

## УПРАВЛІННЯ ІННОВАЦІЯМИ НА РИНКУ БАКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

У сучасному світі основним механізмом досягнення високої економічної ефективності будь якої організації є вміння реагувати на зміни ринку та його ресурсної бази. В час інформаційного суспільства та швидкого зростання економічної та технологічної обізнаності людини, організації впроваджують нові ресурсні бази для задоволення нових потреб споживача. Так виникає потреба в інноваціях. Банківська сфера кожної країни з ефективно працюючою економікою є осередком інноваційних продуктів та результатів інтелектуальної діяльності людини. Впровадження технологій у країнах з перехідною економікою, в тому числі і в Україні, є досить складним процесом, адже потребує значних фінансових ресурсів. Спільною рисою в технологічному розвитку банківської системи України та Європи є активне інвестування в покращення операційної діяльності, оптимізацію взаємодії з клієнтом та покращення рівня інтеграції банків з іншими системами (соціальними мережами, онлайн покупками, тощо). За цих умов важливого значення набувають дослідження теоретичних і практичних питань економічної ефективності інноваційної діяльності банків, спрямованих на підвищення дохідності за прийняттого ризику, а також формування стратегій інноваційного розвитку банків.

Інновація – це є результат інноваційної діяльності, що пов'язаний з прогресивними якісними змінами в продуктах, послугах, технологіях, процесах, управлінні, що реалізовані на ринку та/або впроваджені в діяльність компанії, що сприяють підвищенню ефективності, конкурентоспроможності та розвитку. Кошти, отримані від реалізації інновації мають покривати видатки на створення, впровадження та просування інновації на ринку, а також приносити прибуток від реалізації інновацій. У контексті розглянутого поняття «інновація» та керуючись принципами системного аналізу, банківські інновації розглядаються як важливі складові фінансових інновацій, що реалізуються в банківській сфері. Систематизація існуючих підходів до визначення економічної сутності поняття «інновація» та «банківська інновація», дозволили сформулювати визначення банківської інновації.

Слід зазначити, що банківська інновація має свої особливості, що передбачає її оцінку з трьох позицій – «прибуток-ліквідність-ризик», пов'язаних з впровадженням нових продуктів, послуг, інструментів, технологій, що не завжди враховується науковцями при розкритті сутності банківських інновацій (табл. 1).

Таблиця 1

### Порівняльна характеристика сутності поняття «інновація» та «банківська інновація»

Ознака	Інновація	Банківська інновація
Сфера діяльності	Всі сфери і види діяльності	Банківська сфера
Мета інноваційної діяльності	Розширення асортименту товарів і послуг, збереження і зміцнення ринкової позиції, проникнення на нові ринки	Підвищення конкурентоспроможності, ефективності діяльності та забезпечення стабільного розвитку завдяки підвищенню якості послуг та зниження їх вартості послуг, скороченню витрат та збільшенню доходів; підвищенню інформаційно-технологічного потенціалу, удосконаленню комунікацій та покращенню взаємодії з клієнтами
Напрями діяльності	Створення і впровадження конкурентоздатних нових продуктів / послуг / процесів	Залучення нових і підтримання існуючих клієнтів в банку, а також розширення і вдосконалення технологій, надання клієнтам диверсифікованого спектру послуг, впровадження конкурентоздатних нових продуктів / послуг / процесів.
Оцінка ефективності	Результативно- витратний, інвестиційний підхід	Оцінка ефективності інновацій з трьох позицій – «прибуток-ліквідність-ризик», використання системи збалансованих показників, результативно-витратний, інвестиційний підхід
Види інновацій	Технічні та технологічні розробки, впровадження нових товарів і послуг	Нові фінансові інструменти, форми ведення бізнесу, методи роботи на ринку, дистанційне банківське обслуговування, активна робота з соціальними медіа

Отже, на підставі узагальнення та критичного аналізу підходів до визначення економічної сутності банківських інновацій пропонуємо розглядати банківську інновацію як кінцевий

результат інноваційної діяльності в банківській сфері, який отримав втілення у вигляді якісного нового або удосконаленого продукту чи послуги, реалізованих на ринку, або нового удосконаленого технологічного процесу, що використовується в банківській діяльності, в результаті чого покращується задоволення потреб клієнтів, зростає конкурентоспроможність та ефективність діяльності з позиції «прибуток-ліквідність-ризик» та відбувається розвиток банку на інноваційних засадах. З врахуванням вищесказаного, інновація – це впровадження нових ідей, продуктів, послуг, технологій на ринку, нових форм організації діяльності з метою отримання стратегічного, економічного і соціального ефектів, покращення ринкової позиції в умовах ризику, невизначеності та конкурентної боротьби. А банківська інновація – постійний комплексний систематизований процес пошуку ідей та їх практичне впровадження в більш якісні нові та досконалі продукти/послуги/технології, входження з ними на ринок банківських послуг з метою отримання економічного, стратегічного та соціального ефектів.

