

ІННОВАЦІЇ У БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЯХ

Анотація. Досліджено можливості впровадження інноваційних методів при проведенні операцій вітчизняними банками з метою отримання конкурентних переваг на ринку банківських послуг та відновлення довіри населення до банків.

Аннотация. Исследованы возможности внедрения инновационных методов при проведении операций отечественными банками с целью получения конкурентных преимуществ на рынке банковских услуг и восстановления доверия населения к банкам.

Annotation. The possibilities of introducing new banking services in the global financial crisis in order to obtain competitive advantages in the banking market and restore confidence in commercial banks were analyzed.

Ключові слова: банки, інновації у банківській сфері, депозитні програми, Інтернет-еквайринг, Private Banking, мультивалютні вклади, хеджування валютних ризиків.

Незважаючи на поступову активізацію діяльності українських банків, спектр послуг, що надаються корпоративним клієнтам та населенню, все ще є доволі обмеженим. До 2008 року більшість українських банків могли запропонувати своїм клієнтам лише широкий спектр кредитно-депозитних та карткових програм, розрахунково-касових та валютних операцій, зарплатних проектів, нечисленні розіграші цінностей між своїми клієнтами [1].

Водночас фінансово-економічна криза, яка мала серйозні наслідки для українських банків, надала імпульс для боротьби вже не за визначений сегмент клієнтів, а за кожного конкретного споживача. Така політика вимагає розроблення нових інструментів розширення клієнтської бази, зокрема нових банківських послуг. Проблема впровадження інновацій у діяльність банківських установ з метою посилення їх ролі на ринку фінансових послуг знаходить своє відображення у вітчизняній та зарубіжній літературі. Дослідженням різних аспектів цієї проблеми присвячені праці таких вітчизняних науковців: Александрова А. В. [2], Васильєвої Т. А. [3], Козьменка С. М. [3], Леонова С. В. [3], А. Смірнова [4]. Аналізуючи сучасний стан наукових досліджень у сфері банківських інновацій, слід зазначити, що невирішеними остаточно до сьогодні залишаються питання визначення доцільності фінансової підтримки та технологій упровадження інновацій у сферу розроблення нових банківських послуг банками України.

Метою статті є обґрунтування переліку перспективних банківських послуг, що можуть бути впроваджені банками України з метою отримання конкурентних переваг на ринку банківських послуг.

На сьогодні банківська діяльність є однією з найбільш сприятливих сфер для впровадження інформаційних технологій. Більшість операцій, які здійснює банк, піддається автоматизації і вимагає постійного вдосконалення з метою покращення якості банківських послуг. Дуже часто перед вітчизняними банками постає проблема вибору між двома варіантами отримання інформаційних технологій – виробляти самостійно чи використати вже існуючі (наприклад, розроблені банками, які працюють на зарубіжному ринку) як засіб підвищення конкурентоспроможності на ринку банківських послуг. У банківській сфері інновації – це кінцевий результат інноваційної діяльності банку, який отримав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого банківського продукту чи послуги, які впроваджені в практичну діяльність. Таким чином, за сучасних умов запровадження інновацій є одним з найдієвіших інструментів у конкурентній боротьбі [3].

На жаль, аналіз сучасного рівня якості обслуговування вітчизняними банками своїх клієнтів дозволяє стверджувати, що сьогодні український банк – це посередник у певних угодах, головною метою якого є не обслуговування цих угод, а отримання прибутку для збереження своєї платоспроможності та недопущення банкрутства. Виходячи з цього, потенційні клієнти часто просто не бажають вкладати тимчасово вільні кошти на депозити в комерційні банки і тим самим приймати на себе певний ризик [1].

Як вважають деякі дослідники, найбільш перспективними інноваційними послугами, які мають впроваджуватися українськими комерційними банками, є: Інтернет-еквайринг, нові депозитні рішення, Private Banking, хеджування валютних ризиків, мультивалютні вклади, емісія "привілейованих" пластикових карток тощо.

Інтернет-еквайринг як складова електронної комерції є діяльністю кредитної організації (банку-еквайрера), що включає здійснення розрахунків з організаціями електронної комерції за операціями, які здійснюються з використанням банківських карт у мережі Інтернет. На сьогоднішній день в Україні лише декілька комерційних банків можуть запропонувати елементи цієї послуги. В українських банках не існує дефіциту ІТ-фахівців, здатних розробити відповідне програмне забезпечення, однак в Україні немає широкого попиту на таку послугу, оскільки цільова аудиторія ще не готова до активного використання Інтернет-технологій у здійсненні своїх розрахункових операцій, а система бухгалтерського обліку підприємств ще не в змозі перебудуватися під нові вимоги [4].

