

Ольга В. Ключка¹, Людмила М. Богріновцева², Наталя М. Федорчук³
**ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ БАНКІВСЬКИХ
ПРОДУКТІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВ
ЯК СУБ'ЄКТІВ ФІНАНСОВОГО РИНКУ**

Статтю присвячено дослідженню проблеми формування та використання в банківському секторі сучасних інновацій продуктів та технологій. В статті розглянуті найголовніші аспекти сучасних банківських продуктів та технологій. Було здійснено визначення поняття «банківські технології», види, значення та основні етапи організації банківської діяльності комерційних банків. Сформульовано визначальні особливості використання сучасних банківських продуктів та технологій у комерційних банках та необхідність ефективного управління ними. Були розглянуті основні інноваційні технології, які були запроваджені в банківській діяльності, серед яких: безконтактні платежі, технологія блокчейн, штучний інтелект (AI), Інтернет – банкінг, тощо.

Ключові слова: фінансові інновації, банки, банківські технології, банківські продукти, фінансовий ринок.

Рис.6. Лім.11.

DOI: 10.32752/1993-6788-2023-1-270-86-93

Olha V. Kliuchka, Liudmyla M. Bohrinovtseva, Natalia M. Fedorchuk
**FEATURES OF THE USE OF MODERN BANKING PRODUCTS
AND TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF BANKS
AS SUBJECTS OF THE FINANCIAL MARKET**

The article is devoted to the study of the problem of formation and use of modern innovations in products and technology in the banking sector. The article discusses the most important aspects of modern banking products and technologies. The definition of the concept of "banking technologies", the types, meanings and main stages of the organization of banking activities of commercial banks was carried out. The defining features of the use of modern banking products and technologies in commercial banks and the need for their effective management are formulated. The main innovative technologies that were introduced in banking activity were considered, including: contactless payments, blockchain technology, artificial intelligence (AI), Internet banking.

Keywords: financial innovations, banks, banking technologies, banking products, financial market.

Peer-reviewed, approved and placed: 10.12.2023.

Постановка проблеми. В умовах високої динамічності банківського ринку та загострення конкуренції за клієнтів особливого гостро постає питання визначення чіткої стратегії розвитку та досягнення встановленої мети, а саме – збільшення прибутковості комерційного банку. У зв'язку з нестабільною економічною та політичною ситуацією в країні, ускладненою воєнним станом після збройного вторгнення росії в Україну, основним завданням банківських установ є залучення більшої кількості клієнтів. Постійне збільшення конкуренції у секторі банківського обслуговування змушує комерційні банки шукати нові, більш перспективні економічні шляхи підвищення інтенсивності та якості взаємодії з клієнтами, у зв'язку з цим, банківський

¹ State Tax University. Ukraine

² National Academy of Statistics, Accounting and Audit. Ukraine.

³ Ministry of Energy of Ukraine. Ukraine.

ринок зіштовхнувся з необхідністю активно впроваджувати та пропонувати клієнтам інноваційні банківські продукти та технології. Тому на сьогодні особливо актуальним постає питання дослідження та пошуку ефективних методів впровадження сучасних банківських продуктів і технологій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Інноваційні банківські технології розглядаються провідними зарубіжними та вітчизняними науковцями серед яких, можна виділити праці таких як: Л. Богріновцева, Л. Ключко, Н. Козій, В. Міщенко, С. Єгоричева, А. Пересада, І. Балабанов в яких досить ґрунтовно розглядаються питання використання сучасних банківських продуктів.

Метою дослідження є дослідження теоретичних аспектів впровадження сучасних банківських продуктів і технологій.

