

Економічні науки

УДК 336.7

**Калєкіна Софія Сергіївна**

*студентка*

*Навчально-наукового інституту «Каразінський банківський інститут»*

*Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*

**Калекина София Сергеевна**

*студентка*

*Учебно-научного института «Каразинский банковский институт»*

*Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина*

**Kalekina Sofia**

*Student of the*

*Educational and Scientific Institute "Karazin Banking Institute" of*

*Kharkiv National University named after V.N. Karazina*

**Волохата Вікторія Єльфрідівна**

*кандидат економічних наук,*

*старший викладач кафедри банківського бізнесу та фінансових технологій*

*Навчально-науковий інститут «Каразінський банківський інститут»*

*Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*

**Волохатая Виктория Ельффридовна**

*кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры*

*банковского бизнеса и финансовых технологий*

*Учебно-научного института «Каразинский банковский институт»*

*Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина*

**Volohata Victoria**

*PhD, Senior Lecturer of the Department of Banking and Financial Technologies*

*Educational and Scientific Institute "Karazin Banking Institute" of*

*Kharkiv National University named after V.N. Karazina*

**АНАЛІЗ СУЧАСНОЇ ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ  
БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ НА ПРИКЛАДІ АТ «МЕГАБАНК»  
АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОЙ ПРАКТИКИ ВНЕДРЕНИЯ  
БАНКОВСКИХ ИННОВАЦИЙ НА ПРИМЕРЕ АО «МЕГАБАНК»  
ANALYSIS OF MODERN PRACTICE OF IMPLEMENTATION OF  
BANKING INNOVATIONS ON THE EXAMPLE OF JSC  
"MEGABANK"**

*Анотація.* У даній статті проведено дослідження специфіки та сутності поняття необанку як новітньої фінансово-кредитної установи покоління надсучасних ІТ, проведена характеристика основних світових тенденцій їх розвитку. Також здійснено порівняльну характеристику першого мобільного банку в Україні із міжнародними необанками. Проаналізовано діяльність АТ «Мегабанк» на банківському ринку України, основні показники діяльності банку та процеси у сфері інновацій. Розглянуто та охарактеризовано новий інноваційний мобільний банк на платформі та за розробкою АТ «Мегабанк» – *todaybank*. Наведено основні інновації, введені в банку, серед яких підписання меморандуму з Харківською міськрадою про співпрацю з метою розробки Єдиного порталу харків'янина, а також повна міграція випуску платіжних карт АТ «Мегабанк» на власне процесингове рішення для того, щоб побудувати власну інфраструктуру процесингового центру банку.

**Ключові слова:** необанки, банківські інновації, інноваційна діяльність, мобільний банк, інтернет-банкінг, платіжні послуги.

*Аннотация.* В данной статье проведено исследование специфики и сущности понятия небанка как нового финансово-кредитного учреждения поколения сверхсовременных ИТ, проведена характеристика основных мировых тенденций их развития. Также осуществлено сравнительную характеристику первого мобильного банка в Украине с

*международными необанками. Проанализирована деятельность АО «Мегабанк» на банковском рынке Украины, основные показатели деятельности банка и процессы в сфере инноваций. Рассмотрен и охарактеризован новый инновационный мобильный банк на платформе и с разработкой АО «Мегабанк» - todobank. Приведены основные инновации, введенные в банке, среди которых подписание меморандума с Харьковским горсоветом о сотрудничестве с целью разработки Единого портала харьковчанина, а также полная миграция выпуска платежных карт АО «Мегабанк» на собственное процессинговое решение для того, чтобы построить собственную инфраструктуру процессингового центра банка.*

**Ключевые слова:** *необанки, банковские инновации, инновационная деятельность, мобильный банк, интернет-банкинг, платежные услуги.*

**Summary.** *This article examines the specifics and essence of the concept of neobank as the latest financial institution of the generation of state-of-the-art IT, describes the main global trends in their development. A comparative description of the first mobile bank in Ukraine with international non-banks has also made. The activity of JSC "Megabank" in the banking market of Ukraine, the main indicators of the bank and the processes in the field of innovation have analyzed. The new innovative mobile bank on the platform and developed by JSC "Megabank" - todobank is considered and characterized. The main innovations introduced in the bank, including the signing of a memorandum with the Kharkiv City Council on cooperation to develop a single portal of Kharkiv, as well as the full migration of payment cards of JSC "Megabank" to its own processing solution to build its own processing center infrastructure of bank.*

**Key words:** *neobanks, banking innovations, innovative activity, mobile banking, internet banking, payment services.*

**Постановка проблеми.** *В умовах динамічності змін діяльності будь-якого банку як повноцінного учасника фінансового ринку він змушений*

змінюватися сам та бути ініціатором внутрішньо-організаційних інноваційних процесів. Етап упровадження банківських інновацій слід уважати найбільш важливим, оскільки багато в чому визначає майбутню прибутковість і, як наслідок, ефективність проекту.

