

Економічні науки

Галета Анжела Степанівна

студентка магістратури

Львівського національного університету імені Івана Франка

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В БАНКІВСЬКІЙ СИСТЕМІ

Анотація. У статті розглянуто поняття «банківські інновації». Досліджено теперішній стан нових банківських продуктів в Україні та наведено параметри послуг, які надають українські банки порівняно з іноземними. Технологію блокчейн, її принципи функціонування та сфери застосування.

Ключові слова: банк, інновація, Інтернет, Інтернет-банкінг, е-банкінг, електронні банківські послуги.

Постановка проблеми. Активний розвиток і конкурентність на ринку банківських послуг в Україні спонукають банки створювати нові банківські продукти для кращих результатів, знаходити нові засоби для кращої роботи, шляхом впровадження інноваційних продуктів для клієнтів. Нові здобутки щодо банківського обслуговування задовольняють потреби клієнтів. Отож, дослідження проблем, які зв'язані з інноваціями банків є на сьогодні дуже актуальними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання про інформаційні технології в банківській системі розглядали такі провідні світові спеціалісти як Єгорович С.Б., Золотарьова О.В., Чекал А.А., Карчева І.Я., Метлушко О.В., Пантелеєва Н.М. та інші.

Постановка завдання. Основним завданням, яке поставлене при написанні статті, є аналіз теперішнього стану банкінгу в Україні та порівняння послуг, які надають українські банки з іноземними.

Виклад основного матеріалу. На сьогоднішній день, впровадження інновацій у банківській сфері є однією з основних причин існування конкурентоспроможності. Банківська інновація – це кінцевий результат, який реалізований у формі нового продукту, структури або системи управління. Більше того, найголовнішим є споживча якість новизни [9].

В Україні банківська система активно розвивається. Враховуючи, що в країні складна політична ситуація, але вона реалізує нові продукти. Можна виділити те, що при такому активному впровадженню надалі, українські банки будуть конкурувати з іноземними банками. При цьому це вплине на якість і готовність банківських послуг.

Можна виділити те, що впровадження інновацій тепер тісно пов'язано з інтернетом. За його допомогою можна прискорити процес росту усіх видів бізнесу, полегшити і удосконалити здійснення безготівкових платіжних розрахунків. Саме це дозволить удосконалити якість обслуговування клієнтів по безготівкових платежах, а банк при цьому зміцнить свою позицію.

За даними Internet World Stats, між європейськими країнами Україна у 2018 р., посідає 8-ме місце за кількістю споживачів послуг Інтернету, це близько 23,3 млн осіб, інакше кажучи більша половина населення. Це непоганий ефект, але порівняно з іншими країнами у яких ця ознака доходить до позначки 85%, Україна дуже відстає [4].

За даними Інтернет Асоціації України, у 2018 р. більше 72% активної Інтернет-аудиторії, що користується мережею кожен день або кілька разів на тиждень, мешкає в містах, а 27% - в селах, притому, що серед усіх мешканців сіл показник проникнення становить 52% тих, хто вже користується всесвітньою мережею [2]. Саме за рахунок сільських мешканців, можна збільшити загальну чисельність користувачів інтернетом. За формою входу число користувачів через ноутбуки - 49%, смартфони – 42%, комп'ютери – 40% та планшети – 16% [7]. Смартфони витісняють

іншу техніку і в свою чергу ними комфортніше користуватися, оскільки вони не прив'язані до певного місця. Тому сьогодні інтернет-банкінг набуває великої популярності, адже за допомогою нього можна здійснювати швидко інтернет-покупки і безготівкові операції, попри місце і час. Уже сьогодні розрізнити клієнта можна за допомогою телефону. У США і Європі ідентифікація проводиться за адресою електронної пошти [1].

Експерти консалтингової компанії McKinsey&Company стверджують, що для банківського сектору України характерний низький рівень користування Інтернетом та мобільним банкінгом. Тільки 9% роздрібних клієнтів користуються Інтернет-банком, а мобільним банком - 3%. За даними на рис. 1 можна порівняти показники України та інших європейських країн.

