

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975) [www.economy.nayka.com.ua](http://www.economy.nayka.com.ua) | № 11, 2021 | 25.11.2021 р.

DOI: [10.32702/2307-2105-2021.11.98](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.11.98)

УДК 336.71

*М. В. Адаменко,  
к. е. н., доцент,  
доцент кафедри фінансів суб'єктів господарювання та інноваційного розвитку,  
Криворізький національний університет*

*ORCID ID: 0000-0002-0738-1067*

*Г. І. Волкова,  
магістрант, Криворізький національний університет  
ORCID ID: 0000-0002-8076-1090*

*В. М. Дашкевич,  
магістрант, Криворізький національний університет  
ORCID ID: 0000-0002-3543-1092*

## **РОЗВИТОК ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ КРЕДИТУВАННЯ**

*M. Adamenko  
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance of  
Business Entities and Innovative Development, Kryvyi Rih National University*

*A. Volkova  
Master's student, Kryvyi Rih National University*

*V. Dashkevich  
Master's student, Kryvyi Rih National University*

### **DEVELOPMENT OF INNOVATIVE BANKING SERVICES ON LENDING**

*У статті розглянуто загальне уявлення про розвиток інноваційних банківських послуг у сфері кредитування з акцентом на їхню деджиталізацію. Аналіз досліджень і публікацій довів, що напрями інноваційності банківських послуг актуальні, але недостатньо досліджені. Розглянуто визначення сутності банківської послуги як діяльності, яку здійснює комерційний банк для задоволення потреб своїх клієнтів та забезпечення власної прибутковості. Встановлено сутність банківської послуги у сфері кредитування як діяльності комерційного банку щодо надання кредиту клієнту-позичальнику та здійснення супроводу кредитного процесу. Визначено роль інновацій у процесі надання банківських послуг. Наголошено, що орієнтація на клієнта спрямовує зусилля комерційних банків на розвиток технологій сервісу та впровадження фінансової інклюзії. Визначено причини низького рівня фінансової інклюзії в Україні та запропоновано напрями забезпечення його зростання. Досліджено практику комерційних банків з надання банківських послуг, зроблено акцент на інноваціях у кредитуванні. Продемонстровано використання діджитал-технологій у просуванні кредитних послуг та обслуговуванні кредитного процесу. На основі опублікованих рейтингів комерційних банків України визначено інноваційних лідерів у сфері кредитування. Визначено, що для розвитку інноваційних банківських послуг у на основі діджиталізації потрібний комплекс організаційних, інформаційних та технологічних*

заходів. Описано переешкоди та причини впровадження інноваційних банківських послуг у сфері кредитування. Наголошено, що основними причинами впровадження інноваційних банківських послуг у кредитуванні є економія ресурсів, зниження витрат, клієнтоорієнтованість банку, підвищення кіберзахищеності клієнтів, зниження ризику шахрайства, розширення технічних, інформаційних, консультаційних можливостей банку при просуванні кредитних послуг лр споживачів. Обґрунтовано, що для розробки, впровадження, надання та супровіду інноваційних банківських послуг потрібен інноваційно активний персонал комерційного банку. Визначено перспективи розвитку інноваційних банківських послуг у сфері кредитування.

*The article considers the general idea of the development of innovative banking services in the field of lending with an emphasis on their digitization. Analysis of research and publications has shown that the areas of innovation in banking services are relevant, but insufficiently researched. The definition of the essence of banking service as an activity carried out by a commercial bank to meet the needs of its customers and ensure its own profitability is considered. The essence of banking service in the field of lending as an activity of a commercial bank to provide credit to the borrower and support the credit process. The role of innovations in the process of providing banking services is determined. It is emphasized that the customer orientation directs the efforts of commercial banks to the development of service technologies and the introduction of financial inclusion. The reasons for the low level of financial inclusion in Ukraine are identified and ways to ensure its growth are proposed. The practice of commercial banks in providing banking services is studied, the emphasis is on innovations in lending. The use of digital technologies in the promotion of credit services and servicing the credit process is demonstrated. Based on the published ratings of commercial banks of Ukraine, innovative leaders in the field of lending have been identified. It is determined that for the development of innovative banking services on the basis of digitalization requires a set of organizational, informational and technological measures. Obstacles and reasons for the introduction of innovative banking services in the field of lending are described. It is emphasized that the main reasons for the introduction of innovative banking services in lending are resource savings, cost reduction, customer focus, increasing cyber security, reducing the risk of fraud, expanding technical, informational, consulting capabilities of the bank in promoting credit services to consumers. It is substantiated that for the development, implementation, provision and support of innovative banking services requires innovatively active staff of a commercial bank. Prospects for the development of innovative banking services in the field of lending are identified.*

**Ключові слова:** банківська послуга; діджіталізація; інновації; інноваційність персоналу; кредитування; фінансова інклюзія.

