

## **ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК РОЗДРІБНОГО БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

Роздрібний бізнес на сьогоднішній день є одним з пріоритетних напрямів діяльності вітчизняних банків. Важливе значення для ефективної роботи банку на даному сегменті ринку має забезпечення інноваційного вектору його розвитку. Вказана проблема для українських банків є особливо актуальною, оскільки роздрібний сегмент ринку набуває все більшої ваги в формування кінцевих результатів діяльності вітчизняних банків.

Поняття "інновація" поширюється на новий продукт, на послугу, на спосіб їх виробництва, надання чи доставки до споживача, на новинки в організаційній, науково-технічній чи інших сферах, будь-яке вдосконалення, яке забезпечує економію ресурсів, або створює умови для отримання економії.

Слід відзначити наявність різних точок зору щодо сутності понять «інновація». Аналіз літературних джерел свідчить, що термін «інновація» розглядається в двох аспектах: статичному – як «новий продукт або послуга, спосіб їх виробництва, ... будь-яке вдосконалення, яке забезпечує економію витрат або створює умови для неї» [2, с. 19] і динамічному – як процес змін, оновлення [2] та перехід певної системи від одного стану до іншого [3]. На нашу думку, саме статичний аспект інновації розкриває її сутність як кінцевого результату інноваційної діяльності, тоді як динамічний аспект розгляду сутності інновації є підґрунтям для дослідження інноваційних процесів.

Значна конкуренція на ринку банківських послуг України, економічна криза та обмеженість кредитування реального сектору економіки спонукають банки реалізовувати інноваційні стратегії розробки та впровадження продуктів і послуг для приватних клієнтів. Щодо спрямованості банківських інновацій в сфері роздрібногo бізнесу на сьогодні, на нашу думку, особливої актуальності набувають продуктові, технологічні та збутові інновації. При цьому банківські інновації повинні базуватися на таких основних принципах:

- тісний зв'язок з реальними клієнтськими потребами на основі врахування диференціації споживачів;
- поєднання розробки продуктових інновацій з процесними та сервісними, які забезпечують якість обслуговування;
- розробка нових продуктів з прив'язкою до певних каналів продажу, з орієнтацією на самообслуговування при наданні стандартних послуг;
- поєднання високої технологічності банківських процесів з забезпеченням індивідуалізації обслуговування;
- орієнтація не стільки на розширення асортименту, скільки на його постійне оновлення;
- уникнення зайвої складності при створенні нових продуктів;

- оцінка ризиків (кредитного, операційного, юридичного тощо), що пов'язані з новими продуктами, та застосування заходів щодо їх мінімізації;
- організація навчання персоналу при впровадженні нових продуктів та послуг.

Оскільки ведення карткових та поточних рахунків, залучення депозитів, кредитування фізичних осіб є традиційними банківськими операціями, то українські банки сьогодні зосереджені на модифікації пропонованих інноваційних продуктів та технологій, яка повинна відбуватися постійно, якщо банк хоче утримати та зміцнити свої конкурентні позиції.

Збутові інновації ґрунтуються на розвитку систем дистанційного обслуговування клієнтів, роботі відділень на засадах самообслуговування, просуванні банківських продуктів та послуг через Інтернет. Дистанційне банківське обслуговування стало одним з основних напрямів інноваційної діяльності українських банків. Необхідно зауважити, що основним споживачем послуг при цьому є населення, попит якого на банківське обслуговування зростає. На сьогодні українські банки активно розробляють та впроваджують нові інноваційні програми банківського обслуговування.

Питання альтернативних форм обслуговування стає важливим в умовах зростання конкуренції на ринку фінансових послуг, активізації посередників з агресивними технологічними методами залучення ринкового сегмента. Запровадження альтернативних форм обслуговування є незаперечною конкурентною перевагою для фінансових установ, які фокусуються на масовому клієнтському сегменті, де водночас вирішується питання покриття широкого кола користувачів банківських послуг та здешевлення процесів продажу та супроводження продукту, що є актуальним для роздрібного бізнесу.

