

Тези/Економіка – Економіка галузей господарювання

**Котенко О.О.****Інноваційні важелі активізації розвитку банків України***ДВНЗ «Українська академія банківської справи Національного банку України» м. Суми*

*В этой работе рассматриваются инновационные направления развития банковской системы Украины. Современный рынок банковских услуг, который значительно пострадал в условиях финансово-экономического кризиса, нуждается в диверсификации своей деятельности. Одним из таких направлений является развитие рынка услуг для VIP-клиентов.*

*This work contains a review of innovation development directions of Ukrainian banking system. It is very important especially in phase of world finance crisis. On of the most perspective direction is an improvement services market for VIP-clients.*

*Ключові слова: Банківська система, інновації, банківські послуги, VIP-клієнти.*

Сучасний стан розвитку банківської системи вимагає корегування підходів до формування портфеля банківських послуг. Потенційні клієнти часто вже не довіряють тим банківським продуктам, які можуть запропонувати українські банки сьогодні. Тому банки стикаються з необхідністю розробки нових пакетів послуг, орієнтованих не на певні цільові аудиторії, а на конкретного клієнта. Одним із таких напрямків може стати створення додаткових послуг переважно для VIP-клієнтів, однак варто розуміти, що такі послуги часто можуть і не стосуватися безпосередньо банківської діяльності. Таким чином, банки повинні стати не просто фінансово-кредитними установами, а певними інфраструктурними системами. Пошук та залучення нових VIP-клієнтів покращить становище тих банків, які будуть впроваджувати такі інноваційні заходи, в цьому і полягає актуальність проблеми.

Більшість іноземних банків вже розробили унікальні системи послуг та ефективно використовують їх вже багато років. Слід, що в Україні більш-менш повноцінну систему унікальних банківських послуг впровадили лише 3 українських банки: ВАТ КБ «ПриватБанк», АКІБ «УкрСиббанк», ВАТ КБ «Укргазбанк». Найбільш яскравим прикладом інноваційної діяльності перерахованих банків у цьому напрямку стала емісія платіжних карток типу Visa Infinite і MasterCard World Signia (з золотим підписом клієнта на лицьовій стороні).

Наприклад, власник карти Visa Infinite ПриватБанку має можливість: скористатися, прямим номером телефону Голови Правління банку, відвідати щорічний прийом Президента Приватбанку, безкоштовно скористатися послугами цілодобової служби «Консьєрж-сервіс», скористатися офісами Приватбанку і його банків-партнерів в Москві, Ризі, Тбілісі і на Кіпрі для проведення особистих зустрічей і переговорів; послугами персонального банкіра, який буде відповідати на дзвінок клієнта 24 години в добу 7 днів в тиждень буде надавати консультації, використовувати пільговий період при користуванні кредитним лімітом; користуватися системою MobileBanking і InternetBanking «Приват 24», автоматичною програмою страхування власника карти і одного члена сім'ї - утримувача додаткової карти Platinum - при виїзді за кордон. Сюди також входять: прокат авто від компанії Budget, міжнародні дисконтні і сервісні карти: IAPA, Priority Pass, міжнародна дисконтна карта ETN строком на 5 років в комплекті з міжнародним документом водія IADC, клубні і дисконтні карти українських закладів класу "еліт", підтримка співробітників відділу «Безпека» Приватбанку — сервіс «Security», постійний моніторинг рахунку карти для зниження ризику шахрайства. Крім того, до послуг еліт-класу також можуть входити різноманітні додаткові послуги, які можуть включати навіть послуги няньок.

На нашу думку, в умовах фінансової кризи банки повинні запроваджувати цілий ряд інноваційних кроків для покращення свого іміджу, в тому числі:

- формувати систему індивідуального підходу до клієнта;
- формування бази даних щодо еволюції потреб клієнтів;
- розширювати спектр послуг для VIP-клієнтів;
- впроваджувати нові пакети VIP-обслуговування відповідно до статусу та статків для збільшення клієнтів еліт-класу.

Підводячи підсумок, зауважимо, що застосування інноваційних технологій у банківській сфері – це ключ до відновлення її іміджу. Залучення нових клієнтів з високими статками буде підкріплювати довіру до українських банків як з боку звичайних клієнтів, так і з боку закордонних партнерів та інвесторів, а довіра клієнтів і є вирішальним фактором у діяльності банків особливо в ці тяжкі роки. Тому застосування інноваційного підходу ведення бізнесу допоможе вітчизняним банкам подолати тяжку фазу рецесії.

#### Література

- 1 Матеріали сайту ВАТ КБ «ПриватБанк»;
- 2 Матеріали сайту АКІБ «УкрСиббанк»;
- 3 Матеріали сайту ВАТ КБ «Укргазбанк»;
- 4 Стаття «VIP-банкінг или банковские услуги для владельцев бизнеса»  
[http://www.prostobiz.ua/depozity/stati/vip\\_banking\\_ili\\_bankovskie\\_uslugi\\_dlya\\_vladeltsev\\_biznesa](http://www.prostobiz.ua/depozity/stati/vip_banking_ili_bankovskie_uslugi_dlya_vladeltsev_biznesa)

Котенко, О.О. Інноваційні важелі активізації розвитку банків України [Текст] / О.О. Котенко // Современные направления теоретических и прикладных исследований 2010 : тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції, 15-26 березня 2010р. – Одеса, 2010. – Т. 10. – С. 64-66.