За останні роки неспинного розвитку технологій спостерігається суттєва зміна і ринку фінансових послуг. Попит учасників ринку на сучасні фінансові продукти та послуги неспинно зростає, зокрема завдяки доступності швидкого мережевого інтернету, активного розвитку соціальних мереж, а також еволюції смартфонів з повсякденних засобів зв'язку до індивідуальних помічників, які мають особистий набір спеціальних додатків та послуг, що актуалізує питання дослідження питання впровадження банківських інновацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанню впровадження банківських інновацій в умовах фінансової нестабільності розвитку ринку банківських послуг присвячено наукові праці багатьох науковців: Губа М.О. [2], Лінник А.О. [2], Семенов А.Ю. [8], Цирулик С.В. [8], Гладких Д.М. [1], Ситник І.П. [9], Шевчук Ю.В. [11] та багато інших. Їхні наукові праці є вагомим внеском у розвиток теоретичних та практичних аспектів впровадження банківських інновацій, але структурні перетворення, які відбуваються останнім часом розвитку банківської системи України вимагають від банків швидкої реакції для впровадження банківських інновацій на вітчизняному ринках фінансових послуг з метою максимізації ефективності діяльності банків.

**Метою статті** є оцінка та аналіз банківських інновацій, визначення тенденцій інноваційного розвитку та дослідження процесів впровадження та використання інноваційних продуктів у банківському секторі на прикладі АТ «Мегабанк».

**Виклад основного матеріалу.** В сучасних умовах економічного розвитку країни значної уваги потребує стан розвитку фінансових

технологій, адже на сьогодні в Україні він знаходиться на початковій стадії. Цей процес має свої особливості для України, адже ініціюють як реалізацію нових Fintech-рішень, так і модернізацію поточних фінансових послуг безпосередньо самі провідні фінансові інститути України, на відміну від зарубіжних країн. В пріоритеті для нашої країни є розвиток банкінгу (онлайн-обслуговування без відділень), digital-кредитування та InsurTech (послуги з страхування) [8]. Великою популярністю сьогодні в Україні також користується така форма FinTech, як онлайн кредитування засобами електронних платіжних систем.

Більшість класичних фінансових установ, у тому числі банків, не можуть швидко і вчасно реагувати на нові потреби клієнтів-споживачів продукції. Цьому в першу чергу заважають обмеження зі сторони регулятора та законодавства, що були впроваджені з ціллю здолати наслідки кризи. В умовах сьогодення, попит на банківські продукти та послуги активно зростає, що зумовлено відновленням довіри до банківської системи з боку населення шляхом підвищення надійності та оздоровлення банківського ринку завдяки діям НБУ.

Вже зараз банки не вбачають ефективність в жорсткій конкуренції, а навпаки змістили основну увагу на пошук ефективних інноваційних шляхів співпраці з своїми клієнтами. Дуже поширеною формою інноваційних проєктів банківських установ є створення необанків. Необанки – це FinTech -компанії, які пропонують стандартні банківські послуги повністю в цифровому форматі. На відміну від звичайних банків, необанки не мають фізичних відділень і можуть працювати без банківської ліцензії.

Серед переваг необанків виділяємо їх гнучкість та первинну орієнтацію на клієнта, легкість в оперуванні цифровими даними. Проте, існує і низка проблем у їх функціонуванні, серед яких відсутність широкої

клієнтської бази та слабкий ступінь довіри до них, що є ключовими чинниками для сфери фінансових послуг [2].

Зарубіжна практика показує успішність функціонування таких банків закордоном. У Польщі 2012 р. з'явився Mbank – онлайн-структура з високотехнологічною ІТ-платформою, що має понад 200 функцій. Угорська група OTP Group створила аналогічний Touch Bank, який орієнтується на клієнтів сегмента affluent – «середній клас і вище». У Великобританії впродовж 2014–2016 рр. було зареєстровано шість необанків. Створення таких банків є достатньо дорогою інвестицією й потребує значних коштів на підтримку діяльності [7].