**Key words:** banking service; digitalization; innovations; personnel innovativeness; crediting; financial inclusion.

**Постановка проблеми.** В умовах активного розвитку науково-технічного прогресу, виникнення нових знань інновації займають важливе місце. Не виключенням є банківський сектор економіки країни. В умовах високої конкуренції використання інноваційних продуктів комерційними банками є вкрай необхідним. Наразі рідко зустрінеш людину, яка не є клієнтом комерційного банку та не користується банківськими послугами. У боротьбі за клієнта банки прагнуть удосконалювати свою діяльність та впроваджувати нові інноваційні продукти. Створення нових банківських продуктів, підвищення інноваційності існуючих банківських послуг стає важливою ознакою сьогодення. Причинами інноваційної діяльності у комерційному банку є не лише залучення нових клієнтів, а й пошук напрямів економії та забезпечення конкурентних переваг, які виділяють банк серед інших за рівнем інноваційного потенціалу, новітніми технологіями, більшими та кращими можливостями для клієнтів.

Серед великої кількості українських комерційних банків лише декілька з них характеризуються високою інноваційністю. Причини вбачаються в недостатньому застосуванні інноваційного потенціалу персоналу банків, відсутності достатніх ресурсів для впровадження інноваційних продуктів, невизнанні важливості і ролі інновацій у розвитку банківської діяльності.

Розвиток банківських послуг у сфері кредитування гостро потребує інноваційних змін. Велика кількість комерційних банків, небанківських фінансових установах надають кредити, конкуренція у цьому секторі є надто високою. Комерційні банки спрямовують свої зусилля у боротьбі за позичальників, використовуючи інструменти діджиталізації. Інновації на основі діджиталізації дозволяють по новому надавати банківські послуги, орієнтуючись на індивідуальні запити споживачів. Ще більш затребуваним даний напрям дослідження став у період карантинних дій внаслідок COVID-19. Отже, розгляд інноваційних послуг у сфері кредитування та пошук шляхів їх ефективного розвитку в українських комерційних банках є актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням банківських послуг приділяється велика увага як вітчизняними так і іноземними науковцями. Розширення спектру банківських послуг, їх інноваційність та удосконалення розглядають такі українські науковці як Безделев В.А., Брегеда О.А., Васюренко О.В., Дзюбальок О.В., Єгоричева С.Б., Зубалюк О.Д., Кириченко О.М., Корецька Н.І., Марич М.Г., Примостка Л.О., Тимченко А.А., Яковенко С.Н. та інші. Серед зарубіжних дослідників питання інновацій у банківській діяльності розглядали Еванс Дж., Мілер М., Роуз П., Уайт Л.Дж. Фрейм У.С., та інші. Віддаючи належне вагомим напрацюванням авторів у сфері дослідження банківських послуг потрібно зауважити, що окремі напрями, що стосуються їхньої інноваційності недостатньо досліджені. Розробки і впровадження інноваційних продуктів у сфері кредитування науковцями розглянуті недостатньо. Також окремих досліджень потребують питання, пов'язані з діджиталізацією кредитних послуг, що надаються комерційними банками. Це підтверджує актуальність обраного напрямку дослідження, який наведено у даній статті.

**Постановка завдання.** Ця стаття покликана сформулювати загальне уявлення про розвиток інноваційних банківських послуг у сфері кредитування з акцентом на їхню діджиталізацію.

**Виклад основного матеріалу.** У науковій літературі існують різні погляди на сутність поняття «банківська послуга». На основі літературного огляду виявлено, що єдиного уніфікованого підходу до характеристики банківської послуги не існує. Її часто розглядають порівнюючи з визначенням сутності поняття «банківська операція».

У роботі [1] Ганзюк С.М. тв. Шаровський М.Ю. зазначають, що «у науковій літературі виокремлено концепцію, відповідно до якої до складу банківських послуг входить окремий, порівняно вузький сегмент діяльності банку. При цьому послугою вважається діяльність банківської установи, яка безпосередньо не пов'язана з активними і пасивними операціями». Традиційно послугою вважається посередницька або обслуговуюча операція, плата за яку формує комісійний дохід.

