

УДК 336.71:004

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В УКРАИНЕ

Демянчук М.А., Сургай Е.В.

Одесский национальный университет И.И. Мечникова

Проведен анализ рынка банковских услуг в Украине. Исследованы тенденции развития электронных банковских услуг за рубежом. Выделены основные стратегические направления развития электронных банковских услуг Украины. Разработаны методы использования мировых инноваций в отечественной банковской сфере. Рассмотрены инновации, которые используются в иностранных банках и могут быть использованы в банковской деятельности Украины.

Ключевые слова: инновация, электронная банковская услуга, идентификация, биометрические данные, парабанковская система.

Постановка проблемы. Банковские услуги являются неотъемлемой частью современного рынка. Их главная цель – это повышение доходов банка, удовлетворение потребностей клиентов различных сегментов, а также улучшение их покупательной способности, что является необходимой частью развития национальной экономики.

Проблемы, возникающие в настоящее время в социальной и экономической жизни страны, непосредственно влияют на состояние банковской системы. Поэтому главным заданием, которое стоит перед банковской системой Украины, является, прежде всего, ее становление, развитие и функционирование в условиях неопределенности и нестабильности в экономике. Решению этого задания могут способствовать инновационные продукты и услуги на основе использования современных технологий, которые помогут улучшить общее состояние банковской системы Украины, способствовать увеличению количества клиентов и расширить возможности банковского бизнеса нашей страны.

При выборе банка большинство клиентов фокусируются на таких ключевых преимуществах как возможность удаленного управления своими учетными записями, безопасность платежей и простота интерфейса приложений, которые они используют. Внедрение новых технологий и инновационных систем информационной безопасности (интернет-банкинг, мобильные приложения, технологии NFC, 3D Secure и идентификация с помощью биометрических данных) помогает банку достичь более высокого уровня производительности.

Анализ последних исследований и публикаций. В современных исследованиях немало внимания уделяется проблемам развития банков и банковской системы в Украине. Частично проблема функционирования банковского сектора отображена в работах таких отечественных ученых как Васильченко З., Васюренко О., Дзюблюк О., Мороз А., Савченко Т., Савлук М., Тиркало Р., Томчук В. и других.

Общие проблемы развития современного банковского бизнеса в своей работе описывает Драчук Ю.З. [1]. По его мнению, современная банковская система страдает от нестабильности отечественной экономики, а как следствие,

и от недоверия населения к банковским услугам. Решение данных проблем, Драчук Ю.З. видит в налаживании контакта с потребителем посредством проведения различных мероприятий по созданию положительной репутации банковского учреждения и повышения финансовой грамотности клиентов, а так же разработке дополнительных продуктов для физических и юридических лиц в равной степени.

Ключевые проблемы рынка банковских услуг в Украине так же нашли свое отражение в исследовании Череп А. и Ярмак И. [2]. Они выдвигают на первый план несовершенство территориальной структуры банковской системы, низкие объемы кредитования, слабую дифференциацию ассортимента банковских услуг, а так же проблему необеспеченных и ненадежных кредитов. Путь к решению вышеуказанных проблем исследователи видят в развитии и усовершенствовании законодательства и нормативной базы, повышении квалификации сотрудников, а так же внедрении инновационных банковских продуктов.

Исследование природы возникновения понятия «инновация» в банковской сфере и её сущности, как конечного результата инновационной деятельности, изложено в работе Трудовой М.Е. [3]. Конечной целью данного явления она называет не только получение прибыли, но и адаптацию к изменениям рыночной конъюнктуры, снижение операционных затрат и поддержку высоких показателей надежности и платежеспособности банковского учреждения.

Аналізу стратегических ориентиров развития отечественного рынка банковских услуг посвящено исследование Корнеева Ю.В. [4]. В своей работе он рассматривает внедрение инновации в банковской сфере, как процесс создания «банка будущего», а именно разработки инновационной стратегии и выделение специальных подразделений по разработке инновационных банковских продуктов. Проблемой, которая сдерживает данный процесс, он называет отсутствие спроса на инновации в виду неготовности украинского потребителя к использованию новых технологий.

