

**Національний університет кораблебудування
імені адмірала Макарова**

Факультет економіки моря

Кафедра фінансів

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня – бакалавр

на тему: Розвиток інноваційних банківських послуг

Виконав: здобувач вищої освіти
IV курсу, групи 4441
Галузь знань 07 «Управління та
адміністрування»
Спеціальність 072 «Фінанси, банківська
справа та страхування»

Джумаєв Ахмет Мурадович

(прізвище та ініціали)

Керівник д.е.н., професор Рогов Г. К.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(прізвище та ініціали)

Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

Факультет економіки моря

Кафедра фінансів

Освітній рівень – бакалавр

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри фінансів

Г.К. Рогов

“ ” 2022 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Джумаєв Ахмет Мурадович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Розвиток інноваційних банківських послуг

керівник роботи Рогов Г. К., д.е.н., професор

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від

“ ” 2022 року №

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи

3. Вихідні дані до роботи закони України, постанови та декрети Кабінету Міністрів України, укази Президента України, нормативні документи Національного банку України, інформація банків України

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) теоретичні засади інноваційної банківської послуги;
аналіз стану і тенденцій розвитку ринку інноваційних банківських послуг;
проблеми та перспективи розвитку інноваційних банківських послуг

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) Характеристика кваліфікаційної роботи; Перелік послуг Інтернет-банкінгу, які пропонують найбільші банки України; Порівняльна характеристика послуг Інтернет-банкінгу, що надаються зарубіжними банками та банками України; Депозитний портфель банківських установ України за 2018-2021 роки; Переваги і недоліки використання аутсорсингу; Переваги та недоліки різних видів банкінгу; Частка іноземного капіталу в банківській системі України

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
4	Охорона праці		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Визначення керівника роботи та узгодження теми		
2.	Складання плану та узгодження з керівником		
3.	Вивчення існуючих літературних джерел		
4.	Збір та систематизація інформації за темою роботи		
5.	Розробка теоретичного розділу		
6.	Розробка аналітичного розділу		
7.	Розробка проектного аналізу		
8.	Розробка спеціальних розділів		
9.	Розробка вступу, висновків, списку літератури		
10.	Розробка демонстраційного матеріалу та доповіді		
11.	Подання роботи рецензенту		

Здобувач вищої освіти _____ **Джумаєв А.М.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ **Рогов Г. К.**
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОЇ БАНКІВСЬКОЇ ПОСЛУГИ.....	8
1.1. Банківські інновації, їх сутність, види та функції.....	8
1.2. Особливості інноваційних банківських послуг	13
1.3. Нормативно-правове регулювання банківської інноваційної діяльності в Україні	20
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СТАНУ І ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ РИНКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	28
2.1. Аналіз електронних банківських послуг.....	28
2.2. Депозитні та кредитні інноваційні послуги в банках України	36
2.3. Оцінка технологічних, організаційних та маркетингових інновацій в банку	44
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ	55
3.1. Впровадження і надання інноваційних банківських послуг в розвинених країнах світу	55
3.2. Вплив іноземного банківського капіталу на розвиток інновацій в банківській системі України.....	62
3.3. Перспективи розвитку банківських інновацій в Україні	70
РОЗДІЛ 4 ОХОРОНА ПРАЦІ.....	78
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	86

ВСТУП

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.

Сьогодні в банківській сфері існує 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.

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 займались 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. Безделєв, С. Б. Єгоричева, С. М. Козьменко, А. А. Тимченко, Я. І. Чайковський, З. К. Шмігельська, С. Н. Яковенко.

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.

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.

Метою даної кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних та практичних засад розробки та впровадження інноваційних продуктів, послуг та технологій обслуговування у банківських установах.

Для досягнення поставленої мети передбачено розв'язання наступних 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'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.

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

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок. Кваліфікаційна робота містить 9 таблиць, 1 рисунок, список використаних джерел включає 88 найменувань та викладений на 10 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІННОВАЦІЙНОЇ БАНКІВСЬКОЇ ПОСЛУГИ

1.1. Банківські інновації, їх сутність, види та функції

Поява інновацій у банківському секторі в основному зумовлена, з одного боку, процесами інтеграції, а точніше глобалізації – відкриття державних кордонів економічним і політичним процесам і явищам та розвитком єдиного економічного та політичного простору; з іншого боку, це викликано необхідністю одержання прибутку, що, у свою чергу, зумовлено основним завданням банку як економічного інституту – отримання комерційної вигоди. З початком глобалізації банківський сектор все більше зазнає впливу дерегуляції та лібералізації фінансових ринків, тобто на внутрішньому ринку знято обмеження щодо чіткого регулювання фінансової та банківської діяльності та почали проникати іноземні комерційні економічні інститути. Усі ці кардинальні зміни призвели до виникнення жорсткої конкуренції на різних сегментах внутрішнього та зовнішнього фінансових ринків, а також з різними фінансовими посередниками, а не лише з банківськими установами. [7, с. 39-40].

Необхідною метою боротьби з кризами та мінімізації негативних наслідків, які періодично виникають у банківській системі, є поява банківських інновацій. Також у багатьох країнах банківські установи вже вичерпали органічні можливості для власного зростання під час роботи, що супроводжується значним зниженням реальних доходів від традиційних операцій. Тому інновації слід розглядати як найважливіший елемент забезпечення сталості та розвитку в майбутньому [7, с. 41].

Визначення сутності банківської інновації слід розглядати з кількох сторін на основі досліджень вчених, які вивчали це питання.

Сьогодні в економіці не існує єдиного тлумачення категорії «банківські інновації». При цьому поняття «банківські інновації» та «фінансові інновації»

часто переплітаються в роботі вчених. Деякі дослідники ототожнюють ці дві категорії; існує думка, що фінансові інновації є більш поширеним поняттям, оскільки банківська система є важливою складовою фінансового сектору; фінансові інновації також виділяють як складову банківських інновацій.

Західна наукова економічна література під інноваціями в банківському секторі розуміється «фінансові інновації». Нобелівський лауреат М. Міллер розглядає фінансові інновації як зміну фінансових установ та інструментів. Американські вчені У.С.Фрайм і Л.Д.Уайт інтерпретують їх як «щось нове, що знижує витрати, зменшує ризик або створює покращений продукт, послугу чи інструмент, які краще відповідають потребам учасників фінансового ринку». На думку професора Гарвардської школи бізнесу П. Туфано, фінансові інновації — це створення та поширення нових фінансових технологій, фінансових інструментів, інститутів і ринків; у ньому наводяться приклади продуктових інновацій, таких як: нові корпоративні цінні папери, нові контракти з деривативами або нові форми інвестиційних продуктів, а також процеси – нові способи розповсюдження цінних паперів, операції з обробки тощо [8, с. 64-65].

Вітчизняний вчений В. Корнєєв засвідчує, що незважаючи на певні відмінності в розумінні понять «фінансова інновація» та «банківська інновація», ці визначення пов'язані повністю та частково, які рідко можуть бути навіть неподільні. Тому в багатьох випадках доводиться уподібнювати фінансову інновацію банківській і навпаки, суть якої розкривається через оновлення інструментів та сфер фінансово-банківської діяльності [26, с. 75].

Вчені С. Н. Яковенко та А. А. Тимченко запропонували досить оригінальний підхід до інновацій у банківській справі, а саме: спосіб інституційної організації банківських процесів та моделі їх поведінки в сучасному фінансовому світі, реалізовані в нових банківських продуктах, послугах та технологіях, спрямованих на підвищення ефективності комерційного банку та його соціальна складова. Потреби ринку в цьому випадку ігноруються [74, с. 110-111].

На нашу думку, банківська інновація – це процес удосконалення та розробки нових продуктів і технологій, спрямованих на підвищення прибутковості банку, збільшення його частки на ринку та підвищення його рейтингу.

Сутність банківських інновацій необхідно розглядати через їх функції, які відображають призначення цих інновацій у банківській сфері [9, с. 15]:

- відтворювальна. Суть цієї функції полягає в тому, що прибуток банку від впровадженої інновації використовується як джерело фінансових ресурсів;
- інвестиційна. Основною особливістю цієї функції є те, що прибуток від впровадження інновацій може спрямовуватися в різні сфери діяльності банку, у тому числі як капітал, який у майбутньому слугуватиме джерелом фінансування інновацій;
- стимулююча. Рентабельність інновацій спонукає до постійного вивчення попиту, покращує управлінську та маркетингову діяльність і стимулює впровадження нових інновацій.

Впровадження банком тих чи інших нововведень є складним, поступовим і довготривалим процесом, який потребує ретельної та кропіткої роботи та ґрунтується на певній теоретико-методичній основі. Для деталізації цілей та результатів інноваційної діяльності банків, а також для систематизації різних її проявів необхідно класифікувати інновації в банківській сфері. До речі, класифікація банківських інновацій дає змогу точніше визначити категорію.

Багато вітчизняних та зарубіжних науковців приділяли і приділяють увагу класифікації банківських інновацій. Вчені розрізняються: одні вчені віддають перевагу деяким загальним поглядам і підходам до виділення класифікаційних ознак та їх компонентів, а інші виділяють власні погляди на ознаки класифікації та заповнюють їх, виходячи з особистих міркувань.

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

Фінансові інновації – це новітні продукти та послуги традиційної банківської справи, зокрема кредитного та нових сегментів: інновації на ринку фінансових та монетарних інструментів; надавати якісно нові послуги фінансового посередництва для зниження витрат та ефективного управління активами та пасивами; управління грошовими коштами та впровадження, використання та вдосконалення нових інформаційних технологій.

Суть технологічної інновації полягає в оновленні та вдосконаленні існуючих технологій банківського, технологічного, технічного та програмного обслуговування, обробки та захисту інформації.

Організаційні та структурні інновації передбачають умови для кращого обслуговування та задоволення клієнтів у нових послугах; покращити якість та ефективність обслуговування клієнтів та функціонування самого закладу; дотримання оптимального співвідношення в наданні традиційних і нових послуг і продуктів; взаємозв'язок і взаємодія внутрішньої та зовнішньої складових інноваційного банку [6, с. 278-279].

За міжнародними стандартами однією з основних ознак класифікації є предмет і сфера діяльності банківських інновацій, відповідно їх поділяють на [89, с. 47-45]: продуктові інновації пов'язані виключно з розробкою та впровадженням новітніх банківських продуктів і послуг, їх просуванням на ринок. Цей вид інновацій доступний як у самому продукті, так і в банківських продуктах у вигляді фінансових інструментів. Актуальними інноваціями в банківських продуктах є інновації, пов'язані з традиційною діяльністю банківських установ (кредитні, депозитні, розрахункові) та пов'язані з проникненням в інші нові сфери фінансової діяльності – інвестування, страхування, довірче управління.

Маркетингові інновації, пов'язані з удосконаленням комплексу «4Р» - продукт, місце, просування, ціна, але для банку актуальні:

1)ринкові інновації – просування існуючих продуктів банку на нових ринках або використання відомих процесів для обслуговування інших груп клієнтів;

2)інновації в маркетинговій комунікації – зв'язки з громадськістю, реклама, програми лояльності, ребрендинг;

3)інновації в каналах продажу банківських продуктів - розробка новітніх організаційних форм і підходів до роботи відокремлених підрозділів, багатоканальне обслуговування, використання онлайн-методів, привабливий новий дизайн банківських засобів [8, с.80].

Однією з важливих класифікацій банківських інновацій є класифікація внутрішнього інноваційного потенціалу (за ступенем радикальності). У цьому випадку банківські інновації виділяють:

1)Результатом радикальних інновацій є впровадження кардинально нових продуктів і послуг, новітніх технологій впровадження та процесів управління, які базуються на нових наукових концепціях і принципах. Слід зазначити, що радикальні інновації в банківському секторі можуть вимагати великих інвестицій, ці інновації потребують значного часу і головною характеристикою яких є комерціалізація. Однак ці нововведення мають максимальну цінність, оскільки можуть забезпечити переваги перед конкурентами та значно зміцнити позиції на ринку. Прикладом радикальних інновацій є перша емісія кредитної картки American Bank of America в 1958 році.

2)Інновації, що змінюють гру, – це невеликі, але значні та значні вдосконалення продуктів, послуг або процесів. Такі інновації спостерігаються на етапах дифузії та сталого розвитку життєвого циклу інновації та покращують характеристики радикальних інновацій без зміни їх основних принципів. Результатом кожного з цих покращень є підвищення споживчої цінності або зниження операційних або управлінських витрат. Прикладом такого типу інновацій є технологія смарт-карт, яка має майже такі ж основні

характеристики, як картки з магнітною смугою, але є більш безпечною, функціональною та зручною у використанні; безперервний процес удосконалення залучення депозитів і кредитів.

3) комбінаторні інновації – це інновації, які сприяють появі нових продуктів, які будуть відповідати особистим потребам певної категорії клієнтів. Ці нововведення включають структуроване фінансування, яке може включати різні форми розміщення акцій, лізинг, сек'юритизацію активів, використання застави, страхове покриття тощо.

4) псевдоінновації – інновації, які істотно не знижують поточні витрати банку та не покращують якісні характеристики та рентабельність обслуговування клієнтів. До таких нововведень належать депозитні програми на певні свята [18, с.82-83].

Метод розробки інновацій є класифікаційною ознакою банківських інновацій. Відповідно до цієї класифікації інновацій ознаками є:

- традиційна модель – передбачає реалізацію в організації всіх етапів інноваційного процесу – від зародження ідеї до впровадження інновації, тобто нововведення розробляє сама банківська установа.

- «відкрита інновація» – передбачає розвиток інновацій спільними зусиллями, тобто установи зобов'язані використовувати спільні дослідницькі можливості, співпрацювати із зовнішніми розробниками, використовувати продукти інформаційно-телекомунікаційних компаній. У цьому випадку інновації клієнти також розглядаються як партнери і приєднуються до механізму створення та тестування [37, с. 17]

1.2. Особливості інноваційних банківських послуг

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

- наявність значного впливу досить жорсткої системи регулювання банківської діяльності, що певною мірою може сповільнити темпи інновацій;
- основний спосіб захисту інтелектуальної власності на інноваційні об'єкти банку, ноу-хау та авторське право, але зростає кількість виданих патентів у банківській сфері;
- більшість банківських інновацій базуються на прикладних дослідженнях, а не на фундаментальних дослідженнях, що знижує вартість інновацій для банківських установ;
- значна частина інновацій у банківському секторі є продуктом інноваційних рішень в інших сферах суспільного життя або зумовлена змінами попиту клієнтів.

Сьогодні банківські інновації в Україні найчастіше призводять до появи нових банківських продуктів.

Банківський продукт — це сукупність модифікованих банківських операцій, зміст яких спрямований на задоволення потреб споживачів. Цей вибір можна представити як нову банківську послугу або набір послуг, які служать для задоволення потреб клієнтів, а також для задоволення їх попиту на комплексні послуги. [17].

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

- 1) самостійно винайдений банком продукт, який спрямований на задоволення потреб споживачів і не має еквіваленту на ринку послуг, що надаються банком;
- 2) продукт, створений на одному ринку, але вперше проданий на іншому ринку;
- 3) фіксований продукт — це продукт, у якому використовується комбінація раніше винайдених банківських послуг, але на відповідному ринку використовується вперше;
- 4) продукт, який уже є на ринку і один з елементів якого модифікований або покращений методом, який вперше використовується на цьому ринку.

Термін «новіший продукт або технологія» використовується як для розкриття змісту вдосконалення та модернізації існуючих продуктів і технологій, так і для продуктів і технологій, які щойно були впроваджені і які допоможуть задовольнити потреби клієнтів або можуть призвести до виникаючі потреби.

Новітній банківський продукт або технологія – це банківське рішення, яке запускається вперше або є новим для банківської установи та пропонується клієнтам. Продукт також слід вважати новим, коли відбувається зміна методів доставки або інших структурних елементів, які клієнт вважатиме більш важливими для себе і які можуть збільшити кількість клієнтів цього товару.

Існують такі види новітнього банківського продукту, а саме: разовий та масовий [71].

Унікальний банківський продукт – це той, який має свої унікальні особливості, які відрізняють його від інших послуг. Однією з головних особливостей є те, що він має власне специфічне коло користувачів.

Масовий банківський продукт – це вид новітнього банківського продукту, який не має чітких характеристик, не має індивідуальних особливостей. Цей вид інноваційних послуг можна відрізнити лише за видами продукції чи фінансових активів і виробляється лише для широкого кола споживачів.

Крім того, новий банківський продукт може бути обмеженим або необмеженим.

