УДК: 336.71

БАНКІВСЬКІ ІННОВАЦІЇ, ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ДОВІРИ ТА ЛОЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ[1]

Кривич Я.М., *к.е.н., доц., доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування*
Сумський державний університет, м. Суми
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007, Україна
y.kryvych@uabs.sumdu.edu.ua
Драніцина А.О*, магістрант кафедри фінансів, банківської справи та страхування*
Сумський державний університет, м. Суми
вул. Римського-Корсакова, 2, м. Суми, 40007, Україна

Анотація. *У статті досліджено сутність та зміст поняття «банківські інновації». Розглянуто класифікацію банківських інновацій. Зокрема виокремлено продуктові (розробка нових або модифікації існуючих банківських продуктів), процесні (удосконалення банківських бізнес-процесів), маркетингові (інновації у каналах збуту та маркетингових комунікаціях комерційного банку), технологічні (пов'язані з розвитком технічних можливостей функціонування банку) та управлінські інновації (змін організаційної структури банку, механізмів планування, контролю, стимулювання тощо). Отже, доведено, що поняття «банківські інновації» може бути застосовано до всіх нововведень у всіх сферах функціонування банку.*

Здійснено розмежування між фінансовими та банківськими інноваціями. Зокрема, встановлено, що під поняттям «фінансові інновації», варто розуміти створення та розповсюдження нових фінансових інструментів, а також фінансових технологій, інститутів та ринків. Тоді як під поняттям «банківські інновації» варто розуміти процес, спрямований на розроблення нових або удосконалення існуючих банківських продуктів (послуг), технології їх просування, а також нових інноваційних методів управління банківською установою з метою отримання додаткових доходів та конкурентних переваг.

Розглянуто хронологія розвитку найбільш суттєвих банківських інновацій, що дозволило встановити взаємозв'язок між інноваційною діяльністю банків, технологічними та науковими досягненнями людства.

Виділено та охарактеризовано ключові тренди розвитку ринку банківських послуг (безконтактна оплата, біометрична ідентифікація, цифрові гаманці та QR коди, інтернет речей, крипто валюти, фінтех рух).

Особливий акцент у роботі зроблено на взаємозв'язку інноваційної діяльності банків з формуванням лояльності клієнтів та зростанням рівня довіри до банків.

Ключові слова*: банківські інновації, фінансові інновації, довіра, лояльність.*
DOI: 10.21272/ 1817-9215.2019.3-4

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Негативні тенденції в економіці України значною мірою вплинули на розвиток ринку банківських продуктів, викликавши закриття великої кількості комерційних банків, суттєве зниження довіри до них, і, як наслідок, падіння попиту на банківські продукти, що своєю чергою призводить до погіршення фінансових результатів діяльності банківської системи. Зазначене обумовлює необхідність дослідження теоретичних та практичних аспектів запровадження банківських інновацій, а також обґрунтуванні впливу банківських інновацій на підвищення рівня довіри та формування лояльності клієнтів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Теоретичні аспекти становлення та функціонування банківських інновацій досліджуються у роботах Т. Васильєвої, О. Дзюблюка, С. Лєонова, С. Єгоричевої та ін. Сучасні дослідження у розрізі питання довіри до банків здійснювали такі вітчизняні

[1] Статтю підготовлено в межах виконання науково-дослідної роботи молодих науковців на тему «Економіко-математичне моделювання механізму відновлення суспільної довіри до фінансового сектору: запорука економічної безпеки України» (номер держ. реєстрації 0117U003924)

вчені: А. Буряк, О. Дзюблюк, О. Ісхакова, О. Примостка, Л. Турчин, та інші. Питання формування лояльності клієнтів до банківських установ розглядали Т. Глушакова, М.Димшиц, А.Длігач, І. Скоробогатий, та інші. Проте, подальшого дослідження потребують питання впливу банківських інновацій на підвищення рівня довіри та формування лояльності клієнтів.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Мета статті полягає у дослідженні теоретичних та практичних аспектів запровадження банківських інновацій, а також обґрунтуванні впливу банківських інновацій на підвищення рівня довіри та формування лояльності клієнтів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Інновації (від англ. innovation – нововведення) в загальному розумінні означає «інвестиції в новації».

Під поняття «банківські інновації» у науковій літературі розуміється процес, спрямований на розроблення нових або удосконалення існуючих банківських продуктів (послуг), технології їх просування, а також нових інноваційних методів управління банківською установою з метою отримання додаткових доходів та конкурентних переваг.

