

## ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Вінницький національний технічний університет

### Анотація

*Розглянуто та проаналізовано сутність банківських інновацій та нововведень, особливості їх впровадження на практиці.*

**Ключові слова:** банківські інновації, нововведення, технології.

### Abstract

*The essence of banking innovations and innovations, their peculiarities of practical implementation are considered and analyzed.*

**Keywords:** banking innovations, innovations, technologies.

### Вступ

Динамічний розвиток і загострення конкуренції на ринку банківських послуг в Україні змушують банківські установи опанувати нові підходи до підвищення ефективності власного функціонування, проводити пошук додаткових шляхів одержання переваг конкуренції, зокрема шляхом упровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів, нових продуктів і послуг. Наукові досягнення і винаходи стосовно банківського обслуговування забезпечують постійне поліпшення банківських продуктів, послуг і технологій, які застосовуються для обслуговування споживачів. Саме тому дослідження проблем, пов'язаних з інноваційною діяльністю вітчизняних банківських установ, є надзвичайно актуальним [1, с. 122].

### Результати дослідження

Впроваджувати інновації може далеко не кожен банк. Окрім того, що інноваційна діяльність є дуже ризиковою, необхідною умовою до її здійснення є не лише готовність банку до інноваційних змін, а і наявність потужного інноваційного потенціалу [2, с. 204].

Сьогодні система банківських інноваційних послуг в Україні проходить етап становлення і розвитку: ще немає відпрацьованих схем дистанційного обслуговування, рівень захисту інформації порівняно з західними банками низький, правова база і правове регулювання ще не досягнули необхідного рівня. Але незважаючи на всі проблеми банківське обслуговування досить прибуткове і зручне, як для банку, так і для його клієнтів, і усвідомлюючи цей факт банки України активно розвивають інноваційну складову свого бізнесу [3].

За роки свого існування ПриватБанк пройшов шлях від традиційного банку до банку інновацій [4]. ПриватБанк є одним з найбільш інноваційних банків України, а тому досить складно пропонувати нові продукти і технологічні рішення настільки інтернетизованому і комп'ютеризованому банку [3].

Для зручності користувачів, фахівці ПриватБанку провели оновлення мобільних версій інтернет-банкінгу. До цього, крім ІТ-ішників, залучили і користувачів, надавши можливість будь-кому завантажити beta-версію додатку та тестувати його в реальному житті і надавати свої відгуки і

пропозиції у коментарях. І ця робота не припиняється. Зворотній зв'язок важливий для стабільної і зручної роботи мобільного додатку [4].

Багато користувачів інтернет-магазинів стикалися з проблемою тривалого оформлення покупок. Тепер процедура оформлення та оплати покупки в інтернеті стала швидшою та безпечнішою. Покупцеві не потрібно знову і знову вносити свої банківські реквізити, кілька разів підтверджувати свої дані. При здійсненні покупки, клієнт відразу потрапляє до додатку банку, що і є підтвердженням його банківських реквізитів. Для безпеки здійснення покупок та ідентифікації покупця, банк аналізує кілька параметрів: геолокацію, унікальні характеристики пристроїв, з яких здійснюється оплата, тощо. І якщо якась з них викликає сумніви, лише тоді банк просить додаткові дані. Клієнти ПриватБанку вже можуть скористатися даним сервісом у більш ніж 14 тис активних інтернет-магазинів [4].

Активно банк розвиває і послугу голосування у містах за громадські бюджети. Використовуючи особисті банківські дані, мешканці міст можуть проголосувати за громадські проекти. Дана система може використовуватись при проведенні місцевих опитувань з важливих для громади питань [4].

ПриватБанк став першим у світі банком, у якому можна змінювати дизайн картки у мобільному додатку. Ви можете обрати запропонований дизайн або створити власний. 60 тисяч користувачів скористалися цією можливістю та обрали індивідуальний дизайн для своєї картки [4].

Обслуговування через банкомати - мережа банкоматів у Приватбанку досить широка, а тому для поліпшення операцій і послуг через банкомати потрібно:

- збільшити захист операцій такого типу - складніші способи авторизації та ідентифікації клієнта;

Термінали самообслуговування - поширений Приватбанком спосіб обслуговування, яким можуть користуватися як фізичні так і юридичні особи. Для кращого обслуговування доцільно:

- збільшити рівень безпеки обслуговування, захист від шахрайств і зловживань; [3]

Мобільний банкінг - досить розвинена і поширена система. Для її кращого функціонування потрібно:

- збільшити безпеку каналів зв'язку

- розробити акції та програми знижок, за якими використання даного виду обслуговування буде привабливішим для клієнтів, ніж традиційне банківське [3].

Одним із найбільш розвинених видів електронних банківських послуг є дистанційне обслуговування клієнтів. Технологія дистанційного банківського обслуговування "домашній банкінг", або "віддалений банкінг", що дає можливість клієнту користуватись банківськими послугами, не будучи фізично присутнім в офісі установи, виник більше тридцяти років тому. Така назва пояснює основну суть поняття. "Віддалений банкінг" є формою надання послуг банком не в офісі банківської установи при особистому спілкуванні клієнта і банківського працівника, а в офісі споживача послуг, в його домі і скрізь, де це допустимо системою і зручно для нього [3].

Загалом електронні послуги Приватбанку є одними з найбільш функціональних серед послуг, що надаються банками України на сьогоднішній день [3].

## Висновки

Отже, до банківських інновацій відносяться будь-які нововведення, що стосуються всіх аспектів банківської діяльності та були вперше використані в практиці його роботи. Банківська інновація, як нова якість діяльності банку, потребує визнання в умовах ринку, що знаходить своє відображення у ліцензуванні, сертифікації [5].

Проте безперечним лідером у втіленні інновацій на всіх рівнях власної діяльності є АТ КБ "Приватбанк", про що свідчить унікальність продуктового ряду, багатофункціональність дистанційного обслуговування та застосування інноваційних технологій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Чайковський Я., Ковальчук Я. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг. Світ фінансів. 2018. №4 (57). URL:

<http://sf.tneu.edu.ua/index.php/sf/article/view/1075/1080>

2. Селюченко Н. Є., Шмігельська З. К. Інновації як основа розвитку банку URL:

[http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/14850/1/124\\_204-204\\_120506\\_maket\\_ena\\_ntb.pdf](http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/14850/1/124_204-204_120506_maket_ena_ntb.pdf).

3. Денисенко М. П., Лакомова Н. Д. Вдосконалення та впровадження інноваційних банківських послуг на прикладі ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК». Ефективна економіка. 2011. №6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=591>
4. Інновації від ПриватБанку: від оновленого дизайну до електронної демократії. URL: <http://shostka.info/shostkanews/innovatsiyi-vid-pryvatbanku-vid-onovlenogo-dyzajnu-do-elektronnoyi-demokratiyi-foto/>
5. Семенюк Л. П. Розробка нових банківських продуктів як пріоритетний напрямок розвитку банківських інновацій URL: [https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/55115/5/Semeniuk\\_banking.pdf](https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/55115/5/Semeniuk_banking.pdf)

**Тетяна Миколаївна Білоконь** — канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, e-mail: [tm.bilokon@gmail.com](mailto:tm.bilokon@gmail.com).

**Тетяна Сергіївна Лаврентьєва** — студентка групи П-18б, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, e-mail: [lavtyana@gmail.com](mailto:lavtyana@gmail.com).

**Tetiana M. Bilokon** — Cand. Sc. (Econ.), Assistant Professor, Assistant Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistic and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.

**Tetiana S. Lavrentieva** — student of group P-18b, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.