

УДК 336.77

Жанна ДОВГАНЬ

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Розглянуто теоретичні та практичні засади забезпечення ефективності банківської діяльності. Охарактеризовано основні тенденції прояву ризиків порушення ефективності банківської діяльності, тенденції ефективного розвитку та довгострокового зростання банківського сектору на сучасному етапі. Проаналізовано шляхи формування та впровадження інноваційних аспектів системи забезпечення ефективної роботи банків. Зроблено акцент на важливості співпраці банківських установ із фінтех-компаніями.

Ключові слова: банківська діяльність, ефективність банку, бізнес-модель, інновації, фінансові технології (fintechs), штучний інтелект.

Жанна ДОВГАНЬ

Повышение эффективности деятельности банковских учреждений

Рассмотрены теоретические и практические аспекты обеспечения эффективности банковской деятельности. Охарактеризованы основные тенденции проявления рисков нарушения эффективности банковской деятельности, тенденции эффективного развития и долгосрочного роста банковского сектора на современном этапе. Проанализированы пути формирования и внедрения инновационных аспектов системы обеспечения эффективной работы банков. Сделан акцент на важности сотрудничества банковских учреждений с финтех-компаниями.

Ключевые слова: банковская деятельность, эффективность банка, бизнес-модель, инновации, финансовые технологии (fintechs), искусственный интеллект.

Zhanna DOVHAN

Increasing efficiency of the banking institutions activity

Introduction. The problems of banking efficiency improvement have become very important in the conditions of economic instability and the period of increasing competition in banking services market. It is being changed both the banking system structure, and the business processes which were formed in it. Such changes demand the new approaches to reserves searching and banking system optimization objects. The innovation in the banking sector, methods of innovative bank development are the main in modern conditions.

The purpose of this article is to identify the need to develop and apply innovative approaches in banking institutions to ensure their effective operation.

Results. The article deals with the theoretical and practical principles of ensuring the efficiency of banking activity. It is characterized the main tendencies of the risk manifestation

violation of banking activity efficiency. The trends of an effective development and the long-term growth of banking sector nowadays are described. The ways of formation and implementation of the innovative aspects of bank effective work providing system are analyzed. Special attention is paid to the importance of the cooperation between banks and financial companies.

Conclusions. *The problems of the banking system providing efficiency can be addressed customer service innovative technologies and the new products and services implementation, such as: to use the advanced hardware and software, to increase efficiency of personalization and channel optimization, digital and biometric identification, to use the large data, intellectual property and expanded analytics, credit marketplays, and artificial intelligence, to improve integrated multi-channel delivery and new loyalty programs.*

Keywords: *banking, bank efficiency, business model, innovation, financial technology (fintechs), artificial intelligence.*

JEL Classification: G210.

Постановка проблеми. В умовах економічної нестабільності та зростання конкуренції на ринку банківських послуг, все більшої актуальності набувають питання щодо необхідності забезпечення та підвищення ефективності банківської діяльності. Адже змінюється не лише структура банківської системи, й бізнес-процеси, що сформувались в ній. Такі зміни вимагають нових підходів до пошуку резервів і об'єктів оптимізації банківської діяльності.

Послуги, що продають банки в сучасних умовах, не завжди задовольняють потреби клієнтів, що змушує банки приділяти більше уваги ефективності своєї роботи, впроваджувати нові методи роботи, конкурентоспроможні продукти та послуги, які мають відповідати як очікуванням клієнтів, так і світовим стандартам. Серед пріоритетних завдань, які впливають на перераховані вище фактори розвитку банківської сфери, можна назвати такі, як: впровадження інновацій в банківський сектор, розробка методів оцінки інноваційного розвитку банків в сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблем ефективності загалом і ефективного функціонування бан-

ківської системи зокрема присвячені праці багатьох як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, зокрема: О. Вовчак, В. Геєця, О. Дзюблюка, Г. Карчевої, В. Коваленко, Л. Кузнєцової, С. Курченка, Г. Марковіца, Ф. Мишкіна, Л. Примостки, П. Роуза, Дж. Синки, А. Щербакова, І. Фішера та ін. Водночас питання заходів, спрямованих на впровадження інноваційних аспектів системи управління ефективності банківської діяльності, потребують подальшого дослідження.

Метою статті є виявлення необхідності розробки і застосування інноваційних підходів в банківських установах для забезпечення їх ефективної діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Стосовно теоретичних аспектів поняття "ефективність", то в економічній літературі його трактують з точки зору отриманого результату від співвідношення прибутку до витрат (табл. 1).

Найчастіше для розрахунку ефективності банківської діяльності використовують показники прибутковості, але, на нашу думку, вони відображають лише один аспект діяльності банківської системи, а тому не можуть слугувати єдиним орієнтиром при розгляді даного питання. Для банків-

ської системи релевантними також є показники довіри населення та корпоративних клієнтів, надійності, стабільності тощо.