Однак є й інші думки. У роботі [2] зазначається, що банківська послуга – «технологічно взаємопов'язаний комплекс банківських операцій, які проводяться банком за дорученням клієнта». Дзюбальок О.В. визначає банківську послугу як кінцевий результат, готовий банківський продукт, а операції як процес виконання послуги [3]. Шпильовий В.А. зазначає банківську послугу як «комплексний результат діяльності банку із максимального задоволення зростаючих із часом вимог клієнта при проведенні банківських операцій або із залучення тимчасово вільних ресурсів, спрямованих на одержання прибутку» [4].

На наш погляд, визначення сутності банківської послуги повинно ґрунтуватися на теоретичних дослідженнях сутності поняття «послуга» незалежно від місця її надання. У роботі [5], у якій комплексно наведено найбільш розповсюджені визначення послуги як економічної категорії, підсумовано, що «послуга – це діяльність, яка здійснюється для задоволення певних потреб або інших зручностей наданих будь-кому». Особливість послуги, як товару, за який здійснюється оплата, є у тому, що її корисність виражається не у матеріальному благо для споживача, а у результаті дії особи, яка виконує послугу. Отже, реалізація послуги та її споживання збігається у часі і характеризується результативністю (та/або якістю виконання).

Враховуючи визначене вище вважаємо, що банківська послуга є діяльністю, яку здійснює комерційний банк для задоволення потреб своїх клієнтів та забезпечення власної прибутковості. Сутність банківської послуги можна визначати набором певних операцій, які здійснює персонал комерційного банку. А сутність банківської операції – як сукупність процедур, пов'язаних із реалізацією банківської послуги.

У роботі [4] при розгляді сутності банківських послуг зазначено, що вони мають свої особливості у порівнянні з продуктами матеріальної сфери. До таких особливостей відносять наступне: відсутність матеріального втілення у традиційному розумінні; переважно довгостроковий характер; нерозривність процесу надання і споживання послуги; оперування різними формами грошей. На наш погляд, не лише ці особливості відрізняють банківські послуги від продуктів, що мають матеріальне втілення. До них також можна віднести мінливість якості послуги, обов'язкову наявність договору, абстрактність тощо.

Розглядаючи види банківських послуг, які досліджуються в науковій літературі, встановлено сутність такої послуги у сфері кредитування. Вважаємо, що банківською послугою з кредитування є діяльність комерційного банку щодо надання кредиту клієнту-позичальнику та здійснення супроводу кредитного процесу. Практика доводить, що надання банківських послуг здійснюється завдяки виконанню певних операцій. Так, наприклад, послуга з кредитування включає такі операції: вивчення фінансового стану позичальника, прогнозування його платоспроможності, оформлення кредитних зобов'язань. Також до банківських кредитних послуг можна віднести відкриття кредитної лінії, обслуговування пластикових кредитних карток, овердрафт на поточному рахунку, послуги лізингу, факторингу тощо.

