

Банківські інновації: зміст та вплив на якість обслуговування клієнтів

Впевненим темпом розвиваються та поширюються нові інформаційно-комунікаційні технології, що призводить до кардинальних змін у сфері інформаційних технологій на глобальному рівні. Відповідно ці зміни призводять до суттєвих змін у фінансовому спектрі, зокрема мають сильний вплив на надання банківських послуг та якість обслуговування клієнтів. Глобалізація фінансових ринків суттєво прискорює впровадження інноваційних технологій в фінансовій галузі, які сьогодні призводять до революційних змін в сфері інформаційних банківських технологій.

Діяльність у будь-якій сфері сучасного суспільства може бути ефективною лише за умови широкого використання інновацій. Тому усі банки, які зараз функціонують в Україні повинні постійно впроваджувати нові технології, щоб бути конкурентоспроможними та надавати своїм клієнтам належний рівень обслуговування. Висока конкуренція на банківському ринку примушує банки розширювати асортимент усіх своїх послуг, підвищувати їх якість. Одним з основних продуктів банків є кредитні послуги. Тим стійкіші позиції банку на ринку, чим різноманітніший асортимент його кредитних послуг. До асортименту кредитних послуг можна віднести:

- окремі цільові кредити, що мають разовий характер та призначені для обслуговування конкретних видів операцій;
- кредитну лінію, що передбачає можливість надання кредитів клієнту протягом певного часу в межах заздалегідь узгодженого ліміту;
- овердрафт, при якому в разі виникнення потреби у клієнта банк може допустити появу дебетового сальдо на поточному рахунку.
- та інші.

Кожний з цих видів позик має свою специфіку та порядок видачі та повернення, регулювання межі заборгованості, способи поточного та наступного контролю. Завдяки великому спектру кредитних послуг кожен клієнт має право вибору.

Розробка банківських інноваційних продуктів має певні особливості. Банк повинен застосувати декілька варіантів: вдосконалити добре знайомий клієнтам продукт; розробити цілком новий (невідомий для ринку) продукт; розробити новий для банку, але уже відомий для ринку продукт. Цілком новий продукт може одразу і не принести банку доходів, але сприятиме зацікавленості клієнтів продукцією банку у цілому, підвищенню позитивного іміджу банку. Найважливіші етапи алгоритму розробки нових банківських інноваційних продуктів:

- розробка концепції банківського інноваційного продукту;
- формалізація та опис банківського інноваційного продукту;
- маркетингові дослідження інноваційності продукту;
- розробка, погодження та затвердження інноваційного продукту;
- впровадження інноваційного продукту.

Одним із важливіших напрямків інновацій вважається розвиток каналів самообслуговування для клієнтів. Багато банків впроваджують так званий «режим обслуговування 24/7/365». Режим 24/7/365 - це цілодобове обслуговування клієнтів банку. Всі операції в дистанційному режимі обробляються банком в будь-який час доби і без вихідних. Цілодобове обслуговування доступно клієнтам банків в будь-якій точці України та світу через інтернет-банкінг і мобільні додатки.

Клієнти отримують ряд переваг:

- можливість не залежати від режиму роботи відділень: проведення платежів з формуванням виписок і інших послуг - цілодобово.

- не зупиняти бізнес в період травневий або різдвяних свят.

- проводити платежі всередині банку безкоштовно без комісій цілодобово.

Багато банків встановлюють свої банкомати та термінали самообслуговування за територією відділень: на вулицях, у торгових центрах та супермаркетах. Це дозволяє клієнтам, які не мають смартфонів або комп'ютерів вдома, поповнювати свої рахунки, знімати кошти та проводити окремі види банківських операцій у будь-який час доби, незалежно від роботи банківських відділень.

POS-термінали в торговельних мережах – встановлення терміналів самообслуговування в мережах торгівлі. Прогнозується, що в майбутньому в оплату за допомогою POS-терміналів будуть прийматись не пластикові картки, а інформація з NFC-чипів, вбудованих у телефон [6, с. 166]; електронний залишок (послуга «без монет») – зарахування залишку менше однієї гривні на рахунок мобільного телефону клієнта або на електронний ваучер.

Отже, нові технології стали головним поштовхом для розвитку сучасного масового банкінгу. Для клієнтів новим критерієм вибору банківської установи для обслуговування є наявність якісного інтернет та мобільного банкінгу, «зони 24».

Впровадження таких інноваційних продуктів як «Віртуальна картка» можливе лише на основі застосування дистанційного банківського обслуговування (ДБО). Система ДБО включає різноманітні фінансові послуги, які відрізняються між собою на основі організації системи взаємодії банку та клієнта. До найбільш поширених систем взаємодії банку та клієнта при

здійсненні банківських операцій можна віднести такі: Інтернет-еквайрінг, Інтернетбанкінг, термінали самообслуговування, система «клієнт-банк», war-банкінг, sms-банкінг. Системи ДБО дозволяють банкам значно скорочувати витрати на утримання персоналу, знижувати собівартість банківських послуг та підвищувати якість та оперативність обслуговування.

Таким чином, можна зробити висновок, що банківська сфера України є досить розвиненою у сфері інноваційного обслуговування. Вітчизняні банки активно використовують досвід зарубіжних партнерів, чому сприяє попит клієнтів на інноваційні продукти та технології. Банківські інновації дозволяють створити унікальні для клієнтів продукти, підвищити привабливість та зручність для клієнта послуг банку. Перспективними напрямками впровадження інновацій у банківській сфері є подальший розвиток традиційних послуг на основі застосування дистанційного банківського обслуговування, удосконалення безконтактних платежів, інтернет-банкінгу, поєднання різних видів банківських послуг й ін. До стримуючих факторів розвитку банківських інновацій вітчизняних факторів можна віднести недосконалість законодавства щодо захисту інтелектуальної власності, обмеження ресурсів, значні матеріальні витрати, а також несприятливі економічні умови. Отже, ефективність функціонування банку, фінансова стійкість, надійність та конкурентоспроможність на фінансовому ринку суттєво залежить від рівня впровадження інноваційних банківських продуктів та технологій, які здатні стати поштовхом у подальшому розвитку банківського сектора України.