

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК НАПРЯМОК ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

Олещук М. Г.

Сегодня на рынке банковских услуг улучшилась ситуация с использованием инноваций как средства повышения конкурентоспособности банка. Сформулированы и обоснованы совокупность научных положений относительно понятия инноваций на рынке банковских услуг в отечественной банковской системе. Рассмотрены современные разновидности банковских инновационных услуг, которые используются с целью повышения конкурентоспособности банка. Представлены исследования основных положений, которые должен учитывать банк при формировании своей инновационной политики, и определены возможные ситуации, возникающие в банке при выборе альтернатив: разрабатывать или привлекать банковские инновационные услуги. Определены основные проблемы внедрения банками ИТ-технологий на рынке банковских услуг Украины в контексте обеспечения конкурентных преимуществ.

На сьогодні на ринку банківських послуг покращилась ситуація з використанням інновацій як засобу підвищення конкурентоспроможності банку. Сформульовано та обґрунтовано сукупність наукових положень щодо розуміння поняття інновацій на ринку банківських послуг у вітчизняній банківській системі. Розглянуто сучасні різновиди банківських інноваційних послуг, які використовуються з метою підвищення конкурентоспроможності банку. Представлено дослідження основних положень, які має враховувати банк при формуванні своєї інноваційної політики, та визначено можливі ситуації, що виникають в банку при виборі альтернатив: розробляти чи залучати банківські інноваційні послуги. Визначено основні проблеми впровадження банками ІТ-технологій на ринку банківських послуг України в контексті забезпечення конкурентних переваг.

Today in the banking market situation with use of innovations as a means of increasing competitiveness of the bank has improved. In the article the scientific concept of banking market innovations in the domestic banking system is formulated and proved. There is a survey of modern varieties of innovative banking services that used to increase bank's competitiveness. Also there are guidelines that the bank should consider in its innovation policy; and possible situations that arise in the bank when choosing alternatives – to develop or to get innovative banking services – are determined. The main problems of the IT-technologies introduction in the banking market of Ukraine are highlighted in the context of competitive advantages.

Олещук М. Г.

аспирант УАБД
mashko@mail.ru

УДК 336.71:339.137.2]

Олещук М. Г.

ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЯК НАПРЯМОК ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ БАНКІВ НА РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

В умовах інтеграції банківської системи України до світового економічного простору конкурентоспроможність банків багато в чому залежить від їх бажання та можливості переходити від застосування традиційних механізмів і процедур обслуговування клієнтів до впровадження інноваційних банківських продуктів та операцій, розширення асортименту пропонованих послуг. Прибуткова діяльність банку пов'язана не лише із здатністю професійно будувати свою внутрішню політику, але і пристосовуватися до зовнішніх умов ринкового середовища, передбачати тенденції розвитку ринку й отримувати конкурентні переваги. Одним із ефективних методів забезпечення утримання банку на лідируючих позиціях є проведення політики постійного впровадження інноваційних банківських послуг.

Сьогодні в Україні поступово збільшується кількість банків, які приділяють значну увагу впровадженню нових продуктів і технологій обслуговування клієнтів (ПАТ «ОТП Банк», ПАТ «Укрсоцбанк», ПАТ «Райффайзен банк Аваль» та ін.), але лідером протягом останніх років залишається ПАТ «Приватбанк». Поряд з цим, впровадження інноваційних послуг носить стихійний, а не системний характер; переважна більшість вітчизняних банків віддають перевагу запозиченню інновацій, а не розробці власних, обмежуючись лише витратами на проведення досліджень щодо адаптації новинки до умов внутрішнього ринку банківських послуг.

На сьогодні банківська діяльність є однією з найбільш сприятливих сфер для впровадження інформаційних технологій. Більшість операцій, які здійснює банк, піддаються автоматизації і вимагають 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.

