

РОЗДІЛ V

Гроші, фінанси та кредит

УДК 336.71

Стащук Олена,
доктор економічних наук, професор,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
кафедра фінансів,
завідувач кафедри фінансів
м. Луцьк; ORCID ID 0000-0003-2622-7353
e-mail: helenastashchuk@gmail.com

Борисюк Олена,
кандидат економічних наук, доцент,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
кафедра фінансів;
м. Луцьк; ORCID ID 0000-0002-9411-4118
e-mail: lena-borysuk@ukr.net

Шматковська Тетяна,
кандидат економічних наук, доцент,
Волинський національний університет імені Лесі Українки,
кафедра обліку і оподаткування,
м. Луцьк; ORCID ID 0000-0003-2771-9982
e-mail: Shmatkovska2016@gmail.com

<https://doi.org/10.29038/2411-4014-2020-04-71-79>

РОЛЬ БАНКІВСЬКИХ ІННОВАЦІЙ НА ФІНАНСОВОМУ РИНКУ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОГО ФІНАНСОВОГО ПРОСТОРУ

У статті ідентифіковано поняття та типи банківських інновацій, встановлено основні властивості та характерні риси, яким повинні відповідати банківські інновації, визначено переваги їх використання як для банківських установ, так і для споживачів. Встановлено, що основними сучасними банківськими інноваціями, які функціонують на фінансовому ринку України є такі технології, як хмари, штучний інтелект, блокчейн, Big Data. У роботі також показано вплив розвитку інновацій на банківський сектор фінансової системи, а також виявлено основні переваги від використання інновацій банківськими установами: зниження рівня витрат на виконання періодичних завдань; диференціація банківських продуктів і послуг; отримання додаткової виручка внаслідок впровадження інноваційних продуктів; удосконалення вже існуючих банківських продуктів та послуг.

Ключові слова: банківські інновації, банківські установи, хмарні технології, штучний інтелект, блокчейн, інтернет-банкінг, крипто валюта.

Стащук Елена,
доктор экономических наук, профессор,
Волынский национальный университет имени Леси Украинки,
кафедра финансов,
заведующий кафедрой-профессор кафедры финансов,
г. Луцк

Борисюк Елена,
кандидат экономических наук, профессор,
Волынский национальный университет имени Леси Украинки,
кафедра финансов,

г. Луцк

Шматковская Татьяна
кандидат экономических наук, доцент,
Волынский национальный университет имени Лесы Украинки,
кафедра учета и налогообложения,
г. Луцк

РОЛЬ БАНКОВСКИХ ИННОВАЦИЙ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОГО ФИНАНСОВОГО ПРОСТРАНСТВА

В статье идентифицировано понятие и типы банковских инноваций, установлены основные свойства и характерные черты, которым должны соответствовать банковские инновации, определены преимущества их использования как для банковских учреждений, так и для потребителей. Установлено, что основными современными банковскими инновациями, которые функционируют на финансовом рынке Украины такие технологии, как облака, искусственный интеллект, блокчейн, Big Data. В работе также показано влияние развития инноваций на банковский сектор финансовой системы, а также выявлены основные преимущества использования инноваций банковскими учреждениями: снижение уровня затрат на выполнение периодических задач; дифференциация банковских продуктов и услуг; Дополнительная выручка в результате внедрения инновационных продуктов; усовершенствование уже существующих банковских продуктов и услуг.

Ключевые слова: банковские инновации, банковские учреждения, облачные технологии, искусственный интеллект, блокчейн, интернет-банкинг, крипто валюта.