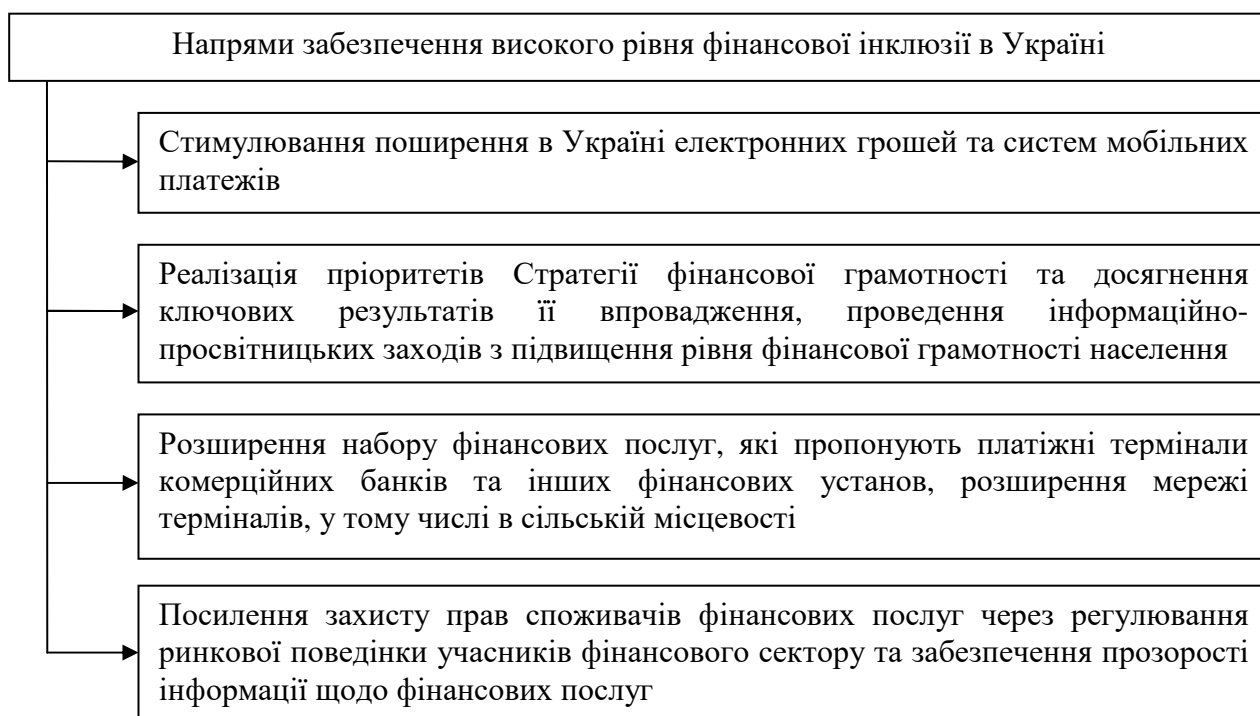
Для надання банківських послуг, у тому числі із кредитування, важливістю набуває застосування інновацій. Лойко В.В., Башкирцева Т.М. зазначають, що «інновація — це результат інноваційної діяльності, пов'язаної із прогресивними якісними змінами у продуктах, послугах, технологіях, процесах, управлінні, які

реалізовані та/або впроваджені у діяльність банку, що сприяють підвищенню ефективності роботи банку, його конкурентоспроможності та розвитку» [6]. Враховуючи сказане інноваційними банківськими послугами є послуги, які або є абсолютно новими, або мають значні прогресивні зміни, суттєво змінюють зміст, сутність чи якість.

У практиці вітчизняних та зарубіжних комерційних банків з надання банківських послуг застосовується безліч інновацій. Це та галузь економіки, у якій активно впроваджуються новинки. Орієнтація на клієнта спрямовує зусилля багатьох банків на розвиток технологій сервісу, впровадження фінансової інклюзії. Технології сервісу вже довели свою ефективність у банках. Вони є засобом просування банківських послуг до фізичних і юридичних осіб – реальних і потенційних клієнтів банків. Також вони є рушієм фінансової інклюзії, яка поєднує доступність фінансових послуг, у тому числі банківських для будь-яких фізичних і юридичних осіб, розвиток цифрових навичок та фінансову обізнаність споживачів цих послуг, захист прав їхніх прав.

Наразі рівень фінансової інклюзії в Україні недостатній, що викликано декількома причинами. Серед цих причин можна виділити такі: низький рівень фінансової грамотності населення; обмежений доступ до фінансових послуг у сільській місцевості; недостатньо розвинута інфраструктура для застосування діджитал-технологій; висока частка населення, що не використовує безготівкові платежі та інші банківські (фінансові) послуги; високий рівень недовіри до фінансових установ, у тому числі банківських.

Вирішення даної проблеми розглядалося на засіданні круглого столу «Фінансова інклюзія як стратегічний напрям розвитку фінансового сектору» [7], де було окреслено такі напрями забезпечення високого рівня фінансової інклюзії в Україні (рис. 1).



**Рис. 1. Напрями забезпечення високого рівня фінансової інклюзії в Україні**  
(складено авторами на основі [7])

Розглядаючи поширення банківських послуг в Україні потрібно зауважити, що в останні роки за рахунок нових технологій сервісу та спрямування на фінансову інклюзію спостерігається залучення нових клієнтів. Крім того, велика кількість споживачів банківських послуг переходить на використання діджитал-технологій при здійсненні платежів, отриманні кредитів тощо. Діджиталізація платіжних інструментів через поширення дистанційного доступу до управління банківськими рахунками, застосування мобільних додатків, прийом QR-платежів, використання NFC-гаманців, глобальних сервісів GooglePay, ApplePay та іншого дозволяють по новому сприймати банківські послуги. Деякі експерти говорять про те, що можливо вже до 2030 року відбудеться відмова від пластикових карток та перехід на дистанційні розрахунки.

