

УДК 336.7

JEL Classifications: E50, G20, G21

DOI 10.33244/2617-5932.4.2020.43-52

Д. Б. Клименко,

к.е.н., доцент,

Університет ДФС України

e-mail: dkaban@ukr.net

ORCID ID 0000-0001-5873-0418

ФІНАНСОВІ ІНКЛЮЗІЇ У БАНКІВСЬКІЙ ПРАКТИЦІ

Банківський сектор завжди був на передовій технологічних змін. Наразі банки переживають один з найбільш масштабних етапів еволюції, що зазначає більшість сучасних науковців і практиків. Банки перестають бути тим місцем, куди клієнти приходять за грошима, перетворюючись на сервісні центри необхідних фінансових послуг. У банківському середовищі визначають не тільки рівень наданих послуг, а й рівень розробки технологій, які збільшують ступінь участі суспільства в цілому, кожного громадянина зокрема, спрощують процес взаємодії клієнтів з банком на основі інклюзії, тобто доступності. Більшість країн мають розроблену національну стратегію з фінансової інклюзії. Фінансово інклюзивне українське суспільство зможе розвинути нову фінансову екосистему на базі мобільних операторів, фінтек-компаній та інтернет-платформ.

Ключові слова: банк, банківські послуги, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, фінансова інклюзія, цифровізація.

Д. Б. Клименко. Финансовые инклюзии в банковской практике

Банковский сектор всегда был на передовой технологических изменений. Как отмечает большинство современных ученых и практиков, сейчас банки переживают один из самых масштабных этапов эволюции. Банки перестают быть тем местом, куда клиенты приходят за деньгами и переходят в разряд сервисных центров, где оказывают необходимые финансовые услуги. В банковской среде определяют не только уровень предоставляемых услуг, но и уровень разработки технологий, которые увеличивают степень участия общества в целом и каждого гражданина в частности, упрощают процесс взаимодействия клиентов с банком на основе инклюзии (доступности). Большинство стран имеют разработанную национальную стратегию финансовой инклюзии. Финансово инклюзивное украинское общество сможет развить новую финансовую экосистему на базе мобильных операторов, финтек-компаний и интернет-платформ.

Ключевые слова: банк, банковские услуги, интернет-банкінг, мобильный банкінг, финансовая инклюзия, цифровізація.

Мета. Завдання дослідження полягає у з'ясуванні тенденцій інновацій в обслуговуванні клієнтів банками України, дослідженні сучасних технологій та необхідності фінансових інклюзій і прогнозування на цій основі основних трендів розвитку систем дистанційного банківського обслуговування як фінансових інклюзій.

Постановка проблеми. Банківські послуги як інструменти обміну спрямовані на перерозподіл ресурсів. Розвиваючись, фінансові сервіси перетворюються в реальні продукти та послуги. Банки стають віртуальними операторами зв'язку, більше того стають своєрідними ІТ-центрами фінансових інклюдій. У свою чергу, це робить недоцільним фізичної присутності клієнта у банку й одночасно є необхідність забезпечення можливостей клієнта бути віртуально присутнім у будь-який зручний для нього час і скористатися усіма продуктами фінансового інституту. Між клієнтом банку й банком у майбутньому взагалі не буде фізичного контакту, а за рахунок штучного інтелекту з'явиться можливість впроваджувати банківські сервіси віртуально. Останні тренди розвитку банківського сектору у світі ілюструють поступовий перехід від продуктоорієнтованого підходу організації банківської діяльності до клієнтоорієнтованого. При цьому акцент робився на максимальному задоволенні потреб клієнта та розширення спектра наданих йому послуг. Швидкий розвиток ІТ-технологій, розроблення та широке використання мобільних програм наразі уже широко використовується банками, а в короткій перспективі ставить першочергове завдання цифровізації банківських продуктів.