Stashchuk Olena,
Doctor of Economics, Professor, Lesya Ukrainka Volyn National University,
Department of Finance,
Head of the Department-Professor of the Department of Finance,
Lutsk

Borysiuk Olena,
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Lesya Ukrainka Volyn National University,
Department of Finance,
Lutsk

Shmatkovskaya Tatiana,
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Lesya Ukrainka Volyn National University,
Department of Accounting and Taxation,
Lutsk

THE ROLE OF BANKING INNOVATION IN THE FINANCIAL MARKET IN THE CONDITIONS OF THE GLOBAL FINANCIAL SPACE

The article identifies the concepts and types of banking innovations, establishes the main properties and characteristics that banking innovations must meet, identifies the benefits of their use for both banking institutions and consumers. The purpose of the article is to identify the concept of banking innovations, their types in banking, as well as the features of the application of innovative products in the practice of domestic and foreign banking institutions. It is established that the main modern banking innovations that operate in the financial market of Ukraine are technologies such as clouds, artificial intelligence, blockchain, Big Data. The paper also shows the impact of innovation on the banking sector of the financial system, as well as identifies the main benefits of the use of innovation by banking institutions: reducing the cost of periodic tasks; differentiation of banking products and services; obtaining additional revenue due to the introduction of innovative products; improvement of already existing banking products and services. Thus, among the main trends in banking innovation should be noted the shift of emphasis from price and quantity characteristics of financial products to service and quality characteristics, such as individual approach to the client, speed and quality of service. The bulk of customer inquiries focus on the extraterritoriality and continuity of systems, forcing banks to focus on management tools regardless of location and time of day, public access, multiple

access channels and interactivity of service, real-time operations and minimization of manual processing. Innovations in these areas are due to both changing customer demand and the widespread development of information technology. Currently, the financial market and the market of P1-technologies are closely intertwined, and this interaction is bilateral. On the one hand, the development of new information technologies offers innovative solutions for the banking business, which can significantly increase the efficiency of the financial institution and improve the quality of services provided to customers and stimulates the emergence of certain innovations in the range of banking products and services.

Key words: banking innovations, banking institutions, cloud technologies, artificial intelligence, blockchain, internet banking, cryptocurrency.

Постановка проблеми. Реалії банківського бізнесу в нинішніх економічних умовах дозволяють виділити три основних чинника, яким притаманні функції каталізатора банківської інноваційної діяльності: глобалізація світових фінансових ринків і ринків банківських послуг, зростаюча конкуренція з боку банківського та небанківського секторів, світова фінансова криза. Зазначені явища спричиняють суттєвий вплив на якісний і кількісний склад гравців ринку банківських послуг і призводять до ключових змін в поведінці споживачів, таким чином залишаючи банкам єдину можливість зберегти і збільшити свої конкурентні переваги завдяки впровадженню інновацій, напрямом яких і визначає стратегію розвитку банківського сектора в середньостроковій перспективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика розвитку банківських інновацій висвітлена у дослідженнях багатьох вітчизняних науковців, таких як: Ковальчук Я. [1], Чайковський Я. [1], Дзюблюк О. [2], Єгоричева С. [3], Шмігельська З. [3], Рябокінь М. [6], Кузьмінов С. [11], Задоя Ю. [11] та інші. Науковцями досліджено та узагальнено великий масив інформації щодо застосування інновацій у банківській сфері, проте безперервний процес цифровізації економіки, поява нових ризиків та загроз фінансовій безпеці банківської системи вимагає продовження існуючих досліджень у цьому напрямку.

Мета і завдання статті. З огляду на вище зазначене, основною метою роботи є ідентифікація поняття банківських інновацій, їх типів у банківській діяльності, а також особливості застосування інноваційних продуктів у практиці вітчизняних та зарубіжних банківських установ.

Виклад основного матеріалу та обґрунтування отриманих результатів дослідження. У загальному розумінні інновація є ринковою реалізацією якісно нової ідеї. У банківській галузі інноваціями можна вважати економічну реалізацію нового банківського продукту або послуги, суттєве функціональне удосконалення вже існуючого та введення нового технологічного, маркетингового, управлінського або організаційного методу ділової практики ведення бізнесу. Інновації розглядають як результат інтелектуальної праці і технологічних розробок, які спрямовані на удосконалення діяльності банків.

Для того, щоб новий якісно продукт можна було вважати інновацією, він повинен набувати ряду таких характеристик, як: високий ступінь новизни, покриття ринкового попиту, комерційна реалізованість. Іншими словами, інноваційні банківські продукти і послуги повинні володіти більш високими споживчими якостями в порівнянні з наявними аналогами, що виявляється в більшій мірі привабливими для клієнтів банку і задовольняти потенційний попит нових споживачів.