При цьому розглядаючи банківських інновації варто виділити наступні напрямки їх запровадження :

– продуктові інновації – полягають у розробці нових або модифікації існуючих банківських продуктів;

– процесні інновації, відображають удосконалення банківських бізнес-процесів у рамках програм комплексного управління якістю -TQM (англ. Total Quality Management);

– маркетингові інновації - інновації у каналах збуту та маркетингових комунікаціях комерційного банку;

– технологічні інновації, що пов'язані з розвитком технічних можливостей функціонування банку;

– управлінські інновації, що стосуються змін організаційної структури банку, механізмів планування, контролю, стимулювання тощо.

Продуктові інновації можна розглядати:

– *як процес створення принципово нових банківських продуктів* (створення нового банківського продукту, що має більш привабливі споживчі властивості, в порівнянні з пропонованими раніше);

– *як процес вдосконалення окремих характеристик існуючих продуктів (*удосконалення існуючого банківського продукту, з метою задоволення неврахованих раніше потреб клієнтів).

Продуктова політика комерційних банків протягом останнього десятиріччя зазнала значних змін. Так зокрема, у 2008 р. під час буму кредитування банки просували продукти, орієнтовані на молоду аудиторію, готову витрачати гроші. Під час кризи стали актуальні депозити, розраховані на людей від 35 років, які думають про стабільність. Наразі, найбільш актуальними є інновації засновані на цифрових технологіях (мобільні додатки, хмарні технології, блокчейн, тощо).

Процесні інновації - полягають у впровадженні нових або удосконаленні існуючих технологій, способів діяльності, обладнання та програмного забезпечення [1].

Маркетингові інновації - інновації у каналах збуту та маркетингових комунікаціях комерційного банку. Характеризуючи даний напрям запровадження банківських інновацій варто відмітити, що наразі найбільш актуальні три тенденції: трансформація

банківських відділень, використання соціальний мереж у якості каналу комунікації та курс на віртуальний банкінг.

Технологічні банківські інновації передбачають створення нових і вдосконалення існуючих технологій у сферах надання банківських послуг, оброблення та захисту інформації, розроблення нових банківських продуктів, технологічного забезпечення й технічного обладнання [2]. Тенденції розвитку технологічних інновацій у банківській сфері сьогодні пов'язані з динамічним розвитком IT-сфери. Багато банків сьогодні переглядають свою IT-інфраструктуру з метою її оптимізації й впровадження нових технологій, які дозволять мінімізувати витрати на банківський бізнес, отримати конкурентні переваги.

Останнім часом до інновацій відносять розроблення та запровадження нових організаційних структур організації. Сучасні банківські установи розвиваються в умовах глобалізації телекомунікаційних засобів, розвитку мережної форми організації бізнесу, тому на даному етапі неабиякої актуальності набувають питання винайдення нових форм організаційних структур.

Таким чином поняття «банківські інновації» може бути застосовано до всіх нововведень у всіх сферах функціонування банку, що дасть змогу досягти визначеного позитивного економічного або стратегічного ефекту (приріст клієнтської бази, збільшення частки ринку, скорочення витрат на проведення певного виду операцій тощо).

При цьому досить часто банківські інновації ототожнюють з фінансовими інноваціями, що, на нашу думку, є неприпустимим. Зазначені поняття мають дуже близький, проте не тотожний зміст. Так під поняттям «фінансові інновації», як правило, розуміється створення та розповсюдження нових фінансових інструментів, а також фінансових технологій, інститутів та ринків [3]. Отже, визначене поняття застосовується не лише до банківської сфери, але і до інших учасників фінансового ринку. Крім того, під визначення фінансових інновацій підпадають інструменти, що не є банківськими продуктами – біржові контракти, акції, страхування. Нарешті, фінансові інновації не охоплюють деякі сфери інноваційної діяльності банків – організація, менеджмент, маркетинг, внутрішньобанківські технології тощо. Таким чином, як справедливо відзначає С. Єгоричева [1] ключовою категорією дослідження інноваційної діяльності банків є саме банківські інновації, а фінансові - виступають одним з їх конкретних видів. Звуження кола банківських інновацій тільки до фінансових не дозволяє надати комплексне визначення цієї категорії, у повній мірі охарактеризувати причини їх виникнення та фактори, що на них впливають.