Аналіз останніх досліджень. Аналіз останніх досліджень фахівців (Б. П. Адамика, І. О. Золотарьової, В. В. Степаненка, Л. М. Хміль) вказує, що сучасне формування фінансового ринку відбувається під впливом інтенсифікації електронних технологій, комунікаційних засобів та цифровізації взаємин загалом і транзакцій зокрема.

Набувають актуальності цифрові технології, які експоненційно зростають, переводячи бізнес у віртуальну площину.

В Україні схвалено Концепцію розвитку цифрової економіки та суспільства до 2020 року та затверджено план заходів щодо її реалізації. У ній задекларовані лібералізація законодавчої, нормативної, регуляторної політики держави у сфері використання безготівкових розрахунків, чітке законодавче врегулювання порядку діяльності фінансових установ у цій сфері, а також лібералізація валютного регулювання з метою використання міжнародних систем і технологій безготівкових розрахунків тощо.

Виклад основного матеріалу. У сучасному інноваційному типі розвитку світової економіки банківська система України переживає непрості часи. Банківська система завжди є найбільш динамічною часткою фінансового сектору. Наразі активно досліджують питання щодо реформування банківського середовища з впровадженням нових банківських послуг на тлі фінансової інклюдії.

За даними Світового банку, більше 100 країн мають розроблену національну стратегію з фінансової інклюдії, або розроблені компоненти фінансової інклюдії до національних стратегій [5].

У нашому розумінні фінансова інклюдія (inclusion – включення) являє собою процес заохочення якомога більшої кількості суб'єктів (у першу чергу, громадян) до участі в економічній діяльності. Отже, фінансові інститути мають надавати публічні послуги для створення конкурентного середовища, в якому громадяни можуть відкривати і розвивати власний бізнес, домовлятися і заробляти, створюючи товари і послуги. Середовище, яке розвивається за принципами: інвестуй, запроваджуй інновації, заощаджуй.

Сучасні умови жорсткої конкуренції в банківському середовищі визначають не тільки рівень наданих послуг, а й рівень розробки новаторських технологій та ідей, які збільшують ступінь участі суспільства в цілому, кожного громадянина зокрема, спрощують процес

взаємодії клієнтів з банком на основі інклюзії, тобто доступності. У чому ж полягає ця доступність? По-перше, технічна доступність. По-друге, цінова доступність.

В Україні більше третини населення лишаються поза межами фінансової системи, що свідчить про їх відокремленість від економіки країни. У свою чергу, це вказує на низький рівень управління коштами та фінансової безпеки.

Очевидно, що рівень проникнення фінансових послуг у світі неоднаковий. На сьогодні майже третина населення світу не має власного банківського рахунку. За дослідженнями Світового банку, 63 % дорослого населення України мають рахунки в банку, а отже, користуються фінансовими послугами. Таким чином, можна констатувати сучасну відповідність ринку фінансових послуг потребам користувачів.

Таблиця 1

Наявність банківських рахунків у населення в державах регіону

Країна	Вірменія	Україна	Угорщина	Чеська Республіка	Білорусь	Австрія
Населення, (млн осіб)	2,973	42,22	9,773	10,65	9,508	8,822
Наявність відкритих рахунків у населення, (%)	48	63	75	81	81	98

Джерело: складено автором на основі даних огляду Світового банку на 2018 р. [3].

Наведені дані свідчать, що понад третини населення України ще й досі залишаються поза фінансовими можливостями, і саме ця частина потребує уваги з боку фінансових інститутів, банків зокрема.