Що стосується банківських послуг з кредитування, то наразі банківські відділення вже не є єдиним каналом надання послуг з кредитування. Існують різні можливості отримання кредиту, сплати відсотків за ним через сайти комерційних банків, мобільні додатки для смартфонів, старт-годинників тощо. Отже дистанційне кредитування забезпечує вищу доступність до цієї послуги для всіх фізичних та юридичних осіб у будь-який час 24/7. Крім того, кредитний процес потребує супроводження кредитного спеціаліста та цілої низки консультацій. В умовах дистанційного кредитування комерційний банк має можливість забезпечити зручне обслуговування позичальника з вільним вибором каналів зв'язку, створити електронного консультанта або організувати обслуговування у формі «спілкування у реальному часі». Для супроводження кредитного процесу також доцільно використовувати роботизовані інструменти – нагадування про сплату процентів за кредитом,

час завершення кредитного договору, можливості внесення коштів на кредитний рахунок тощо. Значні переваги роботизованих інформаторів у тому, що вони у будь-який час можуть охопити значний обсяг клієнтської бази, не втомлюються та не виказують негативних емоцій у бік клієнтів-позичальників. Це зменшує витрати банку, пов'язані з наданням послуг з кредитування.

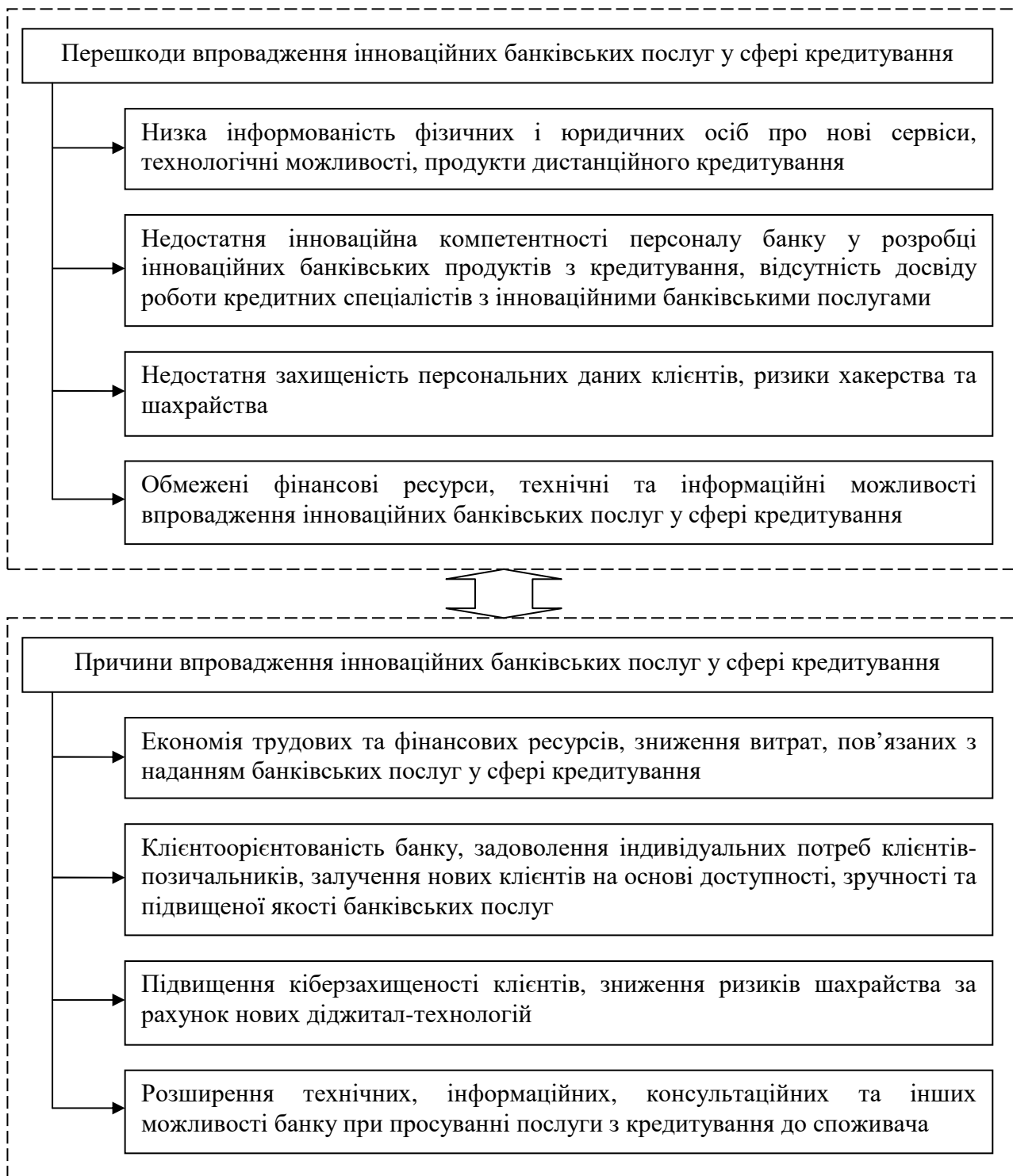
Достатньо новим для українського кредитного ринку є P2P-кредитування («peer-to-peer» або «person-to-person»). Його суть – запозичення грошей між фізичними особами без залучення фінансових установ за допомогою спеціальних онлайн-платформ. Як це працює? Спочатку на цих P2P-платформах відбувається реєстрація кредиторів та позичальників. Далі відбувається пошук вигідних пропозицій за рейтингами позичальників, відсотковими ставками, термінами кредитування тощо. Наостанок укладається договір з P2P-платформою, яка бере комісійну винагороду. В Україні спроби запуску P2P-платформ робили АТ КБ «Приватбанк» та деякі небанківські фінансові установи. Не вдаючись у подробиці можна сказати, що P2P-кредитування в Україні поки не працює.

