз'єм miniJack 3,5. Сформований чек за операцією відправляється на вказаний e-mail.

- AirPay – за допомогою якого можна розплачуватися без картки за покупки, в кафе, ресторанах, інтернет-магазинах та інші суб'єктах, які є в переліку додатку.

- Приват24 для окулярів Google glass – додаток майбутнього, який анонсує функціонал додатку Приват24 для окулярів Google glass. Очікується, що за допомогою Google glass буде можливим оплачувати рахунки через фото, переводити кошти за допомогою голосових функцій, заправлятися на АЗС, оплачувати товари та послуги в мережі Інтернет та магазинах, замовляти та оплачувати їжу в ресторанах, задавати пошук найближчих банкоматів, знімати готівку з банкоматів без самої картки, а також зв'язуватися по відео з банкіром. Все управління буде здійснюватися користувачем за допомогою голосу.

Освоюючи нові технології співпраці з клієнтами українські банки у майбутньому мають намір перевести на обслуговування в мережу Інтернет левову частину своїх клієнтів, тому що це дасть змогу скоротити величину класичних банківських відділень і зменшити адміністративні витрати, що в свою чергу призведе до збільшення прибутку банку. У перспективі, на такі віртуальні напрями продажів, банки мають за мету перенаправити такі операції як депозитні і кредитні. Для цього банки мають намір підвищувати рівень обізнаності про сучасні технології, навчатимуть як ними користуватись, будуть розвивати сервіси, а також удосконалювати безпеку системи.

Варто відзначити, що можливість реалізовувати банківські послуги через Інтернет на даний час обходиться користувачам порівняно дешево, а саме плата за підключення і абонентська плата для фізичних осіб – відсутні. Проте це не означає, що при безкоштовному Інтернет-банкінгу банківська установа не заробляє на цьому. Основний дохід банків складається з комісій, які банк отримує за міжбанківські перекази коштів [49].

Як визнають банкіри, головним принципом розвитку Інтернет-банкінгу є те, що затрати на такі операції значно менші, ніж операції, що виконуються у

відділеннях. Проте, практичні для клієнтів обставини можуть бути швидкоплинними – невдовзі банківські установи запровадять плату за обслуговування Інтернет-банкінгу або піднімуть розцінки, які існують на даний час. На думку фахівців платними віртуальні послуги банків стануть тільки тоді коли кількість користувачів Інтернет-банкінгом зросте до 15-25% від загальної чисельності користувачів Інтернету. Згідно з дослідженнями компанії Touchroll, 22 % користувачів Інтернету є користувачами Інтернет-банкінгів. У найближчий рік Інтернет-банкінгом мають на меті скористатися ще 11 % Інтернет-користувачів і близько 38 % – ще не визначилися зі своїми бажаннями. Іншими словами приблизно 8-10 % українців сьогодні користуються системами Інтернет-банкінгів. Ця цифра постійно зростає, втім, як і число користувачів Інтернету загалом [47].

Використання Інтернет-банкінгу в процесі діяльності банку має свої переваги, серед яких [23]:

- мінімізація витрат, за рахунок зниження собівартості надання банківських послуг;
- відсутність потреби фізичної присутності постачальника послуг;
- економія витрат та часу;
- зручність, доступність та простота використання;
- контроль над рахунками і проведенням платежів.

На перевагу цьому виділяють, також, і ряд недоліків, а саме [23]:

- неможливість надання послуг щодо касового обслуговування;
- можливі затримки платежів, збої в роботі системи;
- відсутність необхідної нормативної бази;
- існування ймовірність крадіжки грошей шахраями.

Основним елементом, який чинить дію на розповсюдження цифрових технологій у різноманітні галузі суспільства є розвиток телекомунікації. Згідно з даними показниками Україна посідає 34-ту сходинку на одному ж рівні з Арабськими Еміратами та Польщею, але займає вищий рівень ніж Іспанія та Росія. Зауважимо, що сучасна інфраструктура Україна існує завдяки не

еволюційному, а революційному розвитку мереж. Це означає, що ринок, будучи неліцензованим, відкритим і висококонкурентним, зосередив увагу компаній зі великим інтелектуальним потенціалом і капіталом, які все і побудували (додаток Е).

Існують чималі проблеми в Україні, які пов'язані з проникненням з цифрових технологій у різні галузі економіки. Згідно з статистикою за даним показником наша держава займає шосту сходинку з кінця і перебуває в найвідсталішій категорії разом з такими країнами як Росія, В'єтнам, Нігерія і Пакистан. Така ситуація спричинена браком висококваліфікованих спеціалістів, а такою проблематичністю в організації бізнесу та незначним доступом до капіталу.

Значно благополучнішою є ситуація, яка пов'язана з розповсюдженням цифрових технологій серед звичайних громадян. Україні відповідно до даного показника посідає 52-ге місце в загальному рейтингу або знаходиться в четвертій категорії на останній сходинці. Помітно переганяють у рейтингу Україну Росія і Казахстан, які розміщуються на 37-му і 40-му місцях відповідно. Основні причини від яких залежить формування рейтингу це: інтенсивність розвитку платіжної системи в країні і довіра споживачів до відповідної системи [23].

Прагнучи до безперервного збільшення функцій Інтернет-банкінгу провідні банки доводять його повноцінну вигоду. За допомогою даного винаходу можна виконувати такі операції, а саме: оплата комунальних послуг, поповнення стільникового телефону, перевірка балансу на поточному рахунку, а також операції пов'язані з обслуговуванням кредиту і безліч інших можливостей, які можна виконувати не покидаючи свого помешкання. Відвідати відділення необхідно тільки для того, щоб підключитися до системи онлайн-платежів. Майже у всіх випадках клієнтам пропонують підписати угоду і після написання надають генератор паролів для доступу до їх профілю [50].

Користь для споживача є очевидною і полягає в чималій економії часу, який витрачається на обслуговування. В даному випадку існує лише символічна

плата за користування віддаленим доступом до рахунку і незначна комісія за проведення платежів, які переважній більшості випадків оправдовують себе.

Але банки також не залишаються без виграшу. Вони перенаправляють витрати при цьому зменшуючи фонд оплати праці і кількість працівників та збільшуючи витрати на людські ресурси, які необхідні для розроблення і підтримки комп'ютерних програм.

Проте, мережа відділень як канал продажів не втратить своєї актуальності, навпаки – банки підвищуватимуть вимоги до ефективності роботи своїх відділень. Акцент для мережі поступово перейде на продаж продуктів і послуг, які вимагають більш глибокої консультації для того, аби клієнт міг ухвалити рішення про партнерство з банком. Крім того, попри висока швидкість адаптації сучасних технологій у світі, варто пам'ятати і про усталені відносини між банком і клієнтом. Завжди існуватимуть клієнти, які будуть надавати перевагу традиційному способу отримання фінансових послуг у відділеннях банку [65].

Згідно з дослідженнями компанії GfK Ukraine ринок банківських послуг для населення в нашій країні є слабо розвинений. Відповідно до даного дослідження користування кредитами в Україні знаходиться на рівні країн Центральної та Східної Європи, однак частка населення, що тримає заощадження в банках, суттєво нижча, ніж у відповідних державах, і знаходиться на рівні країн-сусідів, таких як Туреччина та Польща. Одне з найвищих значень в регіоні має співвідношення між позичальниками і людьми, які мають заощадження. Тому варто зробити висновки, що після врегулювання економічної ситуації в Україні банківським установам необхідно зосередити значну увагу на розроблення привабливих депозитних продуктів для переведення готівкових заощаджень на банківські рахунки. Тому відмова від стандартизованих продуктів, проактивний підхід, сплановані інвестиції сприятимуть розширенню ринку, тому що споживачі мають звичку детально вивчати пропозицію перед тим, як прийняти рішення, та мають доступ до вивчення можливостей.

2.2. Депозитні та кредитні інноваційні послуги в банках України

Банківська система – це невід’ємна частина вітчизняного господарства, яка показує загальну концепцію економічних відносин: здійснює вплив на темпи й обсяги суспільного виробництва і споживання, дає можливості для інтеграції країни у світове економічне співтовариство, забезпечує конкурентоспроможність вітчизняної продукції на зовнішніх ринках. Основною метою банківської політики в цілому і депозитної політики комерційного банку, як її складової, є зменшення витрат, пов’язаних із залученням грошових ресурсів, отримання прибутку від розміщення коштів вкладників, а також динамічний і стабільний розвиток банківської установи в напрямку збільшення обсягів і спектра послуг, що дасть гарантію стабільності та зростання прибутку банку. Проте в умовах сьогодення складна економічна та політична ситуація спричинили величезні збитки банківській системі України. Тому важливого і актуального значення набуває впровадження новітніх інструментів запозичення депозитних ресурсів, що дасть змогу не лише зменшити сукупний банківський ризик, але й підтримати надійність та фінансову стійкість комерційного банку.

Однією із важливих умов зміцнення ресурсної бази банківської установи є оптимізація джерел формування банківських ресурсів. Найдешевшим джерелом залучення коштів до комерційних банків є залишки коштів на строкових та ощадних рахунках клієнтів. На ринку депозитів має місце постійний рух, тому для банківської установи важливо аналізувати економічні явища, процеси, а також фактори з метою залучення максимального обсягу вільних грошових коштів фізичних та юридичних осіб. Комплекс стратегічних інструментів управління депозитними ресурсами банку включають заходи, націлені на зміцнення його позицій на ринку депозитів, що передбачає врахування усіх чинників, які будують зовнішнє середовище для функціонування банківських установ. Інструменти тактичного значення для

управління депозитними операціями у комерційному банку включають заходи покращення внутрішньої організації депозитної діяльності банківських установ.

Основна мета депозитної політики полягає у залученні якнайбільшого об'єму грошових коштів за найменшою ціною. Сучасний стан депозитної політики банківських установ України можна прослідкувати проаналізувавши депозитне залучення засобів у розрізі валют, термінів залучення і секторів економіки (додаток Ж).

На підставі даних офіційного сайту Національного банку України та Асоціації українських банків проведено аналіз динаміки та структури депозитних портфелів банківських установ України за період з 2013 по 2016 роки (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Депозитний портфель банківських установ України за 2013-2016 роки

[40]

Показники	Станом на початок року				01.11.2016
	2013	2014	2015	2016	
Загальний обсяг депозитів, млн. грн.	566 553	668 674	677 743	706 686	763 285
Темп зростання, %	115,1	118,0	101,4	104,3	108
Депозити фізичних осіб, млн. грн.	364 003	433 726	416 371	389 060	407 104
Темп зростання, %	118,9	119,2	96,0	93,4	104,6
Питома вага депозитів фізичних осіб	64,2	64,9	61,4	55,1	53,3
Депозити юридичних осіб, млн. грн.	202 550	234 948	261 372	317 626	356 181
Темп зростання, %	108,8	116,0	111,2	121,5	112,1
Питома вага депозитів юридичних осіб	35,8	35,1	38,6	44,9	46,7
Питома вага депозитів у структурі зобов'язань, %	59,1	61,6	58,0	61,4	67,6

Таблиця 2.3 показує, що станом на 01.11.2016 року обсяг депозитів у банківській системі склав 763,3 млрд. грн., з яких значна частина припадає на депозити резидентів.

Динаміка обсягів депозитних ресурсів банківських установ України наведена на рисунку 2.1.

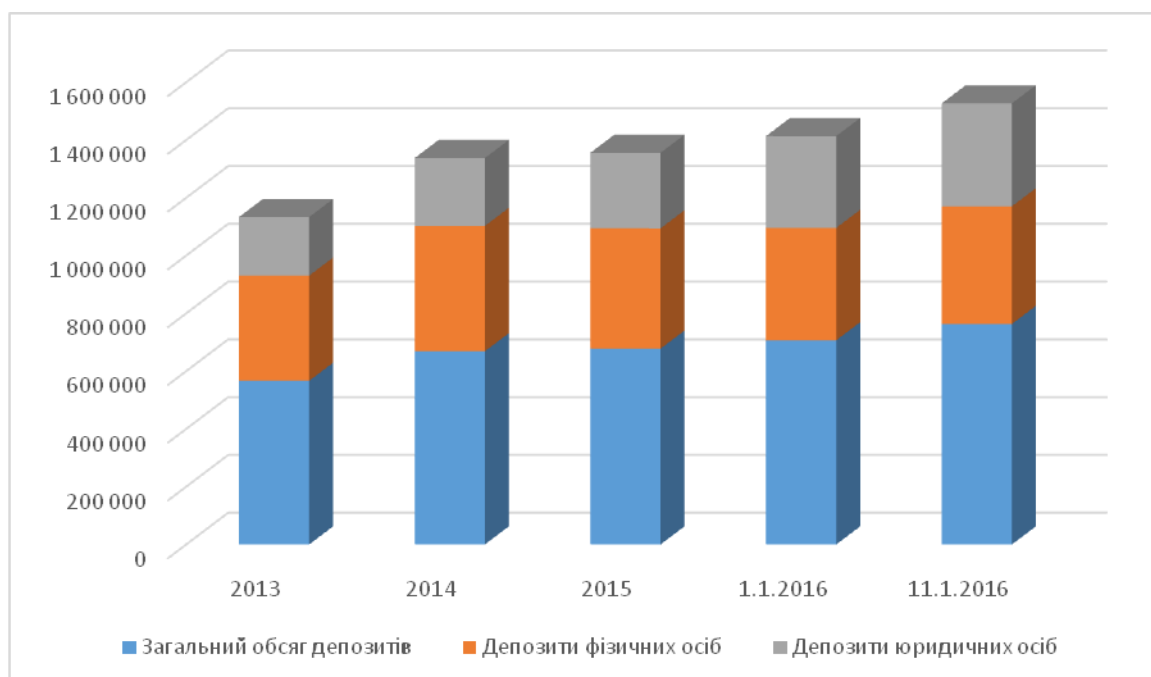


Рис. 2.1. Динаміка обсягу депозитів за 2013-2016 роки [40]

У даному випадку доречно проаналізувати розподіл депозитних ресурсів за секторами економіки, щоб формувати депозитну політику, яка матиме змогу задовольняти переважну більшість клієнтів. Так, депозити домашніх господарств, що є прямим відображенням вкладів фізичних осіб, станом на 01.11.2016 року склали 407,1 млрд. грн. (53,3 %) усіх депозитних ресурсів банківської системи. Для порівняння, вклади юридичних осіб у депозитному портфелі банківських установ становлять 356,2 млрд. грн. (46,7 %) депозитного портфеля [9].