Здатність банку розробити та впровадити нові ІТ-технології суттєво залежить від наявності у нього необхідної кількості фінансових ресурсів, відповідності його інвестиційної політики стратегічним завданням інноваційного розвитку, достатнього рівня кадрового, інформаційного, матеріально-технічного забезпечення тощо. Крім того, запорукою успішного впровадження в банках нових ІТ-технологій є наявність відповідної методичної бази, яка б дозволила прийняти виважене рішення щодо доцільності інвестування в ці технології, визначити імовірність досягнення поставленої мети, оцінити рівень інвестиційного ризику.

Проблема впровадження банківських інновацій розглядається в наукових працях багатьох закордонних авторів, зокрема: Дж. Фінерті, Дж. Хемпелома, Д. Сімонсана, А. Кольмана, Й. Шумпетера [1], Ф. Ніксона, А. Левінсона та ін. та вітчизняних – С. Ілляшенка, О. Прокопенко, В. Мединського, Л. Шаршукової, Н. Поповенка [2], І. Балабанова [3], О. Лаврушина [4], О. Васюренка [5] та ін. В той же час, незважаючи на значну кількість наукових розробок в зазначеній сфері, ця проблематика розглядається фрагментарно, подальшого дослідження вимагає ряд питань, пов'язаних, зокрема, з забезпеченням термінологічної узгодженості, формалізацією механізму оцінки конкурентоспроможності банку на ринку банківських послуг, визначення перспективних напрямків впровадження ІТ-технологій вітчизняними банками. Актуальність і теоретико-практична значимість визначеного кола питань обумовили вибір теми дослідження, його мети та завдань.

Метою статті є дослідження змісту банківських інновацій як засобу забезпечення конкурентоспроможності банку, формалізація проблем та перспектив впровадження інноваційних ІТ-технологій у вітчизняних банках.

Динамічний розвиток ринку банківських послуг України сприяє посиленню конкурентної боротьби за отримання додаткових прибутків і завоювання окремих сегментів ринку, завершення процесу універсалізації банківських установ і підвищення значущості якості банківського обслуговування. Даний процес змусив банки шукати нові підходи до організації власної діяльності, зокрема впровадження інноваційних банківських послуг.

Під поняттям «інновація» в банківській сфері слід розглядати такі нові процеси і моделі, за допомогою яких виникає відносно новий рівень внутрішнього функціонування банку, а також підвищуються позиції на ринку банківських послуг, шляхом покращення власних конкурентних переваг. Тобто інноваційна діяльність спрямована на розробку нових або удосконалення існуючих банківських послуг, які використовуються у практичній діяльності та пропонуються на ринку банківських продуктів [6].

У сучасній науковій літературі існує декілька підходів до розкриття змісту банківських інновацій. Згідно з О. Лаврушиним, банківські інновації розуміються як синтетичне поняття про діяльність банку, що допомагає здійснювати операції клієнту у отриманні прибутку, та що здатні приносити додатковий комісійний прибуток банківській установі [6]. Поряд з цим, існує думка про те, що під банківськими інноваціями слід розуміти кінцевий результат інноваційної діяльності банку, що реалізований у формі нової банківської послуги [7]. В роботі С. Козьменка банківські інновації розглядаються як кінцевий результат діяльності банку, який направлений на отримання додаткових доходів у процесі створення сприятливих умов формування і розміщення ресурсного потенціалу за допомогою нововведень, сприятливих клієнтам у отриманні прибутку [8]. На нашу думку під поняттям «банківська інновація» слід розуміти комбіновану, нетрадиційну форму банківського обслуговування, яка має вплив на функціонування банку, і створюється на основі маркетингових досліджень потреб ринку.

Виникнення інноваційних банківських послуг супроводжується впровадженням у повсякденну практику останніх досягнень науки та техніки, а саме використання новітніх технічних засобів для автоматизації розрахункових операцій.

На сьогодні в Україні під інноваційними банківськими послугами розуміють не лише розробку нових, ще не існуючих послуг для банківської сфери, а й нові технології обслуговування клієнтів та ті послуги, які раніше не були представлені на українському ринку.

