

В.С. Котковський, канд. екон. наук, доц.,
*Криворізький економічний інститут ДВНЗ “Київський національний
економічний університет імені Вадима Гетьмана”*

СУЧАСНИЙ СТАН БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ В УКРАЇНІ

У статті розкриваються новітні ідеї і технології в практиці вітчизняних банків України, висвітлюється сутність скорингових програм аналізу фінансового стану клієнтів для кредитування приватних підприємців, визначається роль ребрендингу як інноваційного підходу до вирішення потреб клієнтів. Особливу увагу звернуто на сучасний стан інноваційних рішень головних банків України.

Ключові слова: інновації, інноваційна діяльність, ребрендинг, скоринг, казначейство банку, скорингові програми, банкінг, банкомат, крос-селенг.

Постановка проблеми. Всесвітній банк дослідив, як країни, що розвиваються, сприймають технологічні інновації. На початку минулого століття необхідно було півсторіччя для того, щоб нові технології отримали розповсюдження у більшості країн. Останні технологічні інновації в самих бідних країнах розповсюджуються вдвічі повільніше, ніж в самих багатих, а такі технології, як Інтернет, мобільний зв'язок – в 4 рази швидше. Країни, що розвиваються, – це колосальні ринку збуту певних технологій. З 1999 по 2005 рік в країнах з найменшими доходами населення користувачів Інтернету стало більше на 72 %, а в країнах з високими доходами населення – всього на 14 % [1]. Однак це значно менше у порівнянні з багатими країнами – 44 особи проти 527 на 1 000 жителів.

Аналіз останніх досліджень. Багато в чому досягли успіхів у розвитку нових технологій обслуговування клієнтів українські банки. Вітчизняні банки є таким сегментом української економіки, що швидко розвивається. Одним із прикладів того, на що спроможний банк задля розширення клієнтської бази, став ребрендинг банку “Надра”. Компанія повністю змінила не тільки свою візуальну презентацію, але й набір послуг. Сьогодні банк пропонує інноваційний підхід до вирішення будь-яких фінансових потреб клієнтів, намагається не тільки надавати якісні банківські рішення, але й дарувати клієнтам максимум позитивних емоцій і вражень. У рамках повномасштабного ребрендингу було розроблено ряд зовсім нових унікальних продуктів, основними перевагами яких є комплексність, індивідуальний підхід, швидкість ухвалення рішення. Пакети послуг “Ласкаво просимо!” – одні з перших “ластівок” ребрендингу. У рамках даної пропозиції клієнт може одержати повний спектр послуг. Пакет послуг містить у собі все, що необхідно клієнту для ефективного використання грошей, а саме: поточні та накопичувальні рахунки, депозити, платіжні картки, овердрафти, постійно діюче розпорядження по рахунках.

На сьогоднішній день банк продовжує впроваджувати нові ідеї, але не настільки кардинально. Реалізуючи стратегію свого подальшого розвитку й здійснюючи перетворення в інформаційній системі, банк “Надра” вирішив впровадити новітнє передове рішення “Finance Universal Banking Solution” виробництва “Infosys” – найбільшої світової ІТ-компанії. Це рішення засноване на підході “Finance Bank-in-a-Box” – “повністю готове банківське рішення”. Основними критеріями в процесі вибору рішення стали орієнтованість на клієнта, скорочення часу впровадження, інтеграція банківських послуг, спроможність працювати в реальній дійсності цілодобово, без вихідних та перерв. Рішення “Finance” містить у собі функції ядра АБС, управління відносинами з клієнтами (CRM), казначейства і банківського обслуговування по електронних каналах. Дане рішення відіграє головну роль в оптимізації операційної ефективності банку і дозволяє суттєво підвищити рівень обслуговування клієнтів.