Розглядаючи історичний розвиток інновацій в банківській сфері, простежується прямий зв’язок між інноваційною діяльністю банків, технологічними та науковими досягненнями людства. Так, прискорення процесів автоматизації та інформатизації мало значний вплив на розвиток банківських послуг. Таким чином, для більш глибокого аналізу інноваційних процесів в світі та прогнозування подальших тенденцій, доцільним є дослідити розвиток та послідовність впровадження інновацій у світовій практиці за останні 20 років (табл. 1).

Наразі можна виділити наступні топ 5 трендів розвитку ринку банківських послуг.

1. Безконтактна оплата – один з ключових трендів серед усих фінансових інновацій. Поява в картах чіпа для безконтактної оплати дає можливість користувачеві на касі, не випускаючи карту з рук, прикласти її до терміналу і зробити оплату. Проте, цим можливості технології не обмежуються. Поступово набувають популярності безконтактні оплати за допомогою смартфонів і інших гаджетів, обладнаних чіпом бездротового зв'язку NFC. Але і це не все, адже окрім смартфонів, як інструмент для здійснення платежів вже доступні смарт-годинник Alfa Watch з технологією безконтактної оплати Mastercard.

2. Біомерична ідентифікація є новим трендом на ринку платежів в усьому світі. Наразі доступні наступні технології ідентифікації клієнтів : відбитки пальців, селфі-фото, сканування райдужної сітчатки ока, ритм серцебиття, і навіть тембр голосу. Така ідентифікація більш безпечна і, головне, більш зручна для клієнта, ніж існуючі способи, але вимагає від банків і платіжних вендорів більшою мірою безпеки. Про підвищений інтерес до біометричних рішень свідчить усе більша доступність відповідного функціоналу на планшетах і смартфонах, підтримка подібних рішень споживачами та нові нормативні вимоги ЄС щодо надійної ідентифікації. Переважна більшість споживачів (93%), обирає біометрію замість паролів [4].

Таблиця 1 – Хронологія розвитку найбільш суттєвих банківських інновацій за останні 20 років

Рік	Сутність інновацій
1998	у США відкритий перший в світі віртуальний банк Egg / перший український необанк – Monobank (2017 р.)
2000	створення першого в світі універсального електронного гаманця
2008	термінали швидких розрахунків ibox
2009	перше застосування технології блокчейн шляхом переводу біткойнів
2012	японська банківська компанія The Ogaki Kyoritsu Bank, Ltd ввела в експлуатацію нові банкомати, які дозволяють клієнту отримати доступ до рахунку, приклавши долоню до спеціального сканера
2013	створений перший публічний біткойн-фонд Bitcoin Investment Trust, а банк Barclays почав приймати депозити для біткойн-біржі
2015	американський необанк Atom Bank (Великій Британія) отримав повноцінну банківську ліцензію
2015	індійський стартап Ultracush запускає мобільний платіжний сервіс, який дозволить здійснювати платежі на основі ультразвуку
2016	два найбільші банки Південної Кореї - KEB Hana Bank і Woori Bank вводять систему ідентифікації користувачів мобільного банкінгу по сітківці ока
2017	відкриття першого у світі біткоін-банку, що належить австрійському стартапу Bit Trust
2019	виведення на ринок цифрової карти Apple Card, - титанова карта створена MasterCard та Goldman Sachs. Основні характеристики - карта без номеру, терміну дії та CVV-коду,має лише ПІБ власника.

3. Цифрові гаманці та QR коди. Сьогодні 97% он-лайн замовлень лишають незавершеними через небажання користувачів вводити свої платіжні дані в браузер для кожної покупки. Цю проблему вирішують цифрові гаманці, адже ввівши один раз в ньому данні своєї платіжної карти надалі користувач може здійснювати платежі в один клік. Експерти Давоського форуму виділяють чотири напрямки платіжних інновацій на найближчі роки: мобільні платежі (гаманці та платіжні системи), інтегровані платіжні системи (додатки для мобільних замовлень і оплати, додатки для шопінгу), потокові платежі (в тому числі з географічною прив'язкою і між пристроями (m2m)) і розвиток систем безпеки платежів (біометрична ідентифікація, токени і т. д.) [5].

Поряд з розвитком цифрових гаманців набирає популярність і тренд QR-платежів. Особливо яскраво ця тенденція виражена в країнах де разом з високим проникненням смартфонів зберігається вкрай низький рівень покриття POS-терміналів і доступу до фінансових послуг (Індія, Нігерія, Кенія) [6].