Інноваційні технології в банківській галузі в значній мірі залежать від науково-технічного прогресу в інших індустріях економіки та в особливостях розвитку ІТ-сфери. Подвійна природа банківських інновацій пов'язана зі специфікою фінансового ринку: впровадження принципово нових фінансових продуктів не вимагає значних капітальних вкладень, що, однак, не скасовує значних ризиків їх реалізації і необхідності проведення попередніх масштабних маркетингових досліджень.

Банківська інновація являє собою результат інноваційного процесу, тобто послідовного ланцюга дій і подій в рамках інноваційної стратегії розвитку банку. Ведення інноваційної політики і створення в її результаті банківських інновацій спрямовані на досягнення певного позитивного економічного або стратегічного ефекту, до якого можна віднести: збільшення фінансового доходу банку, залучення нових клієнтів, розширення ринкової частки банку, скорочення витрат роботи кредитної організації та інші.

Одним з найважливіших напрямків розвитку інтеграції банківських інновацій з класичними та усталеними банківськими послугами може виступити створення єдиної системи взаємних цінностей, що є особливо важливим для її учасників і дає їм ряд певних переваг, показаних в табл. 1.

Таблиця 1

Переваги інноваційних перетворень в комерційному банку для основних учасників

Учасник ланцюжка інноваційних перетворень	Банк-генератор	Клієнт-споживач
здійснює	Використання сучасного високо-технологічного обладнання, навчання співробітників, реалізація пільгові банківські продукти і нові форми надання послуг	Заявляє про потреби в банківських продуктах, формує попит на нові банківські або фінансові послуги, визначає властиві їм недоліки
отримує	Інформацію про затребуваність продуктів і послуг, їх обсяги, якість, недоліки та переваги	Знижки, пільгові кредити, ВВП-обслуговування, скорочення термінів проведення операцій, банківські продукти з більш високим рівнем ефективності

В результаті реалізації переваг, які забезпечуються даною системою створюється цілісна конкурентоспроможна система. На наш погляд, її привабливість полягає в прагненні всіх учасників надати іншим максимально зручні та вигідні умови ведення своєї діяльності. Випадання хоча б одного з учасників ланцюжка негативно впливає на загальний результат і знижує сукупний синергетичний ефект від такої співпраці.

Дослідники розрізняють кілька ключових типів банківських інновацій (табл 2).

Таблиця 2

Типи банківських інновацій*

Тип	Характеристика
Продуктова інновація	Реалізація нового продукту на вже існуючому ринку. У наукових колах прийнято виділяти пріоритетність продуктової банківської інновації. Це обумовлено тим, що ефективність діяльності кожного банку залежить в першу чергу від наявності стійкого попиту з боку клієнтів на його продукти і послуги. Всі інші типи інновацій мають чітку ринкову спрямованість, залежать від навколишнього середовища і клієнтських переваг.
Технологічна (процесна) інновація	Впровадження нового методу виробництва, технології, операції або процесу з метою скорочення витрат або зменшення собівартості товару, послуги.
Ринкова інновація	Створення принципово нового ринку товарів і послуг. Також до ринкових інновацій можна віднести нововведення, що дозволяють відкрити нові області застосування вже існуючих товарів і послуг.
Маркетингова інновація	Освоєння нових ресурсів, методів роботи на ринку, нових форм бізнесу.
Управлінська інновація	Зміна структури управління організацією або процесом для досягнення більшої ефективності бізнесу.

*Складено на основі: [1; 2; 3; 4].

До основних сучасних банківських інновацій, які мають місце на фінансовому ринку України, можна віднести такі технології, як хмари, штучний інтелект, блокчейн, Big Data.

Так, хмарні технології - це використання декількома компаніями комп'ютерної платформи, яка може виступати у вигляді сервісу зберігання даних в мережі Інтернет, сервісу використанні СУБД, сервісу надання даних і т.д. Раніше, за даними компанії Gartner Group, передбачалося, що до 2017 року більше половини банків для здійснення транзакцій будуть використовувати хмарні сервіси, але

невирішення питання щодо безпеки баз даних, конфіденційності інформації стримували розвиток цієї технології.

