

*Zavadska Diana Vladimirovna,  
Odessa National Economic University,  
Ph.D., Associate Professor of Banking Department,  
e-mail: [zavadska.diana@ukr.net](mailto:zavadska.diana@ukr.net)*

*Завадская Диана Владимировна  
Одесский национальный экономический университет,  
к.э.н., доцент кафедры банковского дела,  
e-mail: [zavadska.diana@ukr.net](mailto:zavadska.diana@ukr.net)*

## **Chapter 1. Marketing research on demand on the innovative decisions of Ukraine`s banks**

### **Глава 1. Маркетинговое исследование спроса на инновационные решения банков Украины**

На развитие украинских банков, в условиях нестабильной экономической ситуации, существенно влияют изменения, происходящие на мировых финансовых рынках, обусловленные усилением процессов глобализации, интернационализации, быстрым развитием информационно-коммуникационных технологий и ростом инновационной активности.

Выход на рынок новых финансовых компаний, существенное увеличение ресурсной базы банков с иностранным капиталом, активное применение дистанционных каналов обслуживания клиентов, инновационное развитие банковской системы Украины, значительно усилили интенсивность межбанковской конкуренции (табл. 1).

Рост количества инноваций в банковской сфере, вызванный высоким уровнем применения информационных и телекоммуникационных технологий, способствует сокращению расходов участников соглашений.

Эти особенности и определяют динамику инновационного развития банковской системы<sup>1</sup>.

Таблица 1. – Этапы инновационного развития банковской системы Украины\*

| Этап развития инновационной деятельности банков, года  | Специфика периода  | Факторы риска внедрения инноваций   |
|--|--|---|
| Первый этап<br>1991 - 1997<br>Период становления инновационной деятельности банков   | Операционно-потребительская ориентация                   | Макроэкономические (гиперинфляция, девальвация валюты), кадровые (недостаток банковских специалистов всех профилей), технологические (низкий уровень автоматизации)   |
| Второй этап<br>1998-2002<br>Переходный период к интенсивной модели развития инновационной деятельности банков                          | Развивается потребительская ориентация                   | Экономический рост, развитие банковской системы.<br>Запуск новой национальной валюты – гривны.<br>Планомерное укрепление национальной финансовой системы  |
| Третий этап<br>2003-2007<br>Интенсивное внедрение инноваций  | Потребительская ориентация                               | Управляющие (необходимость правильного выбора приоритетов инновационной политики, выбор стратегии продвижения инноваций), конкурентные (растущая плотность рынка, внедрение западных стандартов обслуживания), технологические (интеграция новых электронных технологий со старыми информационными системами) |
| Четвертый этап<br>2008 - 2010<br>Период преодоления мирового финансового кризиса   | Ориентация на клиента и его потребности                  | Конкурентные (однотипность предлагаемых услуг), технологические (интеграция новых информационных технологий), кадровые (недостаток риск-менеджеров, ИТ-специалистов)  |
| Пятый этап<br>2011 - 2015<br>Возрождение экономики, преодоление второй волны кризиса и социально-экономической нестабильности в стране | Совершенствование клиентоориентированной модели развития | Макроэкономические (инфляция, обостренная политическая ситуация), внутренние (недостаточное финансирование инноваций, как следствие отрицательного финансового результата деятельности банков); усиление конкуренции между банками  |

\*собственная разработка автора согласно источникам<sup>2 3 4</sup>

В соответствии с рейтингом «10 наилучших инновационных банков мира» в 2014 г.<sup>1</sup> банковские учреждения отдают предпочтение, прежде всего,

<sup>1</sup> Персональный сайт В.Е. Дедегкаева. Инновации и инвестиции. Инновационные процессы в банках. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.dedegkaev.ru/index.php/innovbuz/500-innov>

<sup>2</sup> Кондрашов В.А. Причины, сдерживающие развитие банковских инноваций [Текст]/ В.А. Кондрашов // Вектор науки ТГУ. - № 3 (21), 2012. - С. 170-173.