Безумовно, банківська система виконує широкий спектр різноманітних функцій у державі, проте з точки зору ефективності основною функцією банківської системи є ефективне зниження ризиків і забезпечення необхідного рівня прибутковості, що, в свою чергу, забезпечує комерційним банкам конкурентоспроможність на мінливому фінансовому ринку країни. Відповідно, з високим ступенем ймовірності можна сказати, що ефективність банківської системи полягає у досягненні цієї мети. Зважаючи на те, що одним із критеріїв ефективності функціонування банківської системи є її стабільність, то можна сказати, що для банківської системи економічну ефективність можна тлумачити як співвідношення прибутків і ризиків банківської діяльності, що несуть у собі певні витрати.

Таким чином, термін “ефективність” є багатозначним поняттям і відображає відношення різних аспектів діяльності, а саме:

- аналіз рівня активів і рівня капіталу і пасивів (зіставлення результатів фінансово-кредитної діяльності банку);
- отримання оптимального прибутку в умовах підтримки достатнього рівня ліквідності, мінімізації ризиків і забезпечення належного виконання необхідних функцій;
- спроможність банку досягати поставлених цілей діяльності, оптимізуючи власні витрати на ресурси, за умови відповідного рівня прийнятого на себе ризику.

У більш формалізованому вигляді пропонуємо розуміти “ефективність банківської системи” як стійке, динамічне та додатне співвідношення між прибутком по всій банківській системі та понесеними витратами на його отримання, що забезпечує

Таблиця 1

Науково-методичні підходи до трактування поняття “ефективність”

Автор, джерело	Сутність підходу
А. І. Щербаков [1, с. 15]	Ефективність – це співвідношення результатів (вигід) та витрат
С. Ю. Кучеренко [2]	Ефективність – результативність економічної діяльності, що характеризується відношенням отриманого економічного ефекту (результату) до витрат ресурсів, які зумовили отримання цього результату.
В. Є. Козак, Г. О. Христин [3]	Економічна ефективність – це вид ефективності, що характеризує результативність діяльності економічних систем (підприємств, територій, національної економіки). Основною особливістю таких систем є вартісний характер засобів (видатків, витрат) досягнення цілей (результатів), а в деяких випадках і самих цілей (зокрема, одержання прибутку).
Економічна енциклопедія [4, с.228]	Економічна ефективність – результативність економічної системи, що виражається у відношенні корисних кінцевих результатів її функціонування до витрачених ресурсів.
Великий енциклопедичний словник [5, с. 75]	Економічна ефективність – результативність виробництва, співвідношення між результатами господарської діяльності та витратами праці.
Великий енциклопедичний словник [6, с. 137]	Економічна ефективність – відношення між одержуваними результатами виробництва (продукцією і матеріальними послугами), з одного боку, і витратами праці і засобів виробництва – з іншого
Словник банківських термінів [7, с. 174]	Економічна ефективність – результат економічної діяльності, економічних програм і заходів, що характеризується відношенням отриманого економічного ефекту, до витрат чинників, ресурсів, який зумовив отримання цього результату, досягнення найбільшого обсягу виробництва із застосуванням ресурсів певної вартості.

належний розвиток системи та зумовлює виконання системою своїх функцій.

Такий підхід є універсальним, оскільки він враховує структурний характер банківської системи й одночасно відображає той результат, на який спрямовано її функціонування.

В останні роки банківський сектор України перебував у глибокій кризі. Економічна криза, девальвація національної валюти, масове виведення банків із ринку здійснюють негативний вплив на діяльність банків. За останні 4 роки істотно змінилась структура банківського сектору. На початку 2014 р. в Україні функціонувало 180 банків, на 1.08.2018 р. внаслідок масових банкрутств залишилися 82 платоспроможних банки (табл. 2).

Концентрація банківського сектору в цілому не змінилася, на найбільші 20 банків припадає 90,7% чистих активів. Державні банки домінують на ринку, їхня частка у чистих активах та депозитах населення становить 55,1% та 63,5% відповідно. Це пояснюється націоналізацію "ПриватБанку" в грудні 2016 р. та здійсненням докапіталізаційних процесів у державних банках.