Вище зазначалась одна з основних умов фінансових можливостей – доступність. Саме фізична недоступність до фінансової послуги і породжує неможливість скористатися для певних категорій користувачів. Йдеться, в першу чергу, про доступність користування Інтернетом. Україна має великий і стабільно зростаючий інтернет-сектор. За даними Gemius, станом на червень 2019 р. в Україні є 24,8 млн користувачів Інтернетом (майже 70 % дорослого населення користується Інтернетом). Цікавий факт: серед користувачів інтернет-банкінгу, в Україні переважають особи віком 18–55 років. (Старше покоління за відсутності комп'ютерів і низької обізнаності не бажає змінювати свої споживчі звички). Наведені цифри дають можливість оцінювати загальну ситуацію рівня проникнення фінансових послуг. Для прикладу можна навести насиченість POS-терміналами на ринках, тобто доступність безготівкового розрахунку. В Україні цей показник становить 6 терміналів на тисячу населення. Частка клієнтів, які активно користуються Інтернетом та мобільним банкінгом в Україні у 7–8 разів нижча, ніж у Польщі та США. Якщо в цих країнах понад 95 % роздрібних платежів та переказів здійснюється за допомогою дистанційних каналів, то вітчизняні відділення перевантажені операціями з готівкою. (Саме безготівкові розрахунки на противагу тіньовій економіці є драйвером економічного розвитку, стимулом розвитку бізнесу, врешті, – розуміння бюджетної політики в частині керування фінансовими потоками). Як бачимо, впровадження фінансової інклюзії в країні спонукає наявність певних проблемних факторів. Серед них:

– подолання високих витрат на побудову інфраструктури для надання традиційних банківських послуг;

- доступ до базових фінансових послуг для жителів віддалених населених пунктів;
- подолання нерівномірного доступу до інформації.

Власне, це і є ті виклики, які маємо подолати для фінансової інклюзії.

Тому банки сфокусовані на використанні інтернет-технологій на ринку сучасних фінансових послуг як стратегічного інструменту, що дає змогу з мінімальними інвестиціями створювати фінансові продукти у разі доступності до них через мережу Інтернет. Отже, привабливістю інтернет-банкінгу є розширення кола клієнтів банку через можливість їх обслуговування незалежно від географічного місцезнаходження.

Нині інтернет-банкінг розвивається у напрямі диверсифікації банківських послуг та інтеграції банківських послуг і продуктів. Беззаперечним лідером на вітчизняному ринку інтернет-банкінгу є АТ КБ ПриватБанк, пропонуючи широкий спектр послуг для юридичних і фізичних осіб через використання власного «кабінету».

Основна ж перевага інтернет-банкінгу з позицій клієнта є можливість здійснювати операції 7 днів на тиждень 24 години на добу 365 днів на рік у будь-якому місці за наявності Інтернету.

У більшості випадків споживачі користуються простим шляхом: відкривають онлайн-кабінет у банку, від якого у них карта. Але треба зважувати на тому, що фінансову установу змінити не досить складно. Тому на вимогу часу і споживачів і самі фінансові установи визначають важливість таких аспектів, як:

- безпека (використання засобів захисту з одноразовими кодами);
- наявність онлайн-операторів і швидкість їх реагування (миттєва консультація з профільним фахівцем);
- функціональна насиченість (не тільки перевірка балансу чи переказ коштів, а й оплата товарів, кредитно-депозитні продукти, процентні ставки, валютні операції тощо);
- інформація форумів.

Український банківський ринок досяг великого прогресу в цифрових технологіях за останні роки, інвестуючи в онлайн-банкінг і мобільні додатки. І це вказує на швидку і кардинальну зміну банкінгу.

Наразі можна прогнозувати пріоритетність мобільного банкінгу, який постійно зростає і вже склав половину всього інтернет-трафіку. Мобільні додатки описують весь можливий функціонал послуг, які банк може надати дистанційно. Таким чином, мобільний банкінг можна визначити як систему, що дає можливість управляти власними безготівковими коштами за допомогою мобільного телефону (чи смартфона). У банках ця послуга представлена додатками з операційними системами iOS, Android, Windows Phone.

Триває процес активного залучення українськими банками клієнтів до мобільного банкінгу, що підвищує рівень обслуговування за рахунок зручного сервісу, збільшення кількості послуг та зниження їхньої собівартості. Більшість банків, які працюють у напрямі розвитку мобільного банкінгу, мають додатки для роздрібних та корпоративних клієнтів.