<sup>3</sup> Концепція реформи банківської системи України до 2020 року». – [Електроний ресурс] – Режим доступу: <http://www.nabu.com.ua/Documents%20NABU/poiv>.

<sup>4</sup> Завадская Д.В. Современные направления инновационного развития украинских банков [Текст] /Д.В. Завадская //НАУКА XXI ВЕКА: ТЕОРИЯ, ПРАКТИКА И ПЕРСПЕКТИВЫ: сборник статей Международной научно-практической конференции (8 июня 2015 г., г. Уфа). – Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. – С. 101-102.

новейшим маркетинговым технологиям, которые предоставляют широкие возможности для сбора и обработки огромных массивов информации и, вместе с тем, позволяют устанавливать и развивать новые доверительные отношения с клиентами, партнерами, акционерами и персоналом. Выведение на рынок новой услуги или технологии обслуживания предусматривает, в первую очередь, исследование банком конъюнктуры рынка, спроса на конкретную инновацию, определение целевого сегмента клиентов и необходимого им продукта. При этом банк должен заботиться о приумножении благосостояния своих клиентов, способствовать расширению деловой активности, снижению расходов и повышению доходности бизнеса.

Согласно данным ежегодного отчета «Измерение информационного общества 2014» от экспертов Международного союза электросвязи Украина заняла лишь 73 место из 166 стран по уровню развития и доступности информационно-коммуникационных технологий. Невысокие показатели обусловлены низким проникновением услуг Интернет в сельских районах страны<sup>2</sup>. Однако, за последние несколько лет диспропорции проникновения Интернета в населенных пунктах разных типов заметно уравнились (рис. 1).

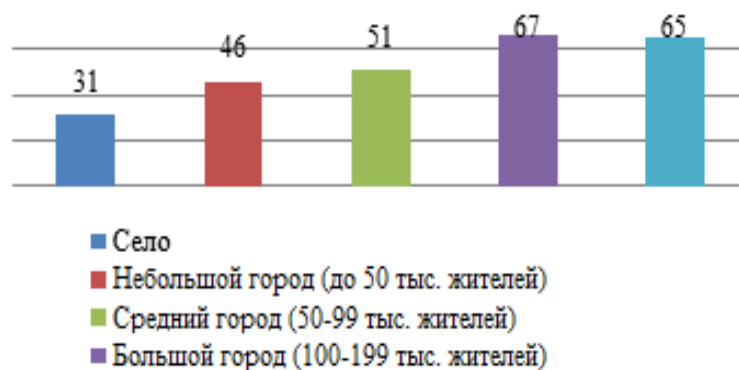


Рисунок 1. – Доля пользователей Интернет среди жителей разных типов населенных пунктов Украины в 2014 году<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 10 найкращих інноваційних банків світу 2014 року. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://bzo.gidulyan.com/10-luchshix-bankov-mira-2014-goda>

<sup>2</sup> Офіційний сайт компанії Укртелеком. – [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.ukrtelecom.ua/presscenter/news/pressrelease?id=130188>

<sup>3</sup> Прес-реліз Київського міжнародного інституту соціології. Динаміка використання Інтернет в Україні. – [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.kiis.com.ua>

Телекоммуникационная компания Укртелеком, например, увеличила покрытие широкополосного доступа к сети Интернет в сельской местности и небольших населенных пунктах Украины в 2014 году на 50 %. Оператор подключил к всемирной паутине более полтысячи новых сел<sup>1</sup>.

Согласно вышеупомянутого, ключевыми факторами успеха формирования инновационной стратегии развития отечественных банков считаем следующие: внедрение клиентоориентированной модели ведения банковского дела; оптимизация собственных бизнес-процессов; развитие информационных технологий; применение математических моделей выявления и прогнозирования риска.

Оценка инновационной деятельности украинских банков нами проведена с использованием инструментов маркетингового исследования путем анкетирования. Статистическая совокупность респондентов состоит из клиентов банков, представленных в Одесской области, в возрасте от 18 до 60 лет. Количество банковских учреждений – 28. Период проведения исследования – 01.05-01.07.2015 г.