Лімітований банківський продукт – це продукт, обсяг і кількість якого суворо обмежені. Така квота встановлюється на виробництво товарів і послуг, яка визначається багатьма факторами, а саме: розміром статутного капіталу банку, попитом клієнтів тощо.

Безлімітний банківський продукт – це вид інноваційних банківських послуг, обсяг (кількість) яких не обмежений квотами, стандартами чи умовами, він розробляється відповідно до можливих потреб покупця.

Інноваційні банківські продукти, зміни в сервісі та новітні технології в національних банках можуть полегшити процес нарощування клієнтської бази

переважно за рахунок залучення молодого покоління або залучення клієнтів із банків-конкурентів. Подальший розвиток українського ринку банківських послуг залежить від активнішої готовності банків швидко адаптуватися до потреб ширшого кола клієнтів.

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

- відповідність існуючим і потенційним запитам споживачів;
- гарантія збільшення доходу банку;
- кращі якісні характеристики товару або послуги порівняно з аналогом;
- схожість продукту зі стратегією розвитку банку.

Нині внутрішній ринок банківських послуг та продуктів характеризується широким асортиментом та високим рівнем конкуренції. Тому лідерами є банки, здатні використовувати сучасні технології та впроваджувати новітні послуги та продукти. З цієї причини актуальним стало виявлення тенденцій формування та розвитку інноваційного процесу на українському ринку банківських послуг та продуктів.

Наприкінці 1990-х – на початку 2000-х років Україна розпочала процес активного впровадження новітніх банківських послуг. Цей процес включає кілька послідовних етапів [38].

На першому етапі (1991-1997 рр.) вітчизняні дослідження відображали сучасні розробки, які підтверджували необхідність інновацій у комерційних банках, були зроблені перші спроби визначення банківської інновації як поняття менеджменту, навчання його інструментів, аналізу його подальшого розвитку. , пошук шляхів забезпечення конкурентоспроможності, оцінка ефективності впровадження нових технологій у банківську практику, вироблення рекомендацій щодо переходу на міжнародні банківські стандарти [38].

У той час банки в основному пропонували валюту, розрахунки та обслуговування клієнтів готівкою. Через функціонування в Україні «закритої» економіки країна відстає від економічного розвитку західних країн. З цієї

причини банківські установи були змушені впроваджувати послуги та продукти іноземних банків, зокрема пластикові платіжні картки Visa та EuroCard / Mastercard. У 1995 році банки взяли за створення системи дистанційного управління поточним рахунком «Клієнт-Банк».

Другий етап розвитку інновацій на ринку банківських послуг та продуктів в Україні припав на 1998-2001 рр., під час економічної кризи. З цієї причини банки були вимушені до вимушеної діяльності: валютні операції замінили кредитуванням реального сектору та роботою з населенням. У 1998 році банки почали використовувати зарплатні проекти, а в 2000 році на ринку з'явилися перші кредитні картки.

З 2002 року на українському ринку банківських послуг та продуктів розпочався третій етап інноваційної діяльності. Так тривало до початку 2008 р. У цей період українська економіка стабільно розвивалася, доходи зростали, відбувалося інтенсивне зростання інновацій. На цьому етапі банки запровадили послуги та продукти, орієнтовані на роздрібну торгівлю, такі як експрес-кредити, автокредити та депозити. [38].

У цей період науковців хвилювали питання розробки маркетингової стратегії розвитку банку та її тиску на ефективність банківської діяльності, визначення структури стратегічного маркетингового плану в цілому, а також засобів впровадження нових банківських послуг. На цьому етапі дослідники банку досліджували комунікаційну політику банку, яка допомагає банкам укладати угоди з партнерами фінансового ринку та особистими клієнтами, та її складові, розглядали взаємозв'язок публічної та рекламної діяльності банку з його продуктивністю.

Одночасно впроваджувалися нові процеси та технології. У 2005 році банки рекомендували своїм клієнтам послугу здійснення платежів за допомогою мобільного телефону, у 2002 році перший банкомат з функцією прийому інкасації.

У той же час вітчизняний ринок банківських послуг і продуктів зазнав сильний вплив новітніх інформаційних технологій. У 1998 році була запущена

система Інтернет-сервісу. На початку 2000-х почали впроваджуватися перші системи управління відносинами з клієнтами (CRM-системи від SalesLogix, SAP, Oracle, власні розробки), покликані вивести обслуговування клієнтів на новий рівень. У 2000 році банки почали впроваджувати процеси оцінки кредитних і ринкових ризиків за методологією Базель-2.

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

У 2020 році ПАТ «ПриватБанк» вперше запровадив хмарну технологію NFC та впровадив її за допомогою системи «Приват24». Це нововведення дозволяє швидко оплачувати свої поїздки будь-якою банківською картою, не купуючи спеціальні картки, наклейки чи безпечні предмети. Corezoid — хмарна операційна система, розроблена в Центрі електронної комерції ПАТ «ПриватБанк» [49].

При розгляді становлення та розвитку інновацій у банківській справі існує взаємозалежність між інноваційною діяльністю банків та технологічними та науковими досягненнями людства. Таким чином, прискорення процесів автоматизації та комп'ютеризації суттєво вплинуло на розвиток банківських послуг. Слід зазначити, що прискорення процесів автоматизації та комп'ютеризації мало важливий авторитет у розвитку банківських інновацій. Тому для більш повного і точного аналізу новітніх процесів у світі та прогнозування майбутніх тенденцій доцільно розглянути прогрес і послідовність інновацій у світовій практиці, що наведено на малюнку 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
2008	Термінали швидких розрахунків iBox
2020	Індійський стартап Ultracush запускає мобільний платіжний сервіс, який дозволить здійснювати платежі на основі ультразвуку

Аналіз ринку банківських продуктів і технологій промислово розвинених країн показує, що вони накопичили великий досвід впровадження новітніх продуктів і технологій, у тому числі в банківському секторі.

Кожному інноваційному процесу, що відбувається в банку, передусє процес розробки інноваційної політики. Інноваційна політика банку – це політика, що являє собою систему заходів, що слугують поштовхом для досягнення довгострокових цілей банку, пов'язаних із впровадженням нових методів роботи, інноваційних банківських послуг і технологій для збільшення та розширення клієнтської бази банку та посилення його конкурентоспроможності [30].

Інноваційні процеси, що виникають у банку, можна розділити на три послідовні групи [26]:

1) простий процес організаційної інновації всередині банку. Суть цього процесу полягає в тому, що інновації створюються і застосовуються тільки в

конкретному банку. При цьому нові банківські продукти не розробляються, а вдосконалюються методи виробництва існуючих продуктів або певні технології обслуговування.

2) простий міжорганізаційний процес. Основною особливістю цього процесу є винахід нового банківського продукту для просування на ринок як об'єкта купівлі-продажу.

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

Більшість національних банків мають дуже обмежені можливості інвестувати в інновації, тому необхідно ефективно використовувати їх для розробки та впровадження інновацій.

1.3. Нормативно-правове регулювання банківської інноваційної діяльності в Україні

Найефективнішим інструментом підтримки інноваційної діяльності з боку держави має бути добре розроблений та врегульований інституційно-правовий механізм для учасників інноваційного процесу, а також відповідне правове забезпечення цієї діяльності.

Однією з важливих і необхідних функцій держави в умовах ринкової економіки є формування правової бази її функціонування. По-перше, прийняття законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють господарську діяльність, а також контроль за дотриманням відповідного законодавства. Формуючи законодавчу базу, держава має встановлювати правові стандарти для суб'єктів господарювання та контролювати їх дотримання.

Державна інноваційна політика включає форми та методи державної діяльності, які спрямовані на появу взаємопов'язаних систем інститутів,

забезпечення ресурсів підтримки та прогресу інновацій та створення мотивації до більш активного інноваційного процесу.

Метою державної інноваційної політики є створення в країні належних сприятливих умов для діяльності суб'єктів господарювання, щоб за цих умов вони мали можливість створювати та виготовляти види нових або вдосконалених товарів чи послуг, використовуючи наукові технології, екологічно чисті технології [54].

Державне регулювання інноваційної діяльності здійснюється на підставі Закону України «Про інноваційну діяльність» за [54]:

- визначати та підтримувати важливі сфери інновацій на всіх рівнях, а саме: державному, галузевому, регіональному та місцевому;
- створення та впровадження інноваційних програм на всіх рівнях економіки;
- створення відповідної законодавчої бази та певних економічних механізмів для продуктивного функціонування та стимулювання інноваційної діяльності;
- гарантувати права та інтереси учасників інноваційного процесу;
- фінансове забезпечення реалізації інноваційних програм;
- заохочення комерційних банків та інших фінансово-кредитних установ, основним напрямом діяльності яких є надання кредитів інноваційним розробкам і проектам;
- створення спеціальних податкових умов для учасників інноваційного процесу (наприклад, пільгового оподаткування);
- підтримка діяльності та розвиток сучасних інноваційних інфраструктур.

Однак говорити про досконалість сучасного законодавства не доводиться, тому є ряд неточностей і невідповідностей, а також деякі програми, які стають перешкодою для впровадження та ефективного функціонування моделі інноваційного розвитку. Таким чином порушується один із основних принципів систематизації нормативно-правової бази, яка є актуальною для інноваційної

діяльності. Відповідно до цього принципу, закони та нормативні акти повинні дотримуватись узгодженості стандартів.

Інший не менш важливий принцип правового регулювання, згідно з яким інновація має бути стабільною, не застосовується. Слід зазначити, що головною передумовою ефективного функціонування інноваційної діяльності має бути міцна законодавча база. [54].

Аналізуючи світовий досвід, можна зробити висновок, що державна підтримка рівня та інтенсивності інноваційних процесів в економіці представлена як важлива складова її структурної перебудови. Саме за допомогою держави можна досягти стабільних темпів економічного зростання.

Держава має бути ключовим гравцем в інноваційному процесі. Він відповідає за виконання однієї з найважливіших і відповідальних функцій, яка має гарантувати високий професіоналізм, довгострокове бачення та старанність керівників та посадових осіб. Багато факторів вказують на те, що роль держави у прийнятті та реалізації стратегії інноваційного розвитку є дуже важливою. Регулювання інноваційної діяльності здійснюється як самою державою, яка є ініціатором і безпосереднім учасником цих відносин, так і опосередковано, шляхом заохочення розвитку інноваційної діяльності непрямыми методами та шляхом створення відповідного економічного механізму.

Регулювання інноваційної діяльності в Україні підпорядковується наступним рядам законодавчих актів: закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України та інші нормативно-правові акти.

Нині нормативно-правова база (закони, укази Президента, розпорядження у формі постанов уряду, розпорядження центральних органів виконавчої влади тощо) включає до 200 документів, що регулюють науково-технічну та інноваційну діяльність.

Слід зазначити, що інноваційне законодавство України містить Конституцію України, Господарський кодекс, Закон України «Про інноваційну діяльність» [54], Закон України «Про пріоритетні напрями розвитку

інноваційної діяльності в Україні» [58], Закон України «Про інвестиційну діяльність»[53], Закон України «Про наукову та науково-технічну діяльність»[55], Закон України «Про особливий режим інноваційної діяльності технопарків» [59] та інші нормативно-правові акти, що описують правові, економічні та організаційні засади інноваційного регулювання в Україні на державному рівні, а також створення видів 'стимулів для вищого рівня влади для налагодження інноваційних процесів, спрямованих на підтримку стабільного розвитку української економіки шляхом інноваційної діяльності.

4 липня 2002 р. Законом України «Про інноваційну діяльність» визначено важливі функції державних управлінських структур у технічних та наукових галузях [54].

Він спрямований на підтримку розвитку інноваційного спектру розвитку держави, визначає форми державного заохочення інноваційних процесів, визначає всі основні принципи державного регулювання інноваційної діяльності в Україні. Відповідно до цього закону суб'єкти господарювання усіх форм власності можуть реалізовувати інноваційні проекти за підтримки держави. Також державну допомогу отримують підприємства всіх форм власності, які мають статус інновацій. Цивільний кодекс регулює відносини власності, які поділяються на дві групи суб'єктів [77]:

- суб'єкти виробництва інтелектуальної власності;
- суб'єкти, що виготовляють матеріальну продукцію.

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

Інтелектуальна власність (скорочено «ІВ») — це результат інтелектуальної та творчої діяльності особи (автора, виконавця, винахідника тощо) або кількох осіб, які охороняються законом держави [54].

Сьогодні національне інноваційне підприємство має створити з боку держави такі умови, які б стимулювали попит на інновації в країні, кажуть експерти в опублікованих виданнях. Для інновацій дуже важлива законодавча підтримка. Механізм розробки патентного законодавства знаходиться на

хорошому рівні, але він також потребує вдосконалення. Для більш ефективного розвитку інноваційних підприємств робота системи державного контролю має бути доступнішою та зрозумілішою. За словами експертів, інноваційні компанії перевіряють понад тридцять відомств.

Наразі немає умов, які могли б гарантувати участь банків у державних закупівлях. Процес розробки та впровадження інновацій є досить тривалим і дорогим, тому для розвитку малих інноваційних компаній важливо надавати «бенефіціарні» кредити (позики під низький відсоток не менше двох років).

Слід зазначити, що державне законодавство щодо розвитку інновацій не є досконалим. Є багато неточностей, деякі законодавчі тексти потребують доповнення, доопрацювання та уточнення. Усунення прогалин в інноваційному законодавстві має вирішувати проблеми методичного, організаційного, морально-психологічного характеру та обумовлені змістом чинних нормативно-правових актів [54].

Для усунення цих недоліків необхідно, насамперед, розробити та доопрацювати спеціальні законодавчі та нормативні акти у цій сфері, а саме: про інноваційну діяльність (зокрема Закон України «Про наукову та науково-технічну діяльність»); про страхування; про інтелектуальну власність; про морально-психологічні форми і методи стимулювання інноваційної діяльності.

Для морально-психологічного стимулювання інноваційної діяльності необхідно буде затвердити спеціальний нормативний акт, який регулюватиме інтелектуальну власність, а також деякі відповідні установчі документи. Прийняття першого закону є важливим, оскільки передбачає розподіл інтелектуальної власності між трьома суб'єктами цих відносин, а саме: винахідником, науковою спільнотою та державою. Необхідність другого пункту полягає в тому, що робота винахідників дуже особлива, є певна специфіка цієї діяльності. Такий нормативний акт передбачатиме вдосконалення прав правового регулювання окремих заохочень працівників науково-конструкторських та виробничих колективів за певні успіхи у сфері

інновацій, засвоєння далекоглядних розробок, законодавства, що впливає на нарахування заробітної плати та систему преміювання.

Таким чином, основними напрямками удосконалення механізму державного регулювання розробки та впровадження нових продуктів і технологій та банків України є [19]:

- підтримка створення інноваційно-орієнтованих асоціацій на базі навчальних закладів, наукових і фінансових установ, провідних компаній та формування на цій основі стійких інноваційних хабів;

- сприяти залученню іноземних інвестицій у високотехнологічний сектор економіки для забезпечення фінансування створення та впровадження інновацій у банках;

- впровадження механізму страхування ризиків, пов'язаного з реалізацією інноваційних проектів, що позитивно вплине на інвестування цих проектів;

- підтримка галузей, які займаються високотехнологічною діяльністю на закордонних презентаціях, виставках, круглих столах для просування своєї продукції на міжнародних ринках;

- моніторинг попиту на високотехнологічну продукцію, надання інформації та консультацій, правової допомоги та пошук потенційних партнерів для укладання договорів щодо їх реалізації;

- запровадження пільгового кредитного механізму з метою впровадження інноваційного виробництва;

- створення цілісної національної інноваційної системи, до складу якої входять спеціалізовані технопарки, технологічні міста, бізнес-інкубатори, інженерні центри, венчурні компанії, інноваційні кластери тощо;

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

- сприяння навчанню та активній участі держави на ринку інновацій (інформація в державних виданнях, виставках, біржах, ярмарках, купівлі-продажу ліцензій тощо).

Останнім часом держава почала відігравати важливу роль в інноваційній політиці. Перехід економіки на інноваційну модель розвитку, яку держава вважає необхідною для розвитку та процвітання країни. Такий підхід до держави фактично переважно спостерігається у сфері матеріального виробництва. Концентрація інноваційної політики на ринку банківських послуг не простежується. З метою налагодження державної підтримки інноваційної політики в банківському секторі, перш за все, необхідно розробити стратегію розвитку банківської системи як невід'ємної частини фінансового ринку. Тому необхідно розробити стратегію розвитку ринку фінансових послуг на рівні Верховної Ради за участю уряду, НБУ, банківських асоціацій та контролюючих органів, яка має включати:

- нові пріоритетні напрями розвитку сфери банківських послуг та шляхи їх підтримки;
- розробка та впровадження передових технологій обслуговування клієнтів, обробки та передачі інформації;
- взаємодія різних сегментів ринку фінансових послуг;
- розвиток системи регулювання та нагляду ринку фінансових послуг в цілому, а не окремих його сегментів [54].