В Україні перший необанк – Monobank – створено у 2017 р. Відкриття і використання рахунку у цьому банку безкоштовні, а клієнт підключається до платіжної системи MasterCard. Сьогодні Monobank працює у партнерстві з ПАТ «Універсал банк» та активно формує власну клієнтську базу. Розвиток технологій, що спостерігається на сьогодні в банківському ринку України, сприяє збільшенню інноваційних проєктів, насамперед таких, як необанки. Одним з прикладів успішних проєктів необанків є Todo-банк від АТ «Мегабанк».

Перш за все визначимо основні характеристики інноваційної діяльності АТ «Мегабанк». АТ «Мегабанк» – це банківська установа з головним офісом в Харкові. Його мережа налічує 153 відділення з повним переліком банківських послуг у 18 областях України. У банку 621 592 постійних клієнта і понад 1100 співробітників.

Банк проводить активну політику впровадження інновацій у своїй діяльності. По-перше, банк першим в Україні став членом провідної світової мережі банків Global Alliance for Banking on Values (GABV). Такий союз дає змогу банку втілювати в Україні практику ведення бізнесу для користі суспільству, що в результаті допомагає впроваджувати такі

інноваційні аспекти, як підтримка екологічних ініціатив, жіноче підприємництво, соціальні проекти і т.д. [5].

Впровадження в роботі банку цифрових підходів для забезпечення потреб клієнтів в новітніх продуктах наштовхнуло акціонерів банку на його переозброєння, переведення його на більш технологічні рейки. Таким чином АТ «Мегабанк» створив унікальний сервіс у вигляді електронного банку – Todobank, який дає можливість проводити всі види операцій та платежів лише за допомогою смартфона: сплата комунальних послуг, перекази, керування власними коштами та багато інших.

У банку є Єдиний розрахунковий центр – фактично, платіжний провайдер послуг, за допомогою якого можна оплачувати комунальні послуги, навіть не будучи клієнтом АТ «Мегабанку» чи Todobank. Його зручність полягає в тому, що в одному документі присутні відразу всі провайдери комунальних послуг, а оплата відбувається без комісії. У банку є база платників ЄРЦ, більш 2 000 000 клієнтів – тих, хто оплачують комунальні послуги через ЄРЦ, але вони не є клієнтами банку, і при цьому немає продукту, який трансформувал би платників ЄРЦ в ідентифікованих клієнтів. Тому було запропоновано ринку інноваційний продукт, який назвали Todobank від англійського «to do», тобто «зробити». По суті, продукт повинен вирішити два завдання для АТ «Мегабанк»:

- трансформувати платників ЄРЦ в ідентифікованих клієнтів банку;
- запропонувати клієнтам продукт, який дозволив би їм економити час для інших важливих питань.

В першу чергу з допомогою Todobank планують поліпшити досвід платників комунальних послуг Харкова, а пізніше і інших міст, і таким чином конвертувати їх в клієнтів банку.

В практиці банківської діяльності в Україні ми вже маємо приклади розвитку подібних необанків, проте основна відмінність цього сервісу полягає в тому, що для можливості його використання не потрібно

обов'язково замовляти та отримувати картку АТ «Мегабанк», достатньо встановити мобільний додаток і вже користуватися послугами Todobank.

Зазвичай – первинна карта, а мобільний додаток її обслуговує. Тобто клієнт встановлює додаток, але без кредитної чи іншої картки банку він не активується, до нього не можна прив'язати чужі карти. Для Todobank первинним є мобільний додаток, а до нього йде карта. Є цифровий гаманець – віртуальний електронний рахунок – у вигляді prepaid card, і до нього можна підв'язати карти будь-яких банків. Також Todobank можна використовувати навіть в разі відсутності банківської карти взагалі за допомогою електронного гаманця, який можна поповнити за допомогою платіжних терміналів банку, а платежі з нього здійснюються без комісії.

Звісно, банк пропонує клієнтам і власну картку, за допомогою якої можна оплачувати всі послуги без комісії. Замовлення картки Todobank робиться через сам додаток, фотографуються документи, а потім кур'єр привозить картку. З картою можна не лише користуватися послугами в смартфоні, але й розрахуватися в будь-якій торговій точці, картка ідентифікована. На картці Todobank також передбачена кредитна лінія з пільговим періодом до 62 днів зі ставкою у 0,0001% на безготівкові операції і, як додатковий стимул для безготівкових розрахунків, технологія cashback в розмірі 1%. Хоч розмір cashback і невеликий, проте нараховується за абсолютно всі розрахунки не залежно від торгової точки, головне використання картки Todobank.