Водночас Big Data - це технології, які дозволяють обробити велику кількість різноформату інформації. Інновація дозволяє зібрати інформацію про потенційних споживачів, виходячи з їхніх переваг і особливостей сформуванню найбільш привабливу пропозицію. За результатами дослідження McKinsey, 25% Big Data належить фінансовій індустрії, зокрема кредитним організаціям і страховим компаніям. Технологія дозволяє 75% банків залучити нових клієнтів, персоналізувати всі пропозиції, зберегти їх лояльність. Наприклад, ОТП Банк аналізує відгуки в Facebook, Twitter і інших соціальних мережах, після цього реформує, модернізує або створює нові клієнтські сервіси.

Провідне місце на ринку банківських інновацій займає штучний інтелект, що передбачає необмежену швидкість і неймовірний масштаб розвитку, швидку роботу з величезними масивами даних, багатозадачність та хорошу пам'ять. За допомогою штучного інтелекту представляється можливість мінімізувати людський фактор, оптимально використовувати ресурси, здійснити кредитний скоринг, досліджувати ринок і навіть розпізнавати шахрайські операції. Розвиток штучного інтелекту є одним із стратегічних напрямків переходу до цифрової економіки, який підтримано Кабінетом Міністрів України у Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки. Україну також включено до числа учасників стратегічної програми Horizon 2020 при Європейській комісії, що займається підтримкою вчених і дослідників у сфері штучного інтелекту, а також займається фінансуванням бізнесу у сфері інновацій.

Разом із тим, слід відмітити, що роботизація процесів і штучний інтелект - це дві схожі технології. Роботизація дозволяє автоматизувати рутинний процес, зібрати і правильно інтерпретувати існуючу інформацію з метою швидкої обробки транзакцій, а також управління даними, миттєвими відповідями або зв'язку з іншими цифровими системами. Ця технологія просунулася від підвищення ручних, повторюваних завдань до автоматизації інтелектуальних процесів.

Водночас блокчейн - загальна база даних, розподілена по мережі, яка підтримує зростаючий список транзакцій між учасниками. Транзакційний запис синхронізується, кожна копія запису ідентична, дані в розподіленій книзі не можуть бути змінені. Даний процес був спочатку продемонстрований через біткойн, шляхом здійснення транзакцій цієї віртуальної валюти.

Завдяки її впровадженню Центральний банк будь-якої країни може, зокрема, відкривати рахунок кожному громадянину з народження. Блокчейн дозволяє легко керувати своїм рахунком та переказами без допомоги банку. Система має багаторівневий захист, а головне – відповідний код бачать всі учасники транзакцій, отже потенційно викрадені кошти можливо спостерігати в мережі, тому скористатись ними злочинним шляхом неможливо. Великі світові банки вже почали активно вивчати блокчейн та частково впроваджувати його. З технічної точки зору, блокчейн – технологія розподілених реєстрів, що дозволяє створити децентралізовану систему відносин, в якій кожна наступна транзакція залежить від попередньої. Таким чином, дані про транзакцію неможливо змінити чи видалити. Уперше цей термін з'явився для позначення розподіленої бази даних, реалізованої у *біткоіні* – найбільш популярної у світі *криптовалюти*. При цьому користувач може або купити біткоіни чи *альткоіни* (всі інші види криптовалют), або сгенерувати їх самостійно у процесі *майнінгу* (використання обчислювальних ресурсів для виконання математичного завдання по перевірці та здійсненню транзакцій криптовалюти за допомогою спеціального устаткування – *майнерів*). Вартість найбільш популярного майнера виробництва китайської компанії «Bitmain», що на сьогодні займає до 75 % світового ринку, складає близько 2 тис. дол. США, а термін його окупності – близько 12 міс. Глобальне розповсюдження біткоіна почалось у 2014 р., коли про продаж власних продуктів за криптовалюту з метою збільшення обсягів продаж повідомили бізнес-гіганти «Microsoft», «Dell», «Greenpeace», «Virgin Galactic», «Wikipedia». Зокрема, «Microsoft», уклавши партнерську угоду з «BitPay», додав біткоіни до списку валют, що можуть бути використані в якості оплати цифрового контенту, у тому числі мобільного, а також оплати за ігри та підписку «Xbox»⁴.