Відбуваються зміни в структурі ресурсної бази банків. Основними тенденціями є, по-перше, те, що вітчизняні банки залучають ресурси з внутрішнього фінансового ринку. Значно скоротилися запозичення банків на зовнішніх фінансових ринках і обсяг зовнішнього боргу банків на фінансових ринках (з 8 до 6 млрд. дол.). У структурі зобов'язань триває зростання частки депозитів фізичних осіб. У першому півріччі 2018 р. кошти населення у банках зросли на 17,2 млрд грн (+3.6%), депозити юридичних осіб – на 6,4 млрд грн (+1,6%). Понад дві третини нових гривневих депозитів було залучено на термін до 6 місяців. Натомість вклади в іноземній валюті скоротилися на 0,4%, доларизація коштів зменшилася на 2,5 в. п. – до 46,4%. Після сезонного відпливу на початку 2018 р. кошти юридичних осіб поверталися до банків: +0,9% у гривні, +4,2% в іноземній валюті в доларовому еквіваленті протягом I півріччя 2018 р. (рис. 1).

Чисті та загальні активи банківського сектору в I півріччі 2018 р. залишилися без змін (+0,3% та +0,7%, відповідно). Головна складова, що скоротилася, – чисті кредити

Таблиця 2

Кількість банків в Україні [8]

Банки	2014	2015	2016	2017	Березень 2018	Червень 2018
Платоспроможні	147	117	96	82	82	82
– зміна	-33	-30	-21	-14	0	0
Державні	7	7	6	5	5	5
– зміна	0	0	-1	-1	0	0
Іноземні	25	25	25	23	23	23
– зміна	0	0	0	-2	0	0
Приватні	115	85	65	54	54	54
– зміна	-33	-30	-20	-11	0	0
Неплатоспроможні	16	3	4	2	2	1
– зміна	16	-13	1	-2	0	-1
У стадії ліквідації	21	64	84	95	95	96
– зміна	19	43	20	11	0	1

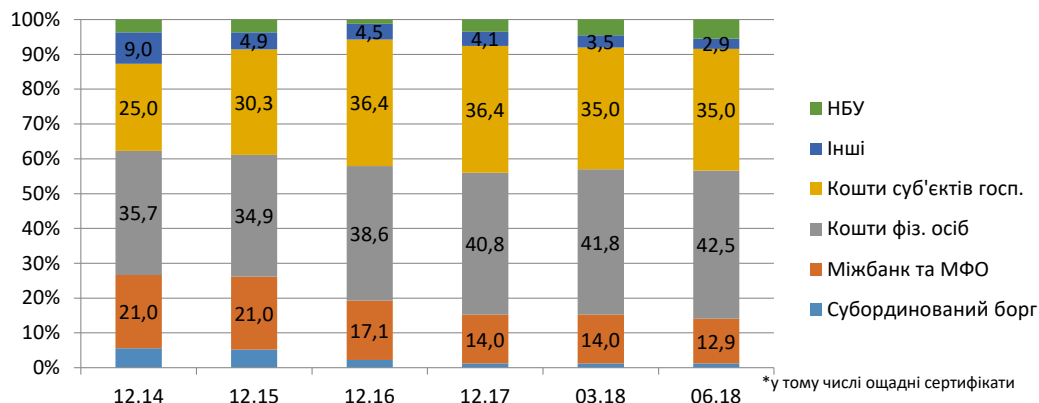


Рис. 1. Структура зобов'язань банків України станом на 01. 07. 2018 р. [8]

суб'єктам господарювання (на 16,6 млрд грн або -3.8%). Корпоративне кредитування стримують неринкові фактори – слабкий захист прав кредиторів і висока частка непрацюючих кредитів. Кредитування фізичних осіб зростає швидкими темпами (+37,4% р/р за чистим портфелем). Активне нове кредитування сприяло зниженню доларизації роздрібного портфеля та скороченню частки непрацюючих кредитів у портфелях банків в цілому по системі (частка непрацюючих кредитів на кінець червня становила 55,7% проти 56,4% на початок квітня). Частка ОВДП в портфелях банків зросла на 1,5% (рис. 2).

За I півріччя 2018 року банківський сектор отримав 8,3 млрд грн прибутку. Такий фінансовий результат пояснюється значним скороченням відрахувань у резерви, що стало результатом покращення фінансового стану позичальників і завершення реструктуризації низки проблемних кредитів. Джерелом операційної прибутковості є роздрібне кредитування та комісійні доходи. Очікується, що банківська система нарощуватиме прибутковість і надалі завдяки покращенню операційного результату та подальшому скороченню відрахувань до резервів.

