

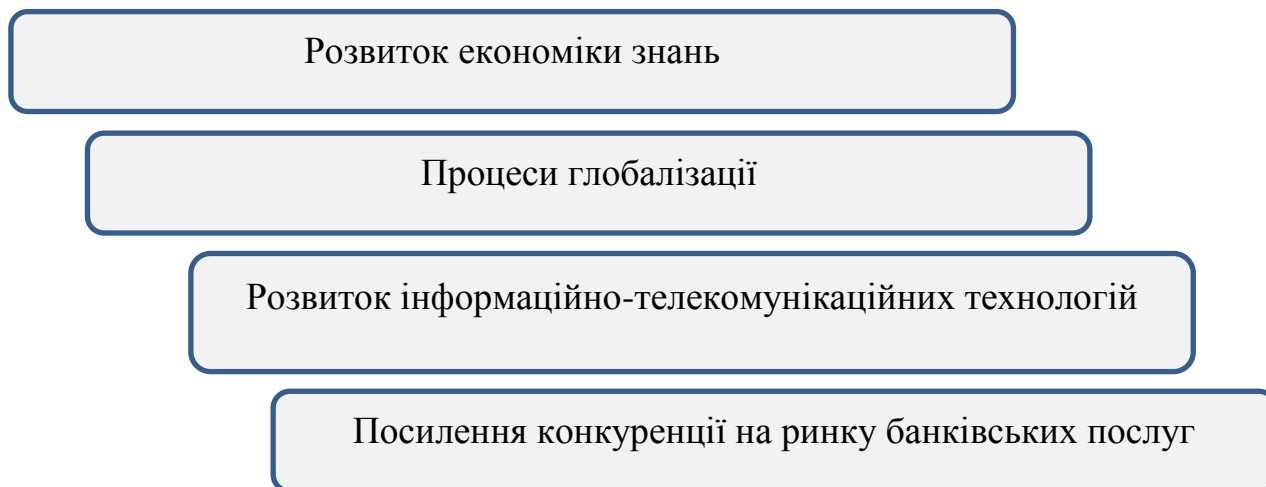
**Дерев'янку О.В.**  
*аспірант,*  
*Класичний приватний університет*

## **ІННОВАЦІЙНИЙ БАНКІНГ – ЗАПОРУКА УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКУ В УМОВАХ КОНКУРЕНЦІЇ**

Сьогодні інновації охоплюють весь спектр банківської діяльності від моніторингу клієнтських переваг, створення нових продуктів і каналів доставки послуг до управління ризиками та скорочення витрат, та дозволяють реалізувати нові можливості для зростання ефективності діяльності банку.

Деякі автори пропонують такий підхід до сутності поняття «інновація»: інновацією у фінансовій сфері вважається будь-яке нововведення в фінансових інструментах, банківських продуктах і технологіях, яке надає споживачам певні переваги в порівнянні із старими. Серед іноземних авторів увагу інноваціям приділяли Ф. Мишкін, Д.Ф. Синки, Т. Кох, П. Роуз, П. Друкер, М. Портер, Й. Шумпетер. Серед вітчизняних вчених можна згадати О.І. Лаврушина, М.М. Ямпільського, Ю.П. Савінського та ін.

Основними зовнішніми факторами, що обумовлюють необхідність впровадження банківських інновацій є такі (рис. 1).



**Рис. 1. Фактори, що обумовлюють необхідність впровадження банківських інновацій (побудовано автором)**

Процеси глобалізації створюють принципово нові умови для функціонування банківських установ, що проявляється в появі транснаціональних банків, створенні закордонної мережі підрозділів банків, загостренні конкуренції на міжнародних фінансових ринках, збільшенні мобільності клієнтів.

Із розвитком інформаційно-телекомунікаційних технологій, в яких особливе значення набуває спільне виробництво знань шляхом спільних проектів, науково-технічних альянсів, банки починають кооперувати зусилля, щоб прискорити розробки і знизити ресурсомісткість проектів і співпрацювати з провідними ІТ-компаніями.