4. Інтернет речей (англ. "internet of things", IoT) - це система, що об’єднує реальні речі у віртуальну мережу. Зміст технології полягає у тому, що майже будь-який пристрій у вашому домі, в авто, на вас, за умови підключення до мережі інтернет, здатні виконувати різні дії в залежності від цієї інформації, полегшуючи тим самим життя. Наприклад, сплатити за бензин на АЗС не виходячи з авто.

Гаджет може під'єднуватись до глобальної мережі Інтернет або ж «співпрацювати» з іншими приладами, що знаходяться поряд. Так виникають системи «розумного» будинку або ж цілого «розумного» міста [7].

Згідно з прогнозом аналітичної компанії SMA у 2032-2035 рр. IoT-інфраструктура поширіться на 1 трлн пристроїв і 100 млн додатків [8].

5. Криптовалюти є особливим видом електронних (або цифрових) грошей, які мають власну децентралізовану платіжну систему та функціонують зазвичай на основі технології блокчейну (blockchain). Іншими словами - це штучна платіжна система, що прирівнюється до справжніх грошей та має офіційний курс.

Розвиток ринку криптовалют має особливе значення для традиційних фінансових систем, а разом з ними, для банківських систем країн світу.При цьому варто відзначити у світой праці є як прихильники, так і супротивники крипто валют. Так у країнах третього світу криптовалюту забороняють, майнерів переслідують. А в Японії біткойн визнано легальним платіжним засобом на рівні із єною. У Канаді не просто офіційно дозволено розрахунки в біткоіни, але і створено державну компанію Royal Canadian Mint, яка займається розробкою криптовалюта MintChip, що на відміну від біткоіна має прив'язку до канадського долара [9]. В Австрії з 2017 року функціонує біткоін-банк, який належить австрійському стартапу Bit Trust. У відділенні банку можна обміняти біткоіни в євро і навпаки. Щодо України, то статус криптовалют досі законодавчо не визначений.

6. Фінтех (fintech) рух. Під fintech розуміють програмне або технологічне нововведення в фінансових послугах [10]. Про активний розвиток фінтех рухусвідчить той факт, що на сьогодні в світі налічується понад 10 тис. фінтех-стартапів. Серед ФінТех-компаній вже з'явилися свої «Єдинороги» - компанії вартістю більше ніж 1 млрд. дол. США [11]. Загальна кількість фінтех компаній в Україні теж зростає, та за даними «Українского фінтех-каталога 2019» наразі налічується понад 100 компаній, з них 58% з'явилися протягом останніх 3х років [12]. За прогнозами експертів так звана світова FinTech-революція з часом може «знищити» близько половини банківських установ в світі. А за оцінками, наприклад, найбільшого американського банку Citi, подальше зростання FinTech-стартапів призведе до того, що до 2025 року 30% банківських співробітників (1,7 млн.) світової банківської системи втратять свої робочі місця [13; 14].

Розглядаючи питання банківських інновацій, особливий акцент варто зробити на взаємозв'язку інноваційної діяльності банків з формуванням лояльності клієнтів та зростанням рівня довіри до банків. Характеризуючи сучасне молоде покоління, варто відзначити, що переважна його більшість наразі при вибору банку віддає перевагу його інноваційності. Наразі спостерігаються кардинальні зрушення у структурі і характері потреб споживачів фінансових послуг. Сучасні клієнти банків віддають переваги спілкуванню 24 години на добу девайс до девайсу. Таким чином, банківська установа, що має імідж сучасного динамічного інституту, який чутливий до змін потреб клієнтів та забезпечує комфортне і доступне обслуговування, з одного боку сприяє забезпеченню лояльності клієнтів, а з іншого – формує більш високий рівень довіри. Тож щоб «вижити», традиційним фінансовим установам, на нашу думку, треба буде постійно оцифровувати власні послуги, широко використовувати мобільні додатки, а також хмарні технології.

ВИСНОВКИ

Підбиваючи висновки у розгляді піднятого варто відзначити, що здійснені дослідження показали, що як правило, під поняття «банківські інновації» у науковій літературі розуміється процес, спрямований на розроблення нових або удосконалення існуючих банківських продуктів (послуг), технології їх просування, а також нових

інноваційних методів управління банківською установою з метою отримання додаткових доходів та конкурентних переваг. При цьому досить часто науковці ототожнюють поняття банківських інновацій з фінансовими інноваціями. що, на нашу думку, є неприпустимим. Зазначені поняття мають дуже близький, проте не тотожний зміст. Так під поняттям «фінансові інновації» варто розуміти весь спектр інновацій пов'язаних з фінансами (інструменти, технології, процеси). Тобто це можуть бути інновації, приміром, на фондовому ринку чи в будь якій іншій сфері, шо не є суто банківською. Тоді як поняття банківських інновацій охоплює весь спектр банківської діяльності абсолютно на усих етапах його розвитку, тобто включає не лише фінансову складову, але і елементи організації, менеджменту, маркетингу, внутрішньобанківські технології тощо. Отже звуження кола банківських інновацій тільки до фінансових не дозволяє надати комплексне визначення цієї категорії, у повній мірі охарактеризувати причини їх виникнення та фактори, що на них впливають.

