

ІННОВАЦІЇ В СФЕРІ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Тищенко О. І., канд. екон. наук, доцент, Галюта О. В., студент, Східноукраїнський національний університет імені В. Даля, м. Северодонецьк

Сучасний етап стійкого розвитку економіки залежить більшою мірою не від ресурсних можливостей, які є обмеженими, а від інноваційної діяльності суспільства та окремих його елементів. Завдяки інноваціям наука стала безпосередньо продуктивною силою. Банківський сектор досить чутливий до зміни попиту зі сторони своїх клієнтів, а конкуренція банківського ринку досить жорстока і висока.

Метою більшості банківських інновацій є перехід на персональне обслуговування клієнтів. Інновації в банківській сфері є важливим фактором їхнього розвитку для забезпечення ефективного функціонування банку і підтримки його конкурентоздатності.

Розвиток глобальних банківських інновацій свідчить про те, що на перше місце в інноваційній сфері виходять не лише технічне досягнення, але й соціальна складова. На сьогодні можна виділити три основні складові глобальних банківських інновацій (рис.1):

1. Сутність першої складової полягає у використанні наростаючої автоматизації банківських процесів і перехід до мобільних додатків та поширення діжітал - банків, де всі банківські операції здійснюються лише онлайн.

2. Друга складова банківських інновацій пов'язана з розвитком відносин «банк – клієнт» як більш партнерських. Це проявляється у привітанні з днем народження, пропонуванням подарунків для членів сім'ї чи друзів, пропонуванні нових банківських продуктів та послуг.

3. Третя складова банківських інновацій включає в себе проникнення банківських операцій у нові сфери життя клієнтів (наприклад, відправка електронної вітальної листівка друзям через мобільні додатки) [1].



Рис.1 - Складові банківських інновацій

На сьогоднішній день європейським банкам належить лідерство у впровадженні банківських інновацій. До найбільш інноваційних банківських систем увійшли банки Туреччини, Італії, Польщі та Іспанії. Серед європейських інноваційних технологій, що запроваджені також в Україні з листопада 2017 року, слід відзначити новий сервіс для безконтактної оплати Google Pay і Apple Pay. Україна стала 15 країною, яка приєдналась до даного сервісу. Google Pay і Apple Pay – це дуже простий у використанні додаток, за допомогою якого можна оплатити покупки через термінал, без використання картки [2].

Серед основних напрямів розвитку українських банківських інновацій за останні роки можна виділити такі:

1. Інтернет та мобільний банкінг та значне розширення банківських операцій, які доступні через ці системи.
2. Безкарткові розрахунки через мобільний телефон.
3. Активізація присутності в соціальних мережах.
4. Доступність терміналів самообслуговування.
5. Режим роботи «24/7».
6. Електронна решта (послуга, коли решта в копійках переводиться на рахунок чи поповнює мобільний телефон клієнта).
7. Індивідуалізація потреб клієнтів (застосовується переважно для VIP-клієнтів банку).
8. Підключення до платіжного сервісу Apple Pay і Google Pay.

Якщо зіставити банківські інновації, які досягнуті на сьогоднішній день в Україні з основними складовими глобальних нововведень, то можна зробити висновок, що банківські установи України впроваджують свої інновації за всіма напрямками (табл.1).

Таблиця 1 - Порівняльна характеристика банківських інновацій

<i>Основні складові банківських інновацій</i>	<i>Основні напрями українських банківських інновацій</i>
1.Наростаюча автоматизація банківських процесів і перехід до онлайн - банкінгу	1.Інтернет та мобільний банкінг та значне розширення банківських операцій, які доступні через ці системи. 5.Режим роботи «24/7»
2.Перехід стосунків «банк – клієнт» на більш партнерські	3.Активізація присутності в соціальних мережах 4.Доступність терміналів самообслуговування 7.Індивідуалізація потреб клієнтів (застосовується переважно для VIP-клієнтів банку)
3.Проникнення банківських операцій у нові сфери життя клієнтів	2.Безкарткові розрахунки через мобільний телефон 6.Електронна решта (послуга, коли решта в копійках переводиться на рахунок чи поповнює мобільний телефон клієнта) 8.Підключення до платіжного сервісу Apple Pay і Google Pay

Проте головне, щоб технологічні новинки були затребувані споживачами, а банки окупили власні кошти. Тобто банківська інновація має бути доцільною для банку та корисною для клієнтів. Сьогодні банківська система України перебуває на етапі розвитку. Вона повільно, та все ж впроваджує в свою діяльність інноваційні продукти. Одним з позитивних прикладів розвитку банківських інновацій є відкриття відділень у вигляді кав'ярень чи вільних просторів, де клієнт може поспілкуватися з менеджером про свої потреби чи претензії за чашкою кави. Такі відділення не здійснюють банківських операцій, їхня мета – налагодження співпраці між банком та клієнтом. Отже, поглиблення взаємовідносин «клієнт – банк» має стати пріоритетним напрямом розвитку банків України [3].

Список використаної літератури:

1. Лапко О. О. Інноваційні механізми ритейлу в банківському секторі України / О. О. Лапко, А. М. Демченко // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. – 2015. – № 2. – С. 65–72.
2. POS-термінал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/POS-термінал>
3. Безготівкові розрахунки продовжують зростати [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=26993720

БЕЗПЕКА БАНКІВСЬКИХ ОПЕРАЦІЙ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Тищенко О. І., канд. екон. наук, Конєв В. В., студент, Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля, м. Сєвєродонецьк

Сьогодні досить актуальними залишаються питання забезпечення безпеки банківських операцій у мережі Інтернет. Кожний сучасний банк, як правило, надає своїм клієнтам можливість користування дистанційним видом обслуговування — онлайн-банкінгом, до функціоналу якого входять грошові перекази між картками та рахунками, відкриття та закриття депозитів, поповнення мобільного рахунку, можливість здійснення комунальних платежів, замовлення квитків на будь-який вид транспорту. Все більше популярності набирають також інтернет-магазини різного напрямку, де розрахунки здійснюються у формі передоплати. Значна кількість подібних операцій має міжнародний характер. Разом із тим виникає небезпека здійснення шахрайських дій або випадкових помилок під час виконання таких транзакцій.

Метою даного дослідження є визначення сучасного стану безпеки банківських операцій у мережі Інтернет та вироблення надійних механізмів її зміцнення.

Серед найбільш поширених можна виділити такі типи загроз:

1. Фішинг, що є однією з найпоширеніших кібератак. Її сутність полягає в тому, що за допомогою повідомлення електронною поштою, у соціальній мережі або SMS користувача перенаправляють на помилковий веб-