

УДК 336.71–028.76 (1-87+477)

**Дроботя Я.А.**  
кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри фінансів і кредиту  
Полтавської державної аграрної академії

## ЕФЕКТИВНІСТЬ РОЗВИТКУ НЕТРАДИЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ: ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД ТА УКРАЇНСЬКА ПРАКТИКА

### EFFECTIVENESS OF THE DEVELOPMENT OF NON-TRADITIONAL BANKING SERVICES: FOREIGN EXPERIENCE AND UKRAINIAN PRACTICE

#### АНОТАЦІЯ

У статті обґрунтовано основні чинники, що впливають на ефективність розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні. Ці чинники визначено на основі схеми К. Ісікави «риб'яча кістка». Зокрема, на основі цієї схеми визначено, що основними чинниками ефективності розвитку нетрадиційних банківських послуг є: чітка законодавча база, розповсюдження інформації про нетрадиційні банківські послуги серед населення та підприємців, підтримка та заохочення комерційних банків НБУ у наданні нетрадиційних банківських послуг, розширення діяльності банків з іноземним капіталом, незначна комісійна винагорода за надання нетрадиційних банківських послуг, розширення кола діяльності для комерційних банків. Подано аналіз чинників ефективності розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні. Проаналізовано закордонний досвід з ефективності розвитку нетрадиційних банківських послуг та можливості до його втілення у реаліях банківської системи України.

**Ключові слова:** банківські послуги, нетрадиційні банківські послуги, ефективність нетрадиційних банківських послуг, схема К. Ісікави «риб'яча кістка», комерційні банки.

#### АННОТАЦИЯ

В статье обоснованы основные факторы, влияющие на эффективность развития нетрадиционных банковских услуг в Украине. Данные факторы определены на основе схемы К. Исикавы «рыбья кость». В частности, на основе данной схемы определено, что основными факторами эффективности развития нетрадиционных банковских услуг являются: четкая законодательная база, распространение информации о нетрадиционных банковских услугах среди населения и предпринимателей, поддержка и поощрение коммерческих банков НБУ в предоставлении нетрадиционных банковских услуг, расширение деятельности банков с иностранным капиталом, незначительное комиссионное вознаграждение за предоставление нетрадиционных банковских услуг, расширение круга деятельности для коммерческих банков. Представлен анализ факторов эффективности развития нетрадиционных банковских услуг в Украине. Проанализирован зарубежный опыт по эффективности развития нетрадиционных банковских услуг и возможности для его воплощения в реалиях банковской системы Украины.

**Ключевые слова:** банковские услуги, нетрадиционные банковские услуги, эффективность нетрадиционных банковских услуг, схема К. Исикавы «рыбья кость», коммерческие банки.

#### ANNOTATION

In the article substantiates the main factors that influence on the efficiency of the development of non-traditional banking services in Ukraine based on the scheme of K. Isikava's «fish bone», among them: clear legal framework, dissemination of information about non-traditional banking services among the population and entrepreneurs, support and encouraging of commercial banks of the NBU to provide non-traditional banking services, expanding the activities of banks with foreign capital, insignificant commission payment for providing non-traditional banking services, expanding the circle of activities for commercial banks. The analysis of factors of efficiency of non-traditional banking services develop-

ment in Ukraine is given. The foreign experience of the efficiency of non-traditional banking services development and possibilities for its realization in the realities of the banking system of Ukraine are analyzed.

**Keywords:** banking services, non-traditional banking services, efficiency of non-traditional banking services, the scheme of K. Isikava's «fish bone», commercial banks