Наразі визначають два основні напрями розвитку мобільного банкінгу:

- 1) набір функцій доступний як в інтернет-банкінгу, так і в мобільному банкінгу;
- 2) банки додають до своїх мобільних додатків «зручні» функції: біометричні «фішки» (Touch ID, Face ID), стартову сторінку швидкого доступу, дистанційне оформлення депозиту і кредиту тощо.

Разом з тим необхідно звернути увагу на те, що з появою FinTech і значного кола небанківських компаній (Starbucks, Amazon випускають власні сервіси для приймання платежів у мобільних пристроях, у Facebook через месенджер користувачі можуть робити перекази) вплив банків на ринку фінансових послуг може слабшати. Тобто треба розуміти, що кількість небанків та інших фінтех-компаній, що надають послуги, стрімко зростають, а отже, поглиблюється конкуренція на ринку фінансових послуг. Як приклад, можна зазначити, що запровадження в Україні роботи мобільної платіжної системи Samsung Pay, яка на сьогодні є однією з найпопулярніших платіжних систем у світі та підтримує технологію MST, за прогнозами вітчизняних експертів, буде проведено вже 2020 року [8].

З розвитком технологій банки отримали більш дешеві канали взаємодії з клієнтами. Сьогодні в коллцентрах і онлайн-чатах фінансові послуги надають роботи, а у відділеннях банків усе більше зон самообслуговування. Банки намагаються перевести клієнтів на дистанційні канали обслуговування, доводячи до мінімуму індивідуальне спілкування, а відділення банків перетворюються у кіоски самообслуговування (touch-point), де всі канали продажу продуктів можуть працювати в синергії. Для реалізації ефективного дистанційного обслуговування банкам лишається вирішувати виключно технологічні питання, на кшталт забезпечення доступу клієнтів з будь-якої точки світу в режимі 24/7/365 з будь-якого питання. При цьому необхідні надійна віддалена аутентифікація і захист персональних даних. До того ж ряд обов'язків банківських клерків у разі онлайн-банкінгу перекладається на клієнтів, це дасть можливість конструювати найбільш вигідні для себе продукти самим клієнтам у режимі самообслуговування. Системи дистанційного банківського обслуговування відіграють тут ключову роль, оскільки дають змогу банкам істотно знизити операційні витрати, переводячи взаємодію з клієнтом в електронні канали. Результатом є скорочення витрат і підвищення рівня сервісу для клієнтів банку.

Як бачимо, є тренд не просто на мобільність, а на цифровізацію. З англійської digitalization – це впровадження цифрових технологій в усі сфери життя: від взаємодії з людьми до промислових виробництв. Поверхневий аналіз цифрових технологій дає змогу прогнозувати розвиток цього явища в найближче майбутнє (рис. 1).



Рис. 1. Світові цифрові тренди

У близькій перспективі ключовими завданнями банків є впровадження інноваційних рішень у сфері дистрибуції фінансових продуктів і послуг. Банки стають більш ІТ-компаніями, оскільки вони не просто надають фінансові послуги, а можуть надавати сукупні послуги. Банку стають доступні будь-які можливості з брендування і проєктування зручних сценаріїв в інтерфейсі і розширення їхньої функціональності. Звична трансакційна складова дистанційного банківського обслуговування може бути розширена до елементів продуктової автоматизації з підключення нових послуг і продуктів банку та його партнерів.

З іншого боку, потрібно вчити користувача використовувати ці технології, користуватися мобільним банкінгом, інтернет-банкінгом. Недостатньо просто запропонувати. Це вимагає зміни поведінки. А зміна поведінки вимагає тренування, часу і того, щоб здійснювати запропонований алгоритм за послугою.