Програма cashback – це бонусна програма для держателів платіжних карток, яка передбачає можливість отримувати бонуси за безготівкові розрахунки картками Todobank. Програма cashback призначена для підвищення лояльності клієнтів до всіх послуг банку, мотивації здійснення операцій безготівковим шляхом за допомогою картки та максимальної відмови від зняття готівки. Незважаючи на те, що cashback вже давно не викликає здивування в західних країнах, для України ця опція є досить



інноваційною. Така пропозиція для клієнтів надає стимул розвитку конкуренції між банківськими установами на ринку банківських послуг.

Крім того, банк враховує всі виклики поточної ситуації в країні та світі та вчасно реагує на них, пропонуючи клієнтам актуальні сучасному розвитку пропозиції. Так, у зв'язку з розповсюдженням COVID-19 та введенням карантинних заходів в Україні, Todobank найпершим запропонував своїм клієнтам 1% cashback від сплати комунальних послуг у мобільному банку. Така фінансова мотивація для харків'ян та жителів області направлена на стимулювання дотримуватися протиепідемічних заходів, адже сплата комунальних платежів завжди передбачає наявність черг та масових скупчень, чого потрібно уникати в період карантину [6].

Банк позиціонує себе як розрахунковий, як цифровий фінансовий помічник, в якому можна перш за все проводити будь-які транзакційні платежі. Через Todobank можна зробити близько 10 категорій послуг на рахунки близько 1500 постачальників: це комунальні платежі, мобільні телефони, переказ грошей між картами, страхування, дистрибуція і т.д. Додаток Todobank крім платежів також надає можливість налаштувати ліміти картки, заблокувати її в разі необхідності, здійснити переказ за номером телефону, підключити картку іншого банку та ін.

Маючи всі характеристики банківської установи, Todobank не має ліцензії Національного банку України на здійснення банківської діяльності, банк не подає регулятору фінансову звітність, всі балансові показники обліковуються безпосередньо в АТ «Мегабанк». Не дивлячись на це, Todobank забезпечує захист даних клієнтів та відповідає міжнародному Стандарту безпеки даних в індустрії платіжних карток (PCI DSS). Для забезпечення безпеки використання банку в мобільний додаток вбудовано можливість миттєвого блокування картки, зміни лімітів, зміни PIN-коду для входу, підтримка технологій Fingerprint, Face ID і Touch ID [5].

Таким чином, робимо висновок, що Todobank є сучасним необанком в Україні, що пропонує мобільний додаток та кредитну картку, емітовану АТ «Мегабанк» [1]. Todobank дозволяє забути про проблему часу роботи відділень банків та пошуку їх адреси, всі питання управління картою вирішуються online за допомогою каналів дистанційного обслуговування банку, серед яких Центр клієнтської підтримки, який здійснює обслуговування клієнтів за телефоном, мобільний додаток, інформування через SMS-повідомлення, додаток Viber, у разі підключення до нього, тощо.

В подальшому розвиток банку неминучий, потрібне постійне доопрацювання послуг для задоволення сучасних потреб клієнтів, які бажають мати можливість здійснювати валюто-обмінні операції, проводити переказ коштів за допомогою міжнародних платіжних систем, створювати шаблони, переглядати статистику картових операцій тощо. Саме на ці аспекти банк спрямує інновації в першу чергу. Крім того, серед найближчих планів банку налаштування м-боксів так, щоб картки можна було поповнювати готівкою або з карти іншого банку, а також додання крім ЄРЦ АТ «Мегабанк» партнерів Києва та Одеси, де працюють схожі системи [10].

Отже, з картою Todobank у людей з'являється можливість доступу до ресурсів банку у вигляді кредитів, можливість бонусів у вигляді cashback від покупок, при цьому всі дані та операції клієнтів захищені, а банку вдається скоротити витрати, пов'язані з чергами в пунктах платежів.

Крім впровадження та функціонування Todobank, АТ «Мегабанк» має й інші напрямки інноваційної діяльності. Так, заслуговує на увагу підписання меморандуму між АТ «Мегабанк» і Харківською міськрадою про співпрацю, основною метою якого є спільна робота для впровадження низки онлайн-сервісів для жителів Харкова. Найближчим часом в місті планується запуснути Єдиний портал харків'янина, який буде включати в

себе і мобільний додаток. Введення такої інновації для харків'ян дозволить їм в онлайн-режимі отримати довідку про оплату ЖКГ, передати покази лічильників, викликати майстра перевірити лічильники, в онлайн режимі оплатити послуги ЖКГ. Підписання меморандуму дає стимулює діджиталізацію Харкова та розвиток онлайн-послуг.