Private Banking – це система відносин між клієнтом і банком, яку характеризує персональний підхід до клієнта, комплексність послуг, що надаються, і висококласне обслуговування. В основу ідеології Private Banking закладено принципи гарантування клієнту максимальної конфіденційності усіх послуг, що йому надаються (з погляду чинного законодавства країни), можливості доступу до вищого керівництва банку, індивідуального підходу, найвищої якості і рівня обслуговування, орієнтацію на тривалу ділову співпрацю, фінансове планування, уміння враховувати можливі запити клієнта. Відповідно до принципів Private Banking, крім класичних послуг, банки пропонують ще й цілий комплекс додаткових.

Перш за все, мова йде про формування індивідуального інвестиційного портфеля та інвестиційної стратегії, а також довірче управління: довірче управління фінансовими ресурсами клієнтів шляхом їх розміщення в боргових і пайових цінних паперах, а також у цінних паперах інститутів спільного інвестування.

Особливою популярністю користуються консалтингові послуги: комплекс послуг з податкового, юридичного супроводу і консультування, розроблення рекомендацій, спрямованих на мінімізацію податків і податкове планування.

Додатково банки можуть надавати клієнтам цілий ряд послуг нефінансового характеру. Переважно це послуги, які надають клієнту додатковий сервіс, додаткові привілеї (дисконтні програми, доступ у зали VIP-персон, приватні ділові клуби тощо). Окрім цього, у рамках зазначених послуг можуть пропонуватися різні програми інвестування засобів у нефінансові активи: нерухомість, мистецтво, дорогоцінні метали, складання різних колекцій [2].

Цікавим для впровадження сьогодні може бути депозит з програмою страхування, відсотки за яким банк перераховує страховій компанії на накопичувальний рахунок із страхування життя або як оплата, наприклад, туристичної страховки або поліса КАСКО [4].

Відносно новим видом банківських послуг є мультивалютні вклади – терміновий депозит у декількох валютах (об'єднання в один рахунок трьох валют: гривні, долара, євро) [4]. Більшість банків просуває бівалютні депозити (євро/долар). При цьому прибутковість цих депозитів є значно нижчою за стандартні депозити в гривні, а для клієнтів майже повністю відсутня можливість вільного переходу з однієї валюти на іншу, а також можливість гри на різниці валютних курсів.

Перспективними банківськими послугами є також хеджування валютних ризиків з використанням похідних цінних паперів: ф'ючерсів, опціонів та свопів, однак відсутність в Україні повноцінного фондового ринку призводить до неможливості використання зазначених інструментів у наш час [4].

Значний потенціал для розвитку має також і емісія "привілейованих" пластикових карток. Картки World Signia (міжнародної платіжної системи MasterCard International) та Visa Infinite (міжнародної платіжної системи Visa International) займають вищу сходинку в ієрархії банківських карток в усьому світі [5].

До складу пакета World Signia входять: міжнародна платіжна карта World Signia; додаткова міжнародна платіжна карта MC Platinum на ім'я довіреної особи (члена сім'ї) утримувача основної карти; самостійна міжнародна платіжна карта Visa Platinum або MC Platinum на ім'я утримувача карти World Signia; необмежена кількість карт Visa Plus ("електронний гаманець"); дебетна карта VISA або MasterCard (за бажанням клієнта); програма автоматичного страхування власника карти при виїзді за кордон; підключення до MobileBanking; карта IAPA (за бажанням клієнта); карта Priority Pass; карта ETN (за бажанням клієнта); міжнародне водійське посвідчення (за бажанням клієнта); клубні і дисконтні карти українських закладів класу "еліт". На думку автора, випуск зазначених карток і відповідно створення додаткових банківських послуг для заможних клієнтів банками з першої групи за рейтингом НБУ призведе до збільшення кількості іменитих клієнтів банків, що відновить довіру населення до банків, які будуть впроваджувати такі послуги.

Підводячи підсумок, слід зазначити, що впровадження інноваційних банківських проектів – це один із найпріоритетніших напрямків подальшого розвитку комерційних банків та отримання конкурентних переваг на ринку фінансово-кредитних послуг України.

Наук. керівн. Хмеленко О. В.

Література: 1. Козьменко С. М. Маркетинг банківських інновацій / С. М. Козьменко, Т. А. Васильєва, С. В. Леонов // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – № 1. – С. 13–29. 2. Александров А. В. Private Banking в Украине: мода или объективная необходимость [Электронный ресурс] / А. В. Александров // Интернет-портал "Банки Украины". – Режим доступа : <http://www.ukrbanks.info/article/Private-Banking>. 3. Банковская практика за рубежом // Эра банковских инноваций. – 2006. – № 7. – С. 58–68. 4. Смирнов А. Новые банковские услуги [Электронный ресурс] / А. Смирнов // Интернет-портал "Бизнес-журнал". – Режим доступа : <http://biz.zhzh.info/news/2008-11-12-842>. 5. О карте World Signia [Электронный ресурс] // Интернет-портал "World Signia Украина". – Режим доступа : http://www.worldsignia.com.ua/about_card/.