Створення та реалізація цієї стратегічної програми дасть змогу Україні сформувати повністю конкурентоспроможний ринок фінансових послуг та його найбільшу складову – банківський ринок, який стане двигуном та стимулом для подальшого інноваційного розвитку економіки в цілому.

Наразі в Україні вже діє нормативне законодавство у сфері інновацій, але єдиної ефективної національної інноваційної системи немає. Основними причинами, які безпосередньо впливають на зростання проблем і негативних тенденцій, є [54]:

- обмеженість економічних стимулів до інновацій та відсутність підтримки державних інноваційних структур;
- незначне законодавче врегулювання проблем розвитку нових інфраструктур та трансферу технологій;
- організація порядку державної реєстрації, ліцензування, сертифікації, контрольно-ліцензійної практики, регулювання орендних відносин;
- відсутня загальна інфраструктура інформаційного забезпечення діяльності, пов'язаної з реалізацією нових ідей на державному рівні;
- відсутність відповідних інвестицій та фінансування для здійснення запланованих масштабних технологічних перетворень;
- хаос та нелогічність у здійсненні державою інноваційної політики.

Досвід створення та розвитку національних інноваційних систем як в економічно розвинутих країнах, так і в країнах, що динамічно розвиваються, свідчить, що інноваційна модель економічного розвитку характеризується функціонуванням комплексу інституційної підтримки, ресурсів та інформації інноваційної діяльності, який створюється державою. підтримка через встановлення методів управління програмою в цій сфері. Ця модель може бути реалізована лише в рамках програм соціально-економічного розвитку.

Таким чином, українське інноваційне законодавство має охоплювати правові стандарти різних галузей, які регулюють відносини, що виникають при організації та здійсненні інноваційної діяльності, відповідають світовим вимогам та є провідними у стимулюванні економічної діяльності в науково-технічних галузях економіки. Саме нормативно-правове забезпечення інноваційного розвитку є першим кроком до подолання дисбалансів економічного розвитку країни та формування інноваційної моделі економічного розвитку.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ І ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ РИНКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

2.1. Аналіз електронних банківських послуг

Оптимально користуючись Інтернетом, можна прискорити розвиток практично будь-якого виду бізнесу, зокрема спростивши та покращивши впровадження безготівкових розрахунків. Це дозволить підвищити швидкість та якість обслуговування клієнтів безготівкового розрахунку, а банки, які мають розвинену та сучасну систему обслуговування клієнтів, підвищать свій рейтинг.

За європейською інтернет-статистикою Україна входить у десятку країн Європи за кількістю споживачів послуг

Інтернет – це близько 15,3 млн осіб, що становить третину населення країни. При цьому більше 80% активної інтернет-аудиторії, яка користується Інтернетом щодня або кілька разів на тиждень, проживає в містах з населенням понад 100 тис. (зокрема 18% у столиці), повідомляє TNS Україна [23].

Переваги мобільного банкінгу різко зросли з поширенням смартфонів. На думку досвідчених експертів [2], мобільний телефон у майбутньому замінить пластикову картку як платіжний засіб. Ідентифікація клієнта буде здійснюватися завдяки чіпам NFC, які містяться в телефоні. Спектр операцій на майбутнє буде досить широким, і сьоме: перевірка балансу рахунку, різні види платежів, переказ коштів, кредитування від однієї фізичної особи до іншої і т. д. Проводити операцію можна без смартфона, просто прикріпивши мітку NFC банківської картки

Кільця NFC. Крім того, ці транзакції будуть більш безпечними, ніж сучасні карткові транзакції, оскільки оператори мають можливість відстежувати мобільний телефон за ідентифікаційним номером. Крім того, розпізнавання клієнта працівником банку у відділенні вже може здійснюватися

за допомогою відповідного телефону, тому потреба в паспорті поступово відпадає. Сьогодні ця тенденція з'явилася на ринках США та Європи, де розпізнавання вже відбувається навіть за електронною адресою клієнта [4].

Українським банкам потрібно думати про своє майбутнє. Вони вже стурбовані тим, що їх місце займуть технологічні компанії з якісними, зручними інтерфейсами, адже за даними європейської інтернет-статистики за листопад 2020 року Україна входить у десятку країн Європи за кількістю користувачів Інтернету. «Інтернет – близько 19 мільйонів людей, 43,4% населення та 3,2% європейських користувачів [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.

Інтернет – це відкрите середовище, тому питання захисту банківської таємниці залишається актуальним. Як наслідок, банки не можуть запропонувати клієнтам банків достатній рівень платоспроможності клієнтів, щоб уникнути ризику шахрайства чи недотримання банківської таємниці.

Одним з найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія «домашній банкінг» або «віддалений банкінг», що дозволяє клієнту користуватися банківськими послугами, не перебуваючи фізично на території закладу, з'явилася близько тридцяти років тому. Сама назва пояснює основну суть цього поняття. «Дистанційний банкінг» - форма надання банком послуг не в офісі банківської установи в особистому спілкуванні між клієнтом і працівником банку, а в офісі споживача, вдома і скрізь, де це прийнятно та комфортно для його.

Найінноваційнішим банком в Україні є ПАТ Приватбанк, визнаний не тільки в Україні, а й за кордоном. Найпоширенішою інновацією серед населення є «Приват24» [42].

Приват24 – це система інтернет-платежів, яка дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками в ПАТ «ПриватБанк» через Інтернет. За допомогою системи Приват24 ви можете вирішити всі проблеми, не виходячи з дому, маючи доступ до Інтернету, а саме: здійснення карткових операцій, здійснення необхідних платежів та внесків, погашення заборгованості по кредиту, обміну валют (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

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

Назва Банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
ПриватБанк	Приват24	- 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»	- перегляд виписок за рахунками; - будь-які види платежів; - оформлення депозиту; - переказ коштів; - погашення кредиту; - - замовлення додаткових платіжних карт
Укрсоцбанк	UniCredit Online	- перегляд виписок за рахунками; - оформлення депозиту; - обмін валюти; - переказ коштів; - будь-які види платежів.

Більш глибокий аналіз послуг Інтернет-банкінгу, які пропонуються іноземними та українськими банками, наведений в табл. 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, українська банківська система щойно перейшла на інноваційний механізм розвитку, а тому потребує певного періоду для розвитку нових галузей економіки та ознайомлення клієнтів банків з новими можливостями обслуговування.

ПАТ «ПриватБанк» був і залишається лідером серед банків України з надання унікальних послуг клієнтам за допомогою мобільних пристроїв, серед яких [42]:

- QR-банкінг – легка оплата рахунків, товарів та онлайн-покупок просто за допомогою QR-коду через безконтактну банківську систему. Для цього потрібно сфотографувати код квадратів, які відразу впізнаються через мобільний Інтернет, перевірши платника безпосередньо на сторінку оплати, де вводиться лише особистий пароль. Перевага такого банку в тому, що більше не потрібно постійно мати при собі пластикову картку. Також пришвидшується процес покупок, зняття готівки та інших операцій. Все, що вам для цього потрібно – це найпростіший смартфон з камерою та інтегрованим банківським додатком.

- Розумна заправка – новий корисний додаток, за допомогою якого можна заправлятися без черг на касі та не виходячи з автомобіля. Програма сама знаходить АЗС на карті, а користувач просто вибирає номер колонки, марку бензину та кількість літрів або кількість, яку вони очікують залити в автомобіль по телефону. Потім операція оплачується через онлайн-додаток телефону.

- Sendmoney – ця послуга дозволяє переказувати кошти на номер мобільного одержувача. Ідея полягає в тому, що вам не потрібно вводити 14-значне число, як раніше, лише номер телефону людини, якій ви хочете надіслати гроші. Далі система працює з одержувачем. Вони повинні ввести дані своєї картки та підтвердити переказ. Все, що вам потрібно зробити, це зайти в додаток, ввести свій номер мобільного, суму і вибрати картку, з якої будуть списані кошти. Особливістю є те, що одержувачем коштів може бути клієнт будь-якого іншого банку Visa або MasterCard.

- Фотокаса – Співробітники ПриватБанку створюють усі необхідні документи на основі фотографій комунальних рахунків та платежів, які потім надсилаються електронною поштою у вигляді відсканованих фотографій. Все, що вам потрібно зробити, це сфотографувати відповідний документ для оплати, надіслати його SMS і підтвердити операцію.

- iPay – програма, яка дозволяє перетворити ваш смартфон або планшет на міні-термінал в торговій точці та приймати платежі картами Visa і MasterCard. Є три способи оплати карткою: введіть дані картки вручну, відскануйте сфотографовану картку та скористайтесь спеціальним зчитувачем, який підключається до гнізда мініджека 3.5. Сформований для транзакції чек надсилається на вказану електронну адресу.

- AirPay – за допомогою якої без картки можна оплачувати покупки в кафе, ресторанах, інтернет-магазинах та інших суб'єктах, зазначених у додатку.

- Privat24 для Google Glasses – додаток майбутнього, який анонсує функціональність програми Privat24 для Google Glasses. Очікується, що за допомогою Google Glass можна буде оплачувати рахунки за допомогою фотографій, переказувати кошти за допомогою голосових функцій,

заправлятися на АЗС, оплачувати товари та послуги онлайн та в магазинах, замовляти та оплачувати їжу в ресторанах, пошук найближчих банкоматів, зняття грошей з банкоматів без самої картки, а також зв'язок з банкіром по відео.

Усе управління буде здійснюватися користувачем голосом.

Освоюючи нові технології співпраці з клієнтами, українські банки мають намір у майбутньому перевести левову частку своїх клієнтів в Інтернет, оскільки це зменшить розміри традиційних банківських відділень та зменшить адміністративні витрати, що збільшує прибуток банку. У майбутньому банки мають на меті перенаправляти такі транзакції, як депозити та кредити, на ці віртуальні місця продажу. З цією метою банки мають намір впроваджувати сучасні технології, навчитися ними користуватися, розвивати сервіси та покращувати безпеку системи.

Слід зазначити, що можливість продажу банківських послуг через Інтернет на даний момент є відносно недорогою для користувачів, а саме плати за підключення та абонентської плати для фізичних осіб – ні. Однак це не означає, що при безкоштовному інтернет-банкінгу банківська установа на цьому не заробляє. Основний дохід банків складають комісійні, які банк отримує за міжбанківські перекази [49].

За словами банкірів, основним принципом Інтернет-банкінгу є те, що вартість таких операцій значно нижча, ніж операції, що здійснюються у відділеннях. Однак практичні обставини для клієнтів можуть бути недовгими – незабаром банківські установи введуть комісію за інтернет-банкінг або підвищать ставки, які існують на даний момент. За словами експертів, віртуальні послуги банків будуть платними лише тоді, коли кількість користувачів Інтернет-банкінгу досягне 15-25% від загальної кількості користувачів Інтернету. Згідно з дослідженням Touchpoll, 22% користувачів Інтернету є користувачами інтернет-банкінгу. У наступному році ще 11% користувачів Інтернету мають намір скористатися послугами Інтернет-

банкінгу, а близько 38% ще не визначилися, чого хочуть. Тобто сьогодні близько 8-10% українців

використовувати системи онлайн-банкінгу. Проте цей показник постійно зростає, як і кількість користувачів Інтернету загалом. [47].

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

- мінімізація витрат за рахунок зниження вартості банківських послуг;
- відсутність необхідності фізичної присутності постачальника послуг;
- економія часу та грошей;
- зручність, доступність і простота використання;
- контроль рахунків і платежів.

Перевагою цього є також ряд недоліків, а саме [23]:

- неможливість надання касового обслуговування;
- можливі прострочення платежів, збої в системі;
- відсутність необхідної нормативної бази;
- наявність можливості розкрадання грошей шахраями.

Основним елементом, що впливає на поширення цифрових технологій у різних секторах суспільства, є розвиток телекомунікацій. За цими показниками Україна посідає 34 місце на тому ж рівні, що й Об'єднані Арабські Емірати та Польща, але вище за Іспанію та Росію. Зауважимо, що сучасна інфраструктура України існує не завдяки еволюційному, а революційному розвитку мереж. Це означає, що ринок, будучи неліцензованим, відкритим і висококонкурентним, зосередився на компаніях з високим інтелектуальним та капітальним потенціалом, які все побудували.

Україна має багато проблем, пов'язаних із проникненням цифрових технологій у різні галузі економіки. За статистикою за цим показником наша країна посідає шосте місце знизу і знаходиться в найвідсталішій категорії поряд з такими країнами, як Росія, В'єтнам, Нігерія та Пакистан. Така ситуація спричинена відсутністю висококваліфікованих спеціалістів, а також цими проблемами організації бізнесу та поганим доступом до капіталу [23].

Прагнучи постійно розширювати функції Інтернет-банкінгу, великі банки доводять усі його переваги. За допомогою цього винаходу можна виконувати такі операції, а саме: оплату комунальних послуг, поповнення мобільних телефонів, перевірку балансу поточного рахунку, а також операції, пов'язані з обслуговуванням кредиту та багато інших варіантів, які можна зробити, не відходячи від вашого додому. Все, що вам потрібно зробити, це зайти у відділення, щоб підключитися до системи онлайн-платежів. Практично у всіх випадках клієнтів просять підписати угоду і після написання надати генератор паролів для доступу до свого профілю [50].

Вигода для споживача очевидна і являє собою значну економію часу на технічне обслуговування. У цьому випадку існують лише номінальні комісії за використання віддаленого доступу до рахунку та мінімальні комісії за здійснення платежів, які в більшості випадків виправдані.

Але і банки не виграють. Вони перенаправляють витрати, зменшуючи заробітну плату та штат і збільшуючи витрати на людські ресурси, необхідні для розробки та підтримки комп'ютерних програм.

Однак мережа відділень як канал збуту не втратить своєї актуальності, навпаки – банки підвищать вимоги до ефективності своїх відділень. Поступово орієнтація мережі буде переходити на продаж продуктів і послуг, які потребують більш глибоких консультацій, щоб клієнт прийняв рішення про партнерство з банком. Більше того, незважаючи на високу швидкість адаптації сучасних технологій у світі, варто пам'ятати про налагоджені відносини між банком і клієнтом. Завжди знайдуться клієнти, які віддають перевагу традиційному способу отримання фінансових послуг у відділеннях банків [65].

Згідно з дослідженням GfK Ukraine, ринок банківських послуг для населення нашої країни недостатньо розвинений. Згідно з цим дослідженням, використання кредиту в Україні знаходиться на рівні Центральної та Східної Європи, але частка населення, що має заощадження в банках, значно нижча, ніж у відповідних країнах, і знаходиться на рівні країни-сусіди, як Туреччина та Польщі. Однією з найвищих значень в регіоні є співвідношення

позичальників до людей із заощадженнями. Отже, слід зробити висновок, що після врегулювання економічної ситуації в Україні банківські установи мають приділяти значну увагу розробці привабливих депозитних продуктів для перерахування заощаджень готівки на банківські рахунки. Тому відмова від стандартизованих продуктів, ініціативний підхід, заплановані інвестиції допоможуть розширити ринок, оскільки споживачі звикли детально вивчати пропозицію перед прийняттям рішення, і мають доступ до вивчення можливостей.

2.2. Депозитні та кредитні інноваційні послуги в банках України

Банківська система є невід'ємною частиною національної економіки, яка показує загальну концепцію економічних відносин: впливає на темпи та обсяги суспільного виробництва і споживання, надає можливості для інтеграції у світове економічне співтовариство, забезпечує конкурентоспроможність вітчизняної продукції за кордоном. ринки. Основною метою банківської політики в цілому та депозитної політики комерційного банку, як її складової, є зниження витрат, пов'язаних із залученням коштів, отримання прибутку від розміщення вкладників, а також динамічний і стабільний розвиток банку. банківській установі збільшити обсяги та спектр послуг, що гарантуватиме стабільність та зростання прибутку банку. Проте за нинішніх умов складна економічна та політична ситуація завдала величезної шкоди українській банківській системі. Тому важливим та актуальним є впровадження новітніх інструментів залучення депозитних ресурсів, які не лише знизять загальний банківський ризик, а й підтримають надійність та фінансову стійкість комерційного банку.