**Постановка проблеми.** Банки, як і будь-які інші комерційні установи, здійснюють свою діяльність в умовах постійної жорсткої конкурентної боротьби за вичерпні фінансові ресурси. Здійснюючи конкурентну боротьбу, банки намагаються всіляко задовольняти інтереси та потреби споживачів своїх послуг, розширюючи діяльність, надаючи нетрадиційні банківські послуги. Однак на шляху досягнення ефективності від надання нетрадиційних послуг банки можуть отримати як додаткові конкурентні переваги, так і понести певні фінансові ризики.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Нетрадиційні банківські послуги – це поле дослідження багатьох науковців. Нетрадиційні банківські послуги науковці досліджували в різних аспектах. Так, Г.О. Михайлюк досліджував історію розвитку нетрадиційних банківських послуг [6]; Ю.В. Никитченко [7], О.В. Гонта, А.В. Жаворонок [2], Ф.Ю. Андрійчук [1], Г. Костогриз, О.М. Овчарук [4] аналізували окремі види нетрадиційних банківських послуг. Зарубіжний досвід банківських послуг досліджують М.М. Марценюк, В.Л. Карпенко [5]. На проблематику міжнародного ринку банківських послуг та місце в ній України вказують В.О. Сизоненко та С.А. Циганов [9]. Конкуренцію ринку банківських послуг досліджує О.В. Якушева [10]. О.В. Неизвестна [8] аналізує новітні банківські технології.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Проблематика ефективності розвитку нетрадиційних банківських послуг для України є досить актуальною, оскільки дані послуги – це можливість розширення бізнесу комерційних банків. Однак, незважаючи на численні наукові публікації стосовно банківських послуг загалом та нетрадиційних банківських послуг зокрема, питання стосовно визначення факторів, що впливають на ефективність розвитку нетрадиційних банківських послуг

в Україні, залишається відкритим, що й зумовлює доцільність даної публікації.

**Мета статті** полягає у дослідженні та аналізі нетрадиційних банківських послуг шляхом обґрунтування основних чинників, що впливають на ефективність розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні, на основі схеми К. Ісікави «риб'яча кістка» та аналізі зарубіжного досвіду з ефективності надання нетрадиційних банківських послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Запорука конкурентоздатності сучасного комерційного банку лежить у площині надання нетрадиційних банківських послуг. В.О. Сизоненко та С.А. Циганов стверджують, що за середнім розміром активів банки України відстають від банків США у сто разів, від банків Японії – у тисячу [9, с. 2]. Саме розширення кола нетрадиційних банківських послуг, на нашу думку, дасть можливість скоротити цей розрив. Для визначення чинників, що впливають на ефективність розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні, на нашу думку, доцільним є використання схеми, яку запропонував К. Ісікава під назвою «риб'яча кістка». Ця схема є досить удалим інструментом аналізу та визначення причин, що впливають на кінцевий результат [3, с. 448–450]. Саме вона і дасть можливість створити систему чинників, що впливають на ефективність розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні, та послугує, на нашу думку, своєрідним путівником на шляху розвитку цих послуг в Україні.

Вважаємо, що найважливішими чинниками ефективності розвитку нетрадиційних банківських послуг, тобто так званими «великими кістками», є:

- чітка законодавча база;
- розповсюдження інформації про нетрадиційні банківські послуги серед населення та підприємців;
- підтримка та заохочення комерційних банків НБУ у наданні нетрадиційних банківських послуг;
- розширення діяльності банків з іноземних капіталом;
- незначна комісійна винагорода за надання нетрадиційних банківських послуг;
- площа розширення діяльності для комерційних банків (рис. 1).

Кожна з даних «великих кісток» досягається за рахунок «менших кісток», які є різними для кожної «великої кістки».

Так, «велика кістка» чітка законодавча база залежить від: чіткого законодавчого регулювання захисту клієнтів, що отримують нетрадиційні банківські послуги; чіткого законодавчого регулювання кожної із нетрадиційних банківських послуг; чіткого законодавчого регулювання захисту інтересів банків, що надають дані послуги.

Розповсюдження інформації про нетрадиційні банківські послуги серед населення та під-

приємців, на нашу думку, є другою «великою кісткою», яка залежить від: розповсюдження інформації в засобах масової інформації; проведення курсів фінансової грамотності з надання нетрадиційних банківських послуг серед керівників, фінансистів, головних бухгалтерів підприємств, населення; роз'яснення про переваги нетрадиційних банківських послуг працівниками банків.