Слід також зазначити, що переважна кількість вітчизняних банків не розробляє власні банківські інновації, а використовує ті, які вже існують на зарубіжному ринку. Це має своє пояснення: українські банки мають відносно невеликий термін існування у порівнянні з банками промислово розвинених країн і намагаються скоротити витрати на розробку новітньої послуги та мінімізувати ризики від впровадження інноваційних банківських послуг. Але поряд можуть виникнути дещо інші проблеми – при виході банку на міжнародний ринок банківська установа, яка використовує запозичені інноваційні послуги, буде мати дещо нижчі конкурентні переваги поряд з банком, який самостійно розробив дану послугу. Це пояснюється тим, що інноваційна діяльність будь-якої організації є динамічним процесом, і після розробки новітньої послуги відбувається постійний процес її вдосконалення в різних аспектах (наприклад, зниження собівартості, мінімізація ризиків та ін.).

Тому можна зробити висновок, що українським банках необхідно більше приділяти уваги власним інноваційним розробкам з метою підвищення конкурентоспроможності банку як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку банківських послуг.

Серед суттєвих факторів науково-технічного прогресу в банківській сфері можна виділити технології банківського обслуговування (сукупність технологічних елементів, наприклад,

пристроїв, засобів або методів, які використовуються банками для обслуговування клієнтів), які впливають на розвиток банківської системи. Поняття технологій банківського обслуговування виникло ще у 1960-х роках з початком процесу комп'ютеризації банків, і активно використовувалось у 1970-х роках, коли банки намагалися наблизитись до своїх клієнтів та забезпечити можливість обслуговувати клієнтів незалежно від географічного місця відкриття їх рахунків. Починаючи з 1960-х – 1980-х років виникла необхідність розвитку технологій банківського обслуговування нового більш високого рівня, оскільки відбулось значне збільшення потоків і обсягів банківських операцій, що значно вплинуло на підвищення вимог клієнтів до існуючих технологій. В кінці 1980-х – на початку 1990-х років було створене «електронне банківське середовище», оскільки банки почали розглядати та сприймати комп'ютерні системи, телекомунікаційні мережі та інформаційні технології як новий елемент конкурентної боротьби у більш швидкій та ефективній обробці, передачі та зберіганні банківської інформації та обслуговуванні клієнтів.

Наступною сходинкою розвитку технологій банківського обслуговування було впровадження електронних грошей (1980-ті роки), поява банківських автоматів та банківських систем для обслуговування клієнтів удома, широке використання яких значно вплинуло на скорочення часу обслуговування клієнтів та збільшенні прибутковості банків. Отже, сьогодні відбувається поширення дистанційного обслуговування клієнтів (управління рахунками на відстані по каналах віддаленого доступу), яке надає можливості виконувати безпаперові платіжні операції з мінімальним залученням праці людей і скороченням організаційних витрат; проводити обробку платежів переважно в реальному часі, за виключенням підведення бухгалтерських звітів у кінці дня і звітності по них; прискорювати обмін інформацією між банками і клієнтами, банками і їх відділеннями за допомогою комунікаційних ліній зв'язку; мінімізувати банківські ризики та ін.

Спектр послуг, які пропонуються клієнтам через дистанційне банківське обслуговування, практично не відрізняється від того, яке доступне клієнтам в офісі банку: управління рахунками, інвестування коштів, перекази та оплата рахунків за товари та послуги, отримання довідкової інформації, кредитні операції. Таким чином, під дистанційним банківським обслуговуванням слід розуміти дії банку, що спрямовані на вдосконалення та реалізацію звичних банківських операцій шляхом використання електронних мереж. Але поява Інтернет-комерції, тобто звичайної комерції, тільки за участю комп'ютерних технологій (мереж), стала результатом появи відносно нових банківських продуктів, таких як: обслуговування платежів Інтернет-магазину (поєднання реального магазину та сайту, який дає змогу замовляти товари зі свого комп'ютера через Інтернет), «мобільний банкінг» (використання мобільного зв'язку та SMS- повідомлень), віртуальні платіжні картки та інші.