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Не смотря на большое количество исследований сектора банковского бизнеса недостаточно изученным и освещенным является разработка и реализация электронных банков-

ских услуг с использованием современных технологий, как одного из важнейших факторов развития банка в условиях современной экономики.

Цель статьи. Главной целью этой работы является определение стратегических направлений развития электронных банковских услуг Украины на основе использования современных технологий с учетом опыта и тенденций развития рынка банковских услуг зарубежных стран.

Изложение основного материала. В современных условиях ведения банковского бизнеса, инновационность является не только способом поддержания конкурентоспособности и увеличения прибыли, но и необходимым условием выживания и стабильного функционирования банка на рынке.

Основными мировыми тенденциями в сфере инновационных электронных банковских услуг согласно исследованию зарубежных аналитиков являются [5-7]:

1. Постоянная доступность. Возможность осуществлять банковские транзакции 24 часа в сутки, 7 дней в неделю уже не является инновацией, а общепринятой услугой банков. Однако банки всегда стремятся идти навстречу своим клиентам, поэтому предлагают своим клиентам поддерживать связь через любые онлайн-медиа приложения, такие WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts и другие.

2. Социальная ценность. Одним из главных примеров этой тенденции является вовлечение клиентов в процесс формирования инновационных направлений работы банка, создание общего с клиентами видения дальнейшего развития банка. Данную практику в своей работе применяет итальянский банк "Widiba", который стремится к более индивидуальному подходу к клиентам, а не к предложению стандартного пакета услуг.

3. Интернет-банкинг – это не только банковские онлайн платформы, а целые финансовые «экосистемы», которые предлагаются клиентам. Примером можем быть услуга вызова автобанкомата от «Idea Bank», или мобильное приложение, которое управляет голосом для водителей от «СаїхаBank». Основное внимание уделяется мобильным приложениям, так как они являются основным инструментом при осуществлении большинства банковских расчетных операций.

4. Развитие «FinTech» компаний, которые разрабатывают уникальные инновационные предложения и предлагают более выгодные условия предоставления банковских услуг без непосредственно участия банковского учреждения. Примером их деятельности может служить разработка специализированных приложений накоплений, которые самостоятельно анализируют доход клиента и устанавливают уровень накопления, который необходимо установить.

Сегодня лидирующие позиции в Украине по внедрению инноваций занимает ПАО КБ «ПриватБанк» [8]. Он является одним из наиболее развитых и прогрессивных банков не только среди отечественных банков, но и за рубежом. Подтверждением этого является, прежде всего, процент вовлечения украинских граждан (а именно 53,9%, согласно исследованию «GfK Ukraine» в 3-ем квартале 2018 г.) и их доверие к продуктам и услугам данного банка. К последним инновациям, которые были внедрены ПАО КБ «При-

ватБанк» и получили признание во всем мире, можно отнести платежный мини-терминал, вход в Интернет-банкинг через QR-код, онлайн-инкассация, а также десятки различных мобильных приложений. Так же банк интегрировал свою платежную систему LiqPay в платежные методы Telegram Payments, что позволило украинским компаниям принимать платежи с помощью Apple Pay и банковских карт непосредственно в ботах мессенджера.

На основе анализа научной литературы [3; 4; 6; 8] авторами выделены основные стратегические направления развития электронных банковских услуг Украины, основанные на использовании современных технологий:

1. Внедрение и дальнейшее развитие инноваций комфорта (удобства).

2. Расширение сотрудничества банков с различными учреждениями.

3. Разработка стратегий развития банков с учетом международного опыта.

Банки в развитых странах постепенно осваивают новые современные методы идентификации, например, они постепенно начинают использовать биометрические данные.

Биометрические данные – это физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность [9]. С развитием информационных технологий биометрию стали внедрять и для идентификации пользователей в банковской сфере.