Основні результати дослідження. У банківській діяльності одним з головних критеріїв успіху та конкурентоспроможності є банківські продукти, технології та найголовніше – їх сучасність. Адже, як ми знаємо, основний закон ринкової економіки полягає у наступному: попит породжує пропозицію, – та навпаки. Сучасні вітчизняні комерційні банки у своїй діяльності спрямовані на поєднання нових технологій, які є цілеспрямованими на отримання більшого прибутку та ефективного розміщення свого ресурсу за допомогою впровадження нововведень [9]. Виходячи з вищесказаного, можемо наголошувати на тому, що основним рушієм для клієнтів в отриманні фінансових послуг саме одного чи іншого комерційного банку є сприятливі умови надання послуг (привабливість депозитних ставок, вартості комісійних винагород банку тощо), що надаються.

Значення банківського продукту у діяльності банківської установи полягає в тому, щоб утримувати вже існуючих клієнтів та здійснювати успішні крос-продажі, тим самим збільшуючи продуктове навантаження на клієнта [11]. Окрім додаткових продажів для внутрішніх клієнтів (ті особи, котрі отримують заробітну плату, пенсію або стипендію у банку) комерційний банку здійснює у ході своєї діяльності продуктове навантаження на зовнішніх клієнтів, щоб у свою чергу зробити їх внутрішніми. Окрім залучення клієнтів та збільшення їх продуктового навантаження, банківський продукт є основним товаром на фінансовому ринку для комерційного банку. Саме успішний продаж фінансового продукту забезпечує збільшення фінансового ресурсу комерційного банку [5].

Особливості впровадження сучасних банківських продуктів (рис. 1):

1. Різноманіття. Банки пропонують широкий спектр продуктів, таких як різні види рахунків, кредити, депозити, іпотека, картки тощо, щоб задовольнити потреби різних клієнтів.
2. Фінансові послуги. Банківські продукти можуть включати не тільки засоби зберігання та обробки грошей, але й послуги страхування, інвестицій та пенсійного забезпечення.
3. Персоналізація. Банки можуть пропонувати індивідуально налаштовані продукти, які відповідають унікальним потребам та цілям кожного клієнта.
4. Відкритість для різних клієнтів. Банківські продукти доступні як для фізичних осіб, так і для бізнесу, незалежно від їх розміру та сфери діяльності.
5. Зручність та доступність. Банківські продукти можна отримати через різноманітні канали, такі як фізичні відділення, інтернет-банкінг, мобільні додатки, що забезпечує зручність та доступність для клієнтів.



Рис. 1. Особливості впровадження сучасних банківських продуктів, складено на основі [1]

6. Лояльність та бонуси. Банки часто надають різні бонуси, привілеї та програми лояльності для привернення та утримання клієнтів [1, с. 88].

Перейдемо до розгляду другого поняття, а саме: банківські технології. Банківські технології складаються з внутрішнього програмного забезпечення, різноманітних моделей, що пов'язані для аналізування фінансових ризиків, що до речі, допомагає визначати вартість тих чи інших фінансових послуг у комерційних банках [7]. Невід'ємну роль у банківській системі відіграє захист особистих даних клієнта комерційного банку, яку знову ж таки забезпечують банківські технології. Тобто, сучасні технології є основою діяльності будь-якого комерційного банку, не тільки України, а і по всьому світу [10].

Особливості впровадження сучасних банківських технологій включають (рис. 2):



Рис. 2. Особливості впровадження сучасних банківських технологій, складено на основі [1]

1. Безпека і захист даних. Банки використовують спеціалізовані технології для захисту конфіденційності та безпеки фінансових транзакцій та даних клієнтів від кібератак та шахрайства.

2. Інтернет-банкінг та мобільні додатки. Завдяки інтернет-банкінгу та мобільним додаткам клієнти можуть здійснювати різні операції, такі як перекази, платежі, перевірка балансу тощо, з будь-якого місця та у зручний для них час.

3. Технології біометричної ідентифікації. Використання відбитків пальців, сканування обличчя або розпізнавання голосу дозволяє підвищити рівень безпеки та легкість використання банківських сервісів для клієнтів.

4. Автоматизація процесів. Банки використовують різноманітні програмні рішення та штучний інтелект для автоматизації багатьох операцій, що дозволяє зменшити час обробки та оптимізувати витрати.