Однією з перших спроб українських банків впровадження технологій дистанційного обслуговування клієнтів виступає система «Клієнт-Банк», яка має широкий спектр можливостей і стала проривом у банківській сфері. Система передбачає наявність автоматизованого робочого місця банку та автоматизованого робочого місця клієнта (юридичної особи), розрахована на експлуатацію працівниками організації клієнта і не вимагає в них наявності спеціальних знань з комп'ютерних технологій.

На сьогоднішній день однією з популярних форм віддаленого банкінгу залишається телефонний банкінг (телебанкінг). Для впровадження телебанкінгу банк створює інформаційно-довідкову систему, яка складається з комп'ютера (з відповідним програмним та технічним забезпеченням), підключеного до АТС банку. На сервері банку зберігається інформація про стан поточних рахунків клієнтів. Коли до такої системи звертається клієнт, то він фактично пересилає цифровий код. Техніка розшифровує код і перетворює його у запит до бази

даних банку, отримує на неї відповідь і трансформує його у голосову форму, пересилає по телефонній лінії. Лідером у наданні послуг телебанкінгу в Україні є Укрінбанк (використовується система Телебанк-24).

«Мобільний банкінг» – вдале поєднання послуг стільникового зв'язку та Інтернет. В цьому напрямі спостерігається поєднання зусиль банків та операторів стільникового зв'язку (Аваль з УМС, Приватбанк з Kiev Star GSM, ВАБанк з Wellcom). Отже, спочатку клієнтам надавалась змога контролювати тільки свій «мобільний» рахунок. Але на цьому банки не спинились. Так, ПриватБанк спільно з «Київстар GSM» випустив пластикову карту Starcard на основі карти Visa. Маючи цю карту та мобільний телефон з можливістю відправки SMS-повідомлень, можна проводити оплату за послуги мобільного зв'язку, комунальні послуги, а також здійснювати платежі за покупки більш, ніж в 12 тис. торгових точках світу. Управляти цим «картковим» рахунком можна, знаходячись в іншому кінці світу. Система мобільного банкінгу дає можливість держателям платіжних карт VISA, EuroCard/MasterCard, Cirrus/Maestro, емітованих АТ ВАБанк, використовувати свій мобільний телефон для отримання послуг.

Поряд із традиційними найсучаснішою формою контакту банку з клієнтами та каналом поширення банківських послуг виступає мережа Інтернет, оскільки в Інтернет банкам досить просто організувати власну присутність через веб-сайти, розширити межі фінансового ринку та вийти на нові сегменти, здійснювати аналіз діяльності конкурентів та впровадження банківських інновацій. Інтернет-банкінг є найбільш прогресивним, зручним та перспективним різновидом віддаленого банкінгу. Клієнту немає необхідності придбавати чи встановлювати спеціальне програмне забезпечення. Достатньо отримати в банку ім'я та пароль для входу в систему та дискету з ключем для електронного підпису своїх розпоряджень банку. Дякуючи еволюції техніки та застосуванню сучасних рішень поширення банківських послуг через мережу Інтернет, збільшується конкурентна спроможність банків. Найважливіші вигоди для банку, що виникають з використанням мережі Інтернет пов'язані зі скороченням часу виконання операцій; прискоренням надходження коштів від замовника до одержувача; введенням телекомунікаційних систем, що робить можливим спілкування клієнта з банком; відсутністю обмежень географічного характеру.