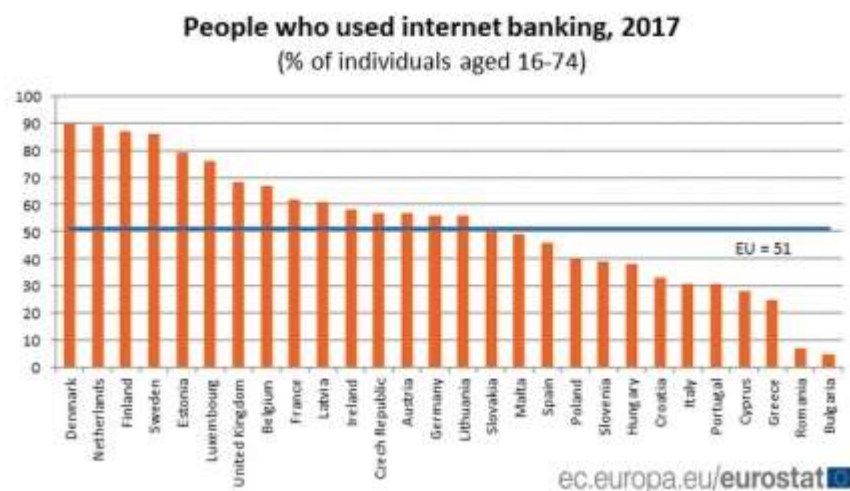


Рис. 1. Частка користувачів інтернет-банкінгом у 2017 році у Європі (віком від 16 до 74 роки) [3]

За даними Eurostat, 51% дорослого населення Європи користуються Інтернет-банкінгом. У 2007 році цей показник був рівний 25%. Найбільша частка належить користувачам віком від 25 до 34 років. Цікавими є дані щодо освітнього рівня клієнтів, а саме 24% із середньою освітою і 77% із вищою.

Серед країн Європи найпопулярніший Інтернет-банкінг у Данії - 90% людей у віці від 16 до 74 років та Нідерландах - 89%, у Фінляндії - 87% та Швеції - 86%. Найнижчі показники у Болгарії - 5% та Румунії - 7%. Менше 30% людей віком від 16 до 74 років використовують Інтернет-банкінг у Греції - 25% та Кіпрі - 28%, до них можна віднести й Україну [3].

Ще у 2015 році в українців переважало обслуговування клієнтів у відділенні, в той же час як у Польщі, США, ЄС, Великобританії така послуга вже застаріла. Зрівняти Україну з Росією, то тут удвічі менше користуються такою послугою. У колишніх країнах СРСР сьогодні широковідомі банкомати і термінали, у той же час зворотня ситуація у інших зарубіжних країнах. Взявши до уваги такий показник, як е-банкінг, то Україна дуже відстає від США, Польщі та ЄС, більше ніж удвічі (табл. 1) [8].

Таблиця 1

Використання клієнтів різних видів обслуговування у 2015 р., %

Показники	Україна	США	ЄС
Інтернет та мобільний банкінг	40	88	92
Відділення	37	9	7
Банкомати та термінали	22	1	1
Call-центр	1	2	0

У 2016 році зросла популярність мобільних платежів за допомогою смартфона. За даними дослідження MasterCard, з використанням смартфона готові оплачувати товари та послуги 72% опитаних українців, у Західній Європі показник становить тільки 37%, у Центральній та Східній Європі - 57%. На заваді росту е-банкінгу в Україні впливають такі чинники як:

- відсутність мотивації фінансування у колективі, а саме підтримка у новітніх продуктах;
- висока кількість тіньових операцій у господарському обігу. За попередніми розрахунками Міністерства економічного розвитку і

торгівлі України, рівень тіньової економіки в I кварталі 2018 р. становив 33% від офіційного ВВП;

- відсутність довіри українців до банківської системи [8].