Варто також зауважити, що мета вкладень фізичних і юридичних осіб суттєво відрізняється. Для фізичних осіб депозитні продукти комерційних банків слугують забезпеченням збереження вартості грошових ресурсів і збільшенням доходів. Таке розміщення заощаджень на вклади являється

певною мотивованою дією, що передбачає одержання вигод у майбутній перспективі. Для юридичних осіб це вимушена дія, тому що свої розрахунково-касові операції вони повинні проводити через банківські установи. У жовтні 2016 року середньозважена відсоткова ставка за вкладами фізичних осіб становила 16,9 %, а за депозитами юридичних осіб – 16%.

З початку 2016 року частка строкових депозитів знизилась на 2,3 процентних пункти, а частка поточних депозитів зросла – це є прямим свідченням зменшення довіри до банківських установ. Основну частину строкових депозитів (294,9 млрд. грн.) банки залучають у населення [40].

Власники рахунків до запитання мають змогу будь-коли вилучити грошові ресурси, тому банківській установі завжди потрібно мати високоліквідні активи, але такі, що дають високі доходи. У зв'язку з цим на остаток коштів по рахунках до запитання виплачуються деякі відсотки.

Суттєво стабільнішою та зручнішою у банківському плануванні складовою частиною залученого капіталу, ніж вклади до запитання являються строкові депозити. За ними клієнтові сплачуються високі депозитні проценти, рівень яких диференціюється і залежить від терміну, періоду повідомлення про вилучення, виду внеску, загальної тенденції ставок грошового ринку та інших умов. Для клієнтів перевагою строкових депозитів є одержання високого відсотка, а для банку – використання визначеного рівня ресурсів для кредитування. Недолік строкових депозитів для клієнтів проявляється у низькій їх ліквідності та неможливості отримання готівки з метою її використання для розрахункових і поточних платежів.

Зауважимо, що основну базу банківських ресурсів становлять залучені ресурси і станом на 01.11.2016 р. у банківській системі України проводять свою діяльність 100 банківських установ [39], які володіють ліцензією на здійснення банківських операцій та для забезпечення своєї стабільності реалізують власну депозитну політику з метою якомога більшого залучення депозитних ресурсів як у населення так і в юридичних осіб. За даних умов на фінансовому ринку присутня значна конкуренція між комерційними банками щодо залучення

депозитів. Ось чому будь-якому банку необхідно привернути вкладників, пропонуючи їм нові, унікальні, більш різноманітні депозитні послуги, для цього потрібно встановити прихильну ставку процента, термін вкладу, можливість довгострокового зняття коштів, поповнення рахунку. Така політика новітніх видів депозитних продуктів є єдиним способом удержання банками власної ліквідності, розрахуватися із своїми зобов'язаннями і продемонструвати позитивний результат діяльності.

Новітнім банківським продуктом, що активно позиціонується на ринку щодо залучення депозитних ресурсів є Інтернет-еквайринг. Його суть полягає у роботі кредитної організації (банку-еквайрера) щодо розрахунків з установами електронної комерції за операціями, які здійснюються з використанням банківських карт у Інтернет-мережі. В умовах сьогодення є лише кілька банківських установ, що мають змогу запропонувати елементи даної послуги в Україні. І хоча вітчизняні банківські установи можуть похизуватися фахівцями, які спроможні розробити відповідне програмне забезпечення, проте цей продукт не має широкого застосування у банківському секторі України [23].

Ще однією перспективною та доволі цікавою інноваційною послугою у сфері залучення ресурсів, яку хотілось би виділити і яка повинна впроваджуватися українськими комерційними банками, на наш погляд, є фінансове планування й управління капітальними ресурсами клієнта, що базується на високій довірі клієнта до банку. Фахівці банку повинні контролювати фінансовий стан клієнта, здійснювати комплексну роботу та розробляти якісні пропозиції клієнту щодо збереження його фінансових ресурсів і їх оптимального використання залежно від наявних потреб. Фактично банківські спеціалісти мають аналізувати й складати детальний перелік доходів і витрат клієнта на рік або декілька років наперед, у якому передбачені податкові зобов'язання, управління активами; узгоджують дії щодо збереження спадку і управління передачею успадкованого майна.

Важливою складовою розвитку економіки країни, а особливо банківського сектору є кредитування. Ця банківська операція, яка

безпосередньо приносить прибуток банку і дає можливість розвиватися реальному сектору економіки, розвиток якого призводить до збільшення валового внутрішнього продукту країни, що безпосередньо впливає на добробут нації. На даний час в країні склалася несприятлива ситуація, яка призвела до неспроможності реального сектору економіки користуватися банківськими кредитами за такими високими ставками. Банківській сектор зараз знаходиться на низькому старті кредитування економіки. Більшість банківських установ відновили свою платоспроможність. Згідно з дослідженнями групи Investment Capital Ukraine надлишкова ліквідність банківської системи становить близько 70 млрд. грн. Хороші показники надлишкової ліквідності банківської системи дадуть змогу банкам зменшити ставки по депозитах і кредитах, що стимулюватиме кредитування. За прогнозами Investment Capital Ukraine, НБУ до кінця 2016 року може знизити облікову ставку до 15%. У зв'язку з цим, очікується подальше зниження ставок по депозитах – на 1,5 – 2,0 пункта до кінця року. Це означає, що банки зможуть на таку ж величину зменшити ставки і за кредитами, що стимулюватиме розвиток економіки [18].

За 2014–2015 роки в Україні відбувся колапс кредитування, який став додатковим фактором гальмування зростання. Залишки за кредитами у гривні за ці два роки скоротились на 168,9 млрд. грн. (до 433,8 млрд. грн.), в іноземній валюті – на 15,7 млрд. дол. (до 22,8 млрд. дол.). Скорочення кредитування українських підприємств також прискорилося на початку 2016 року. Якщо за 2015 рік залишки за кредитами для бізнесу скоротилися на 16,7 млрд. грн., то за 4 місяці 2016 року – ще на 8 млрд. грн. І це – попри підвищення світових цін на основні продукти вітчизняного експорту. Як сказав український фінансовий експерт Ерік Найман про стабілізацію в Україні – це не досягнення нашої влади, що, наприклад, китайці почали трохи більше купувати сировинні товари [40].

На кінець 2015 року співвідношення обсягу кредитів до ВВП, тобто фінансова глибина економіки, становило менше 50%, що значно нижче цього

показника для інших країн, зокрема, у Данії – 180%, у Японії – 187%, у країн Єврозони в середньому — вище 100%, у країн із найбільшими доходами – вище 150 % [23].

Новинкою в галузі кредитування на українському ринку надання банківських послуг є спосіб кредитування Peer-to-Peer. Суть цього способу полягає в переданні грошей не пов'язаним між собою особам або «рівноправним сторонам» без залучення традиційного фінансового посередника [23].

Для України P2P кредитування – новинка. ПАТ «ПриватБанк» виступив організатором та оператором сервісу P2P-кредитування, а також надав кредиторам свої компетенції в пошуку позичальників, оцінюванні ризиків і стягненні. 1 березня 2016 року було запущено платформу видачі невеликих роздрібних кредитів, що називається «Сервіс вигідних вкладень» [42].

Усі позики страхуються на весь період страховою компанією. Ці та інші ризикові зобов'язання перестраховуються в міжнародних страхових інститутах, що гарантує абсолютну платіжну дисципліну та європейський рівень страхових послуг.

P2P кредитування в Україні стане тією рушійною силою, що зрушить економіку з мертвої точки, завдяки сприянню розвитку малого бізнесу та самозайнятості в Україні, пожвавленню ринку кредитування та збільшенню робочих місць у країні.

Технологія дозволяє надати іншим фінансовим партнерам доступ до забезпечених і контрольованих по проблемності кредитних портфельів. Це дозволить багатьом фінансовим гравцям повернутися на ринок споживчого та корпоративного кредитування.

Сервіс вигідних вкладень це – ідеальний майданчик, який з'єднує воєдино суспільство і дає можливість допомагати один одному [42].

Ще однією новинкою в сфері кредитування є проект «Країна успішного бізнесу» (КУБ). Суть даної інновації полягає в розвитку підприємництва та створення нових робочих місць в приватному бізнесі. Основною місією даної

програми є відновлення економіки шляхом розвитку малого бізнесу та підприємництва і створення мільйон робочих місць за два роки. Ця програма є започаткованою для всіх підприємців, самозайнятих бізнесменів, усіх бажаючих відкрити власну справу, які в найближчому часі будуть мати можливість розвивати свій бізнес, проявляти ініціативу, отримувати інструменти для розширення, що має призвести до виходу з кризи всієї країни.

Умови інвестування в український бізнес :

- відсоткова ставка 23% річних;
- страхування вкладів;
- щомісячний дохід;
- подарунки за інвестування.

Для подальшого розвитку банківського кредитування необхідно вжити таких заходів [86]:

- сприяти розвитку довгострокового кредитування;
- розширити спектр методів надання та погашення кредитів;
- удосконалити управління проблемними кредитами банку (активізація претензійно-позовної роботи банку по даному кредиту, реструктуризація, списання кредиту, продаж проблемного кредиту третій особі);
- налагодити ефективну систему кредитного моніторингу;
- запровадити в Україні іноземний досвід у сфері мінімізації кредитних ризиків.

Отже, банківське кредитування відіграє досить важливу роль у функціонуванні всіх сфер за умов розвитку ринкової економіки, що зумовлює необхідність реалізації усіх можливих заходів задля забезпечення ефективності організації, надання та повернення банківських кредитів.

2.3. Оцінка технологічних, організаційно-управлінських та маркетингових інновацій в банку

Складно уявити сприятливішу основу для впровадження комп'ютерних технологій ніж діяльність банківських установ. Практично всі завдання, які появляються у процесі роботи банку підлягають автоматизації. Для немалої фінансової організації є досить важливим питанням безперебійної і швидкої обробки великих обсягів інформації. Тому важливою складовою роботи банку є наявність обчислюваної мережі, яка дає змогу обробляти інформаційні потоки, які постійно зростають. Крім того, банківські установи мають достатні фінансові можливості для застосування найсучаснішої техніки. Проте не всі середні банки готові витратити величезні кошти на комп'ютеризацію. Банк є, перш за все, фінансовою установою, основною метою якої є отримання прибутку, тому витрати на покращення прирівнюються до користі, яку вони принесуть в майбутньому.

Сьогодні банківські системи (БС) дають змогу автоматизувати практично всі банківські операції. На міжнародному ринку є велика кількість готових банківських систем. Важливим завданням служби автоматизації західного банку є вибір найкращого рішення і підтримка ефективної роботи вибраної системи. Проте в нашій державі склалась інша ситуація. На початковій стадії розвитку української банківської системи автоматизації практично не приділяли уваги. Більша частина банків займалися створенням власних систем. Даний підхід має як переваги, так і недоліки. До переваг можна віднести: відсутність затрат на придбання банківських систем, пристосованість цих системи до відповідного спектру робіт, можливість покращення роботи системи. Очевидними є недоліки, а саме: великі витрати на утримання працівників комп'ютерного відділу, невідповідність різних систем, відставання від сучасних тенденцій розвитку і багато іншого [62].

В історії розвитку банківської системи є випадки придбання та вдалого використання банками дорого вартісних банківських систем. На даний час банки використовують частину програм, які розробляються працівниками комп'ютерного штату банку, а частина закуповується у незалежних виробників.

Варто розглянути таку технологічну інновацію як «Мобільний Клієнт-Банк». Мобільний Клієнт-Банк – це практичний сервіс для користувачів платіжними картками, що дає змогу моніторити стан рахунку за допомогою стільникового телефону [66].

Сервіс «Мобільний Клієнт-Банк» є складовою частиною системи «Клієнт-Банк» і розрахований на використання клієнтської частини комплексу, записаної в мобільний пристрій (телефон, смартфон чи комунікатор).

Для роботи з сервісом «Мобільний Клієнт-Банк» необхідний [2]:

- 1) мобільний телефон (смартфон, комунікатор), що відповідає вимогам:
 - підтримка специфікації MIDP 2.0;
 - наявність Java ME;
 - наявність вільної пам'яті розміром 700 кб.;
 - налаштоване з'єднання Інтернет з пропускною спроможністю каналу мінімум 1 кб. / сек.
- 2) мобільний пристрій під управлінням ОС Android, що відповідає вимогам:
 - підтримка специфікації Android 1.5;
 - наявність вільної пам'яті розміром 1 Мб.;
 - налаштоване з'єднання Інтернет (Internet GPRS, Wi-Fi) з пропускною спроможністю каналу мінімум 1 кб. / сек.

Використання даного сервісу дає можливість отримувати на свій телефон смс-повідомлення про рух коштів на картковому рахунку. Для цього необхідно відправляти запити в банк для одержання інформації про [66]:

- стан рахунку;
- перелік карт і карткових рахунків;
- п'ять останніх операцій за картковим рахунком;
- заблоковані суми на рахунку.

Блокують платіжні карти у випадку їх викрадення або у випадку підозри проведення шахрайських операцій.