За 2016 р. попит на біткоіни в Україні зріс у п'ять разів: тижневий обсяг торгів збільшився з 500 тис. грн до 2,5 млн грн. Зростання попиту тривало і протягом 2017 р. Купівля біткоіна за гривню на біржах на разі коштує українцям 0,25-1,5 % залежно від суми угоди. З метою зацікавлення споживачів, українські обмінні пункти, що спеціалізуються на біткоінах, не залишають спроб

організувати продаж криптовалюти через платіжні термінали. Однак власники останніх на це досі не погоджуються, побоюючись санкцій з боку НБУ.

Загалом вплив розвитку інновацій на банківський сектор можна побачити в таблиці 4.

Таблиця 4

Вплив інновацій на банківський сектор

Інновації в банківській сфері	Рівень розвитку	Вплив на банківський сектор
Хмарні технології	Високий	Низький
Big Data	Середній	Вище середнього
Штучний інтелект	Нижче середнього	Високий
Роботизація процесів	Середній	Середній
Блокчейн	Високий	Високий

Основними перевагами від впровадження інновацій банки називають: скорочення витрат на виконання якихось періодичних, рутинних завдань; диференціація банківських продуктів і послуг; підвищення ефективності утримання клієнтів; додаткова виручка від впровадження нових банківських продуктів, а також удосконалення вже існуючих. Оцінка даних плюсів була проведена в Росії і за кордоном. Підсумки цього дослідження наведені на діаграмі.

Окрім цього, за інформацією GooglePlay українці встановили на свої Android - смартфони додаток Privat24 понад 5 млн. разів, якщо врахувати, що кількість смартфонів у мережах українських операторів дорівнює близько 10 млн., то можна дійти висновку, що Privat24 використовує кожен другий власник AOS- пристроїв, а це абсолютний результат для платіжних додатків на Android серед користувачів України та Східної Європи (табл. 5).

Таблиця 5

Перелік послуг Інтернет-банкінгу, що пропонують найбільші банки України

Назва банку	Назва системи Інтернет-банкінгу	Перелік послуг (основні можливості)
ПриватБанк	Приват24	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; оформлення страхового полісу; погашення кредиту; купівля автобусних, залізничних та авіабілетів; купівля квитків на спортивні змагання; обмін валюти; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону; переказ коштів; замовлення додаткових платіжних карт
Ощадбанк	WEB-банкінг «Ощад 24/7»	перегляд виписок за рахунками; будь-які види платежів; оформлення депозиту; переказ коштів; погашення кредиту; замовлення додаткових платіжних карт
Укрсоцбанк	UniCredit Опіпе	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозиту; обмін валюти; переказ коштів; будь-які види платежів; поповнення мобільного телефону

Кожного дня більше півмільйона клієнтів здійснюють банківські операції через POS-термінали, використовуючи технологію NFC: замовляють таксі, оплачують товари та послуги, керують кредитами та депозитами, замовляють доставку піци або води, поповнюють мобільні телефони. Це інтерактивний сервіс, зручний діалог між банком і клієнтами через розумний месенджер, що дозволяє отримати практично будь-які послуги та консультації ПриватБанку.

Окремо слід виділити те, що Приватбанк пропонує на сьогодні своїм клієнтам не один «Приват 24», а 19 мобільних додатків, пристосовавши їх до певного типу користувачів та розподіливши їх за типами банківських та побутових операцій.

На даний момент все більшої популярності і розвитку на світовому і вітчизняному ринках банківських послуг набувають три інноваційних напрямки, зокрема:

- 1) Розвиток інформаційних і кібернетичних технологій.
- 2) Впровадження клієнтоорієнтованої моделі ведення бізнесу.
- 3) Оптимізація власних бізнес-процесів.