Банки України починають реалізовувати мобільний банкінг, але головним бар'єром є технічна реалізація систем, яку складно реалізувати і відносно висока ціна захисту інформації. У 2015 р. лише 13 з 127 банків, або 10%, пропонували мобільні додатки, за допомогою яких можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо. До того ж, 49 із 127 банків, що становить 39%, мають систему е-банкінгу і рекомендують керувати своїми рахунками тільки через відділення за допомогою операціоністів [11]. Дані щодо впровадження Інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні в розрізі груп показано на рис. 2 та рис. 3.

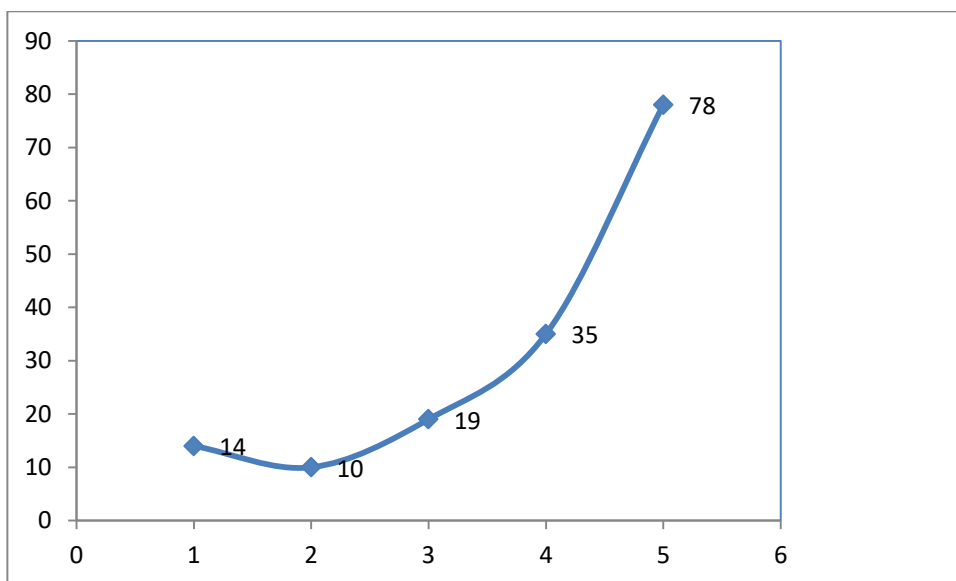


Рис. 2. Рівень упровадження Інтернет-банкінгу банками України [5]

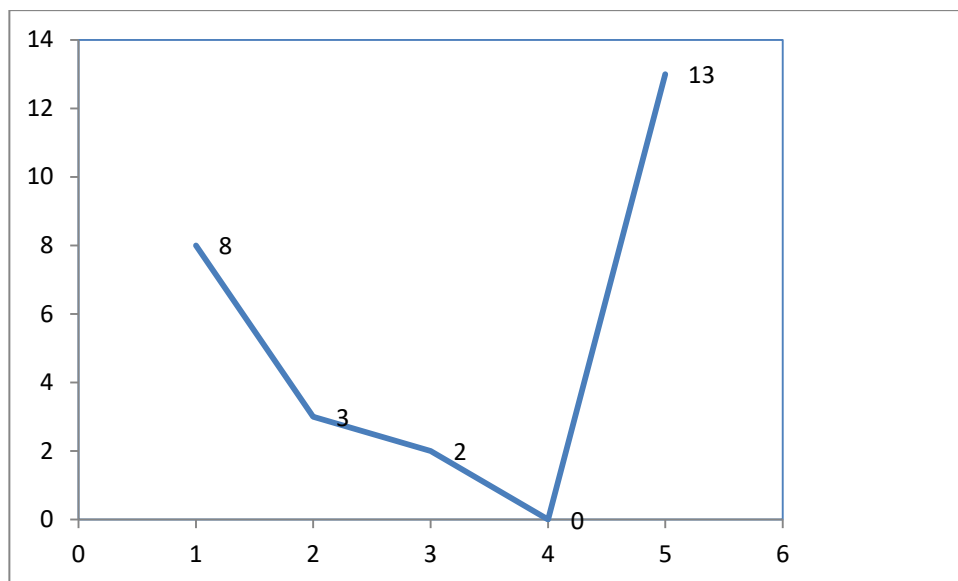


Рис. 3. Рівень упровадження мобільного банкінгу банками України [5]