Програмне забезпечення «Мобільний Клієнт-Банк» відповідає сучасним вимогам безпеки і використовує при здійсненні операцій електронний цифровий підпис.

Ідентифікація клієнта, яку проводить банк у відділенні, також стане можливою з використанням телефону, потреба у паспорті зникне. Сьогодні ця тенденція з'явилася на ринках США і Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за адресою електронної пошти клієнта .

В контексті даного питання доцільно розглянути таке поняття як ребрединг. Даний термін можна трактувати як активна маркетингова стратегія банку, яке передбачає перелік заходів, що безпосередньо впливають на торгову марку або її складові (назву, логотип та інші) і в кінцевому результаті зі зміною позиціонування. Основною метою даної стратегії є підвищення лояльності теперішніх споживачів і залучення нових, а також простота для сприйняття бренду [62].

Основним завданням активної маркетингової стратегії є перетворення компанії так, щоб цільова аудиторія сприймала її як «ідеальну фінансову установу». Проте, щоб не втратити споживачів компанії і її потенційних клієнтів необхідно час від часу проводити ребрединг. Це дасть змогу підвищити конкурентоспроможність установи.

Відповідно до досліджень вчених затрати на активну маркетингову стратегію для середньої компанії з невеликою вартістю торгової марки і порівняно низького обсягу оновлень коливаються в межах від 1 до 3 млн. доларів. Мінімальний термін таких змін в фінансовій установі становить 2 роки. Для того, щоб не втратити довіру клієнтів компаніям не рекомендується проводити ребрединг не частіше, ніж раз на 10 років [75].

Основними учасниками на початковому етапі даного процесу повинні бути акціонери фінансової установи та її топ-менеджери. На початку роботи визначаються такі поняття як місія та цінності і вже після їх визначення можна приступати до візуалізації рішення. На даному етапі до роботи ініціативно приєднуються маркетинговій і PR-відділи, а також установи, які надають

ребредингові послуги. Основним завданням даних учасників є відображення в корпоративній символіці внутрішніх змін у компанії, її дух і цінності, а також донести дану інформацію до цільової аудиторії.

Зона 24 – новий формат обслуговування, який передбачає можливість цілодобового доступу до послуг банку. Банк активно розвиває сервіс супроводу клієнтів і прагне до того, щоб в кожному місті можна було скористатися послугами банку 24 години на добу [38]

Зона 24, як правило, розташована при вході до відділення банку. У цій зоні розміщені банкомати і термінали, за допомогою яких можна провести низку фінансових операцій [23]:

- отримати готівку;
- отримати виписку по кредиту;
- здійснити платіж по кредиту;
- поповнити банківський рахунок;
- оплатити послуги зв'язку та інших постачальників.

Така новинка дає змогу клієнтам без допомоги працівників банку управляти своїми рахунками, отримувати консультацію подзвонивши на гарячу лінію, залишити заявку на одержання послуги, а також записатись на обслуговування в необхідне відділення банку. Даний вид обслуговування і надалі буде вдосконалюватись. Для того, щоб здійснювати платежі он-лайн через Інтернет-банкінг необхідно мати доступ до мережі Інтернет. Необхідним елементом, який дасть доступ до зони самообслуговування є платіжна картка.

Фінансова грамотність споживачів банківських послуг постійно зростає. Багато на власному досвіді переконалися, що поповнити рахунок, оплатити товар або комунальні послуги, придбати квитки на всі види транспорту і розважальні заходи, відправити переказ, поповнити депозит — все це можна виконати самостійно. Таким чином, розвиток зон самообслуговування, розширення можливості проведення банківських послуг в терміналах і банкоматах, зростання кількості клієнтів, що користуються дистанційними

каналами обслуговування – Зона24 і мобільні додатки, значно зменшили кількість відвідувачів банківських відділень.

На даний час в Україні склалась така ситуація, що немає в наявності інфраструктури для продажу продуктів та послуг професійними учасниками даного ринку тому особливу увагу банківські установи останнім часом зосереджують на пошук потенційних клієнтів через соціальні мережі. Таким чином вони розширюють свою клієнтську мережу.

Сьогодні швидкими темпами зростає значущість комунікації банківських установ у соціальних мережах. Найбільшу кількість користувачів мають такі соціальні мережі як: Facebook, Вконтакті, Twitter, а також пошукові системи Google+, YouTube, Livejournal, LinkedIn, Foursquare, Slideshare. В сучасних умовах даний вид комунікації є досить продуктивним, який слугує для поширення інформації про банківські установи та встановлення зворотного зв'язку з клієнтами.

Банківські установи створюють спільноти в соціальних мережах для [64]:

- обміну інформацією між учасниками, а також цілодобове онлайн-спілкування з працівниками банку;
- розміщення новин про нові банківські послуги з можливістю консультації щодо них з уповноваженими особами;
- створення офіційного форуму банку;
- проведення акцій з розіграшами цінних призів.

В недалекому майбутньому соціальні мережі можуть допомогти банкам давати оцінку платоспроможності позичальників. Банківські установи розраховують на те, що інформація з власних соціальних сторінок можуть збільшити ефективність процесу розгляду кредитних заявок, що призведе до зменшення заборгованості позик. Деякі банківські установи вже почали втілювати задуми в реальність, почавши тестування нової функції. Відомо, в ПАТ «Альфа-Банку» впроваджується пробна програма скорингу з соціальних мереж [41].

В ПАТ «ОТП Банку» запустили пілотний проект з скорингу за допомогою соціальних мереж. Кредитори пристосовують новий метод роботи до процесу розгляду кредитних заявок і оцінки надійності клієнтів [40].

Варто розглянути таке поняття в інноваційній діяльності банку як «апгрейд». Суть даного поняття полягає в повного оновленні або частковій заміні обладнання чи програмного забезпечення на більш ефективніше або сучасніше, що не завжди є тотожним [45].

Даний процес є досить довготривалим, тому що будь-яка похибка в виборі програмного чи апаратного забезпечення може призвести до розбалансування роботи системи, для якої проводиться дане оновлення або ускладнити роботу користувача. На жаль, при проведенні даного процесу банківськими установами самостійно виникає така ж ситуація. Тому більшість фінансових установ доручають проведення такого процесу відповідним спеціалістам, які за допомогою своїх знань підберуть необхідне обладнання і програмне забезпечення в залежності від потреб банку.

Деякі експерти заявляють про те, що банки перевтілюються в ІТ-компанії з банківською ліцензією. У нашій країні, як і по всьому світу, технології стають вирішальним фактором для залучення клієнтів.

Звичайно, банки навряд чи відмовляться від філій і відділень, але свої мережі вони будуть або скорочувати, або підтримувати в нинішньому стані, не збільшуючи кількість точок продажів. Решта офіси, ймовірно, будуть ще більш орієнтовані на самообслуговування, на зручність, цінні та швидкі процеси здійснення операцій, можливо, в них будуть продаватися найбільш складні банківські продукти.

Цікаво, що в даний час в Європі і США почали відкриватися експериментальні відділення, які спроектовані зовсім інакше, ніж традиційні офіси. У таких відділеннях присутня велика кількість різних пристроїв самообслуговування – від класичних банкоматів до багатофункціональних мультитач-терміналів. Відділення ділиться на кілька зон. З одного боку, це затишні зони роботи з консультантом, обладнані мультитач-столами, великими

моніторами, засобами безконтактної ідентифікації і електронного підпису. З іншого боку, це зони самообслуговування для більш довгих операцій, зони самостійного вивчення продуктів і послуг, обладнане інтерактивними панелями.

Досвід показує, навіть, якщо банк активно зростає, то і 10, і 15 років цілком можна використовувати одне рішення, якщо воно зроблено з достатнім «запасом міцності».

Існують дві ситуації, коли автоматизовану банківську систему (АБС) час змінювати [49]:

1. Застаріла платформа, виникають проблеми надійності, продуктивності та ін.

2. Кількість власних доробок настільки велика, що поки банк зможе поставити чергове оновлення, вже виходить наступне оновлення. В результаті, банк фактично виявляється в ситуації, коли він працює на АБС власного виробництва і стає заручником ключового розробника. В обох випадках банк фактично опинився перед істотними ризиками, пов'язаними з АБС, тому АБС необхідно міняти.

Практика показує, що об'єднання баз децентралізованих філій — цілком реалістична завдання. У минулому році в рамках реорганізації ВТБ були об'єднані бази філій, і банк був переведений на централізовану архітектуру АБС «Центавр Омега» (на «Омезі» ведеться управління всіма договорами та матеріальними ресурсами банку). Природно, перед цим необхідно провести уніфікацію продуктового ряду, бізнес-процесів і звітних форм.

Зазвичай, програми лояльності створюються за участі партнерів, які спеціалізуються на наданні певних послуг: ресторанів, магазинів, авіакомпаній та інших закладів.

На даний час в країнах СНД і країнах Південно-Східної Європи є поширеними такі механізми програм лояльності, а саме: нарахування балів, які в майбутньому можна використати для отримання подарунків (наприклад, знижки у великих магазинах, безкоштовні авіабілету, а також подарунки, які

можна вибрати на власний розсуд з каталогу та інші) або знижки, які можуть бути надані торговими підприємствами як бонус при оплаті картами певної платіжної системи.

Ефективне функціонування ринку програм лояльності безпосередньо залежить від стану ринку безготівкових платежів. Проте варто зазначити, що кількість населення України становить 43 млн. чоловік, а кількість платіжних карток становить 33 млн., проте громадяни країни не дуже активно користуються ними.

Наша держава зараз переживає етап активного розвитку. Більше ніж 70% громадян мають у своїй власності картки, а саме платіжні картки – найпопулярніші банківські продукти, проте ці продукти не часто використовуються при операціях купівлі товарів і послуг. Дана проблема має безпосереднє відношення до ступеня розвитку платіжної інфраструктури, а також велику роль відіграє частка тіньової економіки, основою якої є готівка. Проте, є і позитивні зрушення в даному напрямку, а саме, згідно із статистикою Українського процесингового, центру кількість покупок, які були оплачені за допомогою платіжних карток, зросли на 30 % і займають частку в 50,1 % від всіх виконаних фінансових операцій.

В контексті даного питання доречно розглянути таке твердження як «аутсорсинг». Суть даного поняття полягає в передачі однією установою на основі договору деяких виробничих функцій на виконання іншій компанії, що має працівників, які спеціалізуються в даній галузі. Аутсорсинг на протиположності послугам сервісу і підтримки, якими можна скористатись тільки одноразово, передбачає безперервну роботу всієї системи на основі середньо- і довгострокового договору (не менше 1 року) [62].

Розвиток аутсорсингу на початку 1990-х років мав на меті створити сприятливіші умови для функціонування банківських установ, а саме [62]:

- знизити затрати пов'язані із роботою банку;
- збільшити конкурентоздатність на фінансово-кредитному ринку;

- пришвидшити адаптацію до вимог світового ринку, у тому числі за допомогою операцій пов'язаних із злиття і поглинання;
- перехід до користування інноваційними технологіями.

Банківські установи доручають зовнішньому виконанню тільки не профільні функції банку. В переважній більшості аутсорсинговим установам передають реалізацію таких функцій [62]:

- охорона банку;
- прибирання;
- ІТ послуги;
- маркетингові послуги;
- консалтингові послуги;
- юридичні послуги.

Варто навести приклади використання аутсорсингу банківськими установами в Україні. Декілька дирекцій ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» та ПАТ «Альфа-Банк» передали на обслуговування банкомати Українському процесинговому центру (UPC). UPC для ПАТ «Райффайзен Банку Аваль» надає свої послуги у Київській та Черкаській областях, а ПАТ «Альфа-Банк» користується послугами з обслуговування банкоматів тільки в Київській області. Дочірня компанія Euronet Worldwide – «Євронет Україна» взяла на обслуговування банкоматну мережу ПАТ «Укрсиббанк» з попереднім продажем банкоматів цій установі.

Наступним кроком у розвитку аутсорсингу повинен бути напрям ІТ-аутсорсинг. Така тенденція пояснюється тим, що у банківських установах кожного дня потребує обробки велика кількість тому є вигідним використання Це пояснюється тим, що в банках існує велика кількість клієнтських заяв для обробки яких дуже вигідно використовувати ІТ-аутсорсинг, що допоможе прискорити процес її обробки. Найбільшим попитом користуються такі послуги ІТ-аутсорсингу як впровадження і супровід програмного забезпечення. Суть даної послуги має на мені усунення неполадок програмного забезпечення і дотриманні вимог діючого законодавства. Можна виділити такі переваги даної

інновації, як зменшення витрат, з одночасним зростанням ефективності клієнтського сервісу. Переважно всі банківські установи є потенційними користувачами даного виду інноваційних послуг, проте по факту мала частка користується даною послугою. Така ситуація пов'язана з тим, що попит тільки почав формуватись, на який впливає ризик пов'язаний з даною діяльністю. На даний час користувачами даних послуг є більше ніж половина банків. До прикладу, можна привести такі банки як ПАТ«Укрсоцбанк» та ПАТ «Piraeus Bank». ПАТ «Укрсоцбанк» перейшов на повне обслуговування інформаційних систем на наступні 10 років, а інший банк – передав лише частину своїх обчислювальних потужностей єдиному в Україні Центру обробки даних [65].