Класифікація банківських інновацій дозволяє засвідчити, що вони недостатньо враховують світові тенденції в розвитку інноваційної банківської діяльності банків, та розробити класифікацію сучасних банківських інновацій за такими ознаками: продуктові інновації, трансформація каналів продажу продуктів, технологічні інновації, інституційні зміни; управління ризиками, регулювання та управління, ринкові інновації (див. рис. 1).

У процесі розробки і впровадження банківських інновацій можуть бути виділені такі етапи: збір інформації про ринок, дослідження потенційного попиту; розробка інноваційної політики банку; організація та здійснення заходів, передбачених інноваційною політикою банку; моніторинг інноваційної політики та її коригування у разі необхідності. Оскільки у сучасних умовах вся діяльність банку має здійснюватися з урахуванням її інноваційної складової, то банківський менеджмент також повинен мати своїм основним спрямуванням ефективно управління банківськими інноваціями відповідно до визначених стратегічних цілей банку. Механізм управління інноваціями передбачає комплексне поєднання двох складових елементів – оперативного і стратегічного управління, кожен з яких реалізується через використання функцій інноваційного менеджменту: прогнозування, планування, аналіз ринку, аналіз факторів впливу, вибір управлінських рішень, мотивація і контроль.

Види банківських інновацій	Продуктові інновації	Онлайн-продукти, платежі в реальному часі, мобільні, без карткові, безконтактні платежі, дистанційне кредитування, платіжний мінітермінал
	Трансформація каналів продажу	Багатоканальне обслуговування, розвиток та розширення ДБО, використання соціальних медіа як нового каналу, автоматизація та самообслуговування
	Технологічні інновації	Хмарні сховища даних, хмарні обчислення – обробка Big Data, відкритий банкінг – API, інтелектуальний аналіз даних, BaaS-банкінг
	Управління ризиками	Скорингові моделі, інтегровані системи управління ризиками, прогнозування та моделювання, стрес-тестування, управління системними ризиками
	Інституційні зміни	Вдосконалення банківського законодавства, оптимізація філійної мережі, інтернетизація та віртуалізація, організаційно-економічні інновації
	Регулювання та управління	Корпоративне та стратегічне управління, централізація управління, управління капіталом, вдосконалення механізмів виведення з ринку
	Ринкові інновації	Цифрове банківське обслуговування в форматі 24/7, безпека банківської діяльності, маркетингові інновації, everyday banking

Рис. 1. Класифікація банківських інновацій (узагальнено автором)

Таким чином, аналіз наукової літератури з даної проблематики, а також практичний досвід фінансово-кредитних установ дозволив ідентифікувати наступні причини, що обумовлюють важливу роль банківських інновацій:

- збереження спеціалізації банку разом із універсалізацією його діяльності;
- підвищення рівня конкурентоспроможності банку як на національному, так і на міжнародному рівнях;

- зниження рівня державної участі в діяльності банків та зростання ролі приватного банківського бізнесу;
- зменшення частки традиційних банківських операцій на місцевому рівні;
- розвиток інтеграційних процесів на фінансовому ринку внаслідок поєднання банків із небанківськими установами (наприклад, страховими компаніями, пенсійними фондами тощо);
- уніфікація банківських послуг, що, в свою чергу призводить до інтернаціоналізації банківських установ, а також до приходу на вітчизняний ринок іноземних інвесторів;
- зростання рівня саморегулювання банківських установ, підвищення відповідальності фінансово-кредитних установ та їх клієнтів;
- орієнтація банківських установ на максимізацію прибутку не тільки у короткостроковому періоді, але й довгостроковому;
- сприяння підвищенню операційної ефективності банку; необхідність банківських інновацій у даному випадку обґрунтована тим, що збільшення ефективності після певного моменту не можливе тільки за рахунок економії на витратах та ресурсах. Воно потребує інноваційного удосконалення процесів та технологій в банку, внаслідок чого банк отримує можливість знизити витрати та підвищити якість надання банківських послуг;
- відповідність умовам державного регулювання, що передбачають забезпечення стабільності та стійкості функціонування банківської системи країни;
- створення позитивного іміджу банку як сучасної інноваційної установи, орієнтованої на задоволення потреб та вимог клієнтів, які постійно змінюються, особливо в умовах сьогодення.