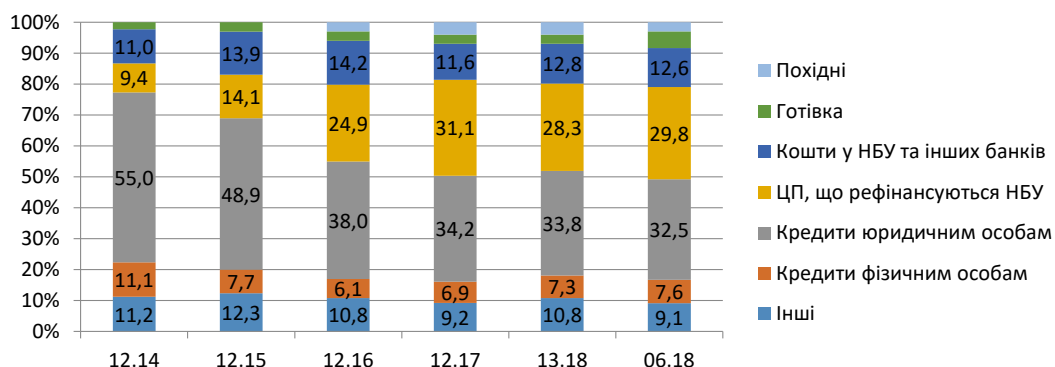


Рис. 2. Структура чистих активів банківських установ України [8]

Отже, переважна частина банків є операційно прибутковою, значна частина кредитного ризику зарезервована, кредитування поступово відновлюється, здійснюється робота з проблемними та непрофільними активами. Однак ключовими системними проблемами в середньостроковому періоді є домінування на ринку державних банків і висока частка непрацюючих кредитів.

Доцільно зазначити, що труднощі, які переживають вітчизняні банки, з одного боку, відображають загальний стан економіки, а з іншого – є наслідком того, що раніше обрані бізнес-моделі банків не відповідають новим реаліям і викликам. Низка банків на тлі зниження маржинальності банківського бізнесу має нежиттєздатну бізнес-модель. При цьому зменшення маржинальності в банківському секторі – це загальносвітова тенденція. Цьому є низка причин: зниження відсоткових ставок, розвиток фінансових технологій, які призводять до зниження банківських доходів, підвищення вимог до розкриття інформації, що збільшують витрати, та інші.

Бізнес-модель, незалежно від її характерних рис і складових, буде успішною тіль-

ки в тому випадку, якщо у банку є підтримка власників, іншими словами, достатній капітал. Окрім цього, виникає питання, наскільки адекватною є оцінка ризиків, які банк приймає на себе, оскільки ефективність банків залежить, в основному, від власників, капіталу та спроможності адекватно оцінювати ризику, щоб банки постійно не підпадали під необхідність формувати додаткові резерви.

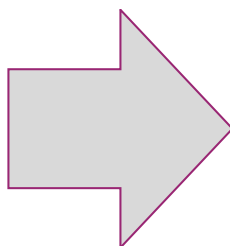
Окрім цього, на сьогодні вітчизняні банки характеризуються невисокою інноваційною активністю, що вимагає розвитку методів оцінки, аналізу інноваційного середовища, яка була б сприятлива для здійснення ефективних інновацій.

У найближчій перспективі банкам доведеться вирішувати різноманітні завдання, пов'язані з регулюванням, розвитком проривних технологій і бізнес-моделей, підвищенням конкуренції і вимог з боку клієнтів, забезпечуючи при цьому реалізацію нових стратегій сталого розвитку. Адже, як свідчить рис. 3, на фінансових ринках відбувається поява фінансових посередників нового типу.

До важливих факторів, що визначають тенденції ефективного розвитку та довго-

Традиційні посередники:

Традиційні банки
 Інвестиційні банки
 Фінансові брокери
 Фінансові консультанти



Фінансові технології:

Онлайн-сервіси
 Дистанційні IT-рішення
 Криптовалюти
 Блокчейн
 Глобальний маркетплейс фінансових інструментів

Причини:

- ✓ Криза довіри до традиційних фінансових інститутів (їх неефективність, недобросовісність)
- ✓ Можливості альтернативних каналів зі збільшення прозорості транзакцій
- ✓ Тенденція до збільшення обсягів безготівкових розрахунків
- ✓ Можливості для полегшення діяльності економічних суб'єктів в умовах централізації, підвищеної зарегульованості і монополізації фінансового ринку

Рис. 3. Поява фінансових посередників нового типу

строкового зростання банківського сектору на сучасному етапі, доцільно віднести [9]:

- клієнтоорієнтованість. Адже довгострокове стійке зростання в банківському секторі можливе лише за умови переходу від підходу, в центрі якого – продукт і підвищення продаж, до клієнтоорієнтованого підходу та подальшого вдосконалення стратегій, спрямованих на відповідні ринки, сегменти клієнтів і рішення;
- управління технологіями. Для забезпечення максимальної ефективності бізнесу банки мають прагнути до спрощення, модернізації та гнучкості систем у межах управління портфелем технологічних активів, що забезпечить їм реальні конкурентні переваги. На технологічний аутсорсинг необхідно передавати допоміжні види діяльності з урахуванням підвищення ефективності витрат;
- посилення нових сфер ризиків, важлива роль серед яких належить кібер-ризикам, зростання котрих обумовлене посиленням взаємозв'язку між учасниками банківської екосистеми, впровадженням нових технологій і залежністю від морально застарілої інфраструктури. Тому для банків управління кіберризиками має стати ключовим фактором при розробці бізнес-процесів, стратегій і інноваційних рішень. Банки мають збільшувати фінансування на кібербезпеку, впроваджувати механізми здійснення попереднього контролю за кібер-ризиками в своїй діяльності на постійній основі, розширювати співробітництво між банками, контрагентами та регулюючими органами, включаючи обмін інформацією та передовим досвідом;
- фінтех-технології зберігають лідируючі позиції в сфері інновацій у банківському секторі (рис.4).