Такий вид послуг як аутсорсинг користувався найбільшим попитом у період кризи. Це можна пояснити тим, що в період економічної регресії майже всі організації, в тому числі і банківські установи шукали методи, за допомогою яких можна було б скоротити витрати. А зменшення витрат компанії – основна перевага використання аутсорсингу. На даному етапі розвитку даний вид послуг в Україні починає активно впроваджуватись, проте ще не є широко поширеним. Тому варто виділити переваги і недоліки його використання банками (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Переваги і недоліки використання аутсорсингу [69]

Переваги	Недоліки
- зосередження банку на основних цілях бізнесу;	- відсутність довіри банків до постачальників аутсорсингових послуг;
- можливість використання досвіду аутсорсингової компанії у певних ситуаціях;	- небезпека розкриття конфіденційної інформації та потенційний конфлікт інтересів;
- економія коштів банку;	- поєднання культури двох компаній, що уповільнює здатність реагувати на зміни в ринковому середовищі та вирішення проблем в аварійних ситуаціях;

- надійність і стабільність виконання - переданих функцій аутсорсинговою компанією;	- відсутність чіткого нормативного регулювання даних процесів в Україні;
--	--

продовження табл. 2.4

- гарантована якість послуг, що надається аутсорсинговою компанією;	- можливість недостатньо високого рівня професіоналізму аутсорсера;
- гнучке управління ресурсами банку.	- можливість банкрутства та шахрайства аутсорсингової компанії.

Можна зробити висновок, що розвиток аутсорсингу в Україні в період кризи значно зріс, хоча широкого розповсюдження він не набув, що пов'язано із значними суперечностями його розвитку та ризиками для банків. Хоча ті банківські установи в Україні, що його мають на меті отримати ряд переваг, основними з яких є зменшення затрат банку та зосередження на основному бізнесі, що свідчить про те, що аутсорсинг є складовою стратегічної політики банків.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

На основі проведення аналізу стану та тенденцій розвитку ринку інноваційних банківських послуг в банківській системі України можна зробити наступні висновки.

1. Найбільш поширеним видом банківських інновацій є електронні банківські послуги, які в переважній більшості представлені дистанційними банківськими послугами. Інтернет-банкінг – це найпоширеніша інновація, яка активно впроваджується та використовується банківськими установами України. Даний вид послуг дає змогу в будь-який час та в будь-якому місці за наявності доступу до мережі Інтернет здійснювати необхідні операції, спектр яких збільшується з кожним роком. ПАТ «Приватбанк» вважається лідером за впровадженням банківських інновацій. Даний банк має в своєму асортименті продуктів та послуг унікальні послуги для клієнтів, які здійснюються за допомогою мобільних девайсів, а саме: QR-банкінг, Розумна заправка, Sendmoney, Фотокаса, iPay, AirPay, Приват24 для окулярів Google glass тощо.

2. Банківські установи для залучення додаткових ресурсів використовують різні методи, серед яких вагоме місце займають інноваційні депозитні продукти та послуги. Банківські установи стараються так видозмінити та доповнити вже існуючі депозитні продукти так, щоб представляти їх як новітні депозитні продукти. Новітнім банківським продуктом, що активно позиціонується на ринку щодо залучення депозитних ресурсів є Інтернет-еквайринг. Серед інноваційних кредитних послуг найбільш поширеними є спосіб кредитування Peer-to-Peer, а також інноваційний проект, який направлений на кредитування бізнесу «Країна успішного бізнесу».

3. На даний час швидкими темпами зростає значущість таких комунікацій у банківській системі як соціальні мережі, а саме: Facebook, Вконтакті, Twitter. В банківській термінології появляються нові поняття такі, як: апгрейт (часткова або повна заміна програмного забезпечення чи обладнання), аутсорсинг (передача допоміжних функцій на виконання відповідним організаціям), які

ПОЗИТИВНО впливають на діяльність банківських установ.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

3.1. Впровадження і надання інноваційних банківських послуг в розвинених країнах світу

На даний час важливу роль в банківській діяльності відіграють інновації, а саме: автоматизація, впровадження нових технологій в банківській діяльності, які дають можливість робити послуги доступнішими для споживачів. Важливість інноваційної діяльності для успішної діяльності в конкурентному середовищі обумовила створення в багатьох банках спеціальних підрозділів, які займаються розробкою та впровадженням у повсякденну діяльність банківських інновацій.

Найбільш поширеними банківські інновації є в таких країнах світу як: США, Німеччина, Великобританія, Франція та інших країнах Європи та Північної Америки. Найбільш поширеним і зручним видом електронних банківських послуг є Інтернет-банкінг. Інтернет-банкінг виник в 1994 році в США, а 1995 році виник перший віртуальний банк - Security First Network Bank. Проте даний банк зазнав «поразки» через недовіру з боку потенційних клієнтів. Перший банк, який досяг в успіху в даному виді послуг став Bank of America. До 2001 року цей банк став першим, серед всіх банків, що надають послугу Інтернет-банкінгу. Кількість користувачів цією послугою перевищила 2 млн. клієнтів. На той час ця цифра становила близько 20% всіх клієнтів банку.

В закордонній практиці слід виділити такі основні етапи розвитку електронних банківських послуг [27]:

- перший етап включає систему «Клієнт-банк» до складу якої входять такі підсистеми як «Клієнт-Банк» (для юридичних осіб) та «Домашній банкінг» (для фізичних осіб);

- другий етап включає мобільний банкінг (WAP-банкінг), телебанкінг та відеобанкінг;

- третій етап включає Інтернет-банкінг.

Існують такі моделі Інтернет-банкінгу на міжнародному ринку банківських послуг [35]:

- традиційні банки, які в свою діяльність включають послуги, які надаються за допомогою мережі Інтернет;

- віртуальні банки, які контактують з споживачами банківських послуг тільки через Інтернет.

В 80-х роках минулого століття з'явилися перші проекти іноземних банків, які здійснювали управління банківськими рахунками за допомогою персональних комп'ютерів. Такі банківські установи давали можливість своїм вкладникам перевіряти стан власних рахунків зв'язуючись з персональним комп'ютером банку за допомогою телефону (така операція отримала назву Home banking). Найбільші банківські установи світу у зв'язку з поширенням Інтернету змушені були впроваджувати системи доступу до інформації і в подальшому безпосередньо до операцій з самими рахунками клієнтів банків. В 1995 році на міжнародному ринку банківських послуг з'явився перший банк, який обслуговує клієнтів через Інтернет - Security First Network Bank. Динаміка розвитку даного банку є позитивною про що свідчать такі дані: активи банку становили 110 млн. дол., щомісячний приріст капіталу складає 20%, кількість відкритих клієнтських рахунків перевищує 10 тисяч. І це результати роботи банку тільки за перший рік діяльності. У 1996 році розпочав свою діяльність перший європейський віртуальний банк Advance Bank (дочірній банк Дрезденської банківської групи). У першому кварталі 2001 року уряд Японії видав ліцензію на відкриття Інтернет-банку від корпорації Sony. Результати роботи даного банку є досить ефективними – 21 тис. рахунків тільки за перший місяць роботи [88].

Велика Британія та Німеччина на даний час займають лідируючі позиції за такими показниками як: чисельність користувачів та обсяг виконаних операцій

за допомогою Інтернет-банкінгу. Понад 1200 банків, які надають послуги в системі Інтернет-банкінгу налічується в Європі, такий показник в США становить близько 1400, в Латинській Америці – 260, а в Африці – 25. Найбільші банки світу Deutsche Bank та Bank of New York здійснюють понад 80 % всіх платежів за допомогою Інтернету. Досить чітко виражена система переходу фізичних осіб на дистанційне банківське обслуговування. Наприклад, у США близько 20% населення здійснює платежі через Інтернет, в Європі в деяких країнах (наприклад, Швеції) більше 50% банківських клієнтів активно користується Інтернет-банкінгом.

Таблиця 3.1

Переваги та недоліки різних видів банкінгу [9]

Види банкінгу	Переваги використання	Недоліки використання
Телебанкінг	Досить висока мобільність, достатня швидкість, невеликі витрати	Малі можливості, незручність, відсутня можливість передачі документів до банку
PC-banking ("Клієнт-банк")	Високий рівень захисту, існує можливість обміну документами.	Висока вартість, необхідність встановлення програмного забезпечення, низький рівень мобільності.
Відеобанкінг	Зручність у "живому" спілкуванні, поєднання всіх переваг електронного банкінгу.	Занадто високі витрати на виготовлення та впровадження, невисока конфіденційність.
Інтернет-банкінг	Висока мобільність, невеликі затрати, зручність, можливість обміну документами, широкі інформаційні можливості.	Недостатня захищеність від несанкціонованого втручання, необхідність мати комп'ютер та телефонну лінію одночасно.

Найважливішим при впровадженні моделей електронного обслуговування є врахування побажань клієнтів та їх фінансових можливостей, а також специфіка проведення таких операцій.

Електронні банківські послуги можна поділити на такі групи:

- проведення електронних розрахунків за допомогою банківських платіжних карток;
- використання банківськими установами різноманітного призначення комп'ютерних мереж;
- виконання більшості банківських операцій за допомогою мережі Інтернет (Інтернет -банкінг).

Електронні банківські послуги містять в собі структурні елементи традиційних банківських операцій і не можуть існувати окремо від них. Вихід банківських установ на новий рівень розвитку (Інтернет-комерція) став причиною до появи нових банківських продуктів, що суттєво збільшили характеристики електронного обслуговування:

- здатність клієнтами самостійно вибирати час та місце здійснення банківських операцій, а також побудови самим банком гнучкого графіку роботи;
- гнучкість в доведенні певної послуги до споживача;
- форми традиційного банківського обслуговування не є регламентованими;
- можливість банківських працівників в процесі надання послуг використовувати нові комбінації та комплекси фінансових інструментів; здійснення постійного моніторингу та контролю за якістю надання послуг тощо.

Отже, при таких умовах надання клієнтам банку повного набору сервісів дистанційного банківського обслуговування такий банк вважається телекомунікаційно-фінансовим центром і до такого центру різними способами поступають розпорядження клієнтів. Телекомунікаційний банк надає можливість своїм клієнтам здійснювати операції через доступні для даного

споживача канали або використовувати різні комбінації каналів залежно від потреби.

За досить короткий проміжок часу набув популярності серед клієнтів фізичних осіб та малого бізнесу Інтернет-банкінг. В Західній Європі, згідно з дослідженнями ЮНКТАД (Конференція Організації Об'єднаних Націй з торгівлі та розвитку), відбувається зростання кожного року на 20 % кількості користувачів Інтернет-банкінгом. В таких країнах як США, Німеччина, Великобританія відбувається зростання користувачів Інтернет-банкінгу більш швидкими темпами. Таке зростання пов'язане з тим, що цими послугами в вище перелічених країнах користується більша частина клієнтів.

Переважно всі великі, середні та малі банки США надають споживачам послуги з дистанційного управління власними рахунками за допомогою мережі Інтернет, тому в цій країні даний вид послуг є найбільш розповсюджений. В США на послугах Інтернет-банкінгу спеціалізуються такі найбільш відомі банки, як Bank of Internet USA, EverBank Direct, BankSimple та PerkStreet Financial. Ринок Інтернет-банкінгу США є найрозвиненішим у світі. Насамперед, це виражається в тому, що клієнт банку в США може отримати необхідну кількість послуг через Інтернет: всі операції з рахунком, купівля-продаж валют, торгівля на фондових ринках, страхування депозитів, отримання кредитів, доступ до персоніфікованої фінансової інформації тощо. В США, за даними досліджень «comScore», у сфері Інтернет-банкінгу зросла до 65 млн. чисельність власників вкладів у першій десятці найбільших банках країни. І близько 66% американських споживачів оплачують різні послуги та рахунки через глобальну мережу Інтернет [22].

На відміну від європейської практики, вхід в саму систему Інтернет-банкінгу для клієнтів американських банків може здійснюватися шляхом введення даних пластикової картки (виданої банком клієнта) на сайті банку. Також, в США для забезпечення захисту клієнтів застосовують лише стандартні методи, до яких також належить і найпоширеніший протокол шифрування інформації SSL.

Відмінною рисою американських Інтернет-банків є відсутність будь-якої плати за підключення та користування. Треба зауважити, що в США такий ринок послуг є ринком досконалої конкуренції, при якому ціни прирівнюються до витрат на реалізацію. Зрозуміло, що вони є не значними, тому покриваються за рахунок мінімальних комісійних платежів.

Можна спостерігати, що Інтернет-банки часто стикаються зі звинуваченнями в нездатності запропонувати зручний клієнтський сервіс. Мається на увазі відсутність у клієнта можливості відвідати банківське відділення для вирішення своїх фінансових питань. Для вирішення даного проблеми американський онлайн-банк PerkStreet Financial відкрив активну сторінку у соціальній мережі Facebook (з рівнем активності у 10 тис. прихильників), де співробітники банку на протязі всього дня відповідають на питання та пропозиції клієнтів.

Згідно з дослідженнями маркетингової служби Qualiteam розподіл Інтернет-банків по континентах має такий вигляд. Найбільша кількість таких банків зосереджена в Північній Америці, а саме в США налічується 1383 таких банків, в Канаді – 32. Наступною у рейтингу йде Європа, де в Німеччині знаходиться 355 Інтернет-банків, в Франції -172, в Італії – 228, а в решта європейських країнах налічується 450 таких банків. Найменше Інтернет-банків є в Азіатсько-Тихоокеанійському регіоні та Африці – 32 та 23 відповідно. За оцінками Qualiteam в цих регіонах охоплено 95% Інтернет-банків (3107 сайтів) [3].

За результатами дослідження KPMG [12] у 2015 році банки найбільше будуть фокусуватись на тих ІТ- проектах, що пов'язані з мобільними платежами (37% респондентів), агрегуванням даних по ризикам (21%) та виконанні вимог законодавства (12%). По 8% респондентів пріоритетними визначили проекти, що спрямовані на покращення інтерфейсу мережі філій та відділень або інвестиції у он-лайн платформи для настільних комп'ютерів. Лише 3% банків заявили, що використання Big Data для аналізу взаємодії з клієнтами є найважливішим ІТ-проектом у найближчій перспективі. Аналіз великої

кількості інформації, що є у банків, є вирішальним у розумінні потреб та характеристик клієнтів. На жаль, банки зазвичай застосовують застарілі інфраструктурні технології, не розуміючи можливості сучасної аналітики, серед яких варто виділити зростання ефективності, скорочення витрат та покращення взаємодії зі споживачами.