Потрібно інвестувати в кращий людський капітал. Якість людей сьогодні забезпечує якість продукту в банку. ІТ дозволяють нам виправити несправедливість щодо тих людей, які мають мало можливостей, тому що вони не живуть у великих містах, або мають інші вади. ІТ надають їм можливості для освіти, роботи, отримання послуг і здійснення фінансових операцій.

До 2020 року Світовий банк разом з Міжнародною фінансовою корпорацією мав на меті поширити доступ до фінансових послуг ще 1 млрд осіб по всьому світу. Йдеться тут не лише про конкретні інвестиційні проєкти, а насамперед про поширення знань про фінансовий сектор та його можливості серед потенційних споживачів.

Під впливом розвитку інформаційних технологій більшість країн (майже 100) мають діючу (або ж розробляють) національну стратегію фінансової інклюзії.

Рівень фінансової інклюзії формує і нові можливості для центробанків на шляху залучення до економічної системи всіх верств населення, що стимулюватиме економіку шляхом мобілізації заощаджень, диверсифікації фінансової системи. Для провайдерів фінансових послуг, у тому числі банків, фінансові інклюзії відкривають можливості збільшення кількості клієнтів (залучення тих 37 % населення, які не мають банківських рахунків), відповідно, і доходів. Для споживачів використання сучасних фінансових послуг дасть можливість підвищити особистий добробут.

Функція підвищення фінансової грамотності належить переважно центральним банкам [2].

Національний банк України ще 2015 року відкрив проєкт з популяризації безготівкових розрахунків, визначивши тим самим фінансову інклюзію як один із своїх пріоритетів. За Комплексною програмою розвитку фінансового сектору до 2020 року регулятор вбачив своїм першочерговим завданням розроблення загальнонаціональної програми з підвищення фінансової інклюзії, яка спрямована на залучення до фінансових послуг неохопленого фінансовими послугами населення, зокрема представників мікробізнесу, жителів сільських районів, осіб з низьким рівнем доходів, з обмеженими можливостями та осіб похилого віку.

Політика інклюзії Національного банку України передбачає:

– по-перше, активно сприяти розвитку новітніх технологій, які передбачають проникнення фінансових послуг (наразі ринок стрімко розвивається: на зміну традиційному банкінгу приходять фінтек, а на порозі запровадження вже стоїть біттек (текфін), тобто великі технологічні компанії, що виходять на ринок фінансових послуг, такі як вищезгадувані Apple, Google, Amazon);

– по-друге, забезпечити захист прав користувачів фінансових послуг (стане можливим з прийняттям у Парламенті законопроекту 2456-д, який дасть Національному банку України інструментарій гарантувати захищеність клієнтів організацій, що надають фінансові послуги);

– по-третє, всебічний розвиток фінансової обізнаності громадян (важлива співпраця регуляторів, уряду, учасників ринку) [4; 7].

Переведення в безготівкову форму транзакцій між громадянами і державою (G2C/C2G) дозволить суттєво підвищити ефективність такої взаємодії та скоротити непродуктивні витрати держави (у тому числі державних банків). Сучасні фінансові технології – це шлях до підвищення продуктивності банківської системи, її ефективної діяльності та прибутковості. У свою чергу, це сприяє підвищенню стійкості та привабливості вітчизняних банків для іноземних та вітчизняних інвесторів. Сама цифровізація у вітчизняному банківському секторі набирає обороти, і банки активно розробляють мобільні додатки, спрямовані на швидкість і зручність в отриманні послуг клієнтами. Тож саму цифровізацію варто розглядати не як самоціль чи красиву забаганку регулятора, а як фактор зростання продуктивності від отримання цифрових технологій, замовлення нових напрямів, які, в свою чергу, зумовлять новий попит. Ключовими факторами та засобами є цифрові дані, мережеві транзакції (використання їх як ресурсу), що збільшить їх ефективність та цінність для отримання продуктів і послуг.