Збільшуючи присутність через веб-сайти, яка є більш ефективною та пов'язана з меншими витратами у порівнянні з традиційними формами, банки вирішують питання філіальної мережі, використовуючи технології дистанційного банківського обслуговування. Для того, щоб створити серйозну конкуренцію філіальним банківським мережам, системи дистанційного банківського обслуговування повинні забезпечувати: екстериторіальність та неперервність роботи банківської системи; множинність каналів та пристроїв доступу до банківської інформації; інтерактивність обслуговування (самообслуговування); можливість вибору між проведенням операцій в інтерактивному режимі або через оператора; проведення більшої частки операцій в режимі реального часу; точність, актуальність та наглядність надання інформації; підтримка основних систем управління персональними фінансами; можливість оперативної реалізації нових продуктів в цілях своєчасної реакції на потреби клієнтів і дії конкурентів.

Прийняття виваженого рішення щодо створення та запровадження банківської інновації істотно залежить від якості інформаційного забезпечення інноваційного процесу, який охоплює такі стадії, як формулювання мети та встановлення пріоритетів, генерація ідеї, отримання інформації про об'єкт дослідження, аналіз та обробка отриманої інформації, прийняття рішень, впровадження інновації в діяльність банку, контроль за впровадженням та оцінка отриманих результатів. Сьогодні банки, усвідомлюючи важливість комунікаційного

процесу активно проваджують автоматизовані системи обміну інформацією, які дають змогу покращити орієнтування в інформаційних базах даних та збільшити ймовірність прийняття вірного рішення.

Однією з найсуттєвіших проблем вітчизняної банківської системи є низький рівень використання інформаційних технологій у банках, де все ще використовується застаріле програмне забезпечення, тоді як для впровадження багатьох нових банківських продуктів необхідне нові сучасні програми. Вже сьогодні багато зарубіжних банків оформлюють депозити і кредити через Інтернет, що дає можливість клієнту здійснювати усі банківські операції з персонального комп'ютера. В Україні ж так званий Інтернет-банкінг досить пасивний і може розглядатися лише як тема для перспективи, а не як предмет активної поточної діяльності (хоча вважається, що Україна має досить великий потенціал у цьому напрямі).

З цього можна зробити висновок, що забезпечення комплексності обслуговування клієнтів банку, оперативності та високої якості послуг напряму пов'язані із запровадженням новітніх інформаційних технологій (ІТ-технологій). Проведений нами аналіз показав, що в останні роки в найбільших українських банках відбувається впровадження інноваційних нововведень з використанням ІТ-технологій (табл. 1).

Таблиця 1

Впроваджені інноваційні ІТ-технології в найбільших банках України
(за рівнем капіталізації)* [10–19]

№	Найменування банку	Назва проекту
1	ВАТ «Державний ощадний банк України»	Сертифікація чіпового еквайрінгу (2006 р.)
2	ВАТ «Укрексімбанк»	Сертифікація на відповідність вимогам міжнародного стандарту безпеки платіжних карт – PCI DSS v. 1. 2 (2009 р.)
3	ВАТ КБ «ПриватБанк»	Впровадження сервісу онлайн-платежів LiqPay на базі технології VISA Money Transfer (2009 р.)
4	ПАТ «Райффайзен Банк Аваль»	Модернізація контактного центру (2010 р.)
5	ПАТ «Укрсоцбанк»	Створення семи макрорегіональних центрів на базі 27 філій (2010 р.)
6	ПАТ «УкрСиббанк»	Автоматизація процесів роботи підрозділів банку (2010 р.)
7	ЗАТ «Альфа-Банк»	Організація мультисервісної мережі передачі голосу і даних для відділень роздрібних продажів «Альфа-Банк Експрес» на базі обладнання Cisco Systems (2008 р.)
8	ВАТ «ВТБ Банк»	Побудова служби підтримки користувачів (КПС) (2006 р.)
9	АТ «ОТП Банк»	Побудова катастрофостійких центрів обробки даних на базі систем зберігання і блейд-серверів компанії Dell з використанням технологій віртуалізації серверів (2009 р.)
10	ПАТ «Банк Форум»	Спільний проект з 7 банками «АТМОсфера» (2008 р.)