Найуспішніші банківські установи України та світі, враховуючи потенційні вигоди і загрози, все таки надають перевагу активному інноваційному розвитку як засобу для досягнення конкурентної переваги. З огляду на зростаючу роль банківських та фінансових інновацій, провідні консалтингові та дослідницькі компанії проводять постійний моніторинг нововведень на банківському ринку. Наприклад, авторитетна дослідницька організація VAI Research (США) щороку нагороджує найбільш інноваційні банки за певними категоріями. Оцінювання проводиться незалежними експертами за критеріями оригінальності та впливу на розвиток банківської системи.

Оскільки більшість банків в усьому світі обмежені як фінансово, так і людськими ресурсами, цілком природньою є співпраця з провідними технологічними компаніями. Перевагою такої колаборації є використання досвіду великих компаній у сфері ІТ, а також бенчмаркінг потреб та помилок інших організацій, з якими вони раніше співпрацювали.

Проте не тільки іноземні банки та компанії реалізують інноваційні проекти. Банківські установи нашої держави також мають чималий потенціал впровадження інновацій. Такий потенціал можна пояснити значним проривом у запровадженні провідних світових банківських інновацій. В переважній більшості українські банківські установи впроваджують технологічні інновації, а також інновації, які пов'язані з наданням послуг. Варто зазначити, що вітчизняні банки не готові приймати високорозвинені фінансові інструменти, тому що банківська система є досить молодою і законодавча база не є ще повністю сформована. Згідно з дослідженнями 20 найбільших за розмірами активів банківських установ виявлено, що тільки третя частина тобто 35 % з цих банків впроваджують інновації і мають на меті впроваджувати і надалі

інновації, які дають змогу займати лідируючі позиції на ринку банківських послуг.

На нашу думку, найбільш цікавими банківськими інноваціями, які могли б бути започатковані в Україні, слід уважати:

1. Депозитний проект SmartyPig від WestBank (Великобританія), який побудований за принципом соціальної мережі – треба зареєструватися, виставити цілі, на які призначено вклад, запросити друзів. Такий вклад носить дуже конструктивний характер – людині прищеплюється звичка постійно усвідомлювати свої потреби та визначати засоби їх досягнення.

2. Проект Keep the change від Bank of America – у процесі покупки банк округлює суму, а різницю залишає клієнту на окремому ощадному рахунку.

3. CIBC Bank (Канада) створив та запропонував своїм клієнтам нову кредитну карту – «Кобренд» у співробітництві з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки, тому при здійсненні покупки або оплати рахунку в ресторані клієнт обирає потрібну йому кнопку і здійснює платіж.

4. Сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oboraу, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank. Суть його полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати прізвище, банк та номер рахунку. Все, що потрібно, – зареєструватися в проекті P2P-переказів і відправити гроші парою натиснень кнопок на телефоні. Якщо телефон уже є в системі і він прив'язаний до рахунку в банку, то гроші придуть прямо на нього, а якщо номери в системі немає, то рахунок буде відкрито автоматично [13].

3.2. Вплив іноземного банківського капіталу на розвиток інновацій в банківській системі України

Банківські установи в країнах з високим розвитком економіки на даний час вичерпали практично весь потенціал зростання за рахунок власних внутрішніх

джерел та за допомогою злиттів і поглинань. Тому такі банки, щоб не зменшувати темпів свого розвитку повинні винаходити щось кардинально нове, яке буде користуватися попитом серед клієнтів і при тому буде збільшувати їх кількість.

Орієнтація нашої держави, яка є спрямованою на світовий економічний простір, вимагає від країни вирішення певного ряду питань, а саме: належного забезпечення інноваційного розвитку економіки, яке може відбуватись лише на підґрунті виникнення та формування кардинально нових теоретико-методологічних підходів та роз'яснення практичних заходів, які допоможуть ефективніше впровадити результати нових наукових досліджень.

На даний час у банківській системі України в обігу перебуває значна частка іноземного капіталу. Така ситуація сприяє розвитку фінансової системи України та припливу нових іноземних інвестицій, проте може зумовити збільшення рівня фінансових ризиків. Зауважимо, що збільшення частки іноземного банківського капіталу може також спричинити втрату національного суверенітету в монетарній політиці України, а відтак це сприятиме посиленню нестабільності економіки країни. Важливою також є загроза відтоку фінансових ресурсів, яка негативно позначиться на економіці країни.

У 2006 році було прийнято зміни до Закону України «Про банки і банківську діяльність», які були безпосередньо пов'язані з можливістю іноземним банкам відкривати філії на території української держави, також правки внесли до пункту, який регламентує інвестиції, які підтримують ліквідність національних банків [52].

Українська економіка є безпосередньо залежною від світової економіки, тому будь-які позитивні чи негативні зрушення в глобальній економіці впливають на економічні процеси в Україні. У процесі розгляду даного питання доцільно розглянути динаміку частки іноземного капіталу у вітчизняній банківській системі (табл.3.2).

Таблиця 3.2

Частка іноземного капіталу в банківській системі України [4]

№ з/п	Назва показника	01.01. 2012	01.01. 2013	01.01. 2014	01.01. 2015	01.01. 2016	01.12. 2016
1.	Кількість банків, що мають ліцензію НБУ	176	176*	180*	163*	117	98
1.1	з них: з іноземним капіталом	53	53	49	51	41	39
1.1.1	у т.ч. зі 100% іноземним капіталом	22	22	19	19	17	17
2.	Частка іноземного капіталу у статутному капіталі банків, %	41.9	39.5	34	32.4	43.3	55.5

* з них 1 банк мав ліцензію санаційного банку.

Проаналізувавши таблицю 3.2 можна зробити наступні висновки: кількість банків станом на 01.01.2012 року як і станом на 01.01.2013 року налічувалось 176 банків, однакова кількість банків і з іноземним капіталом – 53 банків (в тому числі з 100 % іноземним капіталом 22 банки), проте частка іноземного капіталу у статутному капіталі зменшилась на 2,4 %. Станом на 01.01.2014 року кількість банків становила 180, з іноземним капіталом – 49 (в тому числі з 100 % іноземним капіталом 19 банки), частка іноземного капіталу у статутному капіталі банків порівняно з минулими двома роками зменшила до 34 %. Станом на 01.01.2015 функціонує 163 банківських установи, 51 з яких з іноземним капіталом (19 з 100% іноземним капіталом) і також відбувається зменшення частки іноземного капіталу в статутному капіталі до 32,4 %. Станом на 01.01.2016 року налічувалось 117 банків, проте до кінця року їх кількість скоротилась до 98 банківських установ, банки з іноземним капіталом також скоротились від 41 до 39, кількість з 100% іноземним капіталом не змінилась,

проте значно зросла частка іноземного капіталу в статутному капіталі банківських установ від 43,3 % на початок року до 55,5 на кінець року. В переважній більшості відбувається зростання російського капіталу в банківській системі України.

Залучення іноземного капіталу як позитивно, так і негативно впливає на банківську систему України. Серед позитивних факторів впливу іноземного капіталу на розвиток банків України, які окреслені в літературних джерелах [27] варто виокремити такі:

- розвиток фінансових ринків, удосконалення ринкової інфраструктури;
- зростання конкуренції на ринку банківських послуг;
- зростання капіталізації банківської системи та зростанні її прибутковості, приріст податків та зборів до бюджету країни;
- пристосування національного законодавства, яке регулює банківську діяльність до загальноєвропейського та світового;
- швидке впровадження передових новітніх способів провадження банківського бізнесу, в тому числі застосування досвіду фінансового менеджменту, антикризового управління, новітніх маркетингових технологій;
- пришвидшення процесу реформування банківської системи та отримання рушійної сили для розвитку конкурентної боротьби;
- впровадження новітніх банківських технологій і фінансових новацій;
- залучення прямих іноземних вкладень, сприяння припливу та диверсифікації капіталу;
- приріст величини кредитних ресурсів та зростання стабільності їх джерел;
- виникнення нових робочих місць, котрі оснащені сучасною технікою і технологією банківського виробництва;
- запровадження високих стандартів банківського бізнесу;
- розширення банківських послуг завдяки зростанню конкуренції та підвищення їх якості;
- уніфікація та стандартизація процесу надання банківських послуг;

- зростання рівня обізнаності працівників банку, тому що вони будуть змушені дотримуватись європейських стандартів при наданні банківських послуг;

- вдосконалення банківського нагляду і регулювання банківської діяльності.

До негативних аспектів присутності іноземного капіталу в банках України, які висвітлено в літературних джерелах [27], відносимо:

- іноземні банки можуть витіснити вітчизняні банківські установи з українського ринку, що спонукає до регресу національної банківської безпеки;

- можливість іноземного контролю над банківською системою;

- вивезення капіталу у формі прибутку за межі України;

- ризик нарощення спекулятивної діяльності;

- підриває позиції ще не до кінця розвиненої банківської системи; банкрутство малих місцевих банків, які не мають можливості конкурувати з іноземними банками, така ситуація може призвести до нестабільності фінансової системи, при такій ситуації іноземні банки "відбирають" найбільш рентабельні сектори фінансового ринку та клієнтів, при цьому місцевим банкам залишаються на обслуговування більш ризикові клієнти, які збільшують загальний рівень ризиків їх портфеля;

- зростання іноземного капіталу до високих часток заважає НБУ ефективно регулювати грошово-кредитні потоки і проводити національну політику у фінансово-банківській сфері;

- іноземні банки обмежені у прийнятті самостійних управлінських рішень і залежать від материнського банку, що створює певні незручності в обслуговуванні клієнтів;

- іноземні банки під час криз у банківській системі можуть переносити нестабільність, поширюючи дану проблему на банківську систему приймаючої сторони.

Зменшення інвестиційної привабливості вітчизняного банківського сектора відбувається в результаті заворушень на сході України, придбання

іноземних банків вітчизняними. Крім того, тенденція згортання діяльності банків, зокрема з іноземним капіталом у вітчизняному банківському секторі продовжується під впливом кумулятивної дії цілої низки наступних суб'єктивних і об'єктивних факторів: відсутність у найближчій перспективі суттєвих передумов для покращення ділового клімату в Україні (негативні тенденції щодо зростання економіки, очікування подальшого знецінення національної валюти); запровадження змін на законодавчому рівні у частині заборони кредитування населення у валюті; неякісний кредитний портфель банків; непрозора судова система та відсутність інституту захисту прав кредиторів; складна посткризова ситуації у країнах Євросоюзу; впровадження зростання вимог щодо достатності капіталу європейських банківських груп у рамках виконання положень Базеля III; поступова трансформація бізнес-моделей європейських банків у контексті оптимізації (скорочення) географічної присутності в окремих регіонах Східної, Центральної та Південно-Східної Європи і більш зважена політика щодо інвестування до обраних опорних ринків [36].

На нашу думку, до зазначених факторів слід додати: політичну та валютну нестабільність в Україні; зменшення сукупного попиту і переходу вкладів з банківського у небанківський сектор; комплексне реформування не лише банківської, а й всієї фінансової системи, що викликає недовіру у інвесторів; високий рівень невизначеності щодо подальшого економічного розвитку; зниження економічної активності суб'єктів господарювання тощо.

Зокрема з українського ринку протягом останніх років вийшла низка іноземних інвесторів, які мали частку в банках України, серед яких: Bayerische Landesbank (Німеччина), Credit Europe Bank (Нідерланди), Volksbank (Австрія), SEB Bank (Швеція), Bank Forum (Німеччина), Societe Generale (Франція), Erste Bank (Австрія), Astra Bank (Греція), Home Credit Bank (Чехія), Dresdner Bank (Німеччина), Рекао (Польща), Intesa Sanpaolo (Італія) та інші [88]. Упродовж 2014 року згорнули свою діяльність шведський банк ПАТ «Сведбанк», австрійський банк АТ «Ерсте Банк». Відбулися продажі: ПАТ «Неос банк»

(Банк Кіпру) – російському ПАТ «Альфа-банк»; ПАТ «Банк Перший» групі іноземних інвесторів; ПАТ «Марфін-банк» власнику ПАТ «Дельта Банк»; ПАТ «Сітібанк». У 2016 році Unicredit Group продала ПАТ «Укрсоцбанк» російському ПАТ «Альфа-банк». Зазвичай, іноземні банки виводять капітал шляхом продажу, зменшення або закриття ризикованих ринкових позицій, погашення заборгованості перед материнськими банками [67].

Згідно з поданих в таблиці 3.2 даних можна прослідкувати зменшення кількості банків в банківській системі України, проте вплив такого капіталу на розвиток банківської діяльності є досить суттєвим, тому що 55,5 статутного капіталу всіх банків займає іноземний капітал і в результаті в їхніх «руках» нагромаджується більша частина активів та чистого прибутку банків. Варто зауважити, що такі банківські установи створюють власні зобов'язання за допомогою: довготривалих вкладів (депозитів) інших банків і кредитів, що наданих іншими банківськими установами (переважно материнськими). Домінуючим напрямом активної діяльності є кредитування суб'єктів господарювання та фізичних осіб, довгострокові депозити в інших банках.

Рушійною силою інноваційного процесу будь-якого банку є клієнт. Більше 60 % інноваційних послуг для корпоративних клієнтів є висунутими клієнтами самостійно. По відношенню до фізичних осіб, то тільки половина їх проявляє ініціативність. На основі цього можна зробити висновок, що завдяки потребам та вимогам споживачів виникли інноваційні послуги.