Однією з важливих умов зміцнення ресурсної бази банківської установи є оптимізація джерел банківських ресурсів. Найдешевшим джерелом збору коштів у комерційних банках є залишок коштів на часових та ощадних

рахунках клієнтів. На депозитному ринку спостерігається постійний рух, тому банківській установі важливо аналізувати економічні явища, процеси та фактори з метою залучення максимально доступних грошей від фізичних та юридичних осіб. Комплекс стратегічних інструментів управління депозитними ресурсами банку включає заходи, спрямовані на зміцнення його позицій на депозитному ринку, що враховує всі фактори, що формують зовнішнє середовище функціонування банківських установ. Тактичні інструменти управління депозитними операціями в комерційному банку включають заходи щодо вдосконалення внутрішньої організації депозитної діяльності банківських установ.

Основна мета депозитної політики – залучити якомога більше грошей за найнижчою ціною. Сучасний стан депозитної політики українських банківських установ можна простежити, аналізуючи розміщення коштів у розрізі валют, умов залучення та секторів економіки.

За матеріалами офіційного сайту Національного банку України та Асоціації українських банків проведено аналіз динаміки та структури депозитних портфелів банківських установ України за період з 2018 по 2021 роки (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Депозитний портфель банківських установ України за 2018-2021 роки [40]

Показники	Станом на початок року				01.11.2021
	2018	2019	2020	2021	
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 01.11.2021 року обсяг депозитів у банківській системі склав 763,3 млрд. грн., з яких найбільша частина припадає на депозити резидентів.

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

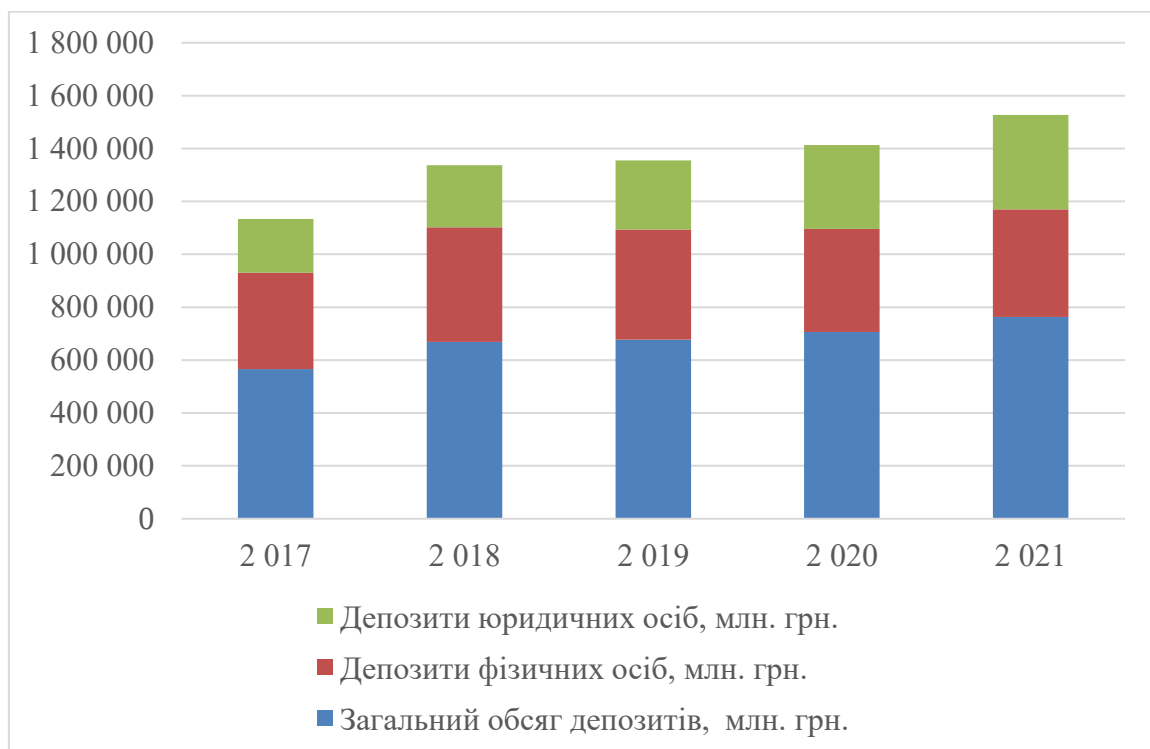


Рис. 2.1. Динаміка обсягу депозитів за 2018-2021 роки [40]

У цьому випадку необхідно проаналізувати розподіл депозитних ресурсів за секторами економіки, щоб розробити депозитну політику, яка могла б задовольнити переважну більшість клієнтів. Так, депозити населення, які є прямим відображенням вкладів фізичних осіб, станом на 1 листопада 2021 року становили 407,1 млрд грн. (53,3%) усіх депозитних ресурсів банківської системи. Для порівняння, депозити юридичних осіб у депозитному портфелі

банківських установ становлять 356,2 млрд. грн. (46,7%) депозитного портфеля [9].

Слід також зазначити, що цілі інвестицій фізичних та юридичних осіб суттєво відрізняються. Для фізичних осіб депозитні продукти комерційних банків використовуються для забезпечення збереження вартості грошових ресурсів і збільшення доходів. Таке розміщення заощаджень на депозитах є певною мотивованою дією, що передбачає отримання вигоди в майбутньому. Для юридичних осіб це вимушена дія, оскільки вони повинні здійснювати свої розрахунково-казначейські операції через банківські установи. У жовтні 2021 року середньозважена процентна ставка за депозитами фізичних осіб становила 16,9%, а за депозитами юридичних осіб – 16%.

З початку 2021 року частка строкових депозитів скоротилася на 2,3 процентного пункту, а частка поточних зросла – це прямий показник зниження довіри до банківських установ. Основну частину строкових депозитів (294,9 млрд. грн.) банки залучають від фізичних осіб [40].

Власники вкладів до запитання можуть зняти гроші в будь-який момент, тому банківська установа завжди повинна мати високоліквідні, але високодохідні активи. Відповідно, на залишок на вимогу сплачуються відсотки.

Строкові депозити є набагато стабільнішим і практичнішим компонентом позикового капіталу в банківському плануванні, ніж депозити до запитання. Відповідно до них клієнт отримує високі процентні ставки за депозитами, рівень яких є диференційованим і залежить від терміну, періоду повідомлення про зняття, виду вкладу, загальної тенденції ставок грошового ринку та інших умов. Для клієнтів перевагою строкових депозитів є отримання високої процентної ставки, а для банку – використання певного рівня ресурсів для кредитів. Відсутність строкових депозитів у клієнтів проявляється у їх низькій

ліквідності та неможливості отримати готівку для розрахунків та поточних платежів.

Зазначимо, що основною базою банківських ресурсів є позикові ресурси, і станом на 1 листопада 2021 року в українській банківській системі функціонує 100 банківських установ [39], які мають ліцензію на здійснення банківських операцій та для забезпечення їх стабільності здійснюють власну депозитну політику. залучити якомога більше депозитних ресурсів від фізичних та юридичних осіб. За цих умов на фінансовому ринку існує значна конкуренція між комерційними банками за депозити. Тому будь-який банк повинен залучати вкладників, пропонуючи їм нові, унікальні та більш різноманітні депозитні послуги. Для цього потрібно встановити вигідну відсоткову ставку, строковий депозит, можливість довгострокового зняття коштів, поповнення рахунку. Така політика новітніх видів депозитних продуктів є єдиним способом для банків підтримувати власну ліквідність, розраховуватись за боргами та демонструвати позитивний результат.

Останнім банківським продуктом, який активно позиціонується на ринку для залучення депозитних ресурсів, є Інтернет-еквайринг. Його суть полягає в роботі кредитної установи (банку-еквайєра) щодо розрахунків з установами електронної комерції за операціями, що здійснюються банківською картою в мережі Інтернет. У сучасному світі лише декілька банківських установ можуть запропонувати елементи цієї послуги в Україні. І хоча вітчизняні банківські установи можуть похвалитися наявністю спеціалістів, здатних розробити відповідне програмне забезпечення, цей продукт не має широкого поширення в українському банківському секторі [23].

На нашу думку, ще однією перспективною та досить цікавою інноваційною послугою у сфері залучення ресурсів, яку ми б хотіли виділити і яку мають запровадити українські комерційні банки, є фінансове планування та

управління капітальними ресурсами клієнта на основі велика довіра клієнта до банку. Фахівці банку повинні стежити за фінансовим становищем клієнта, проводити комплексну роботу та розробляти якісні пропозиції для клієнта з метою збереження його фінансових ресурсів та їх оптимального використання, виходячи з наявних потреб. Дійсно, банківським фахівцям необхідно проаналізувати та сформувати детальний перелік доходів і витрат клієнтів на найближчий рік або кілька років, який включає податкові зобов'язання, управління активами; координувати дії зі збереження спадщини та керувати передачею успадкованого майна.

Кредит є важливою складовою економічного розвитку країни, зокрема банківського сектора. Це банківська операція, яка безпосередньо приносить банку прибуток і дозволяє розвивати реальний сектор економіки, розвиток якого веде до збільшення валового внутрішнього продукту країни, що безпосередньо впливає на добробут країни. Нація. Нині в країні склалася несприятлива ситуація, що призвело до неспроможності реального сектору економіки використовувати банківські кредити за такими високими ставками. На даний момент банківський сектор має низький старт у кредитуванні економіки. Більшість банків відновили свою платоспроможність. Згідно з дослідженнями групи Investment Capital Ukraine, надлишкова ліквідність банківської системи становить близько 70 млрд грн. Хороші показники надлишкової ліквідності в банківській системі дозволять банкам знижувати процентні ставки за депозитами та кредитами, що стимулюватиме кредитування. За даними Investment Capital Ukraine, НБУ може знизити облікову ставку до 15% до кінця 2021 року. У зв'язку з цим очікується подальше зниження ставок за депозитами – з 1,5 до 2,0 пункта від цього до кінця року. Це означає, що банки зможуть на стільки ж знизити ставки за кредитами, що стимулюватиме економічний розвиток [18].

У 2019-2020 роках в Україні обвалилося кредитування, що стало додатковим фактором уповільнення зростання. Залишки гривневих позик за останні два роки зменшилися на 168,9 млрд грн. (до 433,8 млрд грн), в іноземній валюті – від 15,7 млрд дол. (до 22,8 млрд доларів). Зменшення кредитів українським підприємствам також прискорилося на початку 2021 року. Якщо в 2020 році залишки за кредитами підприємствам зменшилися на 16,7 млрд грн, то за 4 місяці 2021 року – на 8 млрд грн додатково. І це попри зростання світових цін на основні вітчизняні експортні продукти. Як сказав український фінансовий експерт Ерік Найман про стабілізацію в Україні, не є досягненням нашого уряду те, що, наприклад, китайці почали купувати трохи більше сировини [40].

На кінець 2020 року відношення кредитів до ВВП, тобто фінансової глибини економіки, було менше 50%, що значно нижче, ніж у інших країн, у тому числі Данії – 180%, Японії – 187%, країни єврозони – в середньому – вище 100%, у країнах з найвищими доходами – вище 150% [23].

Новинкою у сфері кредитування на українському банківському ринку є метод Peer-to-Peer-кредитування. Суть цього методу полягає в переказі грошей непов'язаним особам або «рівним сторонам» без втручання традиційного фінансового посередника [23].

Для України P2P-кредитування є новинкою. ПАТ «ПриватБанк» виступив організатором та оператором послуги P2P-кредитування, а також надав кредиторам свої навички пошуку позичальників, оцінки ризиків та інкасації. З 1 березня 2021 року запрацювала платформа для видачі невеликих кредитів фізичним особам під назвою «Сервіс прибуткових інвестицій» [42].

Всі кредити застраховані страховою компанією на весь період. Ці та інші ризиковані зобов'язання перестраховані в міжнародних страхових установах,

що гарантує абсолютну платіжну дисципліну та європейський рівень страхових послуг.

P2P-кредитування в Україні заведе в глухий кут, сприяючи розвитку малого бізнесу та самозайнятості в Україні, відроджуючи ринок кредитування та збільшуючи кількість робочих місць в країні.

Технологія дозволяє іншим фінансовим партнерам отримати доступ до безпечних і контрольованих кредитних портфелів. Це дозволить багатьом фінансовим гравцям повернутися на ринок споживчого та бізнес-кредитування.

Сервіс вигідного інвестування – ідеальна платформа, яка об'єднує суспільство та дає можливість допомагати один одному [42].

Одним із найновіших напрямків преси є проект «Країна процвітаючого бізнесу» (КУБ). Суть цього нововведення полягає в розвитку підприємництва та створенні нових працівників на приватному підприємстві. Основна місія цієї програми – зосередитися на економіці малого бізнесу та підприємстві та створити мільйон працівників за два роки. Цю програму запускають усі підприємці, незалежні підприємці, усі вони незабаром зможуть розпочати бізнес, які також отримають можливість розвивати свій бізнес, розпочати ініціативу, співпрацювати з іншими, які розширюються, що може призвести до кризи.

Умови інвестування в українські компанії:

- тарифи на Інтернет 23% на рік;
- страхове страхування;
- помста;
- подарунки для інвестування.

Для розвитку банківської практики необхідно враховувати такі заходи [86]:

- сприяти розвитку довгострокового кредиту;
- розширити терміни проведення заходів та відшкодування кредиту;

- покращити управління банківськими проблемами (активізація банківських рішень з цього приводу, реструктуризація, припинення діяльності, продаж кредитів і проблем);
- налагодити кредитну систему;
- Представити досвід популяризації в сфері мінімізації кредитних ризиків в Україні.

Таким чином, банківський кредит відіграє дуже важливу роль у функціонуванні всіх сфер ринкової економіки, що вимагає здійснення всіх можливих заходів щодо забезпечення ефективності діяльності організації, надання та погашення банківських позик.

2.3. Оцінка технологічних, організаційних та маркетингових інновацій в банку

Важко уявити більш сприятливу основу для впровадження інформації, ніж діяльність банківських установ. Майже всі завдання, які вони представляють у процесі банківської операції, зводяться до автоматизації. Для великої фінансової організації дуже важливе питання в обробці та швидкості великих обсягів інформації. Тому важливим елементом роботи банку є наявність інформаційної системи, що дозволяє обробляти постійно зростаючий потік інформації. Крім того, банківські установи мають доступ до значних фінансових ресурсів для використання новітніх технологій. Отже, не всі банки на практиці можуть бути використані для охоплення середнього обсягу інформації. Банк стоїть перед фінансовою установою, і головна мета — отримати прибуток, який є таким, що поліпшення покращення прирівнюється до прибутку від залучення пригоди.

Сьогодні банківські системи (БС) безперервно автоматизують майже всі банківські операції. На міжнародному ринку існує велика кількість банківських систем. Важлива роль у західному відділі автоматизації

банківської діяльності – вибір найкращого рішення та підтримання ефективності системи відбору. У нашій країні все частіше ситуація змінюється. На початковому етапі розвитку системи банківської автоматизації України, завдяки увагою, приділеній цьому договору. Відкриття банків створює власні системи. Такий підхід близький до часу пригод і подій. До переваг можна віднести: відсутність обліку використання банківських систем, адаптацію цих систем до відповідного кола роботи, можливість вдосконалення системи. Недоліки очевидні, треба сказати: важливі завдання для обслуговування ІТ-персоналу, впровадження різних систем, затримка звітності про поточні тенденції та багато іншого [62].

В історії банківської системи, у разі придбання та використання уряду банками банківської системи. Насправді банки використовують корисні програми розвитку для ІТ-персоналу банку, а також їх купують незалежні виробники.

Розробник має технологічну інновацію для «Мобільного КлієнтБанку». Мобільний Клієнт-Банк – це зручний сервіс для користувачів платіжних карток, за допомогою якого можна буде стежити за станом мобільного телефону [66].

Послуга «Мобільний клієнт-банк» є невід’ємною частиною системи «КлієнтБанк» і призначена для використання клієнтської частини комплексу, зареєстрованої в мобільному пристрої (телефоні, смартфоні або комунікаторі).

Для роботи з сервісом «Мобільний клієнт-банк» необхідно [2]:

- 1) мобільний телефон (смартфон, комунікатор), що відповідає вимогам:
 - підтримка специфікації MIDP 2.0;
 - наявність Java ME;
 - 700 КБ вільної пам'яті;
 - Підключення до Інтернету налаштовано з пропускну здатністю каналу не менше 1 КБ/с
- 2) мобільний пристрій під керуванням Android, що відповідає вимогам:

- підтримка специфікації Android 1.5;
- Доступність вільної пам'яті 1 МБ;
- Налаштовано підключення до Інтернету (Інтернет GPRS, Wi-Fi) з пропускнуою здатністю каналу не менше 1 КБ. /с

Використання цієї послуги дозволяє отримувати на свій телефон SMS-повідомлення про рух коштів на картковому рахунку. Для цього необхідно надіслати до банку запити на інформацію про [66]:

- баланс ;
- перелік карток та карткових рахунків;
- п'ять останніх операцій з карткового рахунку
- суми, заблоковані на рахунку.