Також доцільно звернути увагу на інноваційні рішення банку “Фінанси та Кредит”. Банк “Фінанси та Кредит” розробляє скорингові програми аналізу фінансового стану клієнта для кредитування приватних підприємців. Застосування скорингових програм стає все більш популярним в аналізі фінансового стану клієнта при кредитуванні на невеликі суми. Сьогодні деякі банки використовують такі програми для прийняття рішення про кредитування населення на придбання товарів народного споживання через торговельну мережу. Водночас деякі банки поступово впроваджують скорингові програми й для оцінювання фінансового стану бізнес-клієнтів – приватних підприємців та юридичних осіб. Розробка і впровадження скорингу для аналізу фінансового стану приватних підприємців – одне з пріоритетних завдань банку “Фінанси та Кредит”. Стимулом щодо розвитку й впровадження інноваційних технологій служать часті продажі українських банків іноземним компаніям. Беручи до уваги те, що 2007 рік став щодо цього рекордним, ребрендинг провели такі провідні банки ринку, як Райффайзенбанк Аваль, ТАС і Укрсоцбанк. Вони впроваджують нові технології, намагаючись наблизити рівень обслуговування й пакет послуг до загальносвітового.

Не вирішені раніше аспекти проблеми. Перелік послуг українських банків досить схожий з переліком, який пропонують іноземні банки. Відмінність же полягає в недостатньому розвитку на українському ринку деяких напрямків, наприклад операцій із цінними паперами, пенсійного нагромадження, управління активами тощо. Із цією метою в 2004 р. створено ТОВ “КУА АПФ “Укрсоц-Капітал”, яке на сьогодні надає послуги адміністратора шістьом недержавним пенсійним фондам, управляє активами чотирьох НПФ і двох пайових інвестиційних фондів. Діяльність “Укрсоц-Капіталу” охоплює близько 9 000 учасників по всій Україні. Це залежить не тільки від можливостей банків, але й від наявності попиту на ці послуги, а також від розвитку самого ринку. Саме ці напрямки стануть найбільш затребуваними в перспективі певними сегментами клієнтів. У цей момент інноваційні тенденції на українському ринку стосуються, насамперед,

технологічності продуктів і сервісів до них [6]. Також банки навчилися застосовувати маркетингові підходи до постачання на ринок і просування продуктів, попередньо вивчаючи попит цільового сегмента. Завдяки цьому продукти, що випускаються, – максимально затребувані.

Виклад основного матеріалу. Останнім часом банки конкурують більшою мірою не продуктами, а якістю надання послуг. Наприклад, “Укросоцбанк” особливу увагу приділяє популярному серед клієнтів рахунку “Ощадний” [2]. Цей продукт не тільки дає можливість знімати кошти без втрати відсотків, але й відрізняється наявністю ряду сервісів. А найближчим часом клієнти банку зможуть переказувати кошти зі свого ощадного рахунку на поточний, позвонивши в контакт-центр, що особливо важливо для тих, хто в певний період часу не має доступу до банкоматів і відділень банку (наприклад, перебуває за кордоном). Також клієнти зможуть переказувати кошти з рахунку на рахунок за допомогою веб-банкінгу, що дозволяє користуватися банківськими послугами, не виходячи з будинку або офісу. Усе це робить рахунок “Ощадний” одним із самих затребуваних на ринку.

З початку 2008 року клієнти “Укросоцбанку” користуються послугами оновленого мобільного банкінгу, завдяки цьому їм стануть доступні не тільки пасивні (одержання SMS), але й активні (переказ коштів між рахунками, запит балансу, міні-виписки тощо) операції.

Не відставати від великих банків намагаються й банки подрібніше. Наприклад, в 2007 році банк “Фінанси та Кредит” кардинально розширив мережу банкоматів по всій країні, об’єднавши їх з Правекс-Банком і Укросоцбанком.

А в плані кредитування бізнесу банк “Фінанси та Кредит” надає нову послугу – кредитування з використанням пластикових карток. Багато клієнтів банку прагнуть мати зручний доступ до кредитних ресурсів і користуватися ними протягом тривалого часу. Встановлення кредитного ліміту на пластикову картку клієнта дозволяє йому, у разі потреби, знімати кошти через мережу банкоматів у будь-якому місці нашої країни й погашати кредит у будь-якому відділенні банку шляхом поповнення рахунку на пластиковій картці, що суттєво заощаджує час як працівника банку, так і самого клієнта [5].