За підсумками 2015 року найбільшу частку 45% іноземного капіталу у банківській системі України займає Кіпр, Росія займає другу сходинку і частка її в складі іноземного капіталу становить 27%, наступним інвестором у банківській системі є Італія із часткою 9%, такі країни як Австрія та Франція займають 4% і 3% відповідно, Німеччина, Польща, Нідерланди, Угорщина, Казахстан – по 2%, Швеція, Швейцарія, Туреччина, США, Греція – менше 1% [23].

Більшість нововведень банківських установ з іноземним капіталом направлені на продуктові інновації, тому що рентабельність будь-якого банку

на ринку прямо залежить від запропонованих даним банком продуктів та послуг. Зазвичай продуктова політика банків, які мають в своєму складі іноземний капітал, а саме таких банків ПАТ «Укрсиббанк» (BNP Paribas), ПАТ «Укрсоцбанк» (UniCredit Group), ПАТ «Правекс-банк» (Intesa SanPaolo), ПАТ «Райфайзен банк Аваль», ПАТ «Альфа-банк», спрямована на надання перспективних інноваційних послуг (Інтернет-еквайринг, мультивалютні вклади, нові депозитні рішення тощо). Варто зазначити, що важливою складовою продуктових концепцій таких банків є розвиток карткового бізнесу (швидке та якісне комплексне обслуговування клієнтів, покращення карткових продуктів, збільшення чисельності клієнтів – власників пластикових карток, випуск віртуальних карток для здійснення розрахунків в Інтернеті). Ціковою є новинка, яку представив на ринку банківських послуг ПАТ «Укрсоцбанк», а саме мультибрендова бонусна картка U-card – новий унікальний сервіс. Ця картка є першою повноцінною партнерською програмою лояльності в Україні, яка в собі об'єднала дві досить важливі функції пластикової картки – платіжну та функцію накопичення бонусів [40].

Багатогранна діяльність в поєднанні з новими та традиційними технологіями та інструментами; самообслуговуванням; дистанційним обслуговуванням; телефонними центрами та впровадженням віртуальних банківських та фінансових технологій (наприклад, управління банківськими рахунками, готівкові розрахунки, електронний підпис, укладання контрактів) є однією з найпоширеніших концепцій банків з іноземним капіталом у галузі дистрибуційної політики. Використання онлайн-сервісів стає більш інтуїтивним, максимально зменшується кількість дій, необхідних для його використання, сервіс включає елементи гейміфікації, прості і наочні дашборди, інтерфейс, що персоналізується, видозмінюється залежно від клієнтського сегменту з урахуванням поведінкового профайла [11].

З кожним роком все більшого розвитку набувають зони самообслуговування клієнтів, що спричинене інноваційними змінами у банківських установах з іноземним капіталом. Такий розвиток дає змогу значно

зменшити навантаження на спеціалістів операційно-касового залу банківської установи, що дозволить зменшити кількість касирів, які здійснюють монотонні операції, і при цьому це дозволить збільшити чисельність менеджерів, які надають обліково-позикові, консалтингові та інші види послуг [8]. Сервіс Alf-smart від «Альфа-банку» зберігає номери кредитних карт на SIM-карті. Як повноцінний платіжний інструмент смартфон використовують клієнти «ПриватБанку» і «Альфа-банку». При цьому їм доступні найсучасніші платіжні технології: NFC, QR- коди і GPS [41].

Важливим етапом у розвитку банківських інновацій є поширення банківських послуг через соціальні мережі. У сфері банківських інновацій поширеними проектами є ідентифікація клієнтів по фотографії в соціальних мережах. Компанія Socure створила таку програму Perceive, яка дає змогу використовувати біометричні дані клієнта для автоматизації його в програмі мобільного банкінгу. Ця система дає можливість вивчати зображення клієнта, яке зроблене за допомогою смартфона і порівнювати з фотографією в мережах Facebook, Twitter и LinkedIn. Після такої перевірки дана система дає дозвіл на платіж або повідомляє про тривогу. На даний час, цю системи використовують лише декілька лондонських банків тільки в режимі тестування [31].

Варто враховувати те, що іноземні інвестори, застосовуючи новітні технології, перш за все задовольняють власні інтереси, а не працюють для розвитку банківської системи. Тому при входження зарубіжного капіталу на терени банківської системи України мають вирішуватись такі питання як: розвиток соціально-економічної сфери, підвищення конкурентоспроможності українських банківських установ, зміцнення грошово-кредитної системи нашої держави.

3.3. Перспективи розвитку банківських інновацій в Україні

Реалізація та поширення інноваційної діяльності в будь-якій галузі, зокрема і в банківському секторі, є завданням не з легких. Проте в силу

безперервного світового розвитку ефективність інноваційної діяльності визначається постійним її вдосконаленням, адже інноваційне сьогодні завтра вже набуває масового поширення за рахунок чого втрачає свою унікальність та зменшує очікувану корисність. З огляду на особливості банківського бізнесу та значну конкуренцію проблема вдосконалення інноваційної діяльності є особливо актуальною.

Особливістю функціонування банківської системи України є те, що діяльність комерційних банків багато в чому залежить від надто змінного політичного та економічного становища. А з огляду на періодичність кризових явищ в Україні, то ефективність та прибутковість такого функціонування є трохи проблемною. А як вже добре відомо впровадження та вдосконалення інновації справа не з дешевих та потребує значних фінансових вкладень, а при наявності проблем звичайної діяльності не є дуже доречним. Тому в першу чергу для впровадження та вдосконалення інноваційної діяльності комерційним банкам варто якісно та стратегічно здійснювати планування і управління ризиками, а також створювати спеціальні фонди для майбутньої інноваційної діяльності. Адже саме ресурсна забезпеченість безпосередньо впливає на здатність реалізувати інновації та їх ефективність.

Один з головних напрямів вдосконалення інноваційної діяльності в комерційних банках України це є виокремлення та розробка інноваційної політики та стратегії як самостійних та самодостатніх напрямів в загальній банківській стратегії. Адже в основному комерційні банки навіть при намірах впровадження певних інновацій не виокремлюють сам процес як самодостатній та в основному інноваційною діяльністю займаються маркетингові відділи як складовою власної діяльності.

Також очевидним вдосконаленням відповідно до виокремлення інноваційної політики стратегії як таких є створення відповідного інноваційного відділу в загальній організаційній структурі банку, котрий би займався моніторингом інноваційних тенденції не лише в банківському середовищі, але й загалом, переймався пошуком, аналізом та відбором ідей

прийнятних та актуальних для втілення та в свою чергу самостійно здійснював генерацію інноваційних ідей.

Слід зазначити, що самі по собі інноваційно-технологічні зміни не створюють як для банку, так і для його клієнта додаткової цінності, а лише попередньо добре відпрацьована інноваційна бізнес-стратегія може забезпечити досягнення реальних конкурентних переваг. Сучасний інноваційний розвиток банківського менеджменту та маркетингу не можливо уявити без ІТ-підтримки. Інноваційно-технологічні стратегії нині безпосередньо впливають на розвиток всіх сфер банківської діяльності, створюючи можливості втілення нововведень та сприяючи генерації ідей щодо них. Тому для комерційних банків має бути пріоритетним реалізація проектів, які забезпечують ринкову диференціацію банку через використання сучасних інформаційних технологій. Це в свою чергу зумовлює збільшення частки персоналу, зайнятого в комунікаційних, інформаційних, аналітичних підрозділах, та частки комп'ютерного, іншого апаратного та програмного забезпечення в активах банку [7, с. 259-260].

Практика свідчить, що під час фінансового-економічних криз економія на інноваційних технологіях не є цілком виправданою, адже це призводить у майбутньому до морального старіння інформаційної інфраструктури, що в свою чергу веде до послаблення ринкових позицій та решти пов'язаних негативних наслідків. Тому економія на інноваціях якщо й має мати місце то ретельно зважена та обґрунтована, але аж ніяк не всебічна.

Світова практика щодо вдосконалення інноваційної діяльності свідчить на користь співпраці зі сторонніми організаціями та компаніями для розробки й розвитку інновацій. Дане рішення можна розглядати досить раціональним для банківської системи України в силу не спроможності в повному забезпеченні реалізації інноваційного процесу безпосередньо в банку за рахунок не кваліфікованості, відсутності необхідного досвіду та відсутності як самих необхідних інноваційних відділень, але й фінансової можливості їх створення.

При «комп'ютеризації» технологічного забезпечення комерційним банкам слід обґрунтовано обирати міру. Великі роздрібні банки можуть орієнтуватися

на глобальну інформатизацію, тобто як в області обслуговування всіх груп клієнтів, так і в сфері управління діяльністю та внутрішньобанківських операцій, що вимагає мобілізації значних грошових коштів та інтелектуальних ресурсів, проте в майбутньому дасть змогу зменшити помилки «людського фактору» при проведенні операцій, скоротити операційні витрати та підвищити якість роботи. Невеликі банки можуть реалізувати локальну інформатизацію технологій, що є менш витратним та дасть змогу в майбутньому зберегти конкурентні переваги на певних сегментах ринку та скоротити нераціональні витрати управління діяльністю. При реалізації відповідних варіантів потрібно об'єктивно оцінювати та співставляти ризики [7, с.260].

В свій час революційним стало використання в світовій практиці та в Україні зокрема автоматизованих банківських систем, що забезпечують здійснення щоденних операцій. Проте в силу розвитку банківської бізнесу ці системи в майбутньому будуть не актуальні і вже нині слід задумуватися над наступних поколіннях відповідного програмного забезпечення. Вже сьогодні банки намагаються розробити систему, особливістю якої б були універсальність та гнучкість, з можливістю автоматично створювати потрібну конфігурацію при допомозі інтелектуальних компонентів, що налаштовуються. Відповідна технологія називається сервісно-орієнтованою архітектурою [25, с.143]. Вітчизняним банкам також потрібно рухатися у відповідному напрямку для покращення власної інноваційної діяльності, адже саме ті банки, котрі першими встигнуть впровадити відповідну технологію, зможуть оцінити переваги та бути більш конкурентоспроможними за рахунок подальшої низької вартості реалізації проектів та здатності використовувати кращі рішення ринку.

Новітньою практикою розвитку АБС набуває поширення їх поділ на рівні – OLTP, OLAP та DSS. OLTP (англ. on-line transaction processing – оперативне виконання трансакцій) являє собою сукупність модулів забезпечення поточної операційної роботи банку, що є основою автоматизації банківської діяльності. В свою чергу OLAP (англ. on-line analytical processing – оперативний аналіз) є системою аналітичної обробки даних, яка має на меті виконання операцій з

агрегування та консолідації інформації, розрахунку фінансових показників, виявлення асоціативних зв'язків, здійснення фінансового аналізу, формування звітів для менеджерів банку тощо. Відповідні рівні для ефективного функціонування потребують створення Data Warehouse – централізованого сховища даних, що дозволяє досить суттєво здешевити та прискорити пошук інформації для прийняття управлінських рішень та складання аналітичних звітів, поліпшує якість управління ризиками та підвищує прозорість бізнесу. Також, незважаючи на значну вартість реалізації проекту, відповідні витрати досить швидко окупаються. DSS (англ. decision support system – система підтримки прийняття рішень) становить складні алгоритми аналізу та моделювання процесів для підготовки варіантів управлінських рішень [7, с.262-263].

Слід зазначити, що дані напрямки технологічних нововведень не тільки самі по собі є інноваційними, але, у свою чергу, створюють середовище та сприяють впровадженню багатьох інших різновидів банківських інновацій тоді, коли банк виходить на нові ринки, запроваджує нові продукти, розробляє нові канали продажів.

Наступним у вдосконаленні інноваційної діяльності є розвиток дистанційного банкінгу, а саме впровадження та розширення можливостей інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телефонного банкінгу, а також освоєння нового сегменту – банкінгу через соціальні мережі, що є досить поширеним закордоном. Оскільки молоде покоління досить комфортно себе почуває в інтернет-мережі, то саме вона є найбільш перспективна в розвитку та вдосконаленні саме в інноваційному аспекті. Проте для більшої ефективності банкам слід проводити заходи щодо популяризації, заохочення та роз'яснення таких способів користування банківськими послугами серед споживачів. Ефективним було б навіть реалізовувати програми винагороди за користування банківськими послугами дистанційними каналами шляхом надання різного роду бонусів та тому подібного.

Щорічно кількість шахрайств з використанням платіжних карток з магнітною стрічкою зростає, що зумовлює та стимулює банківські установи до впровадження та поширення нових технологій здійснення безготівкових розрахунків та способів захисту своїх клієнтів. За даними Управління боротьби з кіберзлочинністю за минулий рік з карток українців зняли 1 325 000 грн., відповідно до чого для банківської системи України також є актуальними робота по вдосконаленню безготівкових каналів обслуговування клієнтів. Шляхами вдосконалення безготівкових розрахунків, їх убезпечення та прискорення є запровадження та поширення технологій чіпових смарт-карток, payWave, PayPass, NFC, P2P. За рахунок цих технологій долаються основні недоліки використання карток з магнітними стрічками: значні витрати на телекомунікаційні мережі та не завжди достатні швидкість проведення операцій, також відповідні технології важко використати в шахрайських цілях. Цікавим варіантом реалізації відповідних технологій може бути монтування та продаж їх в аксесуарах, таких як годинники, брелоки, чохла до мобільних телефонів, наліпки на телефони і т.п.

Звичним способом надання послуг клієнтам нікого вже не здивуєш та не заохотиш до співпраці з банком, тому банківським установам України потрібно розвивати Private Banking як новий етап в розвитку банківського обслуговування. За рахунок Private Banking можна покращити лояльність, довіру та ставлення клієнтів до банку, краще визначити потреби клієнтів для подальшого збуту саме необхідних послуг та продуктів.