Серед українських банків, які активно впроваджують нові технології та інновації відмічаються АТ КБ «Приватбанк», АТ «Ощадбанк» та АТ «Альфа-банк». Саме ці комерційні банки було відмічено щорічною премією FinAwards-2021, яка відічає фінансові установи за впровадження кращих продуктів, технологій та сервісів. Технологіями року АТ КБ «Приватбанк» стали розумний ключ SmartID – кваліфікований електронний підпис (КЕП), електронний абонемент на паркування в мобільному додатку Приват24, можливість отримання готівки через каси супермаркетів, FacePay24 – система біометричної оплати у POS-терміналах [9]. До речі АТ «Альфа-банк» премією FinAwards-2021 визнаний першим у номінації «Краще дистанційне обслуговування». Для формування фінансової обізнаності клієнтів цей банк на сайті формує «Базу знань», де, наприклад, надає всю необхідну інформацію про кредитування та особливості обслуговування банком кредитів.

Що стосується діджиталізації при наданні банківських послуг, у тому числі кредитних, то серед вище розглянутих можна також виділити ПАТ «Перший український міжнародний банк», ПАТ «Райфайзен Банк Аваль».

Журнал Forbes у серпні 2021 року серед 73 українських банків визначив 15 найкомфортніших банків. Одним із найважливіших індикаторів комфортності став показник обсягів та якості кредитування. Перше місце у даному рейтингу зайняв АТ КБ «Приватбанк» з балом 74 балів зі 100 максимальних. На другому та третьому місцях – АТ «Ощадбанк» (65 балів) та ПАТ «Перший український міжнародний банк» (60 балів) [9].

Відзначимо, що для розвитку інноваційних банківських послуг у сфері кредитування на основі діджиталізації потрібний комплекс організаційних, інформаційних та технологічних заходів. На рис. 2 визначені перешкоди та причини впровадження інноваційних банківських послуг у сфері кредитування.



**Рис. 2. Перешкоди та причини впровадження інноваційних банківських послуг у сфері кредитування**

Для розробки, впровадження, надання та супровід інноваційних банківських послуг потрібен відповідно підготовлений професійний персонал комерційного банку. Такий персонал повинен характеризуватися інноваційністю – здатністю працівників здійснювати інноваційну активність, забезпечувати результативну інноваційну діяльність на основі використання власного інноваційного потенціалу. Діджиталізація, що впроваджується у комерційних банках, вимагає розробки програм навчання персоналу та проведення навчальних тренінгів. Як показує практика, провідні банки, що впроваджують інновації, вчасно проводять навчальні заходи для свого персоналу. Наприклад, АТ «Укрсиббанк» у 2021 році провів для своїх працівників більше 1,5 тис. заходів з у формах мікро-льорнінгу, змішаного навчання (blended learning) та гейміфікації. Крім того, у цьому банку діє «Школа менеджерів» для підготовки молодих керівників. Аналогічні програми діють і в інших банках. Однак часто проблемою стає небажання та невмотивованість працівників навчатися та отримувати нові знання. Для подолання цього негативу застосовується програми преміювання, кар'єрного зростання тощо.