Крім цього, АТ «Мегабанк» провів міграцію емісії платіжних карток на власне процесингове рішення (in-house solution), розгорнуте на базі фінської платформи TietoEVERY, з метою побудувати власну інфраструктуру процесингового центру, що має онлайн інтеграцію з автоматизованою банківською системою і пряме підключення до міжнародних платіжних систем Mastercard і Visa, Простір.

Таке інноваційне рішення дозволить банку в подальшому підключити платіжні карти банку до гаманців Google Pay і Apple Pay; випустити мультивалютні картки, забезпечити можливість здійснення обміну валют онлайн; випустити віртуальні картки; удосконалити платіжні сервіси та інтернет-еквайринг. Крім цього, за допомогою власного процесингового центру підтримується онлайн-система моніторингу та запобігання ризиків (Fraud management), що забезпечує безпеку проведення інтернет-платежів.

Отже, АТ «Мегабанк» активно впроваджує нові стандарти банківської індустрії, постійно працює в напрямку підвищення безпеки розрахунків і запроваджує нові інноваційні продукти та послуги для своїх клієнтів.

**Висновки.** Таким чином, робимо висновок, що основною рушійною силою впровадження інновацій в банківській системі України є саме віртуальний банківський сервіс. Такий напрям розвитку банківської індустрії пов'язаний в першу чергу з змінами в споживчій поведінці населення стосовно банкінгу як такого, необхідністю оптимізації витрат фінансових установ та її досягнення шляхом автоматизації каналів

обслуговування, новими тенденціями розвитку можливостей для клієнтів та банків на шляху до євроінтеграції та глобалізації.

Мінливе економічне та технологічне середовище вимагає від банківських установ постійного врахування викликів цифрової епохи та спрямування зусиль на досягнення стійкого зростання. В довгостроковій перспективі для досягнення успіху вирішальними будуть інвестиції в інноваційні проекти, що спрямовані на підвищення ефективності діяльності, удосконалення ризик-менеджменту та використання всіх можливостей для подальшого розвитку.

### **Література**

1. Гладких Д.М. Ризики та можливості банківської системи України в умовах розвитку інформаційної економіки: аналітична записка // Національний інститут стратегічних досліджень. 2019. № 4. 23 с.
2. Губа М.О., Лінник А.О., Колесник Д.С. Розвиток небанків в Україні та світі // Регіональна економіка та управління. 2019. № 2 (24). С. 71-74.
3. Інновації у фінансовій сфері: монографія / В.М. Опарін, Т.В. Паєнтко, В.М. Федосов та ін.; за заг. ред. В.М. Опаріна. К.: КНЕУ, 2013. 444 с.
4. Мегабанк визнали банком року для малого і середнього бізнесу. URL: [https://lviv.sq.com.ua/ukr/news/novini/03.12.2019/megabank\\_priznali\\_bankom\\_goda\\_dlya\\_malogo\\_i\\_srednego\\_biznesa/](https://lviv.sq.com.ua/ukr/news/novini/03.12.2019/megabank_priznali_bankom_goda_dlya_malogo_i_srednego_biznesa/) (Дата звернення: 01.10.2020).
5. Офіційний сайт todobank. URL: <https://todobank.ua/> (Дата звернення: 01.10.2020).
6. Офіційний сайт АТ «Мегабанк». URL: <https://www.megabank.ua/> (Дата звернення: 01.10.2020).

7. Піддубна В.Г. Науково-методичне забезпечення експрес-оцінки банківських інновацій на стадії проектування // Гроші, фінанси і кредит. 2018. № 17. С. 591-600.
8. Семенов А.Ю., Цирулик С.В. Тенденції розвитку Fintech послуг на світовому та вітчизняному ринках фінансових послуг // Бізнесінформ. 2018. № 10. С. 327-334.
9. Ситник І.П., Коротка А.П. Перспективи використання європейського досвіду функціонування платіжних систем в Україні // Проблеми системного підходу в економіці. 2019. № 2 (70). С. 80-85.
10. Что такое todobank? Интервью с создателем качественно нового банковского сервиса. URL: <https://www.sq.com.ua/projects/2019/11/21/page6952600.html> (Дата звернення: 01.10.2020).
11. Шевчук Ю.В. Оцінка використання фінансових інновацій на фінансовому ринку України // Економіка та держава. 2019. №5. С. 39-44.
12. Шмуратко Я.А., Джосан Д.О. Сучасні тенденції розвитку банківських інновацій // Гроші, фінанси і кредит. 2016. №2. С. 299-302.