5. Використання блокчейн технологій. Блокчейн дозволяє забезпечити безпеку та недоступність даних, а також покращує та прискорює процеси розрахунків та обміну активами між банками та їх клієнтами.

6. Клієнтоорієнтованість. Технології дозволяють банкам персоналізувати послуги та продукти для кожного клієнта, аналізуючи їхні потреби та поведінку.

7. Розширення послуг. Використання інноваційних технологій дозволяє банкам розширювати спектр послуг, включаючи онлайн-кредитування, інвестування, страхування та інше.

Зміст банківських технологій полягає у сукупності дій, котрі забезпечують організацію сервісного обслуговування, відповідно до запитів клієнта, підтримки конкурентоспроможності комерційного банку на фінансовому ринку. У фінансовій системі є декілька видів банківських технологій, а саме (рис. 3).

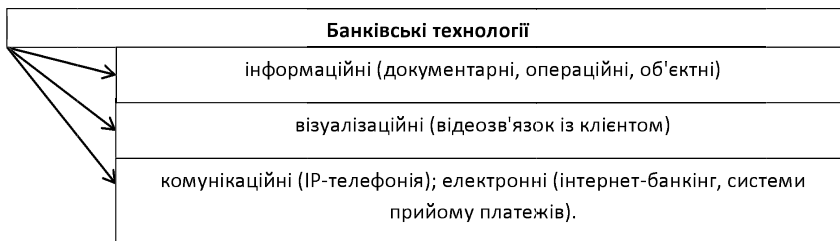


Рис. 3. Класифікація банківських технологій, складено на основі [2]

У процесі розробки інформаційної моделі діяльності банку, необхідно знаходити компромісне рішення, що забезпечує досягнення мети роботи установи та задоволення потреб клієнта. Автоматизація документообігу, формалізація структурної схеми роботи співробітників підрозділів призводять до зниження трудовитрат [6]. Оптимізація робочого процесу забезпечує вдосконалення системи надання послуг, що веде до зростання кількості клієнтів завдяки доступності численних зручних сервісів [2, с. 77].

Технології в банківській сфері охоплюють широкий спектр інновацій, спрямованих на поліпшення обслуговування клієнтів, забезпечення безпеки

фінансових операцій та підвищення ефективності управління. Ось деякі з найбільш важливих технологій (рис. 4):

Банківські технології	
→	Інтернет-банкінг і мобільний банкінг
→	Безконтактні технології платежів
→	Штучний інтелект (AI) та аналітика
→	Блокчейн технології
→	Контактні центри та чат-боти

Рис. 4. Класифікація банківських технологій залежно від призначення, складено на основі [3]

1. Інтернет-банкінг і мобільний банкінг. Інтернет-банкінг дозволяє клієнтам отримувати доступ до своїх рахунків та здійснювати фінансові операції через Інтернет. Це включає перекази коштів, оплату рахунків, перегляд виписок та інше. Мобільний банкінг дозволяє клієнтам використовувати мобільні додатки для здійснення фінансових операцій зі смартфона або планшета. Це зручно для здійснення платежів під час подорожей або в будь-якому місці.

2. Безконтактні технології платежів. Платіжні картки з чипом та безконтактні платежі дозволяють клієнтам здійснювати оплату без використання пін-коду, просто приклавши картку до терміналу. Це збільшує швидкість операцій та зручність для клієнтів.

3. Штучний інтелект (AI) та аналітика. AI в банкінгу використовується для аналізу даних клієнтів, виявлення шахрайства, персоналізації пропозицій та підтримки клієнтів через чат-ботів. Аналітика даних допомагає банкам розуміти поведінку клієнтів, прогнозувати тенденції на ринку та приймати обґрунтовані рішення щодо розвитку бізнесу.

4. Блокчейн технології. Блокчейн застосовується для забезпечення безпеки та прозорості фінансових операцій, зменшення шансів на шахрайство та підвищення швидкості обробки платежів.

5. Контактні центри та чат-боти. Контактні центри забезпечують підтримку клієнтів через телефонні лінії та електронну пошту.