Висновки. Найбільш активно інноваційні засоби цифровізації намагаються запровадити банки. Подальший розвиток і впровадження інформаційних технологій у проведенні банківських бізнес-процесів, інформаційних банківських систем дозволить не просто підвищити якість обслуговування клієнтів і зменшити собівартість послуг, обсяги готівкового обігу, а й оптимізувати інформаційні потоки, облік і звітність у банках.

Подальші розвідки варто робити в напрямі апробування нових цифрових технологій і платформ фінансовими інститутами. Водночас треба розуміти, що для успішної реалізації засобів цифровізації важливим є формування у суспільства бачення про те, що трансформаційні зміни на фінансовому ринку під впливом впровадження цифрових технологій є пріоритетним завданням стратегії інноваційного розвитку; формування цифрової грамотності у суспільства, яка визначить здатність користувача упевнено, ефективно і безпечно застосовувати інформаційно комунікаційні технології в різних сферах життя, а пріоритетне місце апробуванню цифрових технологій і платформ належить фінансовим інститутам, у першу чергу, банкам.

Так само варто розуміти фінансові інклюзії як важливий фактор у розширенні фінансових можливостей громадян і сприймати їх як складову загальносуспільної інклюзії. Тому якщо зазначати про сучасну державу, то треба вибудовувати роботу на результат усіх стейкхолдерів: парламенту, інституту президенства, уряду, бізнесу, банківського середовища і громадянського суспільства. Поширення фінансової інклюзії має забезпечуватись ринковими механізмами, насамперед мотивацією, а не адміністративними методами та важелями. Цифровізація зумовить вигоди не тільки для громадян і бізнесу, а й економіці країни та державі в цілому.

Подальші дослідження мають бути пов'язані з розробкою комплексних стратегій впровадження банками систем дистанційного обслуговування із залученням мобільних операторів, фінтек-компаній на основі інтернет-платформ. А фінансово інклюзивне українське суспільство зможе розвинути нову фінансову екосистему.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бобух І. Н., Щегель С. М. Стратегічні орієнтири економічного зростання в Україні. Інклюзивність як ключовий пріоритет. *Вісник НАН України*. 2018. № 7. С. 55–70.
2. Важливість фінансової грамотності та міжнародний досвід. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=83136318&cat_id=83136317#_ftn2
3. Економічна і соціальна рада ООН. URL: <http://www.un.org>
4. Проект Закону України про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57617
5. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-konceptsiyi-rozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-ukrayini-na-20182020-roki-ta-zatverdzhennya-planu-zahodiv-shodo-yiyi-realizaciyi>
6. Світовий банк в Україні. Огляд. URL: <https://www.worldbank.org/uk/country/ukrain>
7. Стратегія фінансової грамотності: версія 1.0. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=96715983>
8. Форум з фінансової інклюзії. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=71600439&showTitle=true
9. Filatova, E. (2017), How Android Pay will change the market of mobile payments in Ukraine – experts, PaySpace Magazine. URL: <https://psm7.com/articles/android-pay-v-ukraine-mneniya-ekspertov.html>
10. The official site of PUBLISHING HOUSE «MEDIAFDK» (2018), «100 billion a year. The market of mobile and Internet banking in Ukraine beats records». URL: <https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-jerekordi-108675.html>