В системах доступа к информации биометрические технологии имеют значительное преимущество перед остальными методами. В отличие от пароля, который человек может кому-то сообщить или забыть, а также от карт, которые могут быть утеряны или скопированы, биометрические данные однозначно идентифицируют самого человека.

Данная система идентификации уже используется банками ведущих стран мира. Например, японская банковская компания «The Ogaki Kyoritsu Bank, Ltd» в 2012 году ввела в эксплуатацию новые банкоматы [10], которые позволяют клиенту получить доступ к счету, приложив ладонь к специальному сканеру, так же некоторые банковские учреждения используется процедура идентификации, которая проводится путем метода сравнения расположения глаз пользователя с его фотографией в паспорте. Такая процедура позволяет выявить и уберечь от мошенничества.

Следующим примером является китайский смарт-город Иньчуань [10], в котором не нужны деньги и банковские карты. В этом прогрессивном городе картой клиента является непосредственно его лицо. Например, при оплате в городском транспорте установлены системы идентификации лиц и оплата осуществляется автоматически при входе в транспорт. Продуктовые магазины пока остаются в стороне, поэтому оплата производится с помощью специального мобильного приложения.

Использование данного метода идентификации в Украине может быть осуществлено путем создания Единой украинской базы биометрических данных граждан. Ее создание предполагает образование Единой системы базы данных (рис. 1), которая объединит базы данных клиентов банков, мобильных операторов, различных государственных фондов. Это объединение сделает

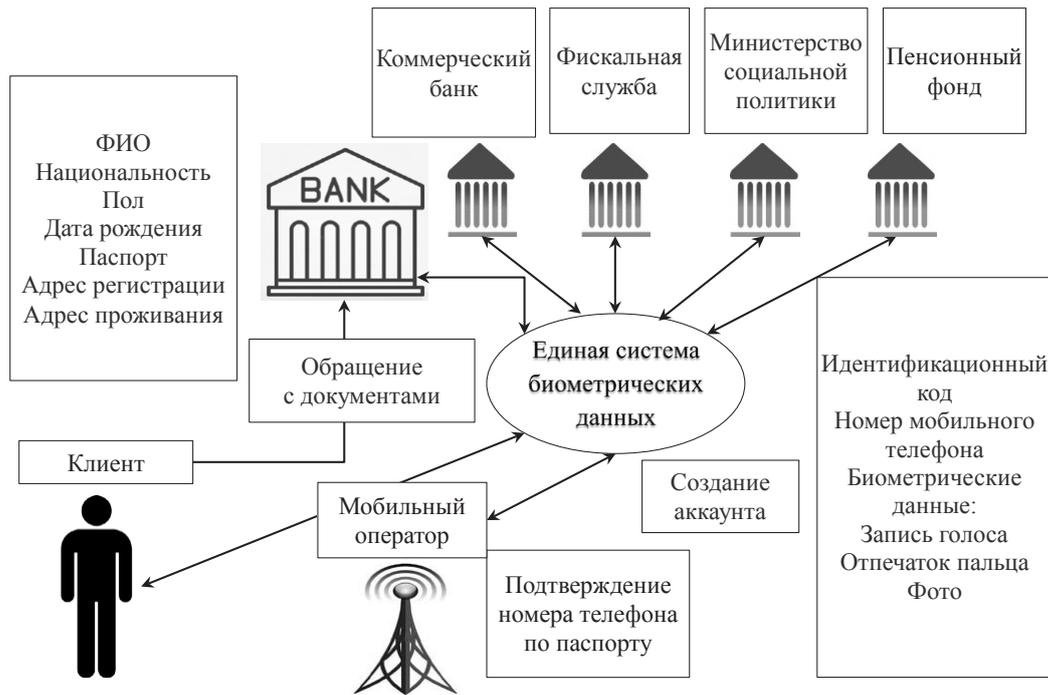


Рис. 1. Единая система биометрических данных

Источник: составлено авторами

данную базу крупнейшей в стране. Единая база биометрических данных значительно упростит работу учреждений, которые работают с клиентами. Она будет содержать только актуальные данные, так как информация будет обновляться при проведении идентификации, а именно каждый раз, когда клиент будет обращаться в одно из связанных учреждений.