Системи дистанційного банківського обслуговування дозволяють максимально наблизити банківські продукти до клієнта, роблять їх доступними у просторі й часі, що дає клієнтові можливість отримувати банківські послуги та управляти своїм рахунком, не приходячи в банк, в режимі реального часу, протягом 24 годин на добу та 7 днів на тиждень [1, с.195].

До сучасних каналів дистанційного банківського обслуговування, в першу чергу, належить Інтернет-банкінг та мобільний банкінг. Традиційно лідером у цьому сегменті ринку є ПриватБанк. Так, за даними дослідження GFK Ukraine у III кварталі 2017 року з банком співпрацювало 51,6% українців – фізичних осіб старше 16 років[4]. Понад десять років назад банк став одним із перших у світі, що почав використовувати одноразові SMS-паролі. До останніх інновацій ПриватБанку належать такі продукти, як платіжний міні-термінал, вхід в Інтернет-банкінг через QR-код, онлайн-інкасація, а також десятки різноманітних мобільних додатків[4].

Загалом, упровадження інновацій дозволить вітчизняним банкам оптимально розподіляти свої ресурси, мінімізувати витрати, удосконалити канали доставки банківських продуктів до споживача, поліпшити якість пропонованих послуг і таким чином підвищити ефективність банківської

діяльності, забезпечити фінансову стійкість та конкурентоспроможність на фінансовому ринку.

### **Література:**

1. *Банківська система України: інституційні зміни та інновації* : [кол. монографія] / Л.О. Примостка, М.І. Дуба, І.В. Краснова [та ін.] ; за заг. ред. Л.О. Примостки. – К. : КНЕУ, 2015. – 434 с.

2. *Йохна М. А. Економіка і організація інноваційної діяльності* : навчальний посібник [Текст] / М. А. Йохна, В. В. Стадник. – К.: Видавничий центр «Академія», 2005. – 400 с.

3. *Наукова та інноваційна діяльність в Україні* [Текст] : стат. зб. / відп. за випуск І. В. Калачова, Держкомстат. – К. : ДП «Інформаційно-видавничий центр Держкомстату України», 2012. – 365 с.

4. *Офіційний сайт ПриватБанку* [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://privatbank.ua>.

**Назарій ШМАГЛО**

*студент факультету банківського бізнесу, ТНЕУ*

## **СПІВРОБІТНИЦТВО СВІТОВОГО БАНКУ ТА УКРАЇНИ**

Одним із основних кредиторів України сьогодні являється Світовий Банк, що надає допомогу з метою розвитку. Банк розробляє стратегії допомоги для кожної зі своїх країн-клієнтів у співробітництві з державними органами, неурядовими організаціями й приватним сектором.

Представництва Банку в різних країнах світу займаються реалізацією його програм, підтримують зв'язок з урядом і цивільним суспільством і сприяють більше глибокому розумінню проблем розвитку. Світовий банк відрізняється від Групи Світового банку тим, що до Світового банку входять лише дві інституції – Міжнародний банк реконструкції та розвитку (МБРР) та Міжнародна асоціація розвитку (МАР), в той час як до Групи Світового банку входять, крім двох названих, ще три інституції: Міжнародна фінансова корпорація (МФК), Багатостороння агенція з гарантій інвестицій (БАГІ) та Міжнародний центр з урегулювання інвестиційних спорів (МЦУІС).

З часу вступу України до Світового банку в 1992 р. головною метою співпраці було надання активної підтримки в переході новоствореної української держави від адміністративно-командної економіки до ринкової. Також Банк сприяв модернізації бюджетної системи країни шляхом створення державного казначейства, поліпшення загальної фінансової та платіжної дисципліни. Не менш важлива роль відводилася Банку в процесі започаткування реформи фінансового та банківського секторів, удосконаленні системи соціальної допомоги, поліпшенні бізнес-середовища та сприяттві вступу України до СОТ. Проекти, здійснювані за підтримки Світового банку,