REFERENCES

1. Bobukh I., Shcheghel S. (2018). Stratehichni orientyry ekonomichnoho zrostantia v Ukrainy. Inklusyvnist yak kliuchovy priorytet [Strategic orientyry economically growing in Ukraine. Inclusiveness is the key priority]. *Bulletin of the National Academy of Sciences of Ukraine*. (7), 55–70.
2. National Bank of Ukraine (2019) The importance of financial literacy and international experience. URL: https://bank.gov.ua/control/en/publish/article?art_id=83136318&cat_id=83136317#_ftn2
3. Economic and Social Council of the United Nations. URL: <http://www.un.org>
4. Verkhovna Rada Ukrainy. (2019). Draft Law on Amendments to Certain Legislative Acts of Ukraine on Improving the Protection of Consumers of Financial Services. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57617
5. Kabinet ministriv Ukrainy. (2018). On approval of the Concept of development of the digital economy and society of Ukraine for 2018-2020 and approval of the plan of measures for its implementation. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-shvalennya-konceptsiyi-rozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-ukrayini-na-20182020-roki-ta-zatverdzhennya-planu-zahodiv-shodo-yiyi-realizaciyi>
6. World Bank in Ukraine. Review. URL: <https://www.worldbank.org/uk/country/ukrain>

7. National Bank of Ukraine (2019). Financial Literacy Strategy: Version 1.0. URL: <https://bank.gov.ua/doccatalog/document?id=96715983>
8. National Bank of Ukraine (2019). Forum on Financial Inclusion. URL: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=71600439&showTitle=true
9. Filatova, E. (2017). How Android Pay will change the market of mobile payments in Ukraine – experts. PaySpace Magazine. URL: <https://psm7.com/articles/android-pay-v-ukraine-mneniya-ekspertov.html>
10. The official site of PUBLISHING HOUSE «MEDIADFК» (2018). 100 billion a year. The market of mobile and Internet banking in Ukraine beats records. URL: <https://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-rinok-mobilnogo-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>

Dmytri Klymenko, Ph. D. in Economics, Associate professor, University of the State Fiscal Service of Ukraine

Financial inclusions in banking practice

The banking sector has always been at the forefront of technological change. Currently, banks are experiencing one of the most significant stages of evolution, which is noted by most modern scholars and practitioners. Banks are no longer the place where clients come for money, becoming the necessary financial service centers.

In the introductory research, the author pays attention to the problems of development and use of mobile applications in banking practice for the development of new products, is the digitization of banking products.

The banking environment determines not only the level of services provided, but also the level of technology development, which increases the level of participation of the society as a whole, each citizen in particular, simplifies the process of customer interaction with the bank on the basis of inclusion, ie accessibility.

The purpose of this study is to find out the tendencies of innovations in servicing clients by Ukrainian banks, to emphasize the need for financial inclusions and to forecast on this basis the main trends in the development of remote banking service systems as financial inclusions.

Most countries in the world have developed a national strategy for financial inclusion. The introduction of financial inclusion in the country is triggered by certain factors: overcoming the high costs of building infrastructure for traditional banking services; access to basic financial services for residents of remote settlements; overcoming uneven access to information. The Ukrainian banking market determines the priority of mobile banking, which is constantly growing and has already accounted for half of all Internet traffic. There is currently a trend not just for mobility but for digitalization. The usual transactional component of remote banking can be extended to the elements of product automation to connect new services and products of the bank and its partners. Banks are becoming more IT companies as they not only provide financial services but can also provide aggregate services. The Bank becomes available any opportunities to brand and design user-friendly scripts in the interface and extend their functionality.

At the same time, there is a problem with customers' awareness of the products and technologies offered. Therefore, there is a need to teach the user to use these technologies, to use mobile banking, internet banking. It is not enough to offer. This requires a change in behavior. And behavior change requires training and time and implementation of the proposed algorithm for the service.

As a result of this research, it can be argued that further development and implementation of information technologies in conducting banking business processes, information banking systems will improve the quality of customer service, reduce the cost of services, reduce cash flow, optimize information flows, (accounting and reporting) in banks.

The author proposes to continue research in the direction of development of complex strategies, which envisage introduction of remote service systems by banks with the involvement of mobile operators, fintech companies based on Internet platforms.

A financially inclusive Ukrainian society will be able to develop a new financial ecosystem based on mobile operators, fintech companies and online platforms.

Key words: bank, banking services, internet banking, mobile banking, financial inclusion, digitization.

Стаття надійшла до редакції 9 січня 2020 року