

Вінченці Емілія
студентка

Ужгородського національного університету
Кушнір Н. О.

кандидат економічних наук, доцент
Ужгородського національного університету

Vincenti Emilia
Student

Uzhhorod National University

Kushnir Natalia

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Uzhhorod National University

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РИНКУ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Анотація. В даний час банківський сектор проходить процес трансформації. Сьогодні цифрова економіка займає особливе місце у всіх сферах суспільного життя, а також безперечно впливає на фінансовий сектор. Завдяки сучасним цифровим технологіям можна бачити не лише появу нових електронних фінансових послуг та продуктів, а й модернізацію форм, у яких вони надаються. У той же час найбільш значні перетворення відбуваються у сфері споживчого банкінгу та платежів. Також авторами було наведено найбільш яскраві приклади впровадження інновацій в банківській сфері – такими компаніями стали “Саргетіні” та український Монобанк. Авторами зроблено висновок, що перспективи подальших досліджень полягають у поглибленому розгляді процесу дифузії банківських інновацій залежно від різних макроекономічних та мікроекономічних факторів, а також стосовно характеру та ключових властивостей інновацій у банківській галузі відповідно до їх класифікації.

Ключові слова: цифрові технології, фінтех, банківські послуги, банківські операції, фінансовий ринок, банківські інновації, український банківський сектор, конкуренція, глобалізація, технологія, клієнтоорієнтована модель, дифузія.

Вступ і постановка проблеми. Сучасний етап розвитку світової банківської системи протікає за умов загострення конкуренції та кризових явищ на фінансових ринках. Одним із основних факторів успішного розвитку банківської діяльності виступає політика постійних нововведень. В даний час інновації є ключовим фактором стабільності, конкурентоспроможності та сталого економічного зростання банків.

Поточні реалії банківського бізнесу дозволяють явно виділити три основні каталізатори банківської інноваційної діяльності: глобалізацію світових фінансових ринків та ринків банківських послуг, зростаючу конкуренцію з боку банківського та небанківського секторів, світову фінансову кризу [10, с. 688]. Описувані явища значно впливають на якісний і кількісний склад гравців ринку банківських послуг і призводять до ключових змін у поведінці споживачів, таким чином залишаючи банкам єдину можливість зберегти та збільшити свої конкурентні переваги за допомогою впровадження інновацій, напрямок яких і визначає стратегію розвитку банківського сектора в середньостроковій перспективі [8, с. 108].

Проведення інноваційної політики в кредитній організації не повинно відбуватися стихійно. Позитивного ефекту від впровадження інновацій можна досягти лише за наявності можливості управління інноваційним процесом, що не є можливим без чітко виділеної морфології банківських інновацій, яка як мінімум дозволила б розрізнити інновації та видозміни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Інформаційні технології як ключовий фактор стабільності та забезпечення конкурентоспроможності у банківській сфері розглядали у своїх роботах І.В. Бархатов [1], М. Березовська [2], В.С. Вікулов [3], Л.В. Кох, Є.М. Смольянінова, В.С. Про-

слова [4; 5], А.В. Муравйова [6] та інших. Проте вимагають більшої уваги виявлення сутності банківських послуг і навіть дослідження тенденцій інноваційного розвитку на банківському секторі, що зумовнює мета цієї статті.

Метою статті є висвітлення сучасних тенденцій розвитку банківських послуг на основі аналізу ринку цифрових технологій, які посилено впроваджуються у процес здійснення банківських операцій, спираючись на досвід як світового, так і українського споживчого сегменту.

Результати дослідження. Досвід розробки нових банківських продуктів, послуг та технологій на українському ринку в основному спирається на світову практику. Український банківський сектор у розвитку проходить ті самі етапи, як і банківські системи розвинених країн. Розмір тимчасового лага визначається характером дифузії інновацій. Варто зазначити, що через відсутність процедури оформлення патентів на банківські продукти та послуги будь-які види банківських інновацій після досить невеликого періоду часу інноваціями повною мірою не будуть, оскільки отримають широке поширення на ринку та серед конкурентів [6, с. 12].