**Висновки.** Дослідження розвитку інноваційних банківських послуг у сфері кредитування дозволило окреслити проблеми, перешкоди та перспективи їх впровадження в українських комерційних банках. Визначено, що сучасний стан розвитку банківських послуг, у тому числі кредитних, спрямований на діджиталізацію, здійснення дистанційного кредитування. Це вимагає залучення інноваційно активного персоналу банків, необхідних фінансових, технічних та інформаційних можливостей. Впровадження інноваційних банківських послуг забезпечить комерційним банкам конкурентні переваги та дозволить сформувати якісну клієнтоорієнтовану політику надання цих послуг.

#### **Список літератури.**

1. Ганзюк С.М., Шаровський М.Ю. Традиційні та інноваційні послуги на ринку банківських продуктів України. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 42. С. 297-301.
2. Угнівенко Р.Р. Теоретичні аспекти сутності ринку банківських продуктів та послуг. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2014. Вип. 45. С. 136-140.
3. Дзюблюк О.В. До питання про суть комерційного банку і специфіку банківського продукту. Вісник Національного банку України. 2009. № 6. С. 82-90.
4. Шпильовий В.А. Підходи до класифікації банківських послуг. Економіка та держава. 2016. №1. С. 27-30.
5. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. Ефективна економіка. 2014. №8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247>
6. Лойко В.В., Башкирцева Т.М. Інновації як рушійна сила банківської діяльності. European scientific journal of Economic and Financial innovation. 2018. №1. С. 67-76.
7. Нестеренко С. Огляд засідання Круглого столу «Фінансова інклюзія як стратегічний напрям розвитку фінансового сектору». 2021. URL: <https://kyivdiplomatic.com/ua/news/1495>
8. FinAwards 2021: нагорода за найкращі технології та інновації у банківській сфері дісталася Приватбанку. URL: <https://minfin.com.ua/ua/2021/05/28/65132158/>
9. 15 комфортних банків України. Forbes. 2021. URL: <https://forbes.ua/ru/ratings/15-naykomfortnishikh-bankiv-ukraini-08092021-2325>

#### **References.**

1. Ganzjuk S.M. and Sharovsky M.Yu. (2020), "Traditional and modern products on the market banking services of Ukraine", *Infrastruktura rynku*, vol. 42, pp. 297–301.
2. Uhnivenko R.R. (2014), "Theoretical aspects of the essence of the market of banking products and services", *Visnyk Lvivskoi komertsii noi akademii. Seriya ekonomichna*, vol. 45. pp. 136–140.
3. Dziubliuk O.V. (2009), "To the question of the essence of a commercial bank and the specifics of the banking product", *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy*, vol. 6, pp. 82–90.
4. Shpylovyi V.A. (2016), "Approaches to the classification of banking services", *Ekonomika ta derzhava*, vol. 1, pp. 27–30.
5. Danyliuk T.I. (2014), "Essence of concept "service": theoretical aspects", *Efektivna ekonomika*, [Online], vol. 8, available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3247> (Accessed 12 November 2021).
6. Loiko V.V. and Bashkyrtseva T.M. (2018), "Innovations as a power of banking activity", *European scientific journal of Economic and Financial innovation*, vol. 1, pp. 67–76.
7. Kyiv Diplomatic (2021), "Overview of the Round Table "Financial Inclusion as a Strategic Direction of Financial Sector Development", available at: <https://kyivdiplomatic.com/ua/news/1495> (Accessed 15 November 2021).
8. Minfin (2021), "FinAwards 2021: the prize for the best technologies and innovations in the banking sector went to Privatbank", available at: <https://minfin.com.ua/ua/2021/05/28/65132158/> (Accessed 13 November 2021).
9. Forbes (2021), "15 comfortable banks of Ukraine", , available at: <https://forbes.ua/ru/ratings/15-naykomfortnishikh-bankiv-ukraini-08092021-2325> (Accessed 15 November 2021).

*Стаття надійшла до редакції 19.11.2021 р.*