Данная система может быть также создана на основе системы «блокчейн» [10]. Это база данных, в которой отсутствует центр управления, поэтому все процессы, происходящие в ней, не проходят контроль высших инстанций. Например, заключить в блокчейне договор возможно без нотариуса, а при покупке недвижимости нет необходимости обращаться к органам государственной регистрации. Данная система работает без посредников, а достоверность всех соглашений и сделок подтверждается самой системой и ее участниками. Таки мировые банковские организации, как «Goldman Sachs», «JP Morgan», «Credit Suisse» и «Barclays» уже взялись за совместное изучение работы блокчейна.

Банки будут использовать доступ к этой системе при проведении определенных видов банковских операций, например, перечисление большого количества денег со счета. Данная система станет надежной защитой в борьбе с мошенничеством в разных сферах деятельности человека, а так же позволит избежать дублирования данных и их «старения».

Благодаря сотрудничеству банков с другими учреждениями (например, страховыми компаниями, интернет-магазинами, небанковскими финансовыми учреждениями, нотариусами и т.д.), клиенты даже из отдаленных уголков страны смогут получить доступ к банковским услугам. Поэтому при содействии телекоммуникационных и информационных компаний целесообразным является внедрение и развитие виртуальных

банков в Украине, используя новейшие технологии и технологии информационной безопасности.

Уже сегодня на рынке банковских услуг осуществляют свою деятельность такие он-лайн банки, как «Ally Bank», «Discover Bank» и «First Internet Bank» в США. По своим функциональным возможностям они совсем не уступают традиционным банкам. Более того, они доступны клиентам в любом месте, где есть связь с интернетом. Эти банки предлагают своим клиентам те же традиционные услуги, создавая при этом еще и более комфортные условия пользования [10]. Клиентам не нужно посещать банковские учреждения с целью заполнения различных бумаг, а также в будущем существует возможность перехода на использование цифровой валюты.

В Украине первый виртуальный банк, а именно банк без отделений, «Монобанк» [11] был создан год назад. Сегодня он предоставляет такие услуги как оформление карт, предоставление кредитов, пополнение счетов, возможность размещения депозитов и осуществления различных видов платежей. Так же следует отметить, что «Монобанк» был создан на платформе одного из банков Украины ПАТ «УНІВЕРСАЛ БАНК», который имеет положительную репутацию на украинском рынке и имеет широкую линию кредитных продуктов. Поэтому стоит отметить, что данный виртуальный банк является лишь аналогом, представленных в банковских системах других стран, так как не является самостоятельным и обособленным.

В 2018 г. «Монобанк» обслуживает только частных клиентов, что сдерживает значительный рост прибыли (рис. 2). Поэтому прогрессивным направлением его развития является сотрудничество с парабанковской системой. Это повысит рентабельность виртуального банка и увеличит оборотный капитал за счет снижения стоимости услуг учреждений данной системы.