Примітним є той факт, що українські банки переймають не тільки успішні західні практики впровадження нових продуктових лінійок, а й інформаційні технології, а також ключові методичні аспекти управління банком, технологічні аспекти відповідних бізнес-процесів. Проте доцільно розпочати розгляд саме з реорганізації банківської діяльності щодо формування принципово нових видів товарів та послуг, багато з яких спричинили розвиток нових ринків зі своїми типами споживачів.

Однак, не завжди інноваційні західні продукти та послуги отримували в Україні так само широке поширення та демонстрували бурхливі темпи зростання та роз-

витку в силу певних законодавчих обмежень та психологічних особливостей споживачів.

Прикладом впровадження інновацій на розвинених ринках не завжди дає очікуваний результат. Проте, методи, ефективні для Європи чи США кінця XX століття, очевидно, є такими для України початку XXI століття.

Історія становлення та розвитку банківського сектора демонструє, що до 80-х років минулого століття норма прибутку при традиційному кредитуванні залишалася на високому рівні, проте згодом її значення почало стрімко знижуватися. У спробах розширити базу прибутковості і вийти за рамки ролі фінансового посередника банки переключили свою увагу з маркетингу товару на маркетинг споживача та впровадили стратегію швидкого реагування на будь-яку зміну споживчого попиту, що призвело до виникнення нових банківських товарів, послуг та видів діяльності. Перерозподіл ресурсів із традиційних видів діяльності та звільнення з ринку позикового капіталу стали причинами того, що вже наприкінці 90-х років XX ст. орієнтація на розробку нетрадиційних продуктів та послуг стала основою інноваційного розвитку світових банківських систем.

Таким чином, у світовому досвіді створення нових банківських продуктів та послуг можна виділити декілька ключових етапів.

По-перше, пошуки нових продуктових та технологічних рішень на вже існуючих ринках призвели до виникнення таких нововведень, як депозитні та інвестиційні сертифікати, кредитні та депозитні інструменти з плаваючими відсотковими ставками, різні види облигацій (з глибоким дисконтом, серійних, облигацій участі), депозитні осередки, фінансові операції з дорогоцінними металами, практика поруки при здійсненні іпотечних та інших кредитних угод та багатьох інших. Банки почали надавати також інформаційно-консультаційні послуги.

По-друге, у певний момент кредитні організації стали виходити на принципово нові сегменти ринку, відкриваючи собі страховий бізнес, фінансовий лізинг, довірче управління капіталом та інвестування в нерухомість. Варто відзначити, що практика освоєння нових ринків і нових продуктових лінійок українськими банками дещо відрізнялася від західної з огляду на наявність різноманітних законодавчих обмежень, наприклад, у страховій або лізинговій діяльності.

На окрему увагу заслуговує розвиток ринку похідних фінансових інструментів, що ознаменували принципово новий етап у розвитку світового грошово-фінансового ринку і стали причиною одного з найзначніших фінансових криз останніх років. Незважаючи на те, що окремі згадки про деривативи у вигляді «рисових купонів» відносяться до 50-х років XVII століття, торгівля опціонами кол і пут міцно увійшла у світову практику лише у 30-ті рр. XIX століття на Лондонській фондовій біржі. Широкого поширення опціони, свопи, форварди, ф'ючерси та інші похідні фінансові інструменти набули лише у 70-ті роки. XX століття і з того моменту демонстрували бурхливе зростання по всьому світу. В Україні цю практику було запроваджено лише у середині 2000-х рр. і довгий час не отримувала такої широкої підтримки.

Слідом за своїми зарубіжними колегами українські банки стали розвиватися в лізинговій, страховій та інвестиційній діяльності, виходити на ринки дорогоцінних металів та похідних фінансових інструментів, виділяти в окремі напрямки специфічні види діяльності, наприклад, колекторські послуги. У той же час як українські, так і західні банки націлені на модернізацію технологій формування товарів та послуг з метою зниження їхньої

собівартості та зміцнення своїх конкурентних переваг. Суперпозиція зазначених двох процесів – створення нової продуктової лінійки та вихід на нові ринки спільно з тенденцією до вдосконалення технологічних та ресурсних компонентів – і є поточною зміною та формуванням нової стратегії банківської діяльності.