* У таблиці представлені найбільш витратні проекти за останній час, які принесли банкам економічний результат

Якщо провести аналіз використання ІТ-технологій в українських банках та банках промислово розвинутих країн, то можна зробити висновок, що проблема неконкурентоспроможності

вітчизняних банківських установ на світовому ринку полягає у тому, що темпи впровадження інноваційних банківських послуг значно нижчі ніж в світі. Поряд з цим виникає і інша проблема: банки, які хоча б запозичують ІТ-технології, на пряму залежать від їхнього виробника, який власноруч не дає можливості (за допомогою певних пунктів в підписаних договорах) вдосконалювати отримані інновації, а вимагає купувати ліцензовані варіанти, які він випускає з певним запізненням в часовому вимірі. Тому проведення власних розробок ІТ-технологій дасть банку більше конкурентних переваг як на вітчизняному ринку, так на світовому.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки, можна зробити висновок, що на сьогодні на ринку банківських послуг покращилась ситуація з використанням інновацій як засобу підвищення конкурентоспроможності банку. Вони зацікавлені розробляти нові послуги, а також удосконалювати існуючі з метою підвищення рівня якості обслуговування та переоцінки цінового рівня послуг, що допоможе банку покращити власні конкурентні позиції та завоювати додатковий сегмент на ринку банківських послуг. Але в активі банків поки що існує метод запозичення інноваційних послуг, а не розробка власних, так як не кожен вітчизняний банк може дозволити собі додаткові витрати на розробку нового товару, хоча це в майбутньому принесе йому додаткову вигоду.

ЛІТЕРАТУРА

1. Шумпетер Й. Теория экономического развития (Исследование предпринимательской прибыли, капитала, кредита, процента и цикла конъюнктуры): пер. с англ. / Й. Шумпетер. – М. : Прогресс, 1982. – 456 с.
2. Пономаренко В. С. Стратегічне управління підприємством : монографія / В. С. Пономаренко. – Х. : Основа, 1999. – 619 с.
3. Балабанов И. Т. Инновационный менеджмент : уч. пособ. для вузов / И. Т. Балабанов. – СПб : Питер. – 2000. – 303 с.
4. Банки и банковские операции : учебник для вузов / [Жуков Е. Ф., Максимова Л. М., Макарова О. М. и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукова. – М. : Банки и биржи, Юнити, 1997. – 471 с.
5. Васюренко О. В. Банківський менеджмент : посібник / О. В. Васюренко. – К. : Видавничий центр «Академія», 2001. – 320 с.
6. Банковское дело : учебник / ред. О. И. Лаврушина. – М. : Финансы и статистика, 1998. – 576 с.
7. Банки и банковское дело: учебное пособие для вузов / [Балабанов И. Т., Гончарук О. В., Боровкова В. А. и др.]. – СПб : Питер, 2003. – 301 с.
8. Козьменко С. М. Стратегічний менеджмент банку : навч. посіб. / С. М. Козьменко, Ф. І. Шпиг, І. В. Волошко. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2003. – 734 с. – (Серія «Майстер-клас»).
9. Сьомікова П. Банківські інновації та новий банківський продукт / П. Сьомікова // Банківські технології. – 2002. – № 11. – С. 42–47.
10. Офіційний сайт ВАТ «Державний ощадний банк України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.oschadnybank.com.
11. Офіційний сайт ВАТ «Укресімбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.eximb.com.
12. Офіційний сайт ВАТ КБ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.privatbank.com.ua.
13. Офіційний сайт ВАТ «Райффайзен Банк Аваль» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.aval.ua.
14. Офіційний сайт ПАТ «Укрсоцбанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.usb.com.ua.
15. Офіційний сайт ПАТ «УкрСиббанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.ukrsibbank.com.
16. Офіційний сайт ЗАТ «Альфа-Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.alfabank.com.ua.
17. Офіційний сайт ВАТ «ВТБ Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.vtb.com.ua.
18. Офіційний сайт АТ «ОТП Банк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.otpbank.com.ua.
19. Офіційний сайт ПАТ «Банк Форум» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.forum.com.ua.