Також, обумовлює провадження банківських інновацій посилення конкуренції з боку фінансових і нефінансових інститутів, які здійснюють окремі банківські операції і максимально використовують свій інноваційний потенціал і слабкості існуючих банківських процесів. Дані гравці пропонують здійснювати платежі за допомогою використання мобільного зв'язку, термінальних мереж і електронних грошей.

Серед внутрішніх причин необхідності впровадження банківських інновацій можна виділити такі: необхідність прискорення операцій з клієнтами, внутрішніх процесів і скорочення витрат. Банки прагнуть впроваджувати нові технології для скорочення споживання електроенергії (шляхом заміни старих серверів) і скорочення витрати паперу (сканування і оцифровка документів, їх зберігання в електронному вигляді). Останні інновації в банківській сфері були пов'язані з модернізацією банкоматів, мінімізацією операцій з монетами, скороченнями витрат [1].

Сьогодні також змінюються принципи побудови відносин з клієнтами, зараз саме потреби клієнта стають первинними. Стандартні технології модифікуються за критеріями термінів і вартості, а у верхніх сегментах ринку (VIP-обслуговування) потреби найбільш складні і витончені, і вибудовування індивідуальних відносин, знову ж таки, вимагає високих технологій. Наприклад, клієнтові може бути представлена можливість вибору каналу для взаємодії з банком (деякі експерти переконані, що різниця між банками полягає не в пропонованих продуктах, які легко скопіювати, а в каналах доставки цих продуктів) – яким чином, де і коли. Поєднуючи мобільний та інтернет-банкінг, клієнт може почати транзакцію он-лайн, зв'язатися з колл-центром, здійснити наступну транзакцію за кермом і завершити її з мобільного телефону або відвідавши відділення банку під час обідньої перерви.

Основні етапи автоматизації та нововведень до банківської сфери в напрямі поліпшення взаємодії з клієнтами можна представити у вигляді рисунку (див. рис. 2).

Якщо екстраполювати ці процеси в майбутнє, то прогнозується підвищення рівня грамотності клієнтів, які будуть вибирати тільки тих постачальників банківських продуктів та послуг, які готові задовольнити їх індивідуальні потреби.

Сьогодні послуги Інтернет, пристрої самообслуговування та інші інноваційні технології стають доступні будь-якому клієнту і забезпечують небачену раніше можливість комунікації та взаємодії комерційного банку та клієнта, але мобільний банкінг все ж таки вважається більш перспективним, ніж інтернет банкінг, а Інтернет-банкінг кращий ніж колл-центр, філії та банкомати.

Для вітчизняних банків необхідність впровадження інноваційних технологій у створення нових продуктів, процеси обслуговування клієнтів і організацію внутрішньої роботи банку зумовлена інтеграцією у світову фінансову систему, діяльністю іноземних банків на банківському ринку України, кризою та реструктуризацією банківської системи.

**1950-1990 рр. Автоматизація рутинної роботи**

У 50-х рр. минулого століття діяльність банківського співробітника переважно полягала у веденні бухгалтерського обліку. Автоматизація рутинної роботи полягала в тому, що оператори працювали з перфокартами, які потім оброблялися ЕОМ.

**1970-2000 рр. Скорочення витрат на обслуговування**

Коли були автоматизовані операції з бухгалтерського обліку, банки стали розробляти технології, які дозволили б скоротити витрати на обслуговування клієнтів. Це призвело до таких інновацій, як банкомати та центри обробки дзвінків клієнтів. Періодом «вибухової» інноваційної діяльності фінансових інститутів вважаються 1970-1980 рр. Саме тоді з'явилися близько 100 найбільш значущих банківських інновацій.

**1990 р. – 2010-ті роки. Розширення прав і можливостей клієнта**

Надання клієнтам можливостей самообслуговування за допомогою інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу знизило вартість накладних витрат. Ці можливості породили у клієнтів відчуття, що вони контролюють обробку своїх запитів.