Одним із найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування «домашній банкінг», або «віддалений банкінг», що дає можливість клієнту користуватись банківськими послугами, не будучи фізично присутнім в офісі установи, виник більше тридцяти років тому. Така назва пояснює основну суть поняття. «Віддалений банкінг» є формою надання послуг банком не в офісі банківської установи при особистому спілкуванні клієнта і банківського працівника, а в офісі споживача послуг, в його домі і скрізь, де це допустимо системою і зручно для нього. АТ КБ «Приватбанк» є одним із найбільш інноваційних банків в Україні, що визнано не тільки в Україні, а й за її межами. Найбільш поширеною інновацією серед населення є «Приват24» [6]. За допомогою цієї системи можна вирішити будь-які питання, не виходячи з дому, за наявності доступу до мережі Інтернет, а саме: проводити операції за картою, робити необхідні платежі і внески, сплачувати заборгованість за кредитом, проводити обмін валюти.

Безсумнівним лідером у застосуванні інноваційних продуктів є «Приватбанк», який пропонує своїм клієнтам не один, а 19 мобільних додатків, пристосовавши їх до певного типу користувачів та розподіливши

їх за типами банківських і побутових операцій. Для приватних осіб «Приватбанк» пропонує 14 додатків [6].

Підсумовуючи, можна зазначити, що різні підходи діяльності банків є областю створення нововведень: створюються нові продукти, сервіс обслуговування, міняється управлінський апарат та процеси кредитних компаній, використовуються нові шляхи збуту та способи рекламної компанії. Тогочасний ріст банкінгу тотожний із механізацією, застосуванням нових засобів новітніх засобів та технологій, які просунуть банківські продукти, крім того, збільшать привабливість банківських послуг.

Однією з особливостей нововведень в українських банках є те, що немає розробки виняткових продуктів, послуг технологій, що відповідають світовому рівню, а запозичення таких, які для банківської системи України є інноваціями. Таке спрямування виникло з своєрідністю установ від можливих ризиків втрат фінансових ресурсів, економії часу та коштів на розробку інновацій.

Серед банківських установ України, які протягом останніх років здійснюють активний інноваційний розвиток, слід виокремити: АТ КБ «Приватбанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «Ощадбанк», АТ «Укрексімбанк», АТ «Укрсоцбанк», АТ «Альфа-Банк», АТ «ОТП Банк». Проте безсумнівним лідером у втіленні інновацій на всіх рівнях власної діяльності є АТ КБ «Приватбанк», про що свідчить унікальність продуктового ряду, багатофункціональність дистанційного обслуговування та застосування інноваційних технологій.

Варто також проаналізувати розмір прибутку українських банків.