Крім того, у роботі також зроблено акцент на взаємозв'язку інноваційної діяльності банків з формуванням лояльності клієнтів та зростанням рівня довіри до банків. Втім зазначений аспект потребує додаткового більш поглибленого вивчення, на що і будуть спрямовані подальші дослідження автора.

SUMMARY

The purpose of the article is the development of the definition and concept of "banking innovations". The classification of banking innovations is proposed and includes product (development of new or modification of existing banking products), process (improvement of banking business processes), marketing (innovations in sales channels and marketing communications of banks), technological (related to the development of technical bank capabilities) and management (changes in the organizational structure of banks, mechanisms of planning, control, incentives, etc.). The research proves the concept of "banking innovations" can be applied to all innovations in bank functioning.

This paper distinguishes definition between finance and banking innovations. Finance innovations are related to the creation and dissemination of new financial instruments as well as financial technologies, institutions and markets. The concept of "banking innovation" should be understood as a process with focus on developing new or improving existing banking products (services), technology of their promotion, as well as new innovative methods of managing banking institutions in order to obtain additional income and competitive advantages.

The chronology of the most important banking technologies development is analyzed in this article. Correlations between the innovative activity of banks, technological and scientific achievements of humankind are found.Key trends of development of the banking services market (contactless payment, biometric identification, digital wallets and QR codes, Internet of Things, cryptocurrency, fintech movement) are identified and characterized. The paper is emphasizes the connection between banks' innovation activities, the formation of customer loyalty and the increasing of trust to banks.

Keywords: *banking innovation, financial innovation, trust, loyalty.*

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Єгоричева С.Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти [Текст]: монографія / С.Б. Єгоричева; ВНЗ укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». – Полтава: ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с

2. Степаненко О.П. Тенденції інноваційного розвитку банківської системи України / О.П. Степаненко // Актуальні проблеми економіки . - №6(132). -2012. - С. 275-282

3. Tufano P. Financial Innovation: The Last 200 Years and the Next / P. Tufano // The Handbook of the Economics of Finance / Edited by George M. Constantinides, Milton Harris and René M. Stulz. - JAI Press, Inc., 2003. – P. 307 – 335

4. Overcoming Mobile Biometric Challenges: Mastercard and University of Oxford Collaborate on New Research Initiative [Electronic resource]. - Access mode: https://newsroom.mastercard.com/news-briefs/overcoming-mobile-biometric-challenges-mastercard-and-university-of-oxford-collaborate-on-new-research-initiative/

5. Безналичный мир [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://kaspersky.vedomosti.ru/dengi/beznalichnyimir.

6. 7 финансовых инноваций которые меняют мир [Електронний ресурс]. – 2017. – Режим доступа ресурсу: https://nv.ua/project/finansivye-innovacii-40007326.html

7. Що таке "інтернет речей" [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://thefuture.news/iot/.

8. Виртуальный мир [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://kaspersky.vedomosti.ru/tehnologii/virtualinyj-mir.

9. Мир без наличных [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: https://nv.ua/project/finansivye-innovacii-40007326.html.

10. Все буде fintech: чи програють банки війну новим сервісам [Електронний ресурс] // Економічна правда. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: http://www.management.com.ua/tend/tend1061.html.

11. Фінтех в Україні: тенденції, огляд ринку, каталог [Електронний ресурс]. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://data.unit.city/fintech/fgt34ko67mok/fintech_in_Ukraine_2018_ua.pdf.

12. Каталог фінтех-компаній України [Електронний ресурс]. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://map.fintechua.org/.

13. Банковских сотрудников ждут массовые сокращения [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://psm7.com/news/bankovskix-sotrudnikov-zhdut-massovye-sokrashheniya. html.

14. Очимовская Т. Цифровая революция добьет банки / Власть денег. – 2015 – № 5 // Татьяна Очимовская [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dsnews. ua/economics/tsifrovaya-revolyutsiya-dobet-banki-08052015185300.