Однак, вище описано далеко не єдину ключову тенденцію інноваційного розвитку ринку банківських послуг. З моменту початку бурхливого розвитку галузі інформаційних технологій банки звернули увагу на унікальну можливість використання результатів цього прогресу для надання поліпшених сервісів клієнтського обслуговування, оптимізації власних внутрішніх бізнес-процесів та інше не лише для збільшення швидкості та зручності проведення розрахункових операцій, а й розробити нові високотехнологічні платіжні інструменти з можливістю віддаленого доступу до рахунку. Одним із найбільш знаменних результатів подібних розробок стала поява на світових ринках у середині XX століття пластикових карток.

Зараз все більшої популярності та розвитку на світовому та українському ринках банківських послуг набувають три інноваційні напрями, зокрема:

1. Розвиток інформаційних та кібернетичних технологій (як наслідок, поява можливості ускладнення розрахункових ризикових та прогнозних моделей, розвиток інструментів інформаційної безпеки та ін.).

2. Впровадження клієнтоорієнтованої моделі ведення бізнесу.

3. Оптимізація своїх бізнес-процесів.

Криза змусила банки перейти на клієнтоорієнтовану модель розвитку: щоб «залишитися на плаву», довелося максимально розвернутися обличчям до потреб клієнтів та переглянути існуючу практику бізнесу з метою підвищення ефективності діяльності.

Водночас, нові технології управління кредитною організацією ознаменували появу таких напрямів, як контролінг та інноваційний менеджмент. Сьогодні банки приходять до необхідності впровадження централізованих систем, що передбачають єдину структуру управління, що дозволяють скоротити витрати та створити наскрізну лінійку продуктів з можливістю трансляції на всю мережу філій. Інновації управління кредитними організаціями спрямовані на підвищення ефективності їх діяльності як фінансових посередників, зниження операційних витрат та ефективніше управління традиційними банківськими активами та пасивами.

Варто, однак, відзначити, що розвиток цих тенденцій взаємозумовлений розвитком першої позначеної – прогресом у сфері банківських інформаційних технологій. Так, глобалізація фінансових ринків націлює на необхідність функціонування в єдиному кібернетичному просторі, маючи доступ до ринків у режимі реального часу, що неможливо без розвитку ІТ-інновацій та їх інтеграції з банківською діяльністю. Наприклад, на даний момент Інтернет-банкінг є одним із найважливіших атрибутів, що дозволяють банкам успішно конкурувати на міжнародній арені. Завдяки широкій комп'ютеризації інструментів управління готівкою, створено нові продукти, засновані на повній інтеграції поточних рахунків, термінових депозитів, акцій взаємних фондів та інше.

Сучасний рівень розвитку банківської сфери нерозривно пов'язаний із залученням клієнтської бази. З цією метою банки прагнуть розширити коло операцій та послуг, що надаються, що направлено в першу чергу на підвищення рентабельності та конкурентоспроможності самої кредитної установи. Для досягнення ефективності діяльності необхідно розширювати прибуткову базу та

мінімізувати витрати від надання операцій. Важливим також є турбота про клієнтів, для чого доцільно прагнути скорочення їхніх витрат, що сприятиме підвищенню конкурентних позицій самого банку.

Для досягнення високих результатів діяльності за нинішніх умов розвитку економіки доцільно впроваджувати інноваційні банківські продукти та послуги, при цьому наголошувати на партнерських взаєминах між клієнтом та банком, рівень конкуренції, динамічний розвиток науково-технічного прогресу.