Не відстає від інноваційних лідерів і найбільший за кількістю клієнтів ПриватБанк. У 2007 році компанія реалізувала механізм централізованої подачі заявок на одержання кредиту з використанням схеми крос-селенгу, коли співробітник банку може здійснити продаж кредитного продукту представнику малого й середнього бізнесу, а найближчим часом і фізичній особі, тобто залучити клієнта і відправити заявку в кредитний центр ПриватБанку. Найближчим часом у рамках програми мікрокредитування банк планує створити мережу спеціалізованих відділень по всій території України, призначених для обслуговування представників малого й середнього бізнесу. Серед інноваційної діяльності банків виділяється іпотечне кредитування. З 1 вересня минулого року “ПроКредит Банк” вирізнявся в іпотечних інноваціях, уперше виділивши продукт “Бізнес-Іпотека” як окремий для бізнес-клієнтів. Його основні переваги такі: тривалий

строк кредитування (до 15 років), знижена процентна ставка (13-14 % у доларах США), мінімальні витрати на оформлення кредиту (відсутність незалежної експертизи й страхування заставної нерухомості у виняткових випадках), можливість відстрочки погашення капіталу. У 2007 році деякі банки запровадили мікрокредитування. Серед них і КБ “Надра”. Саме мікрокредитування з використанням мінімального пакета документів дозволило банку збільшити свій кредитний портфель і наблизитися до лідерів ринку [3]. ПроКредит Банк працює над подальшим розвитком усіх видів кредитування за напрямками, введеними ще в 2006 році, – функціонування мобільних офісів і продукту “Акційний”. Згідно з умовами останнього клієнт може одержати рішення про видачу кредиту прямо на місці ведення бізнесу. Банк застосовує індивідуальний і своєчасний підходи до вирішення питань банківського обслуговування бізнесу клієнтів. ПроКредит Банк пропонує такий комплекс послуг і тарифну політику, щоб клієнти мали можливість ще ефективніше і швидше розвивати свій бізнес. Багато банків також запровадили програму лояльності. Наприклад, в ПроКредит Банку повторні кредити до 50 000 дол. США можна одержати за спрощеною процедурою без кредитного аналізу. А в ПУМБ за запрошеного для одержання кредиту клієнта особі, яка привела його, списується деякий відсоток від його кредиту [4].

Висновки. На нашу думку, в недалекому майбутньому українські банки досягнуть такого ж рівня насиченості портфеля послуг, як і стандартні європейські та американські банки першого ешелону. Можна прогнозувати, що саме українські банки, завдяки своєму стрімкому розвитку, зможуть оновити набори послуг і стануть прикладом для банків усього світу.

Список літератури

1. Байда, О. Украина может стать лидером банковских инноваций [Текст] / О. Байда // Банкирь. – 2008. – № 1. – С. 50–51.
2. Офіційний сайт АКБ “Укрсоцбанк” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.usb.com.ua>.
3. Офіційний сайт банку “Надра” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nadra.com.ua>.
4. Офіційний сайт ЗАТ “ПроКредит Банку” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.procreditbank.com.ua>.

5. Офіційний сайт банку “Фінанси та Кредит” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.fic.com.ua>.
6. Шарко, М. В. Науково-методологічні основи організації та управління розвитком інноваційної діяльності в промисловому виробництві [Текст] : автореф. дис. д-ра екон. наук : 08.02.02 / Шарко Маргарита Василівна. – Одеса : НАН України, Інститут проблем ринку та економіко-екологічних досліджень, 2006. – 36 с.

Summary

In the article the newest ideas and technology open up in practice of domestic banks of Ukraine, essence of the scoring programs of analysis of the financial state of clients lights up for crediting of sole proprietors, the role of rebreeding is determined as an innovative going near the decision of necessities of clients. The special attention is turned on the modern state of innovative decisions of leading banks of Ukraine.

Отримано 11.12.2008