Банки по-різному можуть розповсюджувати інформацію про нетрадиційні банківські послуги. Так, О.В. Якушева у своєму дослідженні стверджує, що банк RBS, що є королівським банком Шотландії, співпрацює з фінансовою компанією ING у сфері створення інновацій, при цьому клієнти можуть давати оцінку інноваційних ідей банку, що, на нашу думку, є орієнтиром банку чи в правильному напрямі він рухається. Іншим прикладом може бути Дубайський банк NoorIslamic, який проводить конкурси інновацій із можливістю отримання фінансової винагороди. La Caixa, що є іспанським банком, пропонує, висловлюючи свої ідеї за допомогою соціальних мереж, долучитися до банківського процесу. Найбільший ірландський комерційний банк AIB для поширення новітніх технологій у банківській діяльності створив спеціальне відділення банку, в якому клієнти мають змогу дізнатися про новітні технології банку в зоні самообслуговування, зоні для мобільної та онлайн-демонстрації продукту за допомогою дистанційних помічників [10, с. 288]. Окрім того, слід сказати і про такий зарубіжний досвід розповсюдження та втілення інноваційних нетрадиційних банківських послуг, як співпраця зарубіжних банків із Movenbank, що є мобільним додатком, який дає змогу поповнювати рахунки, переказувати кошти, оплачувати різні послуги, а також знімати готівку через мережу спеціалізованих банкоматів [10, с. 288].

«Велика кістка» підтримка та заохочення комерційних банків НБУ у наданні нетрадиційних банківських послуг залежить від: рефінансування НБУ на ведення нетрадиційних банківських послуг, законодавчої підтримки НБУ нетрадиційних банківських послуг.

Розширення діяльності банків з іноземних капіталом – ще одна «велика кістка», яка дає можливість для: використання зарубіжного досвіду щодо надання нетрадиційних банківських послуг; залучення додаткового фінансування нетрадиційних банківських послуг; залучення більш кваліфікованих іноземних кадрів щодо надання нетрадиційних банківських послуг; кращого технічного оснащення у наданні нетрадиційних банківських послуг.

Як стверджують В.О. Сизоненко та С.А. Циганов, на ринку банківських послуг у країнах Європи зростає роль банків з іноземним капіталом [9, с. 7]. У країнах із перехідною економікою іноземний капітал – основний складник банківської діяльності, виняток становлять такі краї-