Платіжні картки блокуються у разі крадіжки або підозри на шахрайські операції.

Програмне забезпечення Мобільний Клієнт-Банк відповідає сучасним вимогам безпеки та використовує електронний цифровий підпис у транзакціях.

Ідентифікація клієнта, яка здійснюється банком у відділенні, стане можлива також по телефону, потреба в паспорті відпаде. Сьогодні ця тенденція з'явилася на ринках США та Європи, де ідентифікація вже відбувається навіть за електронною адресою клієнта.

У контексті цього питання доцільно розглянути таке поняття, як ребрендинг. Цей термін можна трактувати як активну маркетингову стратегію банку, що передбачає перелік заходів, які безпосередньо впливають на бренд або його складові (назва, логотип тощо) і в кінцевому підсумку зі зміною позиціонування. Основною метою цієї стратегії є утримання поточних споживачів і залучення нових, а також легкість сприйняття бренду [62].

Основне завдання активної маркетингової стратегії — трансформувати компанію так, щоб цільова аудиторія сприймала її як «ідеальну фінансову установу». Однак, щоб не втратити споживачів і потенційних клієнтів компанії, необхідно час від часу змінювати бренди. Це підвищить конкурентоспроможність закладу.

Згідно з дослідженнями, вартість активної маркетингової стратегії для компанії середнього розміру з низькою вартістю бренду та відносно невеликим обсягом оновлень коливається від 1 до 3 мільйонів доларів. Мінімальна тривалість таких змін у фінансовій установі – 2 роки. Щоб не втратити довіру клієнтів, компаніям рекомендується не змінювати назву частіше одного разу на 10 років [75].

Основними учасниками початкової фази цього процесу мають бути акціонери фінансової установи та вище керівництво. На початку роботи визначаються такі поняття, як місія та цінності, а після їх визначення можна приступати до візуалізації рішення. У цей момент до ініціативи приєднуються відділи маркетингу та зв'язків з громадськістю, а також установи, які надають послуги з ребрендингу. Основне завдання таких учасників – відобразити у корпоративній символіці внутрішні зміни компанії, її дух і цінності, а також донести цю інформацію до цільової аудиторії.

Зона 24 – це новий формат обслуговування, який пропонує цілодобовий доступ до банківських послуг. Банк активно розвиває послуги підтримки клієнтів і прагне до того, щоб у кожному місті можна було користуватися послугами банку цілодобово [38]

Зона 24 зазвичай розташована біля входу у відділення банку. У цій зоні розташовані банкомати та термінали, за допомогою яких можна здійснювати низку фінансових операцій [23]:

- приймати рідину;
- отримати виписку про позику;
- здійснити погашення кредиту;
- поповнити рахунок у банку;
- оплачувати послуги зв'язку та інших провайдерів.

Ця новинка дозволяє клієнтам керувати своїми рахунками без допомоги співробітників банку, отримати консультацію за телефоном гарячої лінії, залишити заявку на отримання послуг, а також зареєструватися на послугу у відділенні необхідного банку. Цей вид послуг буде вдосконалюватися. Щоб

здійснювати онлайн-платежі через інтернет-банкінг, у вас повинен бути доступ до Інтернету. Платіжна картка – необхідний елемент, який дасть доступ до зони самообслуговування.

Продовжує зростати фінансова грамотність споживачів банківських послуг. Багато хто на власному досвіді переконався, що поповнити рахунок, оплатити товари чи комунальні послуги, купити квитки на всі види транспорту та розваг, відправити переказ, поповнити депозит - все це можна зробити самостійно. Таким чином, розвиток зон самообслуговування, розширення можливостей банківського обслуговування в терміналах і банкоматах, збільшення кількості клієнтів, що користуються каналами дистанційного обслуговування – Zone24 та мобільними додатками, значно зменшили кількість відвідувачів відділень банку. .

Наразі в Україні відсутня інфраструктура для продажу продуктів і послуг професійними гравцями на цьому ринку, тому банківські установи останнім часом зосереджені на пошуку потенційних клієнтів через соціальні мережі. Таким чином вони розширюють свою мережу клієнтів.

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

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

- обмін інформацією між учасниками, а також цілодобове онлайн-спілкування зі співробітниками банку;
- публікувати новини про нові банківські послуги з можливістю консультації уповноважених осіб;
- створення офіційного банківського форуму;

- організовувати акції з розіграшами цінних призів.

Найближчим часом соціальні мережі можуть допомогти банкам оцінити кредитоспроможність позичальників. Банківські установи розраховують на те, що інформація з власних соціальних сторінок може підвищити ефективність процесу обробки заявок на кредит, що зменшить кредитну заборгованість. Деякі банківські установи вже почали реалізовувати ідеї, приступивши до тестування нового функціоналу. Відомо, що ПАТ «Альфа-Банк» реалізує програму пробного рейтингування в соціальних мережах [41].

ПАТ «ОТП Банк» запустив рейтинговий пілотний проект за допомогою соціальних мереж. Кредитори адаптують новий спосіб роботи до процесу розгляду заявок на позику та оцінки надійності клієнтів [40].

Таке поняття слід розглядати в інноваційній діяльності банку як «оновлення». Суть цієї концепції полягає в тому, щоб повністю оновити або частково замінити апаратне чи програмне забезпечення на більш ефективне або сучасне обладнання, яке не завжди є однаковим [45].

Цей процес досить трудомісткий, оскільки будь-яка помилка у виборі програмного або апаратного забезпечення може призвести до дисбалансу в системі, для якої проводиться це оновлення або ускладнити роботу користувача. На жаль, під час цього процесу самі банківські установи опиняються в такій же ситуації. Тому більшість фінансових установ довіряють такий процес відповідним фахівцям, які зі своїми знаннями підберуть необхідне обладнання та програмне забезпечення відповідно до потреб банку.

Деякі експерти кажуть, що банки перетворюються на ІТ-компанії з банківською ліцензією. У нашій країні, як і скрізь у світі, технології стають вирішальним фактором залучення клієнтів.

Звичайно, банки навряд чи відмовляться від філій і відділень, але вони скорочують свої мережі або підтримуватимуть їх у нинішньому стані, не збільшуючи кількість відділень. Інші офіси, ймовірно, будуть ще більше зосереджені на самообслуговуванні, зручності, цінних і швидких

транзакційних процесах, можливо, на продажі найскладніших банківських продуктів.

Цікаво, що зараз в Європі та США почали відкриватися експериментальні офіси, які спроектовані зовсім не так, як традиційні офіси. У цих відділеннях є велика кількість різноманітних пристроїв самообслуговування – від класичних банкоматів до багатофункціональних мультисенсорних терміналів. Відділення поділено на кілька зон. З одного боку, це комфортні простори для роботи з консультантом, оснащені мультисенсорними столами, великими екранами, безконтактною ідентифікацією та електронним підписом. З іншого боку, це простори самообслуговування для триваліших операцій, простори для самостійного вивчення продуктів і послуг, обладнані інтерактивними панелями.

Як показує досвід, навіть якщо банк росте, цілком можливо використовувати рішення протягом 10 і 15 років, якщо це зробити з достатнім «запасом міцності».

Є дві ситуації, коли автоматизована банківська система (АБС) пора змінюватися [49]:

1. Застаріла платформа, є проблеми з надійністю, продуктивністю тощо.
2. Кількість власних покращень настільки велика, що навіть якщо банк зможе поставити наступне оновлення, наступне оновлення вже вийшло. В результаті банк фактично потрапляє в ситуацію, коли працює над АБС власного виробництва і стає заручником ключового розробника. У будь-якому випадку банк фактично стикається зі значними ризиками, пов'язаними з АБС, тому АБС необхідно змінити.

Практика показує, що об'єднання баз децентралізованих агенцій є цілком реалістичним завданням. Минулого року в рамках реорганізації ВТБ було об'єднано філії філій, а банк переведено на централізовану архітектуру АБС «Кентавр Омега» («Омега» управляє всіма договорами та ресурсами банківського обладнання). Природно, перед цим необхідно уніфікувати асортимент продукції, бізнес-процеси та форми звітності.

Програми лояльності, як правило, створюються за участю партнерів, що спеціалізуються на наданні певних послуг: ресторанів, магазинів, авіакомпаній та інших закладів.

Наразі в країнах СНД та Південно-Східної Європи поширені такі механізми програм лояльності, а саме накопичення балів, які можна використовувати для отримання подарунків у майбутньому (наприклад, знижки в універмагах, безкоштовні авіаквитки та подарунки, які можна вибрати на свій розсуд з каталогу тощо) або знижки, які можуть надаватися комерційними підприємствами як бонус при оплаті кредитними картками певної платіжної системи.

Належне функціонування ринку програм лояльності безпосередньо залежить від стану ринку безготівкових розрахунків. Проте слід зазначити, що населення України становить 43 мільйони, а кількість платіжних карток – 33 мільйони, але громадяни країни не дуже активно користуються ними.

Наша держава зараз переживає етап активного розвитку. Більше 70% громадян володіють картками, а саме платіжними картками - найпопулярнішими банківськими продуктами, але ці продукти не часто використовуються в операціях з купівлі товарів і послуг. Ця проблема безпосередньо пов'язана зі ступенем розвитку платіжної інфраструктури, а також важливу роль відіграє частка підпільної економіки, яка базується на готівці. Проте в цьому напрямку є й позитивні зрушення, а саме, за статистикою Українського процесингового центру, кількість покупок, оплачених платіжними картками, зросла на 30% і склала 50,1% усіх фінансових операцій.

У контексті цього питання таке твердження слід розглядати як «аутсорсинг». Суть цієї концепції полягає в передачі від однієї установи на підставі договору певних виробничих функцій до іншого підприємства, яке має працівників, що спеціалізуються на цій сфері. Аутсорсинг, на відміну від послуг і підтримки, якими можна скористатися лише один раз, передбачає

безперервну роботу всієї системи на основі середньострокового та довгострокового контракту (не менше 1 року) [62].

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

- зменшити витрати, пов'язані з роботою банку;
- підвищення конкурентоспроможності на фінансово-кредитному ринку;
- прискорити адаптацію до вимог світового ринку, у тому числі шляхом операцій, пов'язаних із злиттям і поглинанням;
- перехід на використання інноваційних технологій.

Банківські установи передають лише незначні банківські функції. У переважній більшості аутсорсингових установ це виконання функцій [62]:

- банківський захист;
- прибирання;
- IT-послуги;
- маркетингові послуги;
- консультаційні послуги;
- Юридичні послуги.

Варто згадати приклади використання аутсорсингу банківськими установами в Україні. Декілька відділень ПАТ Райффайзен Банк Аваль та ПАТ Альфа-Банк передали банкомат Українському процесинговому центру (УПЦ). УРС надає свої послуги ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» у Київській та Черкаській областях, а ПАТ «Альфа-Банк» користується послугами банкоматів лише в Київській області. Дочірня компанія Euronet Worldwide - «Євронет Україна» придбала мережу банкоматів ПАТ «Укрсиббанк» з попереднім продажем банкоматів цій установі.

Наступним кроком у розвитку аутсорсингу має стати напрямок IT-аутсорсингу. Ця тенденція пов'язана з тим, що банківські установи потребують багато процесів щодня, тому їх використання є економічно вигідним. Це пов'язано з тим, що банки мають велику кількість клієнтських

додатків для обробки, тому дуже вигідно вдаватися до ІТ-аутсорсингу. Найбільш затребуваними є такі послуги з ІТ-аутсорсингу, як впровадження та обслуговування програмного забезпечення. Суть цієї послуги полягає в усуненні проблем із програмним забезпеченням та дотриманні чинного законодавства. Можна відзначити переваги цього нововведення, наприклад, зниження витрат при одночасному підвищенні ефективності обслуговування клієнтів. Більшість банківських установ є потенційними користувачами цього виду інноваційної послуги, але фактично цією послугою користується незначна частина. Така ситуація пов'язана з тим, що попит тільки почав формуватися, на який впливає ризик, пов'язаний з цією діяльністю. Нині більше половини банків є користувачами цих послуг. Наприклад, такі банки, як ПАТ «Укрсоцбанк» та ПАТ «Піреус Банк». ПАТ «Укрсоцбанк» перейшов на повне обслуговування інформаційних систем на наступні 10 років, а інший банк передав лише частину своїх ІТ-потужностей єдиному в Україні центрі обробки даних [65].

Такі послуги, як аутсорсинг, були дуже затребувані під час кризи. Це можна пояснити тим, що під час економічного спаду майже всі організації, у тому числі банківські установи, шукали шляхи скорочення витрат. А зниження витрат бізнесу є головною перевагою використання аутсорсингу. На даному етапі розвитку цей вид послуг в Україні починає активно впроваджуватися, але ще не набув широкого поширення. Тому варто виділити переваги та 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;
- 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 під час кризи значно зріс, хоча і не набув широкого поширення через значні суперечності в його розвитку та ризики для банків. Хоча банківські установи в Україні спрямовані на досягнення низки переваг, основними з яких є зниження банківських витрат та зосередженість на основному бізнесі, що свідчить про те, що аутсорсинг є частиною стратегічної політики банків.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

3.1. Закордонний досвід впровадження і надання інноваційних банківських послуг

Нині важливу роль у банківській сфері відіграють інновації, а саме: автоматизація, впровадження нових технологій у банківську сферу, які дають змогу зробити послуги доступнішими для споживачів. Важливість інновацій для успіху бізнесу в конкурентному середовищі привела до створення багатьох підрозділів спеціалізованих підрозділів, які розробляють та впроваджують банківські інновації в повсякденні операції.

Найбільш поширені банківські інновації зустрічаються в країнах світу: США, Німеччині, Великобританії, Франції та інших країнах Європи та Північної Америки. Найпоширенішим і зручним видом електронного банкінгу є онлайн-банкінг. Інтернет-банкінг з'явився в 1994 році в США, а в 1995 році перший віртуальний банк – Security First Network Bank.

Однак цей банк «зазнав поразки» через недовіру потенційних клієнтів. Першим банком, який досяг успіху в цьому виді послуг, був Bank of America. До 2001 року цей банк став першим з усіх банків, який надав послуги Інтернет-банкінгу. Кількість користувачів цієї послуги перевищила 2 мільйони клієнтів. На той момент цей показник становив близько 20% усіх клієнтів банку.

У зарубіжній практиці слід виділити такі основні етапи розвитку електронного банкінгу [27]:

- перший етап включає систему «Клієнт-Банк», до 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.

На міжнародному банківському ринку існують такі моделі інтернет-банкінгу [35]:

- традиційні банки, які включають у свою діяльність послуги, що надаються через Інтернет;

- віртуальні банки, які спілкуються зі споживачами банківських послуг лише через Інтернет.

Перші проекти іноземних банків щодо управління банківськими рахунками за допомогою персональних комп'ютерів з'явилися в 1980-х рр. Ці банківські установи дозволяли своїм вкладникам перевіряти стан власних рахунків, звертаючись до персонального комп'ютера по телефону банку (таку операцію називали домашньою). банківська справа). Через поширення Інтернету найбільші банківські установи світу були змушені налагоджувати системи доступу до інформації, а потім безпосередньо здійснювати операції з рахунками клієнтів банків. У 1995 році Security First Network Bank, перший банк, який обслуговує своїх клієнтів через Інтернет, вийшов на міжнародний банківський ринок. Динаміка розвитку банку позитивна, про що свідчать такі дані: активи банку становлять 110 млн. дол., щомісячне збільшення капіталу становить 20%, кількість відкритих рахунків клієнтів перевищує 10 000. І це лише результати роботи банку за перший рік роботи. У 1996 році почав працювати перший європейський віртуальний банк Advance Bank (дочірня компанія банківської групи Дрездена). У першому кварталі 2001 року японський уряд видав ліцензію Sony на відкриття інтернет-банку. Результати цього банку досить ефективні – лише за перший місяць 21 тис. рахунків [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
РС-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 у реалізації моделей електронного обслуговування є врахування побажань клієнтів та їхніх фінансових можливостей, а також специфіки таких операцій.