З метою забезпечення та підвищення ефективності своєї діяльності в умовах

динамічного економічного середовища вітчизняним банкам необхідно, насамперед, активно розвивати високотехнологічні напрями та інвестувати саме в фінтех-компанії, оскільки цифрові технології стають для банків стратегічними. Банки від співробітництва з фінтех-компаніями мають такі переваги: зменшують операційні витрати, ризики, розвивають digital-бізнес. Якщо ж банки не працюють в кооперації з фінтех-компаніями, то вони втрачають відносини з клієнтами і, відповідно, недоотримують доходи.

В 2018 р. спостерігаються такі головні тенденції в сфері банківських технологій. Насамперед, банки розширюють сервіси із зовнішніми інтерфейсами прикладної програми (API), що забезпечує підключення і роботу додатків, в тому числі мобільних, із сервісними офісними системами, і які використовуватимуть переважно для надання нових послуг. Мобільний банкінг стає простішим у використанні і надає користувачам більше функціональних можливостей. Тому клієнти все більше надають перевагу мобільному банкінгу перед стандартним банківським обслуговуванням, що передбачає злагоджену цифрову банківську взаємодію між споживачем і бізнесом, нові можливості, пов'язані з криптовалютами, біометричні системи аутентифікації, які не потребують введення пароля, сервіси та мобільні додатки, прив'язані до географічного положення, а також діалогові інтерфейси. Здійснення інвестицій банків у штучний інтелект дасть змогу їм автоматизувати однотипові процеси і підвищити якість обслуговування клієнтів за допомогою чат-ботів, що в кінцевому підсумку дасть змогу підвищити ефективність банківської діяльності. Також нові форми безпечної аутентифікації допоможуть банкам модернізувати технології. International Data Corporation (IDC) прогнозує, що в 2018 р. витрати на впровадження методів аутенти-