На даний момент фінансовим ринкам необхідна наявність таких інноваційних банківських послуг та продуктів, як повністю цифрові платежі (мобільні та онлайн-платежі, локальні та транскордонні), автоматизація продажів та створення нових продуктів, цифрові гарантії, що допомагають оптимізувати вартість транзакцій для клієнтів, безшовна багатоканальність, що сприяє підвищенню лояльності, роботизований перехід, фінансове планування [11].

Актуальністю також користуються інноваційні програми з управління депозитами та кредитами; інноваційні програми з управління торговими рахунками для валютного ринку Forex, брокерських компаній та інші, комерційні продукти для банків, у тому числі міграція до хмари для обліку позичальників та виданих кредитів; грошові перекази з однієї картки на іншу.

IT-фахівці бачать особливий потенціал у використанні блок-чейн-технологій із застосуванням криптографічної валюти, прикладами можуть бути «віртуальні обмінники», «онлайн» та «офлайн» гарантії, криптографічні банкомати та біржі.

У сучасному світі цифрова економіка займає основне місце у всіх сферах суспільного життя, а також безсумнівно впливає на банківський сектор. Банківський сектор має високу чутливість до впровадження проривних цифрових технологій. В даний час розвиток ринку банківських послуг ґрунтується на їхньому дистанційному наданні клієнтам послуг. На розвиток таких послуг особливо сильно вплинула пандемія у 2020 році: режим самоізоляції дозволив банкам активніше виводити цифрові продукти та сервіси на новий рівень.

Неможливо точно визначити обсяг дистанційних послуг, що надаються банками, є лише непрямі оцінки, згідно з якими електронні форми обслуговування надають близько 45 % банків, а зростання клієнтів, які дистанційно керують власними рахунками, становить 20-30 % на рік [12].

Основні стратегічні рішення найбільших українських банків в умовах розвитку ринку надання банківських послуг населенню з використанням інформаційних технологій спрямовані на скорочення штату співробітників до 2025 року, доведення банківських операцій з фізичними особами цифровими каналами зв'язку до 100 % до 2028 р. (Приватбанк); створення цифрової екосистеми банку (наприклад, Ощадбанк планує впровадження цієї системи у найближчій перспективі – 2025 р.); збільшення зростання клієнтів банку шляхом розвитку своєї екосистеми (Моно Банк) тощо.

Віддалений режим роботи стає корпоративним стандартом для багатьох українських банків. Реальність фінансового директора банку – робочий кабінет на мобільному пристрої. Тепер за допомогою телефону або планшета можна віддалено контролювати фінансовий результат, аналізувати фінансові показники, без затримок отримувати автоматичні повідомлення про події, які потребують особливої уваги [13].

Віддалений формат роботи стає тенденцією організації бізнесу. За даними консалтингової компанії PWC більше половини (60 %) фінансових директорів інозем-

них банків мають намір залишити своїх співробітників, функціонал яких дозволяє їм працювати поза офісом для віддаленої роботи.

Режим віддаленої роботи привабливий для співробітників фінансових відділів. Їхні функціональні обов'язки передбачають обмежене особисте спілкування та інтенсивне використання фінансових даних у процесах планування, бюджетування та прогнозування, моніторингу та контролю ефективності роботи. За дотримання вимог інформаційної безпеки на віддалених робочих місцях співробітників, у тому числі в умовах безпечного середовища, фінансова служба може виконувати свої завдання без втрати оперативності, перебуваючи далеко від офісу. Керівникам фінансових служб зручно організувати «мобільний офіс» – надавати ключову фінансову інформацію, необхідну для виконання контрольних та управлінських функцій, безпосередньо на свої мобільні пристрої [14].

Під час впровадження цифрових технологій значно скоротився час обслуговування клієнтів. Відбувається не просто оптимізація стандартних термінів обслуговування, а вводяться кардинально нові можливості у банківській сфері у вигляді сервісів, які дозволяють клієнтам робити необхідні дії, не виходячи з дому. Так, завдяки скоринговим технологіям, термін схвалення іпотеки скоротився з десяти днів до одного, споживчого кредиту – з двох днів до однієї години. Для юридичних осіб з'явилася можливість отримання кредиту за кілька хвилин. Після перевірки всіх ризиків банк з власної ініціативи пропонує клієнту схвалений ліміт за кредитом і після його згоди гроші автоматично зараховуються на розрахунковий рахунок.