Варто відмітити, що криза в банківському секторі змусила банки перейти на клієнтоорієнтовану модель розвитку: щоб «залишитися на плаву», довелося максимально розвернутися обличчям до потреб клієнтів і переглянути існуючу практику бізнесу з метою збільшення ефективності діяльності.

У той же час активний розвиток отримали технології CRM (Client Relationship Management). Банк повинен володіти максимальним обсягом інформації про клієнта, вміти її аналізувати і використовувати, в тому числі для крос-продажів додаткових продуктів або підвищення лояльності. Тут не можна обійти рішення компанії Oracle, наприклад SiebeRM, активно впроваджується не тільки банками, але також іншими кредитними і фінансовими організаціями, колекторськими агентствами та іншими.

Клієнтоорієнтований підхід до ведення бізнесу також призводить до появи інноваційних скорингових моделей оцінки клієнтів. Наприклад, за допомогою другого покоління скорингової моделі FICO Score щомісяця приймаються близько мільйона кредитних рішень. Дана система оцінки кредитоспроможності позичальника, заснована на статистичних методах, представлена на вітчизняному ринку з 2008 року, а в США - на 10 років раніше. Маркетингові нововведення, що дозволяють краще аналізувати потреби клієнтів за рахунок більш точного виділення сегментів цільової аудиторії, також увійшли в фокус інноваційної стратегії багатьох банків. Наприклад, в більшості відділень Ощадбанку з 2010 року встановлено камери відеоспостереження, що фіксують, на рекламі яких продуктів і послуг клієнт довше затримав погляд, і дозволяють згодом цю інформацію обробляти.

У той же час поява таких революційних технологій, як торгова платформа SaxoTrader, що включає в себе широкий набір торгових інструментів і послуг, в числі яких Forex, акції, контракти, облігації і ф'ючерси, з багатим набором можливостей з автоматичного фіксування прибутку і управління ризиками дозволяє вести роботи з торговими рахунками більш ніж в 20 різних валютах, або Wincor Nixdorf, що пропонує нові рішення в обороті готівки, або безпаперовий документообіг для управління життєвим циклом контрактів та інших корпо-ративних до ументов Contract Lifecycle, або з'явилося на російському ринку тільки в цьому році рішення Credit Scoring від SAS для управління кредитними ризиками в рамках Базеля-III, а також рішення компанії Diasoft, що дозволяють оптимізувати управління адміністративно-господарською діяльністю банку, багато в чому визначають подальший розвиток банківського середовища.

Активізація діяльності комерційних банків у соціальних мережах створює можливості для впровадження інновацій у його маркетингову збутову політику. Мова йде про можливість ідентифікації клієнта за його фотографією в соціальних мережах. Компанія *Socure* пропонує програму *Perceive*, яка передбачає використання біометричних параметрів клієнтів у процесі їхньої авторизації в програмі мобільного банкінгу. Дана система вивчає зображення клієнта, яке існує на смартфоні, та співставляє його із фотографією у соціальних мережах. Після цього етапу вона ухвалює платіж чи включає сигнал тривоги. Сьогодні такою системою користуються декілька англійських банків у пробному режимі [4]. У перспективі такі інновації можуть бути впроваджені у маркетингову діяльність вітчизняних банків, що допоможе посилити їхні конкурентні позиції на ринку, розширити клієнтську базу та географію діяльності.

З метою залучення клієнтів комерційні банки повинні також удосконалювати маркетингові комунікації усередині відділень, у місцях продажу його продуктів. Тут мова йде про можливе використання комерційним банком *Digital Signage* або цифрового мерчандайзингу — сучасного потужного інструменту просування його продуктів, який є не лише складовою маркетингових комунікацій банку, але і мерчандайзингу, логістики у точці продажу та сервісу. Даний сервіс особливо актуальний для ПАТ КБ «ПриватБанк», який є лідером у сфері інновацій у збуті та просуванні своїх продуктів. За допомогою його використання комерційний банк може постійно управляти власним контентом, що складається із відеозображення, окремих анімаційних блоків та