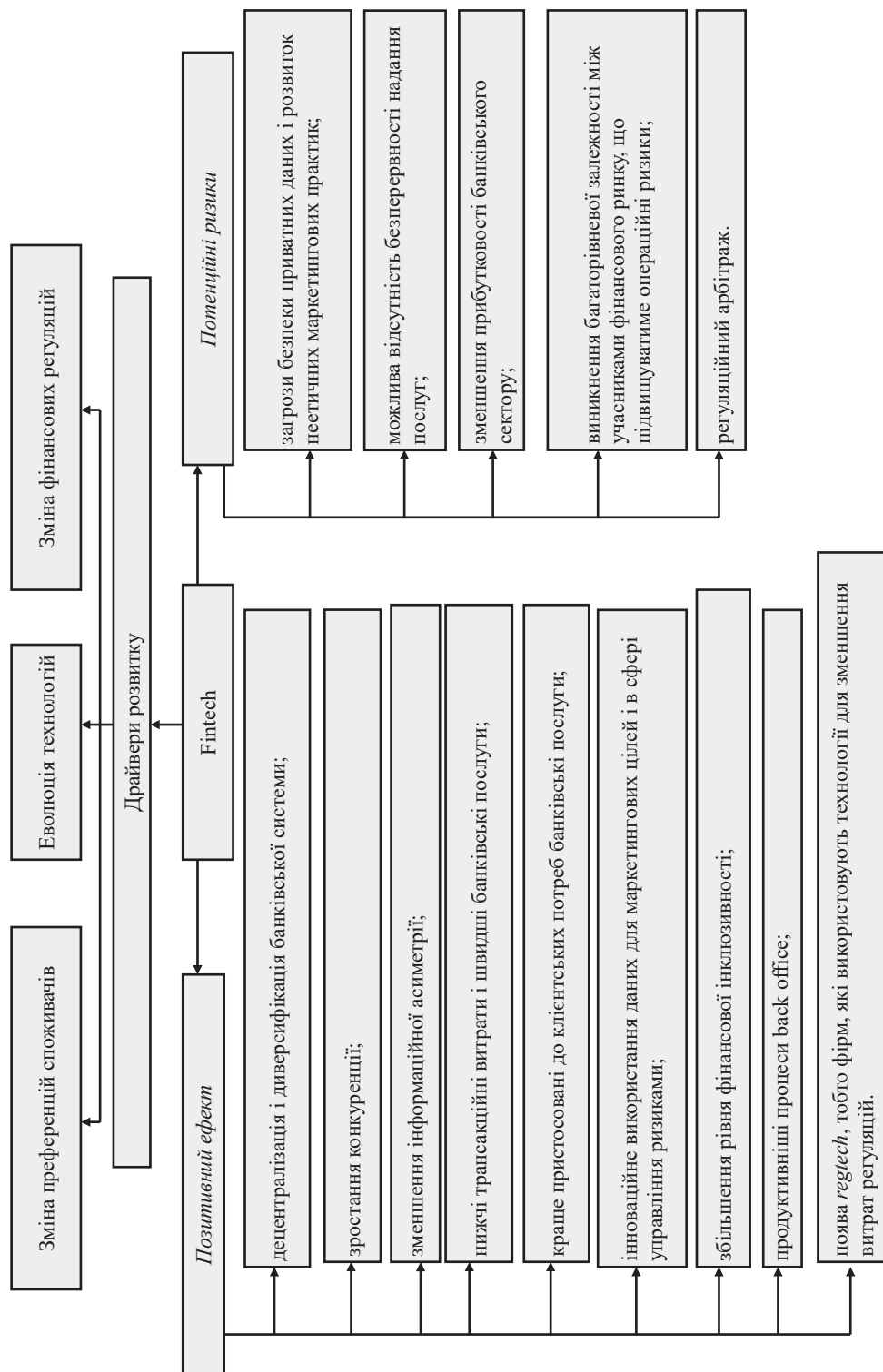


Рис. 4. Переваги та недоліки фінансових технологій (fintechs)

фікації зростуть на 20% [10]. Це пов'язано з прагненням банків завоювати “цифрову довіру” своїх клієнтів. Системи біометричної аутентифікації допоможуть спростити процедури безпеки та нададуть більш надійні методи перевірки особистості.

Для підвищення ефективності своєї діяльності закордонні банки намагаються скорочувати мережу, аутсорсити – деякі послуги, об'єднуватися з фінтех-компаніям. Згідно з EY Fintech Adoption індексом майже 1/3 споживачів в світі використовують дві чи більше фінансових технологій [11]. При цьому до найбільш популярних fintech-сервісів належать онлайн-платежі, сервіси для страхування авто і здоров'я, додатки для інвестування і збільшення капіталу, онлайн-платформи для позик, інструменти фінансового планування.

За інформацією GR Capital до fintech-трендів, розвиток яких буде спостерігатись в найближчі роки, можна віднести [12]:

- отримання фінансових послуг за допомогою мобільного телефону;
- соціальні мережі для надання персоналізованих фінансових послуг;

- альтернативні способи оплати (безконтактні, оплати за допомогою терміналів і QR-кодів);
- кредитні маркетплейси і позики “користувач – користувачу”;
- використання технологій Big Data і Artificial Intelligence;
- цифрова і біометрична ідентифікація;
- використання технології Blockchain.

Основні напрями розвитку фінансових технологій подані в табл. 3.

Банки і фінансові корпорації також активно інвестують в fintech-стартапи. За інформацією American Banker, 82% комерційних банків США планують збільшити обсяг fintech-інвестицій в найближчі три роки. Зрозуміло, що наступного десятиріччя ця тенденція пошириться на весь світ, і банки будуть претендувати на звання ключових гравців глобального fintech-ринку.

Про актуальність технологічних перетворень у фінансовій сфері свідчать і дії НБУ. Так, у вересні 2017 року НБУ заявив про запуск проєкту, спрямованого на розвиток українського fintech.

Таблиця 3

Основні напрями розвитку фінтеху

Позики	Транзакції, управління кеш-флоу	Управління ризиками	Залучення капіталу	Заощадження та інвестиції	Захист активів
Альтернативні джерела кредитів (корпоративний сектор)	Мобільні платежі	Соціалізація торгівлі	Приватний капітал / краудфандинг	Діджиталізовані платформи для заощаджень та інвестицій	Страхування, базоване на історії поведінки
Альтернативні джерела кредитів (рітейл)	Миттєві міжнародні перекази (нетрадиційний кореспондентський банкінг)	Зростання ринків боргового капіталу			Діджитал радники
	Операції навколо supply chain (фінансування, транзакції, факторинг)				
Сумісні платформи (блокчейн, API)					
Діджитал банківське обслуговування					
Електронні майданчики / Збір інформації					

Ринок fintech в Україні перебуває на початковому етапі, його структура несформована, а основними інвесторами залишаються банки, однак кількість fintech-стартапів зростає, що свідчить про позитивний прогноз. Пріоритетними напрямками розвитку є онлайн-банкінг, електронні платежі, діджитал-кредитування і технологічні продукти для страхування.