Наприкінці січня 2021 року консалтингова компанія “Cargemini” подала звіт про 10 основних тенденцій у банківській галузі у 2021 році. До них відносять: RegTech – технології для відстеження регуляторних змін, нові технології для управління ризиками, навчання співробітниками, POS-кредити у партнерстві з фінтех-компаніями, дистанційне кредитування, персоналізація досвіду клієнтів, блокчейн-рішення для ідентифікації клієнтів, дизайн-мислення, відкрита робота з клієнтськими даними, банк як послуга [13].

Лідером з інновацій у цифровому банкінгу безумовно є Монобанк, проекти якого постійно є переможцями міжнародних конкурсів. Так, у 2020 році банк здобув перемогу у премії Innovation in Digital Banking Awards 2020 у категорії Best Bank in Central and Eastern Europe for Innovation in Digital Banking. Високу нагороду було присуджено за три проекти банку – біометричне розпізнавання осіб на банкоматах, білінгову платформу та алгоритмічні заявки на платформі Markets [15]. Проте Монобанк є не єдиною установою, яка активно впроваджує сучасні технології. В даний час уникнути цифрової трансформації неможливо, оскільки ринок IT-технологій розвивається стрімкими темпами та набирає обертів. Для клієнта це означає максимальну зручність та мінімальні тимчасові та фінансові витрати на всіх етапах відносин з банком: отримання інформації про послуги та продукти, заповнення необхідних форм та бланків, отримання банківського продукту, його використання та контроль. Для банку – підвищення ефективності своєї роботи, зниження витрат та можливість значного збільшення клієнтської бази без втрати якості обслуговування.

Така швидка поява та розвиток інноваційних пропозицій у банківському секторі породжує не меншу кількість проблем, що впливають з них, головною з яких є безпека даних користувачів. Тому реалізуючи дистанційне обслуговування клієнтів, банкам варто пам'ятати не лише про зручність та автоматизацію процесів, а й про те, як їх захищати від рук зловмисників.

Висновки. Таким чином, серед основних тенденцій розвитку банківських інновацій необхідно в першу чергу відзначити зміщення акценту з цінових та кількісних характеристик фінансових продуктів на сервісні та якісні характеристики, такі як індивідуальний підхід до клієнта, швидкість та якість його обслуговування. Основна маса запитів клієнтів спрямована на екстериторіальність та безперервність роботи систем, що змушує банки фокусуватися на засобах управління незалежно від місцезнаходження та часу доби, загальнодоступності, множинності каналів доступу та інтерактивності обслуговування, проведення операцій у режимі реального часу та мінімізації ручної обробки операцій. Інновації в зазначених галузях зумовлені як змінним клієнтським попитом, так і широким розвитком інформаційних технологій. В даний час фінансовий ринок і ринок ІТ-технологій тісно переплетені, і ця взаємодія має двосторонній характер. З одного

боку, розвиток нових інформаційних технологій пропонує інноваційні рішення для банківського бізнесу, що дозволяють значно збільшити ефективність роботи фінансової організації та підвищити якість послуг, що надаються клієнтам, що стимулює появу певних нововведень та в наборі пропонованих банківських продуктів та послуг. У той же час і бурхливий розвиток банківського сектора призводить до прискорення інформаційних розробок в інших галузях економіки, оскільки ІТ-компанії намагаються задовольнити попит, що все зростає, на інноваційні рішення з боку фінансових організацій.

Перспективи подальших досліджень полягають у поглибленому розгляді процесу дифузії банківських інновацій залежно від різних макроекономічних та мікроекономічних факторів, а також стосовно характеру та ключових властивостей інновацій у банківській галузі відповідно до їх класифікації та типології.