Також в організації обслуговування клієнтів варто кардинально змінити підхід до оформлення банківських приміщень. Для цього, по-перше, слід відмовитися від надмірно стриманого ділового та переорієнтувати на створення затишного домашнього стилю, по-друге, потрібно налагодити співпрацю з громадою міста шляхом організації конференцій з консультування населення у фінансових справах у відділеннях банку, по-третє, конференц-зали банків можна надавати громадам міста для проведення громадських заходів. Також для покращення привабливості клієнтів та покращення ставлення до банку

працівники можуть пропонувати клієнтам під час тривалого обслуговування чай, каву, цукерки, печиво. Так, звичайно, це зайві витрати, але приємно здивований та задоволений клієнт буде ділитися враженнями зі своїми друзями та знайомими, що в свою чергу є безкоштовною рекламою, піднімає імідж та спонукає потенційних клієнтів до співпраці з банком.

Оскільки персонал комерційних банків є невід'ємною складовою його функціонування, тому для безперешкодного просування інноваційних рішень він має бути якісно кваліфікований. Тому забезпечити таку обізнаність банки мають за рахунок його навчання через проведення різноманітних тренінгів та курсів підвищення кваліфікацій, що є необхідною умовою вдосконалення інноваційної діяльності установи.

Інноваційним та ефективним було б також проведення навчань щодо користування банківськими послугами і самих клієнтів. Тим самим можна забезпечити зростання обсягу використовуваних послуг та продуктів, зменшити відтік існуючих клієнтів та покращити імідж самого банку як такого, що піклується про своїх клієнтів.

Також банкам потрібно розвивати програми лояльності, які б не були обмежені виключно нарахуванням бонусів, а надавали винагороди не виключно у фінансовому вираженні, а, наприклад, пропонували безкоштовно підписку на певний період до певного медіа-ресурсу в мережі Інтернет чи абонемент до басейну, фітнес клубу чи тренажерного залу, тощо.

Доцільно направити свої зусилля на розвиток таких банківських операцій як: трастових, консультаційно-інформаційних послуг, аудиторських, гарантійних послуг, допоміжних операцій, які мають взаємозв'язок із забезпеченням господарської діяльності споживачів банківських послуг, а також потрібно завжди удосконалювати традиційні банківські послуги для більш ефективної роботи банківської установи.

За допомогою трастових послуг можна управляти та виконувати інші послуги за дорученням і в інтересах клієнта на правах його довіреної особи і виконувати такі операції: розпоряджатися спадщиною, управляти власністю,

управляти цінними паперами, коштами пенсійних фондів, проводити агентські послуги, суть яких полягає у виплаті дивідендів за акціями, збереження акцій з передовіреном правом голосу, опікунство і та допомога в збереженні майна, тощо.

Одним із перспективних напрямів розвитку банківської системи є надання клієнтам кваліфікованих консультацій та інформації в галузі управління фінансами та організації господарської діяльності, а також вирішенні правових, банківських, фінансових питань і проблем, які пов'язані з веденням бізнесу. Відповідно до цього необхідним є створення такої міжбанківської мережі, яка має бути доступною для всіх бажаючих, яким потрібно взяти необхідну інформацію.

Серед найбільш перспективних консультаційних та інформаційних послуг зазначимо такі [3, с. 89]:

- консультації, які пов'язані з наданням роз'яснень щодо правових, законодавчих та нормативних актів, які регламентують діяльність суб'єктів господарювання;
- підготовка та правове дослідження економічних контрактів, зовнішньоторговельних угод, різних видів документів на підприємстві, документації на отримання ліцензії, тощо;
- консультації, які надаються з питань регулювання фондового ринку, динаміки валютних курсів і котирувань цінних паперів, інвестування коштів;
- консультації щодо організації та ведення бухгалтерського обліку, складання фінансової звітності, кошторису та інших питань в цьому напрямку;
- консультації із загальних питань ведення господарської діяльності.

Ключовим на нашу думку виступає те, що для вдалого ефективного розвитку як на внутрішньому ринку, а також поступового просування та успішного функціонування на міжнародних ринках комерційним банкам варто замислитися та цілеспрямовано рухатися у напрямку власної генерації нових ідей, а не виключно перенесенню та реалізації зарубіжного досвіду. Адже в силу світової глобалізації з часом вітчизняна банківська система змушена буде

все тісніше стикатися та конкурувати зі світовими банківськими лідерами. Вже сьогодні проникнення успішних закордонних банківських груп на вітчизняних ринок досить помітне та відчутне. Тому розробка та впровадження власних унікальних послуг, продуктів та застосування радикально нових технологій набуває все більшої актуальності.

Отже, вдосконалення інноваційної діяльності є не простою справою та має мати різнопланове спрямування для забезпечення ефективності та очікуваної результативності. Тому покращуватися мають не виключно технології, послуги та продукти, але й способи організації діяльності, комунікації, просування та збут.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

На основі проведеного дослідження проблем та перспектив розвитку інноваційних банківських послуг в банківських установах України можна зробити наступні висновки.

1. Найбільш поширеними банківські інновації є в країнах Північної Америки, а саме: в США та Канаді, а також в країнах Західної Європи – Великобританії, Франції, Німеччині, Італії. Найбільша кількість користувачів Інтернет-банкінгом зосереджена в Північній Америці, наступною у списку знаходиться Європа. Таку тенденцію можна пояснити тим, що там населення є більш фінансово грамотнішим і швидше пристосовується до нововведень. Цікавими інноваціями, які б могли бути впроваджені в банківську діяльність в Україні є: депозитний проект SmartyPig від WestBank, проект Keep the change від Bank of America, сервіс P2P-перекази через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг як Oboraу, Hal-Cash от Bankinter, POPmoney от PNCBank.

2. З кожним роком в банківській системі України зростає частка іноземного капіталу, при тому що кількість банків з іноземним капіталом суттєво зменшується. Це свідчить про те що зростає залежність банківської системи зокрема і економіки країни в цілому від коливань в світовій економіці, а особливо зростає залежність від російської економіки, тому що частка її в капіталі банківської системи є чи найбільшою. Входження іноземного капіталу свідчить також про прихід на ринок банківських послуг різного роду інновацій, які позитивно впливають на розвиток банківської системи ((Інтернет-еквайринг, мультивалютні вклади, нові депозитні рішення тощо).

3. Банківська система України є досить молодою і знаходить на етапі активного розвитку, так само як і банківські інновації. Банківський ринок є досить сприятливий для впровадження нових інноваційних технологій,

продуктів та послуг, про те є багато перешкод, які стоять на шляху таких нововведень, а саме: несприятлива політична та економічна ситуація, недосконале законодавство, тощо. Саме такі причини стримують входження іноземних банків на український ринок банківських послуг, а тим самим і гальмується впровадження інноваційних технологій та послуг в банківській системі.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено теоретичне узагальнення і запропоновано вирішення важливого наукового завдання щодо вдосконалення розвитку інноваційних послуг в банку. За результатами проведеного дослідження сформульовано низку висновків та узагальнень.

1. Ринкова економіка XXI століття характеризується значними можливостями та пропозицією. Тому для різноманітних суб'єктів господарювання, зокрема і для комерційних банків, потрібно шукати унікальні методи та механізми ведення бізнесу. Саме інноваційна діяльність забезпечує впровадження якісно нових та унікальних продуктів, що дають можливість підтримувати на достатньому рівні конкурентоспроможність.

2. Банківські інновації це доволі нова категорія, яка еволюціонувала з категорії інновації. Загалом в економічній науковій літературі є досить багато думок щодо тлумачення даної категорії, зокрема дехто навіть ототожнює її з фінансовими інноваціями. Проте, на нашу думку, ці два поняття за своєю сутністю є різними, а також до того, що фінансові інновації є більш ширшим поняттям, адже охоплює своїм змістом не виключно банківську галузь.

3. Головними передумовами виникнення банківських інновації можна назвати наступні: розвиток глобалізаційних процесів та необхідність отримання прибутку, який останнім часом все менше залежить від стандартизованих послуг та продуктів, а все більше від нововведень, що зумовлено значною конкуренцією.

4. Поняття «банківська інновація» можна трактувати по-різному, залежно від конкретного підходу, а саме: як зміни, як процесу, як результату, що в свою чергу зумовлено об'єктом та предметом дослідження. Також банківські інновації можна розглядати як у вузькому, так і в широкому значенні. Вузьке пояснення стосується більше якісно нових властивостей банківських послуг та продуктів як кінцевого результату функціонування банку. Банківські інновації

у широкому значенні охоплюють активне впровадження нововведень у всіх сферах діяльності фінансово-кредитних установ.

5. Ключовими ознаками банківських інновацій є новизна, що реалізується в науково-технічному аспекті, комерційна корисність, що є втіленням економічного аспекту та надання конкурентних переваг. При чому ці критерії є взаємопов'язані та взаємодоповнюючі, адже будь-яка новизна, якщо вона не приносить економічної вигоди, не може бути інновацією.

6. Вивчення теоретичних аспектів інновацій у банківському секторі сприяє кращому осмисленню та комплексному розумінню їх важливості у сьогоденні, адже в еру розвинутих інформаційних технологій лише активна та продумана інноваційна діяльність може забезпечити розвиток та ефективне функціонування банківської установи.

7. Інноваційна діяльність в банківській системі України регламентується такими нормативно-правовими актами як: Законом України «Про інноваційну діяльність», Законом України «Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні», Законом України «Про інвестиційну діяльність», Законом України «Про наукову і науково-технічну діяльність», Законом України «Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків» та ін.

8. Банківський бізнес в Україні безперервно та динамічно розвивається за рахунок вдосконалення взаємовідносин між установою та клієнтом, що відбувається шляхом пропозиції продуктів, каналах їх просування та комунікаціях. Специфікою сьогодення у банківській сфері є більш якісне наповнення клієнтської бази, тобто залучення та тісна співпраця з платоспроможними клієнтами на довгострокову перспективу. Також важливою складовою є утримання важливих клієнтів за рахунок програм лояльності, автоматизованих програм взаємодії, унікальних інноваційних продуктів тощо. Спостерігається перехід банків з масового ринку продуктів на ринок персональних відносин побудованих на орієнтації потреб певного клієнта.

9. Ще однією особливістю інноваційної діяльності комерційних банків України загалом є не самостійна розробка дійсно інноваційних та унікальних

продуктів, послуг технологій на світовому рівні, а запозичення таких, що на рівні банківської системи України є інноваціями. Така тенденція зумовлена страхуванням установи від можливих ризиків втрат фінансових ресурсів від неефективності відповідної діяльності, економія часу та коштів на розробку інновацій.

10. Щодо інноваційної активності банківських установ України останніх років, то все більше банків переймають тенденцію інноваційного розвитку власної діяльності, проте найактивнішими є: ПАТ «ПриватБанк», ПАТ «Райффайзен Банк Аваль», ПАТ «Ощадбанк», ПАТ «Укресімбанк», , ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Альфа-Банк», ПАТ «ОТП Банк». Проте безперечним лідером у втіленні інновацій на всіх рівнях власної діяльності є ПАТ «ПриватБанк», про що свідчить унікальність продуктового ряду, багатофункціональність дистанційного обслуговування та застосування інноваційних технологій.

11. Банківська система України має вагоме значення як у розрізі фінансової системи так і в загальноекономічному значенні, адже як ми переконалися на практиці останніх років наслідками її функціонування можуть бути як вкрай негативні результати, так і позитивні. В основному дана ситуація пояснюється провідною роллю банків як фінансових посередників та як найбільш прогресивних у своєму розвитку поміж інший суб'єктів фінансової системи України.

12. Тому у відповідному контексті значущості банків для фінансової системи вдосконалення інноваційної діяльності є ключовим завданням не виключно для ефективного та результативного функціонування та підтримання банківської система, але й стратегічним для розвитку фінансової системи України.

13. Значний вплив на розвиток банківських інновацій здійснює присутність іноземного капіталу в банківській системі. Збільшення іноземного капіталу в банках України загалом позитивно впливає на розвиток банківської системи, сприяє покращенню фінансового та організаційного менеджменту

банку, веде до розширення асортименту банківських послуг та підвищення їх якості, впровадження міжнародного досвіду ведення банківської справи, використання новітніх банківських технологій, покращення якості обслуговування клієнтів, збільшення обсягу фінансових ресурсів, розвитку фондового ринку, підвищення міжнародного фінансового рейтингу, прискорення процесів інтеграції у світову економіку. Однак присутність іноземних банків у банківській системі України все ж передбачає певний рівень залежності від інших країн, материнських компаній іноземних банків, що створює додаткові загрози для стабільного та безризикового розвитку вітчизняної банківської системи.

14. Ключовими напрямками вдосконалення інноваційної діяльності у банківській системі України є необхідність становлення розуміння важливості інноваційної складової для успішного майбутнього функціонування на основі чого окремо формувати самостійну та самодостатню інноваційну політику, відокремити та створити інноваційні відділи як важливі і стратегічні структурні підрозділи банків; стрімко розвивати дистанційне обслуговування, зокрема мобільний банкінг та Інтернет-банкінг; досить ґрунтовно підійти до питання переоцінки та переорганізації способів обслуговування клієнтів у відділеннях в контексті налагодження більш тісних та дружніх відносин.