Структура населения по половому, возрастному, городскому и сельскому признаку, согласно данным Главного управления статистики в Одесской области, представлена следующим образом (табл. 2).

Таблица 2. – Количество населения Одесской области за период 2013-2015 гг., тыс. лиц<sup>2</sup>

| Дата       | Численность населения |             |          | Численность постоянного населения |             |         |
|------------|-----------------------|-------------|----------|-----------------------------------|-------------|---------|
|            | Всего                 | в том числе |          | Всего                             | В том числе |         |
|            |                       | городское   | сельское |                                   | мужчины     | женщины |
| 01.01.2013 | 2388,3                | 1595        | 793,3    | 2377,2                            | 1113,2      | 1264    |
| 01.01.2014 | 2395,2                | 1602,1      | 793,1    | 2384,1                            | 1118,1      | 1266    |
| 01.01.2015 | 2396,5                | 1603,8      | 792,7    | 2385,4                            | 1585,5      | 799,9   |

<sup>1</sup> Офіційний сайт компанії Укртелеком. – [Електронний ресурс] — Режим доступу: <http://www.ukrtelecom.ua/presscenter/news/pressrelease?id=130188>

<sup>2</sup> Офіційний сайт Головного управління статистики в Одеській області. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/index.html>

Численность населения Одесской области, согласно данным таблицы, возросла за период 2013-2015 гг. на 8,2 тыс. лиц. В составе численности постоянного населения на начало 2015 г. преобладают лица мужского пола – 1585,5 тыс. лиц, а численность женского населения, несмотря на увеличение в 2013-2014 гг., в 2015 году имела тенденцию к сокращению на 466,1 тыс. лиц.

За анализируемый период, в структуре населения Одесской области преобладает городское, численность которого увеличилась, а сельское – имеет тенденцию к сокращению. Категория населения «до 17 лет», в свою очередь, возросла на 5 тыс. лиц и составила на 01.01.2015 г. 446,0 тыс. лиц, в отличие от доминирующей в общей структуре категории населения «18-59 лет», которая сократилась на 3 тыс. лиц и составила – 1939,9 тыс. лиц.

Численность категории «60 и больше лет» имела тенденцию к увеличению на 5 тыс. лиц и составила 488,7 тыс. лиц, что и обусловило выбор нами статистической совокупности респондентов (табл. 3).

Таблица 3. – Распределение постоянного населения Одесской области по отдельным возрастным группам, тыс. лиц<sup>1</sup>

| Дата       | Категории населения |          |          |          |           |           |                 |                 |                 |
|------------|---------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|
|            | Всего населения     | 0–14 лет | 0–15 лет | 0–17 лет | 16–59 лет | 15–64 лет | 18 и больше лет | 60 и больше лет | 65 и больше лет |
| 01.01.2013 | 2377,2              | 360,4    | 384,6    | 436,7    | 1514,8    | 1680,9    | 1940,5          | 477,8           | 335,9           |
| 01.01.2014 | 2384,1              | 368,5    | 390,9    | 441,6    | 1509,5    | 1680,1    | 1942,5          | 483,7           | 335,5           |
| 01.01.2015 | 2385,4              | 376,1    | 397,7    | 446,0    | 1499,0    | 1669,9    | 1939,5          | 488,7           | 339,4           |

Результаты проведенного исследования.

Респондентам было предложено выбрать из списка банков три, которые отвечают критериям инновационности. Согласно предоставленных ответов из категорий «18-59 лет» и «60 и больше лет» – женщины, тройку инновационных банковских учреждений заняли: первое место – ПАО «Приватбанк» – 27% ответов, второе – ПАО «Пивденный» – 24% ответов, третье место – ПАО «Укрэксимбанк» – 21% ответов.

<sup>1</sup> Офіційний сайт Головного управління статистики в Одеській області. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.od.ukrstat.gov.ua/index.html>

Среди мужчин первые три позиции между вышеупомянутыми банками были распределены следующим образом: первое место – ПАО «Пивденный» – 30 % ответов, второе место – ПАО «Приватбанк» – 24% ответов, третье место – ПАО «Укрэксимбанк» – 22% ответов. Мнения относительно банков инноваторов совпадают среди респондентов женского и мужского пола. Ответы на вопрос: «Банковская инновация – это...» представлены в табл.4.