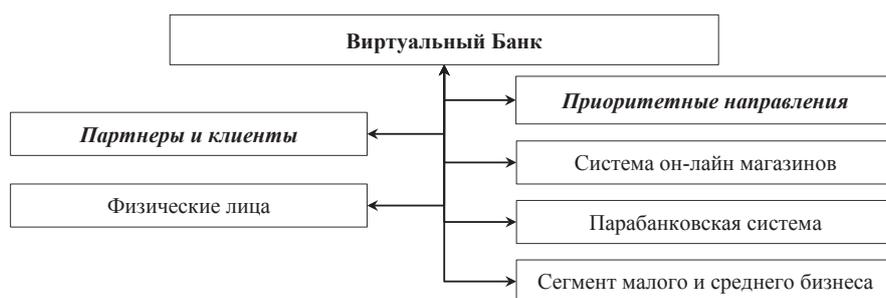


Рис. 2. Сферы развития отношения виртуального банка в Украине

Источник: разработано авторами

Следующим, не менее важным направлением для качественного развития банковского бизнеса является использование опыта зарубежных стран с подобным устройством банковской системы, которые стабильно развиваются в сфере предоставления банковских услуг. Банковские учреждения разработали специальные приложения, которые сами могут регулировать количество и сумму допустимых затрат. Например, у клиента не будет возможности приобрести большое количество одинаковых товаров, потому что «умное» приложение напомнит ему о лимитах [10]. Подобные приложения, которые пользуются популярностью за границей, и преимущества их использования представлены в табл. 1.

Создание комфортных условий для потребителей продукта, несомненно, является одним из важнейших факторов. Но усовершенствованием и развитием банковских продуктов занимаются непосредственно креативные подразделения банка. С целью развития человеческого потенциала для генерирования новых креативных идей среди активных групп сотрудников в банке необходимым является создание «Креативных лабораторий» [13], которые так же будут способствовать развитию банковских инноваций в Украине. Подобные «Лаборатории» представлены во многих зарубежных банках: «Commonwealth Bank» (Австралия), «Chase Bank» (США) «Capital One» (США), «Инновационный центр BBVA» (Испания).

Они обычно имеют 2 типа пространства: «комнаты свободного мышления» и испытательные лаборатории. Творческие идеи обычно не возникают в офисе. Поэтому эти лаборатории побуждают сотрудников развивать нестандартное мышление и предоставляют возможность протестировать новые креативные продукты до их выхода на рынок.

Выводы и предложения.

Подводя итог проведенного исследования, следует отметить, что внедрение инновационных банковских проектов является одним из приоритетных направлений дальнейшего развития банковских учреждений и получения ими конкурентных преимуществ на рынке финансовых услуг Украины. Причины, которые обуславливают внедрение инноваций: повышение прибыльности деятельности банка, генерирование новых потоков доходов за счет внедрения инновационных продуктов высокого качества; расширение сегмента клиентов банка; формирование современного имиджа банковского учреждения. К перспективным направлениям банковских инноваций следует отнести «многоканальную деятельность» банковских учреждений; виртуальные банковские и финансовые технологии; комплексное использование новых информационных и коммуникационных технологий; разработка новых банковских продуктов с использованием зарубежного опыта развития банковского бизнеса.

Реализация предлагаемых направлений развития электронных банковских услуг на основе применения современных технологий в Украине, внедрение новых онлайн-приложений и укрепление сотрудничества с различными предприятиями и учреждениями парабанковской системы поможет значительно повысить потенциал банковского сектора, расширить спектр услуг и установить доверие клиентов к банку.

Таблица 1

Характеристики и преимущества использования мобильных приложений в зарубежных странах

Мобильное приложение	Характеристика	Преимущества использования
Smarty Pig (Sallie Mae Ban – США)	Мобильное приложение для создания управления он-лайн-депозитами.	- дистанционное управление накоплениями; - аккумуляирование нескольких онлайн депозитов одновременно; - возможность увеличения ставки по депозиту за счет уменьшения затрат на его обслуживания;
Видеобанкинг (Lloyds Bank Group – Великобритания)	Метод дистанционного предоставления банковских услуг посредством использования видеосвязи.	- сохранение визуального контакта между клиентом и сотрудником банка; - предоставление (получение) консультации на расстоянии; - поддержание контакта с клиентами из отдаленных населенных пунктов, где открытие отделений является нерентабельным для банка; - доступ к услугам для людей с ограниченными возможностями.
On-line коммунальные услуги (предложение автора)	Мобильное приложение для осуществления коммунальных платежей.	- поддержание контакта с управляющей компанией; - онлайн учет показаний; - оплата коммунальных услуг онлайн; - планирование и сбор средств для коммунальных проектов.