Електронні банківські послуги можна розділити на такі групи:

- здійснювати електронні платежі за допомогою банківських платіжних карток;
- використання банківськими установами різноманітних комп'ютерних мереж;
- здійснювати більшість банківських операцій через Інтернет (інтернет-банкінг).

Електронні банківські послуги містять структурні елементи традиційних банківських операцій і не можуть з них існувати. Вихід банківських установ на новий рівень розвитку (комерція в Інтернеті) призвів до появи нових банківських продуктів, які значно підвищили характеристики електронних послуг:

- можливість клієнтами самостійно вибирати час і місце проведення банківських операцій, а також побудову банком гнучкого графіка роботи;
- гнучкість надання певної послуги споживачеві;
- форми традиційних банківських послуг не врегульовані;
- здатність працівників банку в процесі надання послуг використовувати нові комбінації та набори фінансових інструментів; здійснювати постійний моніторинг та контроль якості надання послуг тощо.

Таким чином, за таких умов, надаючи клієнтам банку повний спектр дистанційних банківських послуг, такий банк розглядається як телекомунікаційно-фінансовий центр і такий центр отримує замовлення від клієнтів різними способами. Телеком-банкінг надає клієнтам можливість здійснювати операції через канали, доступні даному споживачу, або використовувати різні комбінації каналів за потреби.

За відносно короткий час Інтернет-банкінг став популярним серед роздрібних клієнтів та клієнтів малого бізнесу. У Західній Європі, згідно з дослідженнями ЮНКТАД (Конференції ООН з торгівлі та розвитку), кількість користувачів Інтернет-банкінгу щороку збільшується на 20%. У таких країнах, як Сполучені Штати, Німеччина та Великобританія, кількість користувачів інтернет-банкінгу зростає швидше. Таке зростання пояснюється тим, що цими послугами користується більшість клієнтів у вищевказаних країнах.

Більшість великих, середніх і малих банків США надають споживачам дистанційні послуги для власних рахунків через Інтернет. Тому в цій країні цей вид послуг є найпоширенішим. У США на інтернет-банкінгу

спеціалізуються найвідоміші банки, такі як Bank of Internet USA, EverBank Direct, BankSimple і PerkStreet.

фінансовий. Ринок інтернет-банкінгу США є найрозвинутішим у світі. Перш за все, це означає, що клієнт банку в США може отримати через Інтернет необхідну кількість послуг: усі операції за своїм рахунком, купівлю та продаж валюти, операції на фондових біржах, страхування вкладів, отримання кредитів, доступ до персоналізованої фінансової інформації та Suite. У США, згідно з дослідженням comScore, кількість власників депозитів в Інтернет-банкінгу зросла до 65 мільйонів у десяти найбільших банках країни. А близько 66% споживачів США оплачують різні послуги та рахунки через глобальний Інтернет [22].

Всупереч європейській практиці, доступ до системи Інтернет-банкінг для клієнтів банку США може здійснюватися шляхом введення даних з пластикової картки (випущеної банком клієнта) на сайті банку. Крім того, у Сполучених Штатах Америки для забезпечення захисту клієнтів використовуються лише стандартні методи, які також включають найпоширеніший протокол шифрування інформації SSL.

Особливістю американських інтернет-банків є відсутність будь-яких зборів за підключення та використання. Слід зазначити, що в США таким ринком послуг є ринок досконалої конкуренції, на якому ціни прирівнюються до собівартості реалізації. Зрозуміло, що вони не значні, тому покриваються мінімальними комісіями.

Можна помітити, що інтернет-банки часто звинувачують у тому, що вони не надають зручного обслуговування клієнтів. Це означає, що клієнт не має можливості звернутися до відділення банку для вирішення своїх фінансових проблем. Щоб вирішити цю проблему, американський онлайн-банк PerkStreet Financial відкрив активну сторінку в соціальній мережі Facebook (з рівнем активності 10 000 шанувальників), де співробітники банку протягом дня відповідають на запитання та пропозиції клієнтів.

Згідно з дослідженням маркетингового відділу Qualisteam, розподіл інтернет-банкінгу за континентами виглядає наступним чином. Найбільша кількість таких банків зосереджена в Північній Америці, а саме в США 1383 таких банків, у Канаді – 32. Далі йде Європа, де в Німеччині 355 інтернет-банків, у Франції – 172, в Італії – 228. , а в решті європейських країн налічується 450 таких банків. Найменше інтернет-банків в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні та Африці – 32 та 23 відповідно. За оцінками Qualisteam, в цих регіонах охоплено 95% Інтернет-банків (3107 сайтів) [3].

Згідно з опитуванням KPMG [12], у 2020 році банки в першу чергу зосереджуватимуться на ІТ-проектах, пов'язаних із мобільними платежами (37% респондентів), агрегацією даних про ризики (21%) та дотриманням законодавства (12%). 8% респондентів віддали перевагу проектам покращення інтерфейсу мережі філій та офісів або інвестувати в онлайн-платформи для настільних комп'ютерів. Лише 3% банків заявили, що використання великих даних для аналізу взаємодії з клієнтами є найважливішим ІТ-проектом у найближчому майбутньому. Аналіз величезної кількості інформації, доступної для банків, має вирішальне значення для розуміння потреб та характеристик клієнтів. На жаль, банки зазвичай використовують застарілі інфраструктурні технології, не розуміючи можливостей сучасної аналітики, зокрема підвищення ефективності, зниження витрат та покращення залучення клієнтів.

Найуспішніші банківські установи України та світу, враховуючи потенційні вигоди та загрози, як і раніше віддають перевагу активному розвитку інновацій як способу отримання конкурентних переваг. Враховуючи зростання ролі банківських та фінансових інновацій, основні консалтингові та дослідницькі компанії постійно шукають інновації на банківському ринку. Наприклад, відома дослідницька організація BAI Research (США) щорічно нагороджує найбільш інноваційні банки в певних категоріях. Оцінка проводиться незалежними експертами за критеріями оригінальності та впливу на розвиток банківської системи.

Оскільки більшість банків у світі мають обмежені фінансові та людські ресурси, цілком природно працювати з передовими технологічними компаніями. Перевагою такої співпраці є використання досвіду великих компаній у сфері ІТ, а також порівняльний аналіз потреб і помилок інших організацій, з якими вони раніше співпрацювали.

Проте не лише іноземні банки та компанії реалізують інноваційні проекти. Чималий інноваційний потенціал мають і банківські установи нашої країни. Цей потенціал пояснюється значним проривом у впровадженні основних світових банківських інновацій. Переважна більшість українських банківських установ впроваджує технологічні інновації, а також інновації, пов'язані з наданням послуг. Слід зазначити, що вітчизняні банки не готові приймати високорозвинені фінансові інструменти, оскільки банківська система досить молода, а законодавча база ще не повністю сформована. Згідно з дослідженням 20 найбільших активів банківських установ, було виявлено, що лише третина з 35% цих банків впроваджують інновації та мають на меті продовження впровадження інновацій, які дозволяють їм займати позицію лідера ринку банківських послуг.

На нашу думку, найцікавішими банківськими інноваціями, які можуть бути запущені в Україні, слід вважати:

1. Депозитний проект SmartYPig від WestBank (Великобританія), який заснований на принципі соціальних мереж – потрібно зареєструватися, поставити цілі, для яких ви хочете зробити внесок, запросити друзів. Цей внесок дуже конструктивний – людині прищеплюють звичку постійно усвідомлювати свої потреби та визначати шляхи їх досягнення.

2. Зберігайте зміну тратти Bank of America – в процесі покупки банк округляє суму і залишає різницю клієнту на окремому ощадному рахунку.

3. CIBC (Канада) створила та запропонувала своїм клієнтам нову кредитну картку – «Cobrand» у співпраці з відомою мережею ресторанів Tim Hortons. Ця інноваційна картка має кнопки. Таким чином, під час покупки або оплати в ресторані клієнт вибирає потрібну йому кнопку і здійснює оплату.

Сервіс P2P переказу через мобільний телефон, який представлений на ринку банківських послуг, таких як Oboray, Hal-Cash від Bankinter, POPmoney від PNCBank. Його суть полягає в тому, що для переказу грошей не потрібно знати назву, банк і номер рахунку. Все, що вам потрібно зробити, це зареєструватися в схемі переказів P2P і відправити гроші лише кількома клацаннями на телефоні. Якщо телефон уже в системі і він прив'язаний до банківського рахунку, гроші надходять безпосередньо на нього, а якщо в системі немає номера, рахунок буде відкритий автоматично [13].

3.2. Вплив іноземного капіталу на розвиток банківських інновацій в Україні

Банківські установи у високорозвинених країнах нині вичерпали майже весь свій потенціал зростання за рахунок власних внутрішніх джерел та шляхом злиттів і поглинань. Тому цим банкам, щоб не знижувати темпи свого розвитку, доводиться винаходити щось кардинально нове, що користуватиметься попитом клієнтів і водночас збільшить їх кількість.

Орієнтація нашої країни, яка націлена на глобальний економічний простір, вимагає від країни вирішення низки питань, а саме: відповідного забезпечення інноваційного економічного розвитку, який може відбуватися лише на основі виникнення та формування радикально нові теоретичні знання та методологічні підходи сприятимуть більш ефективному впровадженню результатів нових досліджень.

Нині в українській банківській системі обертається значна частка іноземного капіталу. Така ситуація сприяє розвитку української фінансової системи та притоку нових іноземних інвестицій, але може підвищити рівень фінансових ризиків. Зауважимо, що збільшення частки іноземного банківського капіталу також може призвести до втрати національного суверенітету у монетарній політиці України, а отже сприяти нестабільності

економіки країни. Суттєвою є також загроза відтоку фінансових ресурсів, що негативно вплине на економіку країни.

У 2006 р. були прийняті зміни до Закону України «Про банки і банківську діяльність», які безпосередньо стосувалися можливості відкриття іноземними банками філій в українській державі 52].

Українська економіка знаходиться в прямій залежності від світової економіки, тому будь-які позитивні чи негативні зміни в світовій економіці впливають на економічні процеси в Україні. У процесі розгляду цього 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. 2017	01.01. 2018	01.01. 2019	01.01. 2020	01.01. 2021	01.12. 2021
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.

Аналізуючи таблицю 3.2, можна зробити наступні висновки: за кількістю банків на 01.01.2017 р. на 01.01.2018 р. було 176 банків, стільки ж банків з іноземним капіталом – 53 банки (у тому числі 100 банків зі 100% іноземним капіталом), однак частка іноземного капіталу в статутному капіталі зменшилась на 2,4%. Станом на 1 січня 2019 року кількість банків становила 180, з іноземним капіталом – 49 (у тому числі 19 банків зі 100% іноземним капіталом), частка іноземного капіталу у статутному капіталі банків порівняно з попередніми двома роками зменшилась до 34 %. Станом на 1 січня 2020 року налічується 163 банківські установи, 51 з яких є іноземною власністю (від 19

до 100% іноземного капіталу), частка іноземного капіталу в статутному капіталі також зменшилася до 32,4%. Станом на 1 січня 2021 року налічувалося 117 банків, але до кінця року їхня кількість скоротилася до 98 банківських установ, банків із іноземною власністю також зменшилося з 41 до 39, кількість 100% іноземної власності не змінилася, але значно зросла частка іноземного капіталу в статутному капіталі. капіталу банківських установ з 43,3% на початок року до 55,5% на кінець року. Переважна більшість російського капіталу розвивається в українській банківській системі.

Залучення іноземного капіталу має як позитивний, так і негативний вплив на українську банківську систему. Серед позитивних факторів впливу іноземного капіталу на розвиток українських банків, які описані в літературі [27], слід відзначити такі:

- розвиток фінансових ринків, удосконалення ринкової інфраструктури;
- зростання конкуренції на ринку банківських послуг;
- зростання капіталізації банківської системи та зростання її прибутковості, збільшення податків і роялті до Державного бюджету;
- адаптація національного законодавства, що регулює банківський сектор, до європейських та світових стандартів;
- швидке впровадження новітніх прогресивних методів ведення банківського бізнесу, включаючи застосування досвіду фінансового менеджменту, антикризового управління, новітніх маркетингових технологій;
- прискорити процес реформування банківської системи та прискорити розвиток конкуренції;
- впровадження новітніх банківських технологій та фінансових інновацій;
- залучення прямих іноземних інвестицій, сприяння вступу та
- диверсифікація капіталу;
- збільшення розмірів кредитних ресурсів та підвищення стабільності їх джерел;

- поява нових робочих місць, оснащених сучасним банківським виробничим обладнанням і технологіями;
- запровадження високих стандартів банківської діяльності;
- розширення банківських послуг за рахунок посилення конкуренції та підвищення їх якості;
- уніфікація та стандартизація процесу надання банківських послуг;
- підвищення обізнаності працівників банку, оскільки вони будуть зобов'язані дотримуватися європейських стандартів у наданні банківських послуг;
- покращити банківський нагляд та регулювання банківської діяльності.

До негативних аспектів присутності іноземного капіталу в українських банках, які висвітлюються в літературі [27], можна віднести:

- іноземні банки можуть витіснити національні банківські установи з українського ринку, що сприяє регресу національної банківської безпеки;
- можливість іноземного контролю над банківською системою;
- вивезення капіталу у вигляді прибутку за межі України;
- ризик підвищення спекулятивної активності;
- послаблює позиції ще нерозвиненої банківської системи; банкрутство невеликих місцевих банків, нездатних конкурувати з іноземними банками, ця ситуація може призвести до нестабільності фінансової системи, в якій іноземні банки «вибирають» найбільш прибуткові сектори фінансового ринку та клієнтів, а місцеві банки залишаються більш ризикованими, ризикованими клієнтами, які підвищують загальний рівень ризику свого портфеля;
- зростання іноземного капіталу на високих частках заважає НБУ ефективно регулювати грошові потоки та проводити національну політику у фінансово-банківському секторі;
- іноземні банки обмежені в незалежності своїх управлінських рішень і залежать від материнського банку, що створює певні незручності в обслуговуванні клієнтів;

- Іноземні банки під час кризи банківської системи можуть терпіти нестабільність, поширюючи цю проблему на банківську систему країни перебування.

Зниження інвестиційної привабливості вітчизняного банківського сектору є наслідком заворушень на сході України, придбання іноземних банків вітчизняними банками. Крім того, тенденція до скорочення банків, особливо іноземних, у національному банківському секторі зберігається під впливом кумулятивної дії низки суб'єктивних та об'єктивних факторів: відсутність суттєвих передумов для покращення бізнес-клімату в Україні. Україна (негативний вплив тенденцій зростання економіки, очікування подальшого зниження курсу національної валюти); внесення змін до законодавства щодо заборони кредитування фізичних осіб в іноземній валюті; поганий кредитний портфель банків; непрозора судова система та відсутність інституту кредиторів; складна посткризова ситуація в країнах ЄС; впровадження підвищення вимог до капіталу для європейських банківських груп відповідно до положень Базеля III; поступова трансформація бізнес-моделей європейських банків у контексті оптимізації (скорочення) географічної присутності в окремих регіонах Східної, Центральної та Південно-Східної Європи та більш обережної інвестиційної політики на деяких ключових ринках [36].

На нашу думку, слід додати такі чинники: політичну та монетарну нестабільність в Україні; зниження сукупного попиту та перехід депозитів з банківського сектору в небанківський; комплексне реформування не лише банківської системи, а й усієї фінансової системи, що викликає недовіру інвесторів; високий рівень невизначеності щодо подальшого економічного розвитку; зниження економічної активності суб'єктів господарювання тощо.

Зокрема, за останні роки з українського ринку залишили низку іноземних інвесторів, зокрема 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]. Протягом 2019 року закрили свою діяльність шведський банк PJSC «Swedbank» та австрійський банк JSC «Erste Bank». Продажі відбулися: ПАТ Неос Банк (Банк Кіпру) - російське ПАТ Альфа-Банк; ПАТ «Банк Перший» групі іноземних інвесторів; ПАТ «Марфін-Банк» власнику ПАТ «Дельта Банк»; ПАТ «Сітібанк». У 2021 році Unicredit Group продала ПАТ «Укрсоцбанк» російському ПАТ «Альфа-Банк». Зазвичай іноземні банки вилучають капітал шляхом продажу, зменшення або закриття ризикованих позицій на ринку, погашення боргів перед материнськими банками [67].

Згідно з даними, представленими в таблиці 3.2, кількість банків в українській банківській системі може бути невеликою, але вплив такого капіталу на розвиток банківського сектору є досить значним, оскільки 55,5% статутного капіталу всіх банків становлять іноземний капітал. і акумулює у своїх «руках» більшу частину активів банків і чистого доходу. Слід зазначити, що ці банківські установи формують власні зобов'язання за рахунок: довгострокових депозитів (депозитів) інших банків та кредитів інших банківських установ (переважно материнської компанії). Домінуючою сферою діяльності є кредитування підприємств і фізичних осіб, довгострокові депозити в інших банках.