Загалом, в Україні функціонує понад 80 компаній, які розробляють інноваційні рішення для фінансової сфери. 58% fintech-проектів були засновані протягом останніх трьох років. Українські fintech-стартапи працюють в таких сферах: оплата і грошові перекази (31,6%), фінансова інфраструктура і технології (19,3%), кредитування (14%), маркетплейси (7%), страхування (5,3%), онлайн-банкінг (5,3%), персональні фінанси (5,3%), мобільні гаманці (5,3%), блокчейн (3,4%), криптовалюта (1,75%), регуляторні технології (1,75%) [12].

Найяскравішими прикладами в українській fintech-сфері є використання Apple Pay і Google Pay. Першими цю функцію підключили "ПриватБанк" та "Ощадбанк". Нещодавно такий функціонал з'явився у "Монобанк", який можна вважати передовим фінансовим стартапом в Україні. Популярною серед українців стала імплементація безконтактної оплати й оплати за допомогою PayPass в київському метро.

Фінтех-компанії, що орієнтуються на клієнтів, мають лідируючі позиції в сфері інновацій в банківській сфері. Тому, безумовно, банківська система в Україні має розвиватися в активній синергії з фінтех-компаніями. У цьому випадку банки мають декілька варіантів стратегії: створювати аналогічні з фінтех-компаніями інноваційні рішення і взаємодіяти з ними (втрачаючи при цьому конкурентну перевагу) чи дотримуватися комплексної стратегії розвитку з урахуванням своїх можливостей і позицій на ринку.

Банки можуть розробити більш диференційований підхід до роботи з фінтех-компаніями, розглядаючи їх вплив на кожен бізнес-функцію окремо (включаючи операційну діяльність, фінанси і маркетинг), що дасть змогу банкам збільшити свій потенціал в розробці рішень, здатних задовольнити потреби і бажання як існуючих, так і потенційних клієнтів.

Банківські відділення залишаться стратегічно важливими для банку, але вони мають бути не центрами здійснення транзакцій, а консультаційними хабами (advisory hubs). Для цього потрібно бути впевненими, що працівники у відділеннях мають достатню кваліфікацію, можуть надавати послуги, які дають додаткову вартість клієнтам. Необхідністю також змінити сегментацію відділень.

Клієнтам подобається відхід від традиційного банкінгу в бік personal financial services. Вони можуть скористатись складними валютними чи іншими продуктами і, зокрема, завдяки формату відеоконференцій отримати пояснення від працівників банку. Приватні банкіри (affluent client services) можуть прорахувати план і показати, які будуть витрати і яку вигоду може отримати клієнт.

Банки також мають вибудовувати взаємовідносини зі своїми клієнтами, пропонуючи їм програми лояльності, в основі яких є різні інструменти та методи впливу на клієнтів. Мета будь-якої програми лояльності – утримати клієнтів на якомога триваліший термін. Для цього вкрай важливо правильно вибудовувати взаємини з кожним клієнтом, враховувати його потреби, швидко реагувати на будь-які запити. Серед ключових трендів, характерних для сучасного ринку лояльності і присутніх на ньому програм, можна відзначити функціональність і зручність використання програм для клієнта. За прогнозами експертів, в найближчі

роки основним фактором розвитку програм лояльності стануть нові технології. Триватимуть роботи щодо вдосконалення CRM-платформ та інструментів аналізу Data Mining, що дасть змогу більш точно взаємодіяти з аудиторією.

Висновки. В умовах зростання технологізації банківського бізнесу перед банківськими установами України виникає потреба пошуку нових підходів до підвищення ефективності своєї діяльності та визначення додаткових шляхів отримання конкурентних переваг. Такими можливими шляхами вирішення проблем забезпечення ефективності банківської діяльності може стати впровадження інноваційних технологій обслуговування клієнтів та новітніх продуктів та послуг. Ефективність роботи банку і його конкурентоспроможність на фінансовому ринку значною мірою залежать від використання технічних засобів і спеціального програмного забезпечення, їх якості, зручності і простоти освоєння, можливості налаштування окремих блоків із урахуванням специфіки банку, а також ступеня надійності і рівня захисту інформації. Окрім цього, на підвищення ефективності банківської діяльності значний вплив здійснює використання світових інноваційних практик, а саме: підвищення ефективності персоналізації та оптимізації каналів, використання сервісів із зовнішніми інтерфейсами прикладної програми (API), цифрова та біометрична ідентифікація, сервіси та мобільні додатки, прив'язані до географічного положення, діалогові інтерфейси, збільшення використання великих даних, інтелектуальної власності та розширеної аналітики, використання кредитних маркетплейсів, альтернативних способів оплати (безконтактні оплати, оплати за допомогою терміналів і QR-кодів), застосування штучного інтелекту, поліпшення інтегрованої багатоканальної доставки та нових програм лояльності. Будуть і далі

розвиватися діджитал-ініціативи – мобільні і хмарні сервіси, кроссплатформність і багатоканальність, спрощення інтерфейсів взаємодії з клієнтами.