текстових повідомлень. У кожному відділенні ПАТ КБ «ПриватБанк» може демонструвати власний контекст, сформований на підставі результатів продажу у ньому чи на основі визначених маркетингових цілей, враховуючи місцеву специфіку. Інтерактивні пристрої дають змогу такому банку отримувати інформацію від клієнтів, а встановлене програмне забезпечення пристосовує контент до визначених запитів у режимі реального часу. Прикладом успішного втілення системи *Digital Signage* є практика діяльності іспанського банку *Caja Mediterraneo*, реклама якого базується на соціальній ролі банку. Збутова мережа цього банку включає 1100 відділень, у кожному з яких є три канали комунікацій. На екранах перших двох каналів відображена актуальна для конкретного відділення погода, новини, час, різноманітні оголошення тощо — усе те, що може бути корисним для клієнтів у даному відділенні, внаслідок чого збільшується його привабливість. На третьому каналі рекламують банківські продукти, інколи кількома мовами. На цьому ж екрані подані результати діяльності даного відділення за попередній тиждень. Запровадження такої цифрової системи забезпечило іспанському банку *Caja Mediterraneo* збільшення частки ринку банківських продуктів з 14 до 26 %. Система *Digital Signage* допомагає працівникам банку спілкуватись з клієнтами інтерактивно різними мовами для керування даною системою достатньо одного спеціаліста. *Digital Signage* сприяє упровадженню банком концепції соціально-відповідального маркетингу, підвищуючи обізнаність клієнтів у фінансових питаннях. Система включає у себе інтерактивні кіоски, «електронну чергу», а також корпоративне телебачення і значно підвищує можливості реалізації комерційним банком стратегії інтенсивного та диверсифікаційного розвитку. Проте її упровадження потребує коштів.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, серед основних тенденцій розвитку банківських інновацій необхідно в першу чергу відзначити зміщення акценту з цінних і кількісних характеристик фінансових продуктів на сервісні та якісні характеристики, такі, як індивідуальний підхід до клієнта, швидкість і якість його обслуговування. Основна маса запитів клієнтів спрямована на екстериторіальність і безперервність роботи систем, що змушує банки фокусуватися на засобах управління незалежно від місцезнаходження і часу доби, загальнодоступності, множинності каналів доступу та інтерактивності обслуговування, проведення операцій в режимі реального часу і мінімізації ручної обробки операцій. Інновації в зазначених областях зумовлені як мінливим клієнтським попитом, так і широким розвитком інформаційних технологій. В даний час фінансовий ринок і ринок ІТ-технологій тісно переплетені, і ця взаємодія носить двосторонній характер. З одного боку, розвиток нових інформаційних технологій пропонує інноваційні рішення для банківського бізнесу, що дозволяє значно збільшити ефективність роботи фінансової організації і підвищити якість наданих клієнтам послуг та стимулює появу певних нововведень і в наборі пропонованих банківських продуктів і послуг.

Джерела та література

1. Чайковський Я., Ковальчук Я. Банківські інновації: перспективи та загрози електронних банківських послуг. *Світ фінансів*. 2018. № 4 (57). С. 121 – 136.
2. Банківські операції: підручник / за ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. 2-ге вид., випр. і доповн. Тернопіль : ТзОВ «Терно-граф», 2013. 688 с.
3. Єгоричева С.Б. Інноваційна діяльність комерційних банків: стратегічні аспекти : монографія. Полтава : ТОВ «АСМІ», 2010. – 348 с.
4. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. *Вісник НБУ*. 2014. Лютий. С. 34 – 41.
5. Офіційний сайт GfK Ukraine. URL: <http://www.gfk.ua>. (дата звернення 10.11.2020)
6. Рябокін М. В. Банківські інновації як необхідна умова підвищення конкурентоспроможності банку на фінансовому ринку. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/21_2018_ukr/48.pdf (дата звернення 10.11.2020).
7. Eurostat. URL: <http://ec.europa.eu/eurostat> (дата звернення 10.11.2020) .
8. Офіційний сайт Національного банку України. URL: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення 5.11.2020)
9. Офіційний сайт АТ КБ «Приватбанк» URL: <https://privatbank.ua> (дата звернення 5.11.2020).
10. Офіційний сайт Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України. – URL : http://195.78.68.84/dsszzi/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=291444&cat_id=38837.