Драйвером інноваційного процесу будь-якого банку є клієнт. Більше 60% інноваційних послуг для корпоративних клієнтів – це клієнти, які рекламують себе. Порівняно з окремими лише половина з них проявляє ініціативу. Виходячи з цього, можна зробити висновок, що через потреби та запити споживачів з'явилися інноваційні послуги.

За підсумками 2020 року найбільшу частку 45% іноземного капіталу в українській банківській системі займає Кіпр, на другому місці Росія, частка іноземного капіталу – 27%, наступним інвестором в банківську систему є Італія з 9% , Австрія і Франція займають 4% і 3% відповідно, Німеччина, Польща, Нідерланди, Угорщина, Казахстан – по 2%, Швеція, Швейцарія, Туреччина, США, Греція – менше 1% [23].

Більшість інновацій банківських установ з іноземним фінансуванням спрямовані на інновацію продуктів, оскільки прибутковість будь-якого банку на ринку безпосередньо залежить від продуктів і послуг, які пропонує цей банк. Як правило, продуктова політика банків з іноземним капіталом, а саме таких банків ПАТ «Укрсиббанк» (BNP Paribas), ПАТ «Укрсоцбанк» (UniCredit Group), ПАТ «Правекс-Банк» (Intesa SanRaolo), ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» », ПАТ «Альфа-Банк», спрямованих на надання перспективних інноваційних послуг (інтернет-еквайринг, мультивалютні депозити, нові депозитні рішення тощо) Слід зазначити, що важливим елементом продуктових концепцій цих банків є розвиток картковий бізнес (швидке та якісне комплексне обслуговування клієнтів, удосконалення карткових продуктів, збільшення кількості клієнтів – власників пластикових карток, випуск віртуальних карток для онлайн-розрахунків) ПАТ Укрсоцбанк на банківському ринку цікавий, а саме мульти -фірмова бонусна карта U-card - нова унікальна послуга. Ця картка є першою в Україні повноцінною партнерською програмою лояльності, яка поєднує дві дуже важливі функції пластикової картки - функцію оплати та накопичення бонусів [40].

Багатогранна діяльність у поєднанні з новими та традиційними технологіями та інструментами; самообслуговування; дистанційне обслуговування; кол-центри та впровадження віртуальних банківських та фінансових технологій (наприклад, управління банківськими рахунками, готівкові розрахунки, електронні підписи, контракти) є однією з найпоширеніших концепцій іноземців капіталу в сфері політики розподілу. Використання онлайн-сервісів стає більш інтуїтивним, кількість дій, необхідних для його використання, скорочується до мінімуму, сервіс включає елементи гейміфікації, прості та наочні інформаційні панелі, персоналізований інтерфейс змінюється залежно від сегмента клієнтів відповідно до поведінкового профілю [11].

З кожним роком зони самообслуговування клієнтів збільшуються, що викликано інноваційними змінами в банківських установах з іноземним

фінансуванням. Така розробка дає можливість значно знизити навантаження на спеціалістів каси банківської установи, що дозволить зменшити кількість касирів, які виконують монотонні операції, одночасно збільшити кількість керівників, які надають бухгалтерські та кредитні послуги, рад та ін. [8]. . Послуга Alfsmart від Alfsmart зберігає номери кредитних карток на SIM-картці. Клієнти ПриватБанку та Альфа-Банку самостійно використовують смартфони як платіжний інструмент. При цьому вони мають доступ до новітніх платіжних технологій: NFC, QR-коди та GPS [41].

Важливим кроком у розвитку банківських інновацій є поширення банківських послуг через соціальні мережі. У сфері банківських інновацій поширеними проектами є ідентифікація клієнтів за фотографією в соціальних мережах. Socure створив програму Perceive, яка дозволяє використовувати біометричні дані клієнтів для їх автоматизації в програмі мобільного банкінгу. Ця система дає змогу вивчати зображення клієнта, зроблене смартфоном, і порівнювати його до фотографії у Facebook, Twitter та LinkedIn. Після цієї перевірки ця система авторизує платіж або сигналізує про тривогу. Наразі ця система використовується лише кількома лондонськими банками лише в тестовому режимі [31].

Слід мати на увазі, що іноземні інвестори, використовуючи новітні технології, в першу чергу задовольняють власні інтереси, а не працюють на розвиток банківської системи. Тому надходження іноземного капіталу в українську банківську систему має вирішити такі проблеми, як: розвиток соціально-економічної сфери, підвищення конкурентоспроможності українських банківських установ, зміцнення грошово-кредитної системи нашої держави.

3.3. Перспективи розвитку банківських інновацій в Україні

Впровадження та поширення інновацій у будь-якій галузі, включаючи банківську, — завдання не з легких. Проте, завдяки безперервному глобальному розвитку, ефективність інновації визначається її постійним удосконаленням, оскільки інновація сьогодні і завтра вже набуває популярності, через що вона втрачає свою унікальність і знижує очікувану корисність. Враховуючи особливості банківського бізнесу та значну конкуренцію, проблема вдосконалення інноваційної діяльності є особливо актуальною.

Особливістю функціонування української банківської системи є те, що діяльність комерційних банків значною мірою залежить від політичної та економічної ситуації, що сильно змінюється. А враховуючи частоту криз в Україні, ефективність та рентабельність таких операцій є дещо проблематичною. А як відомо, впровадження та вдосконалення інновацій недешево і вимагає великих фінансових вкладень, а при наявності звичайних бізнес-проблем не дуже доречно. Тому, перш за все, для впровадження та вдосконалення інноваційної діяльності комерційні банки мають здійснювати стратегічне та якісне планування та управління ризиками, а також створювати спеціальні фонди для майбутньої діяльності. інновацій. Адже саме ресурсозабезпеченість безпосередньо впливає на можливість впровадження інновацій та їх ефективність.

Одним із головних напрямів удосконалення інноваційної діяльності комерційних банків України є виділення та розвиток інноваційної політики та стратегії як самостійних та самодостатніх напрямів у стратегії глобального банкінгу. Адже більшість комерційних банків, навіть маючи намір впроваджувати певні інновації, не вважають сам процес самодостатнім, а відділи маркетингу в основному займаються інноваційною діяльністю в рамках власної діяльності.

Ще одним очевидним покращенням, відповідно до відокремлення стратегії від інноваційної політики як такої, є створення відповідного інноваційного відділу в загальній організаційній структурі банку, який би відстежував тенденції інновацій не лише в банківському середовищі, а й загалом. , шукає, аналізує та відбирає ідеї та, в свою чергу, самостійно генерує інноваційні ідеї.

Слід зазначити, що самі по собі інновації та технологічні зміни не створюють додаткової вартості для банку та його клієнта, і лише добре налагоджена інноваційна бізнес-стратегія може гарантувати реальні конкурентні переваги. Сучасний та інноваційний розвиток банківського менеджменту та маркетингу неможливо уявити без ІТ-підтримки. Інноваційно-технологічні стратегії зараз безпосередньо впливають на розвиток усіх сфер діяльності банку, створюючи можливості для інновацій та допомагаючи генерувати ідеї щодо них. Тому реалізація проектів, що забезпечують диференціацію банку на ринку за рахунок використання сучасних інформаційних технологій, має бути пріоритетним для комерційних банків. Це, у свою чергу, призводить до збільшення частки персоналу, зайнятого у відділах зв'язку, інформації, аналізу, а також частки комп'ютерів, іншого апаратного та програмного забезпечення в активах банку [7, с. 259-260].

Досвід показує, що в умовах фінансово-економічної кризи економія на інноваційних технологіях не зовсім виправдана, оскільки призводить до морального старіння інформаційної інфраструктури в майбутньому, що в свою чергу веде до ослаблення позицій на ринку та інших негативних наслідків. Тому економія на інноваціях, якщо така є, ретельно зважується та виправдовується, але аж ніяк не вичерпна.

Global Innovation Enhancement Practice демонструє переваги співпраці зі сторонніми організаціями та компаніями для розвитку та розвитку інновацій. Таке рішення можна вважати цілком раціональним для української банківської системи через неможливість повністю забезпечити впровадження

інноваційного процесу безпосередньо в банку через некомпетентність, відсутність досвіду та відсутність найнеобхідніших інноваційних відділів, а також фінансів. доцільність їх створення.

При «комп'ютеризації» технологічного забезпечення комерційним банкам слід вибрати розумний захід. Великі роздрібні банки можуть зосередитися на комплексній комп'ютеризації, тобто в сфері обслуговування всіх груп клієнтів, і в сфері внутрішньобанківського управління та операцій, що вимагає мобілізації значних коштів та інтелектуальних ресурсів, але в майбутньому зменшить людські помилки в роботі, знизити експлуатаційні витрати та підвищити якість роботи. Малі банки можуть впроваджувати локальну інформатизацію технологій, що є менш витратним і в майбутньому допоможе зберегти конкурентні переваги на окремих сегментах ринку та зменшити нераціональні витрати на управління. При реалізації відповідних варіантів необхідно об'єктивно оцінити та порівняти ризики [7, с.260].

Свого часу революційним стало використання у світовій практиці та в Україні зокрема автоматизованих банківських систем, які забезпечують здійснення щоденних операцій. Однак у зв'язку з розвитком банківського бізнесу ці системи в майбутньому не будуть актуальними, і ми вже повинні думати про наступне покоління відповідного програмного забезпечення. Вже сьогодні банки намагаються розробити універсальну і гнучку систему з можливістю автоматичного створення потрібної конфігурації за допомогою настроюваних розумних компонентів. Відповідна технологія називається сервіс-орієнтованою архітектурою [25, с.143]. Національним банкам також необхідно рухатися в правильному напрямку для вдосконалення своїх інновацій, оскільки банки, які першими впровадять технологію, зможуть оцінити переваги та бути більш конкурентоспроможними завдяки продовженню низької вартості проектів. і здатність використовувати кращі ринкові рішення.

Новітня практика розробки від ABS розширює їх поділ до рівня – OLTP, OLAP і DSS. OLTP (Online Transaction Processing англ. – оперативне виконання

транзакцій) – це набір модулів для забезпечення повсякденної оперативної роботи банку, що є основою для автоматизації банківської діяльності. У свою чергу, OLAP (онлайн аналітична обробка – операційний аналіз) – це система аналітичної обробки даних, яка має на меті виконання операцій агрегації та консолідації інформації, розрахунку фінансових показників, ідентифікації об'єднань, фінансового аналізу, звітності для керівників банків тощо. Відповідні рівні для ефективної роботи вимагають створення Data Warehouse – централізованого сховища даних, яке дозволяє значно знизити витрати і прискорити пошук інформації для прийняття управлінських рішень та аналітичних звітів, підвищити якість управління ризиками та підвищити корпоративну прозорість. Крім того, незважаючи на високу вартість проекту, пов'язані з цим витрати швидко амортизуються. DSS (система підтримки прийняття рішень) – це складний алгоритм аналізу та моделювання процесів підготовки управлінських рішень [7, с.262263].

Слід зазначити, що ці напрямки технологічних інновацій є не тільки інноваційними самі по собі, але в свою чергу створюють середовище та сприяють багатьом іншим видам банківських інновацій, коли банк виходить на нові ринки, впроваджує нові продукти, розвиває нові канали збуту.

Наступним кроком у вдосконаленні інновацій є розвиток безфілійного банкінгу, а саме впровадження та розширення Інтернет-банкінгу, мобільного банкінгу, телефонного банкінгу, а також розвиток нового сегменту – банкінгу через соціальні мережі, який досить поширений за кордоном. Оскільки молоде покоління досить комфортно почувається в Інтернеті, він є найбільш перспективним з точки зору розвитку та вдосконалення інноваційного аспекту. Однак, щоб бути більш ефективними, банки повинні вживати заходів для популяризації, заохочення та роз'яснення таких способів використання банківських послуг серед споживачів. Було б навіть ефективно запровадити програми винагороди за користування банківськими послугами через дистанційні канали, пропонуючи різноманітні бонуси тощо.

З кожним роком збільшується кількість шахрайств із використанням платіжних карток з магнітною смугою, що спонукає та спонукає банківські установи впроваджувати та поширювати нові технології безготівкових розрахунків та засоби захисту своїх клієнтів. За даними Управління по боротьбі з кіберзлочинністю, минулого року з карток українців було знято 1 млн 325 тис. грн, тому робота над удосконаленням каналів безготівкового обслуговування клієнтів є актуальною і для української банківської системи. Шляхами покращення безготівкових розрахунків, їх безпеки та прискорення є впровадження та поширення технологій смарт-карт, payWave, PayPass, NFC, P2P. Завдяки цим технологіям усуваються основні недоліки використання карток з магнітною смугою: висока вартість телекомунікаційних мереж і не завжди достатня швидкість операцій, а відповідні технології важко використовувати в шахрайських цілях. Цікавим варіантом реалізації відповідних технологій може бути їх монтаж і продаж у аксесуарах, таких як годинники, брелоки, чохла для мобільних телефонів, наклейки на телефони тощо.

Звичайний спосіб надання послуг клієнтам нікого не здивує та не сприятиме співпраці з банком, тому українським банківським установам варто розвивати private banking як новий етап у розвитку банківських послуг. За допомогою Private Banking можна підвищити лояльність клієнтів, довіру та ставлення до банку, краще визначити потреби клієнтів у нових продажах основних послуг та продуктів.

Також в організації обслуговування клієнтів слід кардинально змінити підхід до оформлення приміщень банку. Для цього, по-перше, необхідно відмовитися від надмірно обмеженого бізнесу і зосередитися на створенні комфортного домашнього стилю, по-друге, налагодити співпрацю з міською громадою шляхом проведення консультаційних конференцій з фінансовим населенням у відділеннях банків, по-третє, конференц-зали банку можуть надавати громадам міста для проведення масових заходів. Також з метою підвищення привабливості клієнтів та покращення ставлення до банку

працівники можуть пропонувати клієнтам чай, каву, солодощі, печиво під час тривалого обслуговування. Так, звичайно, це додаткові витрати, але приємно здивований і задоволений клієнт поділиться своїми враженнями з друзями та знайомими, що в свою чергу є безкоштовною рекламою, покращує імідж та заохочує потенційних клієнтів до співпраці з банком.

Оскільки персонал комерційного банку є невід'ємною частиною його діяльності, він повинен бути висококваліфікованим, щоб безперешкодно просувати інноваційні рішення. Тому банки мають забезпечити цю інформованість шляхом її формування шляхом різноманітних тренінгів та курсів підвищення кваліфікації, що є необхідною умовою вдосконалення інноваційної діяльності установи.

Інноваційним та ефективним було б також проведення навчання з використання банківських послуг та самих клієнтів. Це може збільшити використання амбасадорів та продуктів, зменшити відтік існуючих клієнтів та покращити імідж банку як банку, який піклується про своїх клієнтів.

Банки також повинні розробляти програми лояльності, які не обмежуються бонусами, а передбачають винагороду не тільки у фінансовому плані, а, наприклад, надають безкоштовну підписку на певний період на певний медіа-ресурс в Інтернеті або підписку на басейн, фітнес. клуб або тренажерний зал тощо.

Доцільно зосередитися на розвитку банківських операцій, таких як: довірчі, консультаційні та інформаційні послуги, аудит, гарантійні послуги, допоміжні операції, які взаємозалежні з наданням господарської діяльності споживачам банківських послуг, і повинні постійно вдосконалювати традиційні банківські послуги для більш ефективна робота банківської установи.

За допомогою фідучіарних послуг ви можете керувати та виконувати інші послуги від імені та в інтересах клієнта як фідучіар, а також здійснювати такі операції: розпоряджатися спадщиною, управляти майном, управляти цінними паперами, пенсійними фондами, надавати агентські послуги, суть

якого полягає у виплаті дивідендів за акціями, збереження акцій з правом довіри, опіки та допомоги у збереженні майна тощо.

Одним із перспективних напрямків розвитку банківської системи є надання клієнтам кваліфікованих консультацій та інформації у сфері фінансового менеджменту та організації бізнесу, а також вирішення юридичних, банківських, фінансових проблем та питань, пов'язаних із бізнесом. Відповідно, необхідно створити міжбанківську мережу, доступну для всіх бажаючих отримати необхідну інформацію.