Список використаних джерел

1. Щербаков А. И. *Совокупная производительность труда и основы её государственного регулирования : монография / А.И. Щербаков.* – М. : Издательство РАГС. – 2004. – 257 с.
2. Кучеренко С.Ю. *Теоретичні аспекти ефективності виробництва аграрної продукції [Електронний ресурс] / С.Ю. Кучеренко.* – Режим доступу : http://www.rusnauka.com/31_PRNT_2010/Economics/73983.doc.htm.
3. Козак В.Є. *Економічні результати як елемент оцінки діяльності підприємства [Електронний ресурс] / В.Є. Козак, Г.О. Христинич.* – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchnu_ekon/2009_6_2/007-011.pdf.
4. *Економічна енциклопедія : у 3 т. Т. 1 / ред. кол. С.В. Мочерний та ін.* – К. : Видавничий центр “Академія”, 2000. – Т. 1. – 508 с.
5. *Большой энциклопедический словарь.* – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Большая российская энциклопедия; СПб. : Норинт, 1997. – 1456 с.
6. *Большой экономический словарь / ред. А.Н. Азрилияна.* – М. : Институт новой экономики, 1997. – 288 с.
7. *Словник банківських термінів. Банківська справа : термінологічний словник / [А.Г. Загородній, О.М. Сліпушко, Г.Л. Вознюк, Т.С. Смовженко].* – К. : Аконтіт, 2000. – 605 с.
8. *Огляд банківського сектору. Національний банк України [Електронний ресурс]* – Режим доступу : https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=37591358
9. *Шість факторів, що визначатимуть розвиток банківського сектору [Електронний ресурс].* – Режим доступу : <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-delovye-novosti-36-shest-faktorov-kotorye-budut-opredelyat-razvitie-bankovskogo-sektora>

10. International Data Corporation (IDC) [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.idc.com/>

11. EY FinTech Adoption Index 2017. The rapid emergence of FinTech [Electronic resource]. – Access mode : [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/\\$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf)

12. Все буде fintech: чи програють банки війну новим сервісам [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/tend/tend1061.html>

References

1. Shcherbakov, A.I. (2004). Sovokupnaya proizvoditelnost truda i osnovy eye gosudarstvennogo regulirovaniya [Aggregate labor productivity and the basis of its state regulation]. Moscow: RAGS [in Russian].

2. Kucherenko, S.Yu. Teoretychni aspekty efektyvnosti vyrobnytstva ahrarnoi produktsii [Theoretical aspects of the efficiency of production of agrarian products]. Available at: http://www.rusnauka.com/31_PRNT_2010/Economics/73983.doc.htm.

3. Kozak, V.Ye. Ekonomichni rezultaty yak element otsinky diialnosti pidpriemstva [Economic results as an element of enterprise performance assessment]. Available at: http://nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchnu_ekon/2009_6_2/007-011.pdf.

4. Ekonomichna entsyklopediia. (2000). [Economic encyclopedia]. Kyiv: Akademiia [in Ukrainian].

5. Bolshoy entsiklopedicheskiy slovar. (1997). [Large encyclopedic dictionary]. Saint Petersburg : Norint [in Russian].

6. Bolshoy ekonomicheskii slovar. (1997). [Large encyclopedic dictionary]. Moscow : The Institute of New Economy [in Russian].

7. Zahorodniv, A.H., Slipushko, O.M., Vozniuk, U.L., Smovzhenko, T.S. (2000). Slovnyk bankivskykh terminiv. Bankivska sprava : terminolohichni slovnyk [Dictionary of banking terms. Banking: terminology dictionary [in Ukrainian].

8. Ohliad bankivskoho sektoru. Natsionalnyi bank Ukrainy [Overview of the banking sector. National Bank of Ukraine]. Available at: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/category?cat_id=37591358

9. Shist faktoriv, shcho vyznachatymut rozvytok bankivskoho sektoru [Six factors that determine the development of the banking sector]. Available at: <https://uteka.ua/ua/publication/news-14-delovye-novosti-36-shest-faktorov-kotorye-budut-opredelyat-razvitie-bankovskogo-sektora>

10. International Data Corporation (IDC). Available at: <https://www.idc.com/>

11. EY FinTech Adoption Index 2017. The rapid emergence of FinTech. Available at: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/\\$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/$FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf)

12. Vse bude fintech: chy prohraiut banky viinu novym [Everything will be fintech: whether the banks will lose the war on new services]. Available at: <http://www.management.com.ua/tend/tend1061.html>

Стаття надійшла до редакції 09.04.2018.