Таблица 4. – Результаты ответов на вопрос  
«Банковская инновация – это...»

| Ответ   | Удельный вес, % |         |
|---|-----------------|---------|
|   | женщины         | мужчины |
| Новая технология обслуживания клиентов            | 55,6            | 50,0    |
| Новый банковский продукт                          | 22,2            | 22,2    |
| Применение современной техники в отделениях банка | 14,8            | 16,7    |
| Рисковое внедрение новых видов деятельности       | 7,4             | 11,1    |

Согласно данным таблицы, по мнению всех респондентов независимо от пола (больше 50 % опрошиваемых), банковская инновация раскрывается как «новая технология обслуживания клиентов». Больше 22,2 % и мужчин, и женщин, ответили, что новый банковский продукт – это инновация. На третьем месте инновация, как использование современной техники в отделениях банка. Наименьшее количество респондентов считают, что банковская инновация – это рискованное внедрение новых видов деятельности.

Уровень инновационности украинских банков по шкале от 0 до 100%, по мнению респондентов, представлен на рис. 2.

Так, более 60% мужчин, инновационную активность отечественных банковских учреждений расценивают от 0 до 19%, а большинство женщин – 48,1% считают, что уровень инновационности банков в настоящий момент находится в диапазоне 20-39%. На вопрос «Какая банковская инновация предлагается банками чаще?» мужчины и женщины ответили единогласно – мобильные приложения, а реже всего – виртуальное отделение.

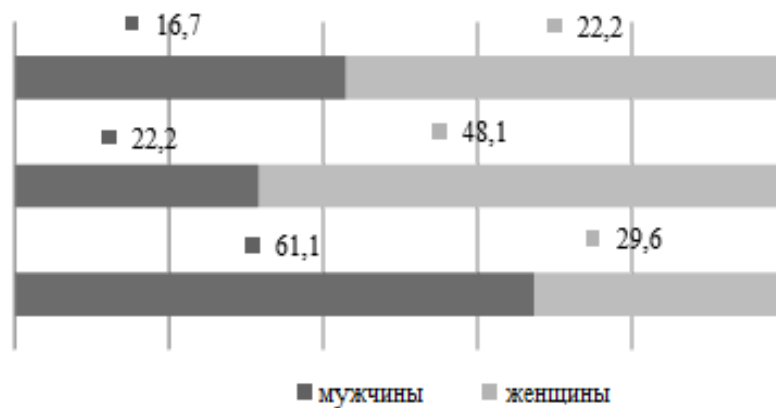


Рисунок 2. – Уровень инновационной активности банков согласно мнению респондентов (мужчины и женщины) по шкале от 0 до 100%

Согласно ответам на следующий вопрос, среди выбранных 5 факторов, которые по мнению респондентов являются основными при выборе банка для обслуживания, отмеченные такие: имидж и хорошая репутация банка – 20% опрошиваемых; инновационные технологии – 16%; качество обслуживания – 13%; широкая сеть отделений – 11 %; банк с иностранным капиталом – 11% (рис. 3).



Рисунок 3. – Основные факторы при выборе клиентами банка для обслуживания, %

Таким образом, по результатам проведенного исследования, в Украине основными направлениями развития инноваций в банковской сфере можно

определить следующие<sup>1</sup>: дистанционное обслуживание в самых разнообразных формах; участие банков в электронной коммерции; стратегическое планирование; расширение розничного банкинга; соблюдение «прозрачности» для государственных наблюдательных и налоговых органов, для акционеров; развитие информационного обеспечения, функций анализа, прогноза; обеспечение безопасности информации, документов, сетей.

---

<sup>1</sup> Персональный сайт В.Е. Дедегкаева. Инновации и инвестиции. Инновационные процессы в банках. [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.dedegkaev.ru/index.php/innovbuz/500-innov>