Банківські технології безпосередньо впливають на роботу комерційного банку та оптимізують загальну систему управління ризиками, виявленням потреб фінансового ринку [8].

Сучасні банківські продукти та технології відіграють ключову роль у трансформації банківського сектору та забезпеченні більш високого рівня обслуговування клієнтів.

Ось деякі особливості їх використання (рис. 5):

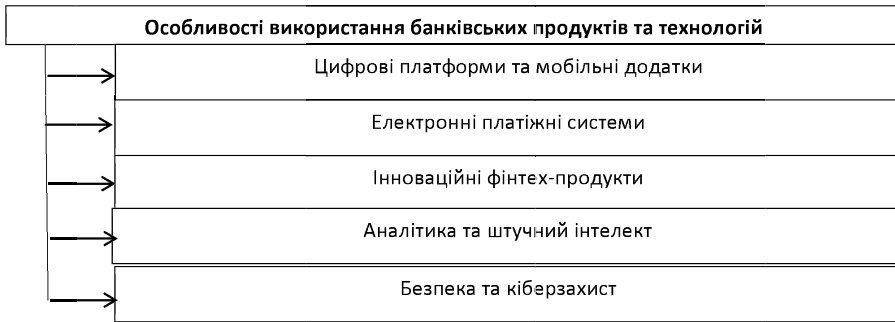


Рис. 5. Особливості використання банківських продуктів та технологій, складено на основі [4]

1. Цифрові платформи та мобільні додатки. Банки активно розвивають цифрові канали обслуговування, що дозволяє клієнтам здійснювати фінансові операції онлайн, в будь-який час та з будь-якого пристрою. Це забезпечує зручність та швидкість обслуговування.

2. Електронні платіжні системи. Використання електронних платіжних систем, таких як перекази між банками, безготівкові платежі та мобільні гаманці, робить процеси здійснення платежів більш швидкими, зручними та безпечними.

3. Інноваційні фінтех-продукти. Банки співпрацюють з фінтех-стартапами або самі впроваджують інноваційні технології, щоб запропонувати нові фінансові продукти та послуги, такі як розумні кредитування, розподілений облік, блокчейн-платформи тощо.

4. Аналітика та штучний інтелект. Банки використовують аналітичні та AI-технології для аналізу клієнтських даних, ризик-менеджменту, попередження шахрайства та підтримки прийняття рішень.

5. Безпека та кіберзахист. З огляду на зростання кіберзагроз, банки активно впроваджують нові технології та заходи забезпечення безпеки, такі як біометрична аутентифікація, мультифакторна автентифікація та системи моніторингу зловживань.

Управління банківськими продуктами та технологіями важливе з кількох причин (рис. 6):

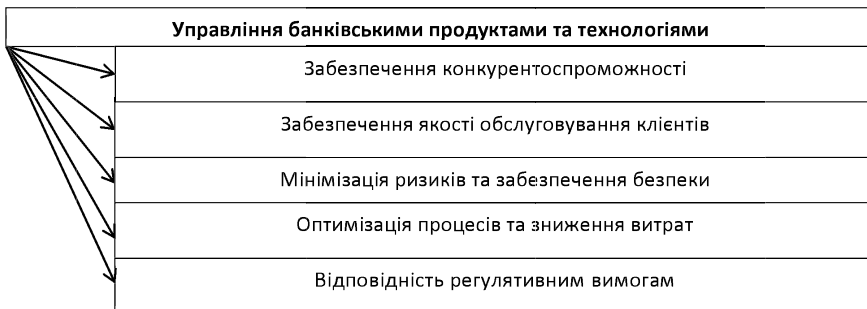


Рис. 6. Управління банківськими продуктами та технологіями, складено на основі [4]

1. Забезпечення конкурентоспроможності. Швидкий темп технологічного розвитку та зміни у вимогах клієнтів ставить перед банками завдання постійного вдосконалення своїх продуктів та технологій. Ефективне управління дозволяє банкам пристосовуватися до змін у ринкових умовах та вигравати у конкурентній боротьбі.