Источник: составлено авторами на основе данных [9; 12]

Список літератури:

1. Драчук Ю.З. Особливості сучасного стану та розвитку вітчизняного ринку банківських послуг. Міжнародний науковий журнал. Київ, 2016. Вип. № 6(3). С. 127-129.
2. Череп А., Ярмак І. Сучасний стан Ринку банківських послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Схід. Київ, 2011. Вип. № 4(111). С. 72-76.
3. Трудова М.С. Інноваційні перспективи розвитку в банківській системі України. Економіка і суспільство. Мукачево, 2016. Вип. № 3. С. 485-490.
4. Корнеев Ю.В. Діяльність ринку банківських послуг в Україні з урахуванням зарубіжного досвіду. Юридичний вісник. Київ, 2017. Вип. № 3(44). С. 124-129.
5. Skinner С.М. (2017). The top trends in banking innovations. The Financer. Retrieved from: <https://thefinanser.com/2016/02/the-top-trends-in-bank-inginnovation.html/> [in English].
6. Skinner С.М. (2017). The biggest innovations in retail Banking. The Fi-nancer. Retrieved from: <https://thefinanser.com/2017/01/biggest-innovations-retail-banking-rese-arch.html/> [in English].
7. Бондаренко Л.П., Політило М.П., Гориславець П. А. Банківські інновації як необхідність ефективного функціонування банківського ринку рішень. Науково-фахове видання з питань економіки журнал «Інвестиції: практика та досвід» Чорноморського державного університету імені Петра Могили. Миколаїв, 2018. Вип. № 3. С. 5-8.
8. Публичное акционерное общество Коммерческий банк «ПриватБанк». URL: <https://privatbank.ua/about> (дата обращения 18.11.2018 р.)
9. Использование биометрических данных для защиты информации. URL: <http://www.inf74.ru/safety/ofitsialno/ispolzovanie-biometricheskih-dannyih-dlya-zashhityi-informatsii/> (дата обращения 18.11.2018 р.)
10. Інновації в сфері банківських та фінансових послуг. Реалії та майбутнє. URL: <https://tvoigroshi.com.ua/uk/novosti/innovacii-v-sfere-bankovskih-i-finansovyh-uslug> (дата обращения 18.11.2018 р.)
11. Публичное акционерное общество «УНИВЕРСАЛ БАНК»: «Моно-банк». URL: <https://mono-card.com.ua> (дата обращения 18.11.2018 р.)
12. Smarty pig. Make. Dreams. Happen. Retrieved from: <https://www.smartypig.com/> [in English].
13. 7 самых креативных банковских инновационных центров. URL: <https://inventure.com.ua/analytics/articles/7-samyh-kreativnyh-bankovskih-innovacionnyh-centrov> (дата обращения 18.11.2018 р.)

Дем'янчук М.А., Сургай К.В.

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В УКРАЇНІ

Анотація

Проведено аналіз ринку банківських послуг в Україні. Досліджено тенденції розвитку електронних банківських послуг за кордоном. Виділено основні стратегічні напрямки розвитку електронних банківських послуг України. Розроблено методи використання світових інновацій у вітчизняній банківській сфері. Розглянуто інновації, які використовуються в іноземних банках і можуть бути використані в банківській діяльності України.

Ключові слова: інновація, електронна банківська послуга, ідентифікація, біометричні дані, парабанківська система.

Demyanchuk M.A., Surgai K.V.

Odessa I.I. Mechnikov National University

STRATEGIC DIRECTIONS OF DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES BASED ON USING OF MODERN TECHNOLOGIES IN UKRAINE

Summary

The analysis of the banking services market in Ukraine was carried out. The tendencies of development of electronic banking services abroad are investigated. The main strategic directions for the development of electronic banking services in Ukraine are highlighted. Developed methods for the use of global innovation in the domestic banking sector. Considered innovations that are used in foreign banks and can be used in the banking activities of Ukraine.

Keywords: innovation, e-banking service, identification, biometric data, parabanking system.