Список використаних джерел:

1. Бархатов І. В. Особливості інноваційних банківських послуг. *Вісник Чернівецького державного університету*. 2011. № 34. С. 130–135.
2. Березовська М. Інноваційний аспект економічного розвитку. *Питання економіки*. 2017. № 3. С. 58–66.
3. Вікулов В. С. Концептуальний підхід до розробки інноваційних стратегій комерційного банку. *Фінансовий менеджмент*. 2010. № 5. С. 106.
4. Кох Л. В. Інновації у банківському бізнесі. Львів : Вид-во Політехн. ун-ту, 2019. 49 с.
5. Кох Л. В. Ефективність інноваційної діяльності банку: теорія та методологія : монографія. Львів : Вид-во Політехн. ун-ту, 2018. 24 с.
6. Муравйова А. В. Банківські інновації: світовий досвід та українська практика : дис. ... канд. екон. наук. 2015. С. 12.
7. Орловський В. Інновації на виріст. *Банківські технології*. 2020. № 3. С. 26–29.
8. Roberts P.W. Dynamics of Innovative Activity and Competitive Advantage: The Case of Australian Retail Banking, 1981 to 2015. *Organization Science*. 2020. Vol. 14. № 2. P. 107–122.
9. Bhatt V. Financial Innovations and Credit Market Evolution. *Economic and Political Weekly*. 2017. Vol. 22. № 22.
10. Hannan T.H. Market Concentration and diffusion of new technology in Banking Industry. *The Review of Economics and Statistics*. 2014. Vol. 66. № 4. P. 686–691.
11. Камалова Р. Р. Доступність дистанційних банківських послуг та його подальший розвиток. *Молодий учений*. 2014. № 7. С. 344–346.
12. Тепкеєва Т. С. Сучасні тенденції розвитку нових банківських продуктів та послуг для фізичних осіб. *Вісник КНУ*. 2016. № 3. С. 54–61.
13. Тренди банківської інформатизації. Текст: електронний. *Tadviser*. Держава. Бізнес. ІТ : [сайт]. URL: <https://www.tadviser.ua/index.php/>
14. Мобільні технології для фінансових директорів. Дослідження Intersoft Lab. *Tadviser*. Держава. Бізнес. ІТ. URL: <https://www.tadviser.ua/index.php>
15. Монобанк визнаний найкращим банком Центральної та Східної Європи за інноваціями. URL: <https://inkazan.ua/news/tech/03-08-2020/-priznan-luchshim-bankom-tsentralnoy-i-vostochnoy-evropy-po-innovatsiyam>

References:

1. Barkhatov I. V. (2011) Osoblyvosti innovatsiinykh bankivskykh posluh [Features of innovative banking services]. *Visnyk Chernivetskoho derzhavnoho universytetu – Bulletin of Chernivtsi State University*, no. 34, pp. 130–135.
2. Berezovska M. (2017) Innovatsiinyi aspekt ekonomichnoho rozvytku [Innovative aspect of economic development]. *Pytannia ekonomiky – Economic issues*, no. 3, p. 58–66.
3. Vikulov V. S. (2010) Kontseptualnyi pidkhid do rozrobky innovatsiinykh stratehii komertsiihnoho banku [A conceptual approach to the development of innovative strategies of a commercial bank]. *Finansovyi menedzhment – Financial management*, no. 5, p. 106.
4. Kokh L. V. (2019) Innovatsii u bankivskomu biznesi [Innovations in banking business]. Lviv: Vyd-vo Politekhn. un-tu.
5. Kokh L. V. (2018) Efektyvnist innovatsiinoi diialnosti banku: teoriia ta metodolohiia: monohrafiia [Effectiveness of innovative activities of the bank: theory and methodology: monograph]. Lviv: Vyd-vo Politekhn. un-tu.
6. Muraviova A. V. (2015) Bankivski innovatsii: svitovyi dosvid ta ukrainska praktyka: dys. ... kand. ekon. nauk [Banking innovations: world experience and Ukrainian practice: thesis. ... candidate economy Sciences].
7. Orlovskiy V. (2020) Innovatsii na vyrist [Innovations for growth]. *Bankivski tekhnolohii – Banking technologies*, no. 3, pp. 26–29.
8. Roberts P. W. (2020) Dynamics of Innovative Activity and Competitive Advantage: The Case of Australian Retail Banking, 1981 to 2015. *Organization Science*, vol. 14, no. 2, pp. 107–122.
9. Bhatt V. (2017) Financial Innovations and Credit Market Evolution. *Economic and Political Weekly*, vol. 22, no. 22.
10. Hannan T. H. (2014) Market Concentration and diffusion of new technologies in the Banking Industry. *The Review of Economics and Statistics*, vol. 66, no. 4, pp. 686–691.
11. Kamalova R. R. (2014) Availability of remote banking services and its further development. *Young Scientist*, no. 7, p. 344–346.
12. Tepkeieva T. S. (2016) Suchasni tendentsii rozvytku novykh bankivskykh produktiv ta posluh dlia fizychnykh osib [Modern trends in the development of new banking products and services for individuals]. *Visnyk KNU – Bulletin of KNU*, no. 3, pp. 54–61.