**2005 р. – по теперішній час. Клієнт «контролює» діяльність банку**

До впровадження широкопasmового зв'язку і мобільного інтернету банки могли повністю контролювати процес отримання клієнтом послуг. Зараз з появою Facebook, Twitter, YouTube та ін. даний вид контролю втрачений. Якщо раніше спілкування відбувалося на локальному рівні, то тепер люди обмінюються новинами і думками по всьому світу. Банки повинні обов'язково враховувати ці тенденції.

**Рис. 2. Етапи автоматизації і нововведень до банківської сфери та відношення з клієнтами (побудовано автором на основі [3; 4])**

Для забезпечення конкурентоспроможності комерційного банку та ведення гідної конкурентної політики необхідно автоматизувати банківські процеси, перейти на технології самообслуговування клієнтів, використовувати мобільний та інтернет-банкінг, розробляти нові банківські продукти та підвищувати кваліфікацію співробітників. В цілому банківський сектор України суттєво відстає від банків розвинених країн за рівнем застосування інноваційних технологій. Спостерігається низьке проникнення роздрібних банківських послуг, переважання готівкових платежів, низький попит з боку населення на інноваційні сервіси.

Впровадження інноваційних технологій може допомогти знизити внутрішні витрати банків шляхом застосування без паперового документообігу, передачею ряду банківських функцій на аутсорсинг, розвиток безконтактних засобів доступу клієнта до банківських послуг на основі мобільного зв'язку.

Якщо інновації і впроваджуються, то у своїй більшості вони являють собою адаптацію технологій західних банків. Рівень автоматизації в розвинених фінансових інститутах Європи, США та Японії набагато вище, але

їх інформаційні системи розроблялися десятиліття тому. У зв'язку з цим позитивною стороною положення «наздоганяючого розвитку» є велика гнучкість в порівнянні з величезними західними банками, які стикаються з опором відсталого внутрішнього середовища [2].

#### **Список використаних джерел:**

1. Курманова Л. Р. Инновационное развитие банковских услуг. – М.: ИПЦ «Маска», 2009. – 184 с.
2. Коросташивец М. В. Содержание финансовых инноваций в банковском деле. // Банковские услуги. – 2010. – № 5. – С. 3.
3. Beck J. How technology keeps banks and customers connected // [www.thebanker.com](http://www.thebanker.com)
4. Skinner Ch. How technology has transformed banking // [www.thebanker.com](http://www.thebanker.com)

**Кіянчук І.М.**

*аспірант,*

*Тернопільський національний економічний університет*

### **ОПОДАТКУВАННЯ МИТОМ В УКРАЇНІ: ВДОСКОНАЛЕННЯ ТА УСУНЕННЯ ПРОБЛЕМ**

За останні роки в економіці і поряд з цим в митній політиці України відбулися зміни, обумовлені досягненням політичної та економічної незалежності і переходом до ринкових відносин. На сучасному етапі розвитку економіки, в складних ринкових умовах України, проведення ефективної митної політики необхідно для врегулювання зовнішньоекономічної діяльності та проведення інтеграції у світовий торговельний простір, зокрема і в Європейський Союз.

Мито являє собою один з головних видів митних платежів і виступає у формі обов'язкового внеску, що стягується митними органами.

Мито – це вид митного платежу, що стягується з товарів, які переміщуються через митний кордон України, тобто ввіз/вивіз чи транзит, і який включається до ціни товарів та сплачується за рахунок кінцевого споживача [1].

Митне оподаткування в Україні потребує розвитку митного контролю, тобто реорганізації системи митних органів та вирішення проблем правового регулювання митного контролю, оскільки продовжують діяти застарілі нормативні акти, між чинними правовими актами існують істотні суперечності, що порушує системність митного та податкового законодавства, чимало нормативних актів виявляються неефективними. У цих умовах необхідно використати особливості міжнародно-правових стандартів, що дасть змогу застосувати досвід зарубіжних країн з урахуванням національних традицій, менталітету, наукових здобутків українських вчених-юристів у процесі справляння мита та інших митних платежів при перетинанні митного кордону [2].