2. Забезпечення якості обслуговування клієнтів. Банки повинні забезпечувати своїм клієнтам доступ до сучасних технологій та інноваційних продуктів, щоб забезпечити їм зручність та задоволеність від обслуговування.

3. Мінімізація ризиків та забезпечення безпеки: Управління банківськими продуктами та технологіями також має спрямовуватися на забезпечення безпеки та захисту від кіберзагроз, шахрайства та інших ризиків, що можуть загрожувати банківській діяльності.

4. Оптимізація процесів та зниження витрат. Ефективне управління дозволяє банкам оптимізувати свої процеси та знижувати витрати на розробку, впровадження та підтримку продуктів та технологій.

5. Відповідність регулятивним вимогам. Банки повинні дотримуватися регулятивних вимог у сфері фінансової діяльності, і управління продуктами та технологіями є важливим аспектом забезпечення відповідності таким вимогам.

Також серед факторів управління банківськими продуктами, окрім маркетингу, являються технологічні нововведення, котрі впроваджуються згідно з впровадженою та ствердженою стратегією Національним Банком України, що маж бути введена усіма комерційними банками України до 2025 року. Ця стратегія передбачає подальшу активізацію застосування найбільш сучасних технологій у фінансовій сфері та інструментів високотехнологічного веб-банкінгу, що несе за собою подальші інноваційні рішення в обслуговуванні клієнтів фізичних та юридичних осіб в онлайн – платформах. У прогностичних оцінках порталу Statista подано інформацію про те, що користувачами послуг онлайн-банкінгу до 2025 р. буде уже 22% населення України (при цьому за даними 2021 р. частка таких користувачів становила лише 15%).

Висновок. Таким чином, можемо зробити висновок, що банківські технології – це комплекс сучасних інноваційних рішень у сфері програмного забезпечення, що забезпечує працездатність та конкурентоспроможність комерційного банку на фінансовому ринку. Значення банківських технологій у діяльності комерційного банку полягає у забезпеченні банківської установи інноваційними рішеннями щодо обробки великого масиву інформації, оптимізації проведення банківських операцій та в забезпеченні загального збільшення ефективності різноманітних банківських підрозділів шляхом вдосконалення роботи серверів.

Також можемо стверджувати, що якісне управління у поєднанні з розумінням особливостей власних банківських продуктів та технологій, може забезпечити комерційному банку найбільш сприятливий та оптимальний збут власного фінансового товару та банківських послуг, що у подальшому може призвести до збільшення кредитного портфелю комерційного банку, ресурсів для алокації (це необхідно для фінансового забезпечення роботи бек-офісу комерційного банку) і т. д.

1. Єршоміна Н. В. Банківські інформаційні системи: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2000. 220 с.
2. Прасолова С. П., Вовченко О. С. Банківські операції: навч. посіб. та практ. Київ : Центр навчальної літератури, 2021. 568 с.
3. Савіна Н. Б. Банківська сфера як активатор інвестиційної політики держави: монографія. Львів : Галич-Прес, 2020. 250 с.
4. Золотарьова І. О., Бутова Р. К., Гаврилова А. А. Інформаційні системи та технології в банківській сфері : навч. посіб. Харків : Вид. ХНЕУ, 2019. 328 с.
5. Фінансовий ринок : підруч. : у 2-х т. / кер. авт. кол. і наук. ред. Ю. М. Коваленко. Ірпінь : УДФСУ, 2018. Т. 1. 442 с.
6. Інноваційна модернізація менеджменту в умовах глобальної нестабільності : монографія / за заг. ред. А. Ю. Горбового; М. О. Кужелев, С. В. Онишко, В. І. Куценко, А. А. Олешко, М. В. Гусятинський, А. А. Халецька та ін.; Ун-т державної фіскальної служби України. Ірпінь-Білосток, 2018. 305 с.
7. Ключка О. В., Богріновцева Л. М. До питання визначення сутності ризик-менеджменту в банках. Актуальні проблеми економіки. 2018. № 12. С. 134-141.
8. Чуницька І. І., Богріновцева Л. М. Вплив цифрових технологій на розвиток фінансового ринку України. Економіка та суспільство. 2023. № 49. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2342/2263>
9. Zaichko I., Bohrinovtseva L., Verheliuk Yu, Purdenko O. (2023). Current challenges and prospects of management of loan portfolio quality in wartime: the case of Ukraine. Академічний огляд, 2 (59), 218-234. URL: <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:001088393500015>
10. Житар М. О., Ясентюк А. С. Особливості функціонування банківської системи України в умовах пандемії COVID-19. Збірник наукових праць Університету державної фіскальної служби України. 2021. № 1. С.113-125.
11. Давиденко Н. М. Концептуальна модель оцінки фінансового стану банківських установ. Актуальні проблеми економіки. 2006. № 9. С. 30-37.