15. Отож, раціональне осмислення важливості інноваційного розвитку банківського бізнесу, використанні інноваційного досвіду зарубіжних банків та практична реалізація намічених інноваційних кроків безсумнівно призведе до розвитку банківської системи, фінансової системи та загальноекономічного добробуту держави в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аврамчук Л. А. Інноваційні підходи до залучення депозитів банками як основного джерела фінансування [Текст] / Л. А. Аврамчук, І. С. Сьомкіна // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Сер. : Економіка, аграрний менеджмент, бізнес. - 2013. - Вип. 181(2). - С. 10-14.
2. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking/novosti/cervis_unicredit_mobile_kruglosutochnyy_banking_v_vashih_ladonyah.
3. Альфа-Банк Україна і MasterCard розвивають нові альтернативи готівці в Україні. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>
4. Аналитический отчет об условиях IT сервисов и услуг для частных клиентов в 50 крупнейших розничных банках Украины. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.prostobankir.com.ua.
5. Банківська система 2015: виклики та перспективи [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://bank.gov.ua>.
6. Банківська система України: становлення і розвиток в умовах глобалізації економічних процесів [Текст] : монографія / За ред.. д. е. н., проф. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль: Астон, 2012. – 358 с.
7. Банківські операції [Текст] : підручник / За ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. – 2-ге вид. випр. і доповн. – Тернопіль: ТЗОВ «Терно-граф», 2013. – 688 с.
8. Власова І. В. Сутність та визначення інновацій як економічної категорії: теоретичний аспект [Текст] / І. В. Власова // Економіка та підприємництво: зб. наук. праць молодих учених та аспірантів / М-во освіти і

науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана»; відп. ред. С. І. Дем'яненко. – 2013. – Вип. 22. – С. 12–18.

9. Грошово-кредитне регулювання у механізмі забезпечення макроекономічної стабілізації і ефективності функціонування банківської системи України [Текст]: монографія / За ред. д.е.н., проф. О.В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2014. – 530 с.

10. Господарський кодекс України [Електронний ресурс]: від 16.01.2003, № 436-IV із змінами та доповненнями. // Законопроекти. / Упр. комп'ютериз. систем апарату Верховної Ради України. – 2003. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=436-15>.

11. Дзюблюк О. Іноземний капітал у банківській системі України: вплив на розвиток валютного ринку та діяльність банків [Текст] / О. Дзюблюк, О. Владимир // Вісник Національного банку України. – № 5. – 2014. – С. 26-33.

12. Діденко О. М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків [Текст] / О. М. Діденко // Наука й економіка. – 2011. – № 4 (24). – С. 16 – 19.

13. Диба М. Вплив глобалізації на банківську систему України / М.Диба, Є. Осадчий // Вісник Національного банку України. – 2015. – № 11. – С. 19–23.

14. Дмитров С. Система скорингу на основі індикаторів ризику як ефективна складова фінансового моніторингу в банку [Текст] / С. Дмитров, В. Черняк, О.Кузьменко // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

15. Довідка АУБ щодо питання відкриття в Україні філій іноземних банків [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http://aub.org.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=17&menu=104&Itemid=96.

16. Другов О. Екологія і перспективи розвитку банківських систем Польщі та України / О. Другов, В. Рисін, І. Сенищ // Вісник Національного банку України. – 2007. – № 5. – С. 8-11.

17. Єгоричева С. Б. Банківські інновації [Текст] : навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 208 с.

18. Єгоричева С. Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст]: монографія / С.Б. Єгоричева; ВНЗ у кооперації «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.
19. Єгоричева С. Б. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках / С.Єгоричева // Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 53–57.
20. Єгоричева, С. Б. Методологія розробки інноваційної стратегії комерційного банку / Єгоричева С. // Банківська справа. – 2010. – С. 73-84.
21. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій [Текст] / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Економіка. – 2013. – Вип. 22. – С. 32-36.
22. Єгоричева, С. Б. Теоретичні основи формування банківської інноваційної стратегії / Єгоричева С. // Вісник Університету банківської справи Національного банку України . – 2011. – № 1(10) – С. 208-209.
23. Інформаційний Інтернет-портал Bankir.Ru [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bankir.ru/>.
24. Керівництво Осло: Рекомендації щодо збору та аналізу даних стосовно інновацій : Питання виміру науково-технологічної діяльності / Український інститут науково-технічної і економічної інформації / Н. М. Григорович (уклад.), Г.О. Андрощук (пер.з англ.та наук.ред.). – 3-є вид. – К., 2009. — 164с. — ISBN 978-966-479-016-8 (укр.).
25. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки [Текст] / Ю. Коваленко // Вісник Національного банку України. – 2012. – №7(197). – С. 42–47.
26. Корнеєв, В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг [Текст] / В. Корнеєв // Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2011. – № 2. – С. 74-81.

27. Костюк О. Іноземний капітал у банківському секторі України в контексті трансформації моделі бізнесу європейських банків / О. Костюк, О. Костюк // Вісник Національного банку України. - № 6. - 2014. - С. 28-35.
28. Котковський В. С. Інноваційні процеси в сфері банківського кредитування [Текст] / В. С. Котковський, А.А. Гетманенко // Вісник Криворізького економічного інституту КНУ . – 2013. – № 1. – С. 101-104.
29. Кривич Я. М. Вплив інновацій на стратегічний розвиток банку / Я.М.Кривич. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/797/3/4.pdf>.
30. Кривич Я.М. Поняття банківських інновацій та їх класифікація [Текст] / Я. Кривич // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр. – 2007. – Випуск 22. – С. 104–111
31. Кривич Я.М. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій / Я. М. Кривич // Банківська система України в умовах глобалізації фінансових ринків [Текст]: збірник тез VII Міжнародної науково-практичної конференції (18-19 жовтня 2012 р.) – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2012. – С.101–104.
32. Кроксфорд Х. Искусство розничного банкінга. Факты, аналитика, прогнозы [Текст] / Хью Кроксфорд, Фрэнк Абрамсон, Алекс Яблоновски; пер. с англ. Е.И. Недбальская – Минск: Гревцов Паблицер, 2007. – 320 с.
33. Крухмаль О. В. Структура управління інноваційними процесами в комерційних банках / О.В.Крухмаль. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dspace.uabs.edu.ua/bitstream/123456789/6331/1/Z_T_8_2003.pdf.
34. Лавров Р. В. Змістове наповнення та різновиди інноваційно-фінансових технологій банку [Текст] / Р. В. Лавров // Формування ринкових відносин в Україні. – 2011. – № 12. – С. 145-148.
35. Мельников, А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування [Текст] // Наукові праці МАУП. – 2011. – № 3(30) – С. 134–140.
36. Міщенко В. Базель III: нові підходи до регулювання банківського сектору / В.Міщенко, А.Незнамова //Вісник Національного банку України. – 2011. – № 1. – С. 4–9.

37. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О.Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8.
38. Науменкова С.В. Розвиток фінансового сектору України в умовах формування нової фінансової архітектури: монографія [Текст] / С. В. Науменкова, С.В. Міщенко. – К.: Університет банківської справи, Центр наукових досліджень Національного банку України. – 2009. – 384 с.
39. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс] : Режим доступу : http://www.bank.gov.ua/Bank_supervision/index.htm
40. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bank.gov.ua>.
41. Офіційний сайт ПАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.alfabank.ua/ua/>
42. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://privatbank.ua/ua/>
43. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.aval.ua>
44. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pumb.ua/ua/>
45. Пацера М. Проект “Твіннінг” (Twinning) – важливий крок на шляху євроінтеграції України / М.Пацера //Вісник Національного банку України. – 2011. – № 8. – С. 9–11.
46. Перекази «Швидка копійка» – відтепер і в mobile-банкінгу «Ощад-24/7». – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/novini/perekazi_shvidka_kopiyka_vidteper_i_v_mobile_bankingu_oschad_24_7
47. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zbilshitsya_v_2014_rotsi_do_25_eksperti

48. Полищук А.И. Банк и клиент: регулирование взаимоотношений и понятийный анализ инструментов обслуживания [Текст] / А.И. Полищук // Банковские услуги. – 2008. – № 3. – С. 11-15.

49. Порада банкіра: банки впроваджують нові способи захисту. Офіційний канал YouTube Телеканалу 24 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=NMVhUfpA6uo>

50. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/privatbank_nadav_mozhlyvist_pidklyuchati_do_privat24_kartki_inshih_bankiv

51. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О.В. Просалова, А.А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2013. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naukovedenie.ru/PDF/40evn113.pdf>

52. Про банки і банківську діяльність: закон України : прийнятий 07.12.2000 р. № 2121-III / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

53. Про інвестиційну діяльність: закон України : прийнятий 19.09.91 р. № 1576-XII / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1560-12>.

54. Про інноваційну діяльність: закон України : прийнятий 04.07.2002 № 40-IV / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/40-15>.

55. Про наукову і науково-технічну діяльність: закон України : прийнятий 26.11.2015 № 848-VIII / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/848-19>.

56. Про національний банк України : закон України : прийнятий 20.05.1999 № 679-XIV / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/679-14>.

57. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О.В. Просалова, А.А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2013. – №1. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/40evn113.pdf>

58. Про пріоритетні напрями розвитку інноваційної діяльності в Україні : закон України : прийнятий 08.09.2011 № 3715-VI / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3715-17>.

59. Про спеціальний режим інноваційної діяльності технологічних парків: закон України : прийнятий 16.07.1999 № 991-XIV / Верховна Рада України. – Офіційний текст. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/991-14>

60. Резниченко Є. Надможливості, доступні кожному, або П'ять інновацій банківського ринку 2013 року-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>

61. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2013 році-2 / Є. Резниченко. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_proponuyut_u_2013_rotsi_2

62. Розвиток банківської системи України як основа реалізації стратегії економічного зростання [Текст] : монографія / За ред. д. е. н., проф. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2010. – 384 с.

63. Романенко О.Р. Фінанси: підручник 4-те вид. [Текст] / О.Р.Романенко. – К: Центр учбової літератури, 2009. – 312 с.

64. Ротар Д. А. Ключові аспекти розвитку інноваційних процесів в банківській системі України та перспективи їх удосконалення / Д. А. Ротар, І. В. Гудзик. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://udpu1805.mybb3.net/viewtopic.php?p=15>

65. Рубинштейн Т.Б. Развитие банковской системы и инновационные банковские продукты (пластиковые карты) [Текст] / Т.Б. Рубинштейн. – М.: Гелиос АРВ, 2012. – 192 с.

66. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О.Г. Сербина, В. В. Пономар // Молодий вчений. – 2014. – № 3(06). – С. 53-55.
67. Сервіс UniCredit Mobile – цілодобовий банкінг у ваших долонях. – 2015. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.prostobank.ua/internet_banking/novosti/cervis_unicredit_mobile_kruglosutochnyy_banking_v_vashih_ladonyah
68. Сизонтова Е. 5 необычных инноваций ПриватБанка в городе. – 2013. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://gloss.ua/story/_gloss_news/article/74057
69. Смвженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України / Т. Смвженко, О. Другов // Вісник Національного банку України. - № 1. - 2008. - С. 16-19.
70. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2014 року. – 2014. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/sms_banking_funktsional_i_tarifi_v_kintsi_2014_roku_video
71. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . – 2012. – № 6. – С. 275-282.
72. Страхарчук, А. Я. Інформаційні технології та системи в банках [Текст] : Навч. посіб. – К: Знання, 2010. - 515 с. – ISBN 978-966-484-012-2
73. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт [Текст] // Банківські технології. –2014.– №11. – С. 42-47.
74. Ткаченко М. М., Глущенко О. В. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій / М.М.Ткаченко, О.В.Глущенко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2012. – № 1. – С. 5–15.
75. Ткачук, В. О. Інноваційна політика банків на ринку банківських послуг [Текст] / В.О. Ткачук // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: С. І. Шкарабан (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр

Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2013. – Том 14. – № 2. – С. 43-51.

76. Фінанси : підручник [Текст] / за ред. С.І. Юрія, В.М. Федосова. – 2-ге вид. переробл. і доповн. – К. : Знання, 2014. – 687 с.

77. Цивільний кодекс України [Текст] : прийнятий 16 січня 2003 р. / Верховна Рада України. - К. : Парламентське видавництво, 2003. - 352 с.

78. Чесбро Г. Открытые инновации. Создание прибыльных технологий [Текст] / Г. Чесбро ; пер. с англ. В. Н. Егорова. – М. : Поколение, 2007. – 336 с.

79. Чиж Н.М. Банківські інновації: проблеми та перспективи [Текст] / Н.М. Чиж, М.І. Дзямулич // «Економічні науки». – Серія «Облік і фінанси». – Випуск 9 (33). – Ч. 4. – 2015. – С. 403-411.

80. Шемякіна Н.В. Інституціональні передумови удосконалення фінансової системи забезпечення інноваційного розвитку України / Н.В. Шемякіна, А. А. Пономаренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cg>

81. Шмігельська, З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток [Текст] / З. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2014. – № 2. – С. 34-41.

82. Юхименко П. І., Федосов В. М., Лазебник Л. Л. та ін. Теорія фінансів [Текст]: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 576 с.

83. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи [Текст] / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики . – 2014. – Вип. 1. – С. 107-113.

84. Конституція України від 28.06.1996р. (зі змінами і доповненнями) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

85. Чайковський Я. Аналіз сучасного стану та роль депозитних коштів у кредитній діяльності банків в Україні [Текст] / Я. Чайковський, І. Чайковська // Наука молода. – Збірник наукових праць молодих вчених Тернопільського національного економічного університету. – 2014. – Випуск 21. – С. 282-292.

86. Чайковський Я. І. Напрямки удосконалення методики аналізу кредитоспроможності боржника-юридичної особи [Текст] / Я. І. Чайковський // Українська наука: минуле, сучасне, майбутнє : щорічник. – Вип. 19 : у 2 ч. Ч. 1 за заг. ред. М. В. Лазаровича. – Тернопіль : ТНЕУ, 2014. – С. 176-188.

87. Чайковський Я. І. Реорганізація банків як напрямок реформування банківської системи України [Текст] / Я. І. Чайковський // Наука молода. – Збірник наукових праць молодих вчених Тернопільського національного економічного університету. – 2015. – Випуск 23. – С. 112-119.

88. Lewis Steven. Time for bold action: Global banking outlook 2013 // Ernst & Young Report. - 2012. - 40 p.

89. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2015. – 162 p.