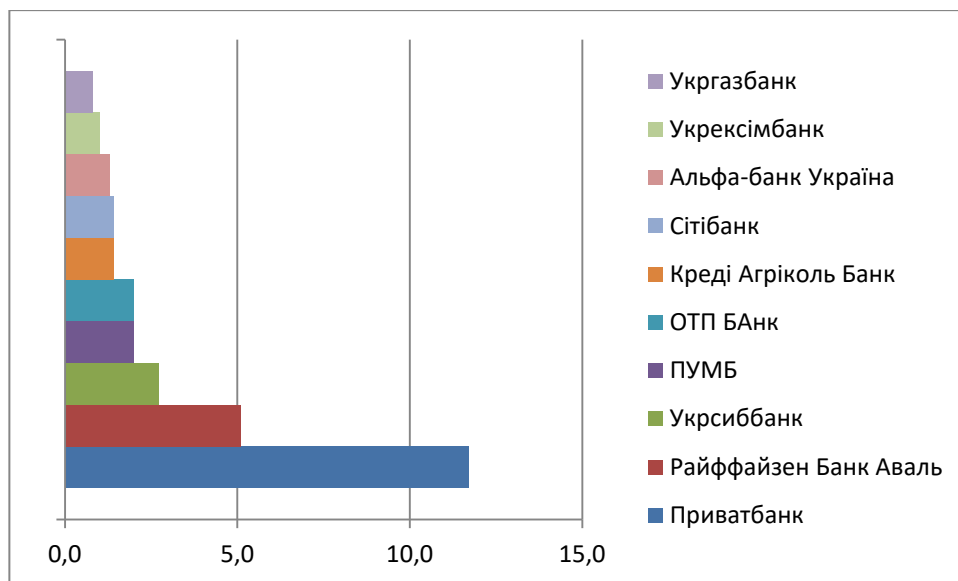


Рис. 4. Топ-10 банків за розмірами прибутків у 2018 році, млрд. грн. [10]

Ключовими напрямками вдосконалення інноваційної діяльності для комерційних банків України є необхідність розуміння важливості інноваційної складової для успішного майбутнього функціонування; формування самостійної та самодостатньої інноваційної політики; створення інноваційних відділів як стратегічних структурних підрозділів банків; розвиток дистанційного обслуговування, зокрема мобільного банкінгу та Інтернет-банкінгу; ґрунтовна переоцінка та реорганізація способів обслуговування клієнтів у відділеннях в контексті налагодження більш тісних та дружніх відносин.

З огляду на особливості банківського бізнесу та значну конкуренцію, проблема розвитку інноваційної діяльності стала особливо актуальною. Крім того, вдосконалення інноваційної діяльності - це досить складна справа, тому потрібне різнопланове спрямування для забезпечення ефективності та очікуваної результативності роботи банків. Необхідно покращувати не лише технології, послуги та продукти, а й способи організації діяльності банків, комунікації з клієнтами, просування продуктів та інше.

Література

1. Analiticheskiy otchet ob usloviykh IT servisov i uslug dlya chastnykh klientov v 50 naibolshihroznichnykh bankakh Ukraini [Analytical report on the conditions of IT services and services for private clients in 50 largest retail banks in Ukraine]. Available at: www.prostobankir.com.ua
2. Doslidzhennia internet-audytorii [Internet audience research]. Available at: <http://inau.ua/pro-ekty/doslidzhennya-internet-audytorii>
3. Eurostat. Available at: http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec_cybersecurity.pdf. <http://ec.europa.eu/eurostat>
4. Internet Word Stars [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.internetworldstats.com/stats4.htm>
5. Karcheva, I.Ya. (2015). Suchasni tendentsiiinnovatsiinoho rozvytku bankiv Ukrainy v konteksti kontseptsii bank 3.0 [Modern tendencies of innovative development of Ukrainian banks in the context of the concept bank 3.0]. Finansovyi prostir –Financial Space, 3 (19), 299–305. Available at: <https://fp.cibs.ubs.edu.ua/files/1503/15kijsti.pdf>
6. Ofitsiynyi sait AT KB "Pryvatbank" [The official website of the JS "Privatbank"]. Available at: <https://privatbank.ua>
7. Proniknovenie Interneta v Ukraine [Internet penetration in Ukraine]. Available at: http://inau.ua/sites/default/files/file/1801/iv_kvartal_2017.pdf [in Russian]
8. Semenec, M. O., Lyashko, S.Yu. Brichko, M. M. (2017). Fintech ta kiberbezpeka v e-bankinhu [Fintech and cybersecurity in e-banking]. Naukova dumka informatsiinoho stolittia – Scientific Thought of Information Age, 3, 6-Available at: http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec_cybersecurity.pdf

9. Банки та банківська справа [Електронний ресурс] – Режим доступу:
https://stud.com.ua/19733/bankivska_sprava/innovatsiyi_bankivskiy_sferi
10. НБУ [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.bank.gov.ua/>
11. Офіційний сайт GfK Ukraine [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.gfk.ua>