13. Trendy bankivskoi informatyzatsii. Tekst: elektronnyi. Tadviser. Derzhava. Biznes. IT [Trends in banking informatization. Tadviser. State. Business. IT]. Available at: <https://www.tadviser.ua/index.php/>
14. Mobilni tekhnolohii dlia finansovykh dyrektoriv. Doslidzhennia Intersoft Lab. Tekst: elektronnyi. Tadviser. Derzhava. Biznes. IT [Mobile technologies for financial directors. Research by Intersoft Lab. Tadviser. State. Business. IT]. Available at: <https://www.tadviser.ua/index.php/>
15. Monobank vyznanyi naikrashchym bankom Tsentralnoi ta Skhidnoi Yevropy za innovatsiiamy [Monobank is recognized as the best bank in Central and Eastern Europe in terms of innovation]. Available at: <https://inkazan.ua/news/tech/03-08-2020/-priznan-luchshim-bankom-tsentralnoy-i-vostochnoy-evropy-po-innovatsiyam>

CURRENT TRENDS OF THE MARKET OF BANKING SERVICES USING INFORMATION TECHNOLOGIES

Summary. In the current conditions of globalization and development of international relations, the banking sector and the banking system are going through a number of transformations. These changes are caused by the constant need to maintain stability, competitiveness and sustainable economic growth of banks. Today, the digital economy occupies a special place in all spheres of public life, and also undoubtedly affects the financial sector. Thanks to modern digital technologies, we can see not only the emergence of new electronic financial services and products, but also the modernization of the forms in which they are provided. At the same time, the most significant transformations are taking place in the field of consumer banking and payments. In the article the authors analyzed the key stages of the development of banking products, in particular the search for new technological solutions and market segments such as insurance business, financial leasing, asset management and real estate investment. The authors described the key development trends such as customer focus, controlling and innovation management. It has also been proved that all the latest trends that have emerged in the banking sector over the last period of time are determined by a common prerequisite – the development of information technology. In particular, the impact of information technologies on individual banking institutions with the aim of introducing innovative banking products and services, such as mobile and online payments, deposit and trading account management programs, is investigated. Attention is focused on such modern technologies as blockchain and cryptocurrency, as well as the impact of remote services. It is proved that the remote mode of operation has become a corporate standard for many Ukrainian banks, because today with the help of a phone or tablet it is possible to control the financial results of banking operations, analyze financial indicators and receive automatic notifications about events that require special attention. The authors also gave the most striking examples of innovations in the banking sector – such companies were «Capgemini» and Ukrainian Monobank. The authors conclude that the prospects for further research lie in an in-depth consideration of the process of diffusion of banking innovations depending on various macroeconomic and microeconomic factors, as well as the nature and key properties of innovations in the banking industry according to their classification.

Key words: digital technologies, fintech, banking services, banking operations, financial market, banking innovations, Ukrainian banking sector, competition, globalization, technology, client-oriented model, diffusion.