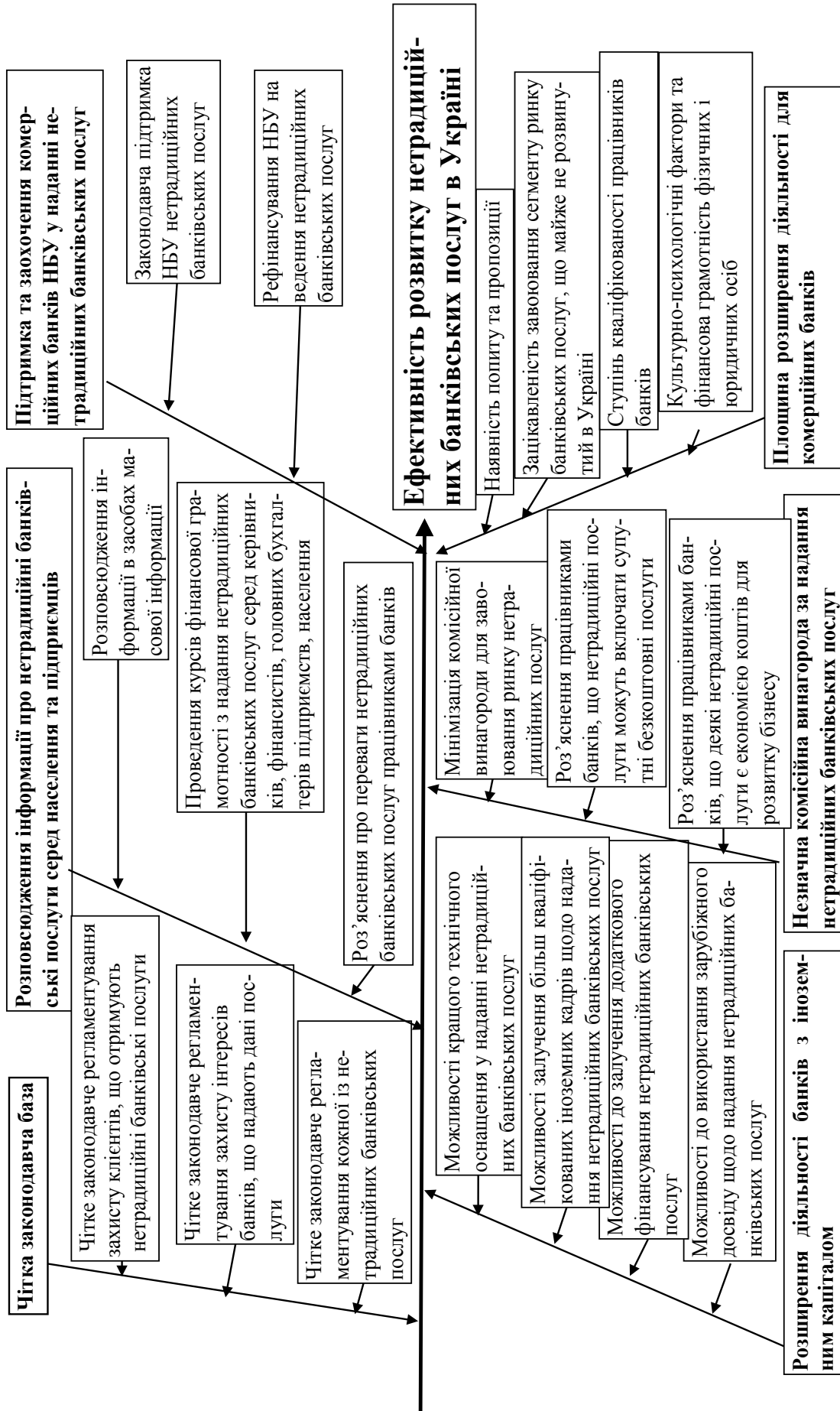


Рис. 1. Площина розширення діяльності для комерційних банків

Джерело: власна розробка

ни, як Польща та Угорщина. У Росії та країнах СНД, як стверджують науковці, ощадні банки залишилися під егідою держави, а ті банки, що залучили іноземний капітал, обслуговували юридичних осіб [9, с. 7–8]. На нашу думку, залучення іноземного капіталу – це можливість не лише отримати додаткові фінансові ресурси, а й можливість отримання нових якісних послуг, залучення кваліфікованих закордонних кадрів, новітніх технологічних можливостей.

Така «велика кістка», як незначна комісійна винагорода за надання нетрадиційних банківських послуг, залежить від таких «малих кісток»: роз'яснення працівниками банків, що нетрадиційні послуги можуть включати супутні безкоштовні послуги; роз'яснення працівниками банків, що деякі нетрадиційні послуги є економією коштів для розвитку бізнесу; мінімізація комісійної винагороди для завоювання ринку нетрадиційних послуг.

Так, наприклад, така нетрадиційна послуга, як Інтернет-банкінг – шлях до скорочення операційних витрат комерційного банку. Звертаючись до зарубіжного досвіду, слід зазначити, що Deutsche Bank підписав угоду з Yahoo, згідно з якою клієнти можуть переглядати свої рахунки на сторінці Yahoo. Дана угода, на думку керівництва банку, скоротить витрати на утримання філій [5, с. 74]. У 2000 р. у Стокгольмі для скорочення витрат на утримання філіалів і зниження процентних ставок почав роботу перший іпотечний Інтернет-банк Euroeloan, який здійснює всі операції через Інтернет по всій Європі [5, с. 74]. Таким чином, завдяки нетрадиційним банківським послугам комерційні банки отримали додаткові можливості скорочення власних витрат та розширення кола клієнтів і, відповідно, можливості до скорочення процентних ставок на традиційні банківські послуги. На нашу думку, площина розширення діяльності комерційних банків лежить саме у наданні нетрадиційних банківських послуг загалом та Інтернет-банкінгу зокрема. Зарубіжний досвід підтверджує дану тезу. Як стверджує Г.О. Михайлюк, фактично Інтернет-банкінг розпочав свою діяльність у США з 1995 р. з надання Інтернет-банкінгу таким банком, як Security First Network Bank. За півтора року надання цієї послуги середньомісячний приріст його капіталу становив 20%, активи зросли до 40 млн. доларів, а кількість клієнтських рахунків – до 10 тис. [6, с. 329]. Окрім зниження собівартості надання послуг, Інтернет-банкінг – це економія часу для клієнтів, а тому, на нашу думку, ефективність надання нетрадиційних послуг перебуває у прямій залежності від можливостей надання Інтернет-банкінгу. У Німеччині існує єдиний АРІ, що дає змогу клієнтам користуватися послугами комерційних банків у межах країни віддалено. У Польщі, якщо ви ідентифіковані в одному банку, то ви можете за допомогою Інтернету відкрити рахунок в іншому банку [8, с. 30].