-
1. Ieromina, N. V. (2000). Bankivski informatsiini systemy [Banking information systems]. Kyiv: KNEU [in Ukrainian].
 2. Prasolova, S. P., & Vovchenko, O. S. (2021). Bankivski operatsii [Banking operations]. Kyiv : Tsentr navchalnoi literatury [in Ukrainian].
 3. Savina N. B. (2020). Bankivska sfera yak aktyvator investytsiinoi polityky derzhavy [The banking sphere as an activator of the state's investment policy]. Lviv : Halych-Pres [in Ukrainian].
 4. Zolotarova, I. O., Butova, R. K., & Havrylova, A. A. (2019). Informatsiini systemy ta tekhnologii v bankivskii sferi [Information systems and technologies in the banking sphere]. Kharkiv : Vyd. KhNEU [in Ukrainian].
 5. Kovalenko, Yu. M. (Ed.). (2018). Finansovyi rynek [Financial market]. Irpin: UDFSU [in Ukrainian].
 6. Horbovyi, A. Yu. (Ed.). (2018). Innovatsiina modernizatsiia menedzhmentu v umovakh hlobalnoi nestabilnosti [Innovative modernization of management in conditions of global instability]. Un-t derzhavnoi fiskalnoi sluzhby Ukrainy. Irpin-Bilostok [in Ukrainian].
 7. Kliuchka, O. V., & Bohrinovtseva, L. M. (2018). Do pytannia vyznachennia sutnosti ryzik-menedzhmentu v bankakh [To the issue of defining the essence of risk management in banks]. Aktualni problemy ekonomiky, 12, 134-141 [in Ukrainian].
 8. Chuniyska, I. I., & Bohrinovtseva, L. M. (2023). Vplyv tsyfrovykh tekhnolohii na rozvytok finansovoho rynku Ukrainy [The influence of digital technologies on the development of the financial market of Ukraine]. Ekonomika ta suspilstvo, 49. Retrieved from <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2342/2263> [in Ukrainian].
 9. Zaichko, I., Bohrinovtseva, L., Verheliuk, Yu., & Purdenko, O. (2023). Current challenges and prospects of management of loan portfolio quality in wartime: the case of Ukraine. Akademichnyi ohliad, 2 (59), 218-234. Retrieved from <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:001088393500015>
 10. Zhytar, M.O., & Yasentiuk, A.S. (2021). Osoblyvosti funktsionuvannia bankivskoi systemy Ukrainy v umovakh pandemii COVID-19 [Peculiarities of the functioning of the banking system of Ukraine in the conditions of the COVID-19 pandemic]. Zbirnyk naukovykh prats Universytetu derzhavnoi fiskalnoi sluzhby Ukrainy, 1, 113-125 [in Ukrainian].
 11. Davydenko, N. M. (2006). Kontseptualna model otsinky finansovoho stanu bankivskykh ustanov [Conceptual model for assessing the financial condition of banking institutions]. Aktualni problemy ekonomiky, 9, 30-37 [in Ukrainian].