11. Кузьмінов С. В., Задоя Ю. А. Інновації у банківській діяльності: сутність і класифікація. *Європейський вектор економічного розвитку*. 2018. № 1 (24). С. 64–70.
12. Technology, The Biggest Threat For Big URL: <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/040115/technology-biggest-threat-big-banks.asp>.
13. Карлін М.І. Борисюк О.В. Управління державними фінансами: навч. посіб. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2013. 273 с.
14. Карлін М. І. Фінансові офшори : навч. посіб. для студ. ВНЗ III–IV рівнів акредитації. М. І. Карлін, О. В. Борисюк. Луцьк : Вежа-Друк, 2016. 240 с.

References

1. Chajkovskiy Ja., Kovalchuk Ja.(2018). Bankivskij innovacii: perspektivy ta zaghrozy elektronnykh bankivskiykh posluh.[Banking innovations: prospects and threats of electronic banking services]. Svit finansiv. Vol.4. pp.121-136. [in Ukrainian].
2. Dzubluk, O. (Ed.). (2013). Bankivski operatsii [Banking operations]. (2 nd ed., rev.). Ternopil: Ltd. Ternograf. 678 pp. [in Ukrainian].
3. Yehorycheva, S.B. (2010). Innovatsiina diialnist komertsiiynykh bankiv: stratehichni aspekty [Innovative activity of commercial banks: strategic aspects]. Poltava: TOV “ASMI” [in Ukrainian].
4. Shmighel'sjka Z. (2014). Bankivskij innovacii: sutj, neobkhdnistj i rozvytok. [Banking innovations: essence, necessity and development]. Visnyk NBU. Pp. 34 – 41. [in Ukrainian].
5. Ofitsiynij sait GfK Ukraine [Official site of GfK Ukraine]. Available at: <http://www.gfk.ua>. 12. Eurostat. URL: http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/57306/1/Semenec_cybersecurity.pdf.<http://ec.europa.eu/eurostat>. [in Ukrainian].
6. Rjabokinj M. V. (2018). Bankivskij innovacii jak neobkhdna umova pidvyshhennja konkurentospromozhnosti banku na finansovomu rynku. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/21_2018_ukr/48.pdf. (Accessed 10.11.2020). [in Ukrainian].
7. Eurostat. URL: <http://ec.europa.eu/eurostat>. (Accessed 10.11.2020). [in Ukrainian]. Eurostat. URL: <http://ec.europa.eu/eurostat>.
8. Oficijnyj sait Nacional'nogho banku Ukrajinj. URL: <http://www.bank.gov.ua>. (Accessed 5.11.2020).
9. Ofitsiynij sait AT KB “Pryvatbank” [The official website of the JS “Privatbank”]. URL: <https://privatbank.ua>.
10. Ofitsiynij sait Derzhavnoi sluzhby spetsialnoho zviazku ta zakhystu informatsii Ukrajinj [Official site of the State Service for Special Communications and Information Protection of Ukraine]. URL: http://195.78.68.84/dsszzi/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=291444&cat_id=38837.
11. Kuzjminov S. V., Zadoja Ju. A. (2018). Innovacii u bankivskij dijajlnosti: sutnistj i klasyfikacija. [Innovations in banking: essence and classification]. Jevropejskijj vektor ekonomichnogho rozvytku. Vol.1 (24). pp.64-70. [in Ukrainian].
12. Technology, The Biggest Threat For Big Bank. URL: <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/040115/technology-biggest-threat-big-banks.asp>.
13. Karlin M.I. Borysjuk O.V.(2013). Upravlinnja derzhavnymy finansamy. [Public Finance Management]. Lucjk: PP Ivanjuk V. P. 273 pp. [in Ukrainian].
14. Karlin M. I. Borysjuk O.V.(2016). Finansovi ofshory. [Financial offshore]. Lucjk : Vezha-Druk, 240 pp. [in Ukrainian].

Стаття надійшла до друку 20.11.2020 р.