Площина розширення діяльності для комерційних банків – остання «велика кістка», яка залежить від таких «малих кісток», як: зацікавленість завоювання сегменту ринку банківських послуг, що майже не розвинутий в Україні; культурно-психологічні фактори та фінансова грамотність фізичних і юридичних осіб; ступінь кваліфікованості працівників банків; наявність попиту і пропозиції.

На нашу думку, для досягнення ефективного розвитку нетрадиційних банківських послуг в Україні слід урахувувати всі зв'язки, тобто починати з найнижчого рівня – «малих кісток», які стануть основою «великих кісток», що підтримує «хребет» – «головну кістку» [3, с. 449].

**Висновки.** Отже, нетрадиційні банківські послуги – це реалії сучасного комерційного банку, однак ефективність їх надання залежить від багатьох зовнішніх та внутрішніх чинників. На основі схеми К. Ісіки нами встановлено причинно-наслідковий зв'язок щодо ефективності надання нетрадиційних банківських послуг комерційними банками за допомогою виділення «великих» і «малих кісток» на шляху досягнення головної цілі. Аналіз зарубіжного досвіду показав, що Україна знаходиться на початковому етапі втілення нетрадиційних банківських технологій, продуктів та послуг. Упровадження ж зарубіжного досвіду із надання нетрадиційних банківських послуг дасть змогу уникнути багатьох помилок.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Андрійчук Ф.Ю. Факторингові послуги: закордонний досвід і практика українських банків. Актуальні проблеми міжнародних відносин. 2010. Вип. 93. Ч. II. С. 239–245.
2. Гонта О.В., Жаворонок А.В. Лізинг як один із видів нетрадиційних банківських послуг: сучасний стан та перспективи розвитку. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка». 2013. Вип. 24. С. 205–210. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa\\_2013\\_24\\_40](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa_2013_24_40).
3. Василенко В.А., Ткаченко Т.І. Виробничий (операційний) менеджмент: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2003. 532 с.
4. Костогриз В.Г., Овчарук О.М. Дистанційне обслуговування як перспективна складова системи дистрибуції банківських продуктів. Торгівля, комерція, підприємництво. 2011. Вип. 12. С. 71–76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg\\_2011\\_12\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2011_12_19).
5. Марценюк М.М., Карпенко В.Л. Зарубіжний досвід організації надання якісних послуг як фактор підвищення конкурентоспроможності банку. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 5. Т. 2. С. 67–70. URL: [http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/40211/1/Vchnu\\_ekon\\_2014\\_5\(2\)\\_18.pdf](http://elar.khnu.km.ua/jspui/bitstream/123456789/40211/1/Vchnu_ekon_2014_5(2)_18.pdf).
6. Михайлюк Г.О. Історичні передумови виникнення нетрадиційних банківських операцій та послуг. Актуальні проблеми держави і права. 2010. Вип. 56. С. 324–330. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdp\\_2010\\_56\\_52](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdp_2010_56_52).
7. Никитченко Ю.В. Лізинг в Україні і США: спільне та відмінне. Інвестиції: досвід та практика. 2015. № 7. С. 100–104. URL: <http://www.investplan.com.ua>.

8. Неізнана О.В. Огляд новітніх електронних технологій і аналіз розвитку сучасного банку. Технологический аудит и резервы производства. 2016. № 2/6(28). С. 28–31.
9. Сизоненко В.О., Циганов С.А. Особливості сучасного розвитку ринку банківських послуг. Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України. 2009. Т. 24. С. 41–53.
10. Якушева О.В. Конкуренція на ринку банківських послуг як мотив інноваційної діяльності банків. Економічний аналіз. 2014. Т. 15. № 1. С. 284–291.