Серед найбільш перспективних консультаційно-інформаційних послуг можна виділити наступні [3, с. 89]:

- консультації щодо надання роз'яснень щодо правових, законодавчих та нормативних актів, що регулюють діяльність суб'єктів господарювання;
- підготовка та юридичне дослідження господарських договорів, зовнішньоекономічних угод, різних видів документів у компанії, документації для отримання ліцензії тощо;
- консультації з питань регулювання фондового ринку, динаміки валютних курсів і котирування переказних цінних паперів, інвестицій;
- консультації з організації та ведення бухгалтерського обліку, складання фінансової звітності, кошторисів та інших питань, що стосуються цього;
- консультації із загальних питань господарської діяльності.

На нашу думку, головне те, що для ефективного та успішного розвитку на внутрішньому ринку, а також поступового просування та успішної діяльності на міжнародних ринках комерційні банки мають рефлексувати та рішуче орієнтуватися на власне генерування нових ідей, а не лише до передачі та реалізації зарубіжного досвіду. Адже через глобалізацію з часом національна банківська система буде змушена зіткнутися і тісніше конкурувати зі світовими банківськими лідерами. Вже сьогодні досить відчутним і відчутним є проникнення успішних іноземних банківських груп на національні ринки. Тому розробка та впровадження власних унікальних

послуг і продуктів та використання кардинально нових технологій набувають все більшої актуальності.

Тому вдосконалення інновацій є непростим завданням і повинно мати різноманітні напрямки для забезпечення очікуваної ефективності та результативності. Тому вдосконалювати потрібно не лише технології, послуги та продукти, а й способи організації діяльності, комунікації, просування та збуту.

РОЗДІЛ 4

ОХОРОНА ПРАЦІ

Забезпечення безпечних і здорових умов праці є завданням кожної нації і повинне вирішуватися на державному рівні. НТП ставить нові проблеми: підвищення технічної оснащеності установ і підприємств, впливає на характер і частоту захворювань і нещасних випадків.

Поліпшення умов праці, підвищення його безпеки має велике економічне значення, тому що впливає на економічні результати виробництва, на продуктивність праці, на якість праці. Продуктивність праці підвищується завдяки збереженню здоров'я і працездатності людини, економії живої праці шляхом підвищення рівня використання робочого часу, продовження періоду активної трудової діяльності, економії суспільної праці.

Поліпшення умов праці і її безпеки приводить до зниження рівня виробничого травматизму, професійних захворювань, що зберігає здоров'я працівників і одночасно веде до зниження витрат на оплату пільг і компенсацій за роботу в несприятливих умовах, на оплату наслідків такої роботи, на лікування, перепідготовку кадрів у зв'язку з їх плінністю і з причин, зв'язаних з умовами праці. До розробки проблем, зв'язаних з оздоровленням умов праці і забезпеченням його безпеки усе ширше стали залучатися наукові методи організації праці, виробничої естетики, цими питаннями займаються багато науково-дослідних інститутів. Це сприяє неухильному зниженню рівня виробничого травматизму і професійних захворювань.

Однак, на підприємстві деяких галузей народного господарства, зниження виробничого травматизму не спостерігається. Причини нещасних випадків зв'язані з несправністю устаткування, неправильною організацією окремих виробничих процесів, з порушенням технологічної дисципліни, а також низькою трудовою дисципліною, формальним відношенням адміністрації до навчання працівників безпечним прийомом праці, браком необхідної літератури по охороні праці.

Основним законодавчим актом по охороні праці є Закон України "Про охорону праці". У ньому велика увага приділяється питанням створення сприятливих умов праці, поліпшення заходів щодо охорони праці, забезпечення здоров'я трудящих. Право на охорону праці закріплено Конституцією України.

В економічному відділі, згідно ДСТ 12.0003-74 можуть діяти на працівника наступні небезпечні фактори.

1. Вплив положення "сидячи" на стан здоров'я. Основу діяльності економіста складає розумова робота, що виконується сидячи. Це може викликати ряд захворювань, таких як головний біль, біль в області шиї і хребта, шлунково-кишкові захворювання. Для запобігання дії цього фактора, необхідно протягом робочого дня робити фіззарядку на 15-20 хвилин, а також через щогодини робити паузу в роботі на 5-10 хвилин.

2. Вплив рівня шуму в приміщенні. Якість і ефективність роботи економіста також залежить від рівня шуму у відділі. Щоб зменшити вплив даного фактора необхідно приймати наступні заходи: використовувати для друкованих і обчислювальних машин звуковбирні підставки; стежити за тим, щоб розмови працівників по спільній роботі не заважали іншим працівникам відділу, звести до мінімуму телефонні розмови. Відповідно до держстандарту 121.003-83 рівень шуму у відділ не повинен перевищувати наступні значення.

Таблиця 4.1

Рівні звукового тиску на робочому місці

	Рівень звукового тиску, дБ, в октавних смугах з середньгеометричною частотою, Гц								Рівень звуку, дБл
Робочі місця	63	125	250	500	1000	2000	4000	8000	
Приміщення для теоретичних розрахунків	71	61	54	49	45	42	40	38	50

3. Вплив освітлення робочої зони. Освітлення займає важливе місце при роботі економіста, тому що воно впливає на збереження зору працівників.

Згідно Снп 2-4-79 загальна освітленість повинна бути не нижче 150 лк. Потужність ламп повинна бути не менш 50-70 Вт. Для освітлення робочої зони краще вибирати люмінесцентні лампи, тому що спектр цих ламп близький до природного денного світла. Однак лампи подібного роду можуть гудіти, тим самим викликаючи роздратування в робочого персоналу і знижуючи працездатність. Варто також враховувати колір стін, меблів, що повинні робити приміщення просторими і світлими.

4. Вплив метеорологічних факторів. Швидкість руху повітря, температура і вологість повітря впливає на діяльність працівників відділу. Згідно Дст 12.1.005-88 нормовані і фактичні значення даних факторів можна звести в табл.4.2.

Таблиця 4.2

Оптимальні норми і фактичні значення температури, вологості і швидкості руху повітря в робочій зоні приміщення

Сезон року	Температура, t		Відносна вологість, %		Швидкість руху повітря, м/с	
	Норма	Факт	Норма	Факт	Норма	Факт
Холодний	18-20	18-22	60-40	До 75	0,2	До 0,2
Теплий	21-23	22-23	60-40	До 55	0,3	До 0,3

Таким чином, усі метеорологічні фактори відповідають нормам, крім відносної вологості в холодний сезон року. Даний фактор також відноситься до небезпечних і шкідливих.

Створення оптимальних метеорологічних умов у виробничих приміщеннях є складною задачею, рішення якої йде в наступних напрямках:

1. Раціональні об'ємно-планувальні і конструктивні рішення виробничих будинків.

Гарячі цехи розміщують по можливості в одноповерхових одно- і двоповерхових будинках. Внутрішні двори розташовують так, щоб забезпечувалося їхнє гарне провітрювання. По периметрі будинку не

рекомендується розміщати прибудови, що заважають надходженню свіжого повітря. Для захисту від надходження у виробничі приміщення холодного повітря входи обладнують шлюзами, дверні прорізи повітряними завісами. Використовують подвійне засклення вікон, утеплюють огороження, підлогу і т.д.

2. Раціональне розміщення устаткування.

Розміщення тепловипромінюючого устаткування в ізольованих приміщеннях або на відкритих площадках.

3. Дистанційне управління і спостереження дозволяє вивести людину з несприятливих умов.

4. Механізація й автоматизація виробничих процесів.

5. Упровадження більш раціональних технологічних процесів і устаткування.

6. Раціональна теплова ізоляція устаткування.

Зараз існує багато різних видів теплоізоляційних матеріалів. До неорганічних матеріалів відносяться: діатоміт, азбест, асбоцемент, совелит, повсть, скловата, пінобетон і ін. Органічними ізоляційними матеріалами є коркові, торфоізоляційні і деревноволокнисті плити, деревні обпилювання, пінопласт і ін.

7. Захист працюючими різними видами екранів.

Застосовують екрани для екранування джерел теплового випромінювання і для екранування робочих місць. За принципом дії огорожувальні пристрої бувають тепловідбиваючі, тепловідводячі, теплопоглинальні і комбіновані.

8. Раціональна вентиляція й опалення.

Для створення припустимого мікроклімату на окремих робочих місцях широко застосовуються повітряні душі. Повітряний душ являє собою потік повітря, спрямований безпосередньо на працюючого. Температура і швидкість руху повітря регламентується в залежності від категорії роботи з важкості, інтенсивності теплового опромінення працюючого і періоду року.

Найбільш перспективним методом забезпечення нормальних теплових умов у холодний час року є застосування променистого обігріву постійних робочих місць і окремих ділянок. Для цього використовують спеціальні газові інфрачервоні або електричні "темні" випромінювачі.

9. Раціоналізація режимів праці і відпочинку.

Це досягається скороченням тривалості робочої зміни, введенням додаткових перерв, створенням умов для ефективної праці в приміщеннях з нормальними умовами.

ВИСНОВКИ

В кваліфікаційній 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.

Банківські інновації це 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, фінансові інновації є більш ширшим поняттям, адже охоплює своїм змістом не виключно банківську галузь.

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.

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.

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.

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.

Банківський бізнес в Україні безперервно та динамічно розвивається за рахунок вдосконалення взаємовідносини 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.

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.

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 «Укрексімбанк», , 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.

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.

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.

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

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

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. – 2018. – Вип. 181(2). – С. 10-14.
2. АгроКомБанк зустрічає весну з мобільним банкінгом від CS. – 2020. – [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. – 207. – [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 2021: 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, 2017. – 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», 2018. – 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. – 2018. – 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, 2019. – 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. – 2019. – С. 26-33.

12. Діденко О. М. Банківські інновації як сучасна концепція розвитку комерційних банків [Текст] / О. М. Діденко // Наука й економіка. – 2016. – № 4 (24). – С. 16 – 19.

13. Диба М. Вплив глобалізації на банківську систему України / М.Диба, Є. Осадчий // Вісник Національного банку України. – 2020. – № 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. – 2016. – № 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. – 2017. – № 5. – С. 8-11.

17. Єгоричева С. Б. Банківські інновації [Текст] : навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 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», 2015. – 348 с.

19. Єгоричева С. Б. Методичні засади організації інноваційного процесу в комерційних банках / С.Єгоричева // Вісник Національного банку України. – 2016. – № 1. – С. 53–57.

20. Єгоричева, С. Б. Методологія розробки інноваційної стратегії комерційного банку / Єгоричева С. // Банківська справа. – 2015. – С. 73-84.

21. Єгоричева С. Б. Сучасні аспекти класифікації банківських інновацій [Текст] / С. Б. Єгоричева // Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]. Економіка. – 2018. – 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., 2019. – 164с. – ISBN 978-966-479-016-8 (укр.).

25. Коваленко Ю. Формування комплементарної моделі фінансового сектору економіки [Текст] / Ю. Коваленко // Вісник Національного банку України. – 2017. – №7(197). – С. 42–47.

26. Корнєєв, В. Фінансові інновації банків і можливості диверсифікації банківських послуг [Текст] / В. Корнєєв // Світ фінансів. – Тернопіль : ТНЕУ, 2016. – № 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. – 2019. – 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 . – 2018. – № 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. – 2017. – 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 2019 р.) – Черкаси : ЧІБС УБС НБУ, 2019. – С.101–104.

32. Кроксфорд Х. Искусство розничного банкинга. Факты, аналитика, прогнозы [Текст] / Хью Кроксфорд, Фрэнк Абрамсон, Алекс Яблоновски; пер. с англ. Е.И. Недбальская – Минск: Гревцов Пабlishер, 2017. – 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 інноваційнофінансових технологій банку [Текст] / Р. В. Лавров // Формування ринкових відносин в Україні. – 2019. – № 12. – С. 145-148.

35. Мельников, А.О. Тенденції розвитку інноваційного банківського обслуговування [Текст] // Наукові праці МАУП. – 2019. – № 3(30) – С. 134–140.

36. Міщенко В. Базель III: нові підходи до регулювання банківського сектору / В.Міщенко, А.Незнамова //Вісник Національного банку України. – 2018. – № 1. – С. 4–9.

37. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О.Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2017. – № 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. – 2019. – 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

43. доступу : <https://privatbank.ua/ua/>

44. Офіційний сайт ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.aval.ua>

45. Офіційний сайт ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pumb.ua/ua/>

46. Пацера М. Проект “Твіннінг” (Twinning) – важливий крок на шляху євроінтеграції України / М.Пацера //Вісник Національного банку України. – 2021. – № 8. – С. 9–11.

47. 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

48. Петриченко Ю. Частка безготівкових розрахунків збільшиться в 2014 році до 25% – експерти. – 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/chastka_bezgotivkovih_rozrahunkiv_zbilshitsya_v_2014_rotsi_do_25_eksperti

49. Полищук А.И. Банк и клиент: регулирование взаимоотношений и понятийный анализ инструментов обслуживания [Текст] / А.И. Полищук // Банковские услуги. – 2018. – № 3. – С. 11-15.

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

51. ПриватБанк надав можливість підключати до Приват24 картки інших банків. – 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/plastikovi_kartki/novini/privatbank_nadav_mozhlivist_pidklyuchati_do_privat24_kartki_inshih_bankiv

52. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О.В. Просалова, А.А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2018. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naukovedenie.ru/PDF/40evn113.pdf>

53. 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>

54. 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>.

55. 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>.

56. Про наукову і наукову-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>.

57. 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>.

58. Просалова В. С. Понятие банковских инноваций и их классификация / О.В. Просалова, А.А. Никитина // Интернет-журнал «Науковедение». – 2018. – №1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naukovedenie.ru/PDF/40evn113.pdf>

59. 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>.

60. 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>

61. Резниченко Є. Надможливості, доступні кожному, або П'ять інновацій банківського ринку 2013 року-2 / Є. Резниченко. – 2018. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ua.prostobank.ua/>

62. Резниченко Є. Онлайн-банкінг від українських банків: що пропонують у 2019 році / Є. Резниченко. – 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/onlayn_banking_vid_ukrayinskih_bankiv_scho_proponuyut_u_2019_rotsi_2

63. Розвиток банківської системи України як основа реалізації стратегії економічного зростання [Текст] : монографія / За ред.. д. е. н., проф. О. В. Дзюблюка. – Тернопіль: ТНЕУ, 2020. – 384 с.

64. Романенко О.Р. Фінанси: підручник 4-те вид. [Текст] / О.Р.Романенко. К: Центр учбової літератури, 2019. – 312 с.

65. 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>

66. Сербина О.Г. Тенденції розвитку мобільного банкінгу в Україні [Текст] / О.Г. Сербина, В. В. Пономар // Молодий вчений. – 2019. – № 3(06). – С. 53-55.

67. Сервіс UniCredit Mobile – цілодобовий банкінг у ваших долонях. – 2020. – [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. – 2018. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://gloss.ua/story/gloss_news/article/74057

69. Смовженко Т. Управління процесом зростання участі іноземних інвесторів у роботі банківської системи України / Т. Смовженко, О. Другов // Вісник Національного банку України. – № 1. – 2088. – С. 16-19.

70. СМС-банкінг: функціонал і тарифи в кінці 2019 року. – 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ua.prostobank.ua/e_banking/statti/sms_banking_funktsional_i_tarifi_v_kintsi_2019_roku_video

71. Степаненко О. П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України [Текст] / О. П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки. – 2017. – № 6. – С. 275-282.

72. Страхарчук, А. Я. Інформаційні технології та системи в банках [Текст] : Навч. посіб. – К: Знання, 2020. – 515 с. – ISBN 978-966-484-012-2

73. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт [Текст] // Банківські технології. – 2019. – №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. – 2017. – № 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», 2018. – 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, 2019. – 687 с.

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

78. 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. – 2020. – С. 403-411.

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

80. Шмігельська, З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток [Текст] / З. Шмігельська // Вісник Національного банку України. – 2019. – № 2. С. 34-41.

81. Юхименко П. І., Федосов В. М., Лазебник Л. Л. та ін. Теорія фінансів [Текст]: Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2020. – 576 с.

82. Юхименко Т. В. Теоретичні засади інноваційного розвитку банківської системи [Текст] / Т. В. Юхименко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики . – 2019. – Вип. 1. – С. 107-113.

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

84. 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. – 2019. – Випуск 21. – С. 282-292.

85. 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, 2019. – С. 176-188.

86. 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. – 2019. – Випуск 23. – С. 112-119.

87. Lewis Steven. Time for bold action: Global banking outlook 2016 // Ernst & Young Report. – 2017. – 40 p.

88. The Measurement of Scientific and Technological Activities. Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. Third edition. – Paris: OECD, 2020. – 162 p.