

УДК 336.71

DOI: 10.32782/2312-7872.1.2025.19

Кретов Дмитро Юрійович

кандидат економічних наук,

доцент кафедри банківської справи,

Одеський національний економічний університет

ORCID ID: 0000-0001-7129-4040

РОЗВИТОК ЦИФРОВОГО БАНКІНГУ І ІННОВАЦІЙ В СФЕРІ НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Анотація. У сучасних умовах відбувається руйнація традиційного банківського устрою в обслуговуванні клієнтів, на місце якого приходять нові технології, модель споживання, цифровий банкінг. Поява та розвиток фінансових технологій сприяла формуванню банків нового покоління. Ці відносини зачіпають весь спектр фінансових послуг, що надаються користувачам цифровим банкінгом разом із відповідними змінами як у внутрішніх корпоративних відносинах, так і у зовнішніх відносинах персоналу банку з його клієнтами. Від того, які види послуг надає банк і який ступінь його залучення до цифрової економіки залежить рівень конкурентоспроможності у банківському секторі та показники рентабельності його діяльності.

В статті розглянуто перспективи подальшого розвитку цифрового банкінгу в банківському секторі України і інновацій в сфері надання банківських послуг. Проведена порівняльна характеристика традиційного та цифрових банків, проаналізовано цифрові інновації, які використовуються у передових банках для підвищення привабливості банківських послуг з ціллю залучення та утримання клієнтів. Підкреслено, що більшість банків прагне будувати свою роботу на основі моделі «цифрового банку», який представляє собою онлайн взаємодію з клієнтом 24 години 7 днів на тиждень для зручності клієнтів. Досліджено види фінансових технологій, що застосовуються у банкінгу, таких як блокчейн, штучний інтелект, мобільні додатки, біометрична ідентифікація. Висвітлено переваги використання штучного інтелекту та хмарних технологій в цифровому банкінгу. Особлива увага приділена новим сценаріям в мобільних застосунках передових інноваційних зарубіжних банків, таких як Банк Monzo (Англія), Банк №26 (Німеччина), Банк EVO (Іспанія). Зазначено, що українські мобільні банківські застосунки мають високі рейтинги серед країн Східної Європи та Азії. Звернено увагу, що під час переходу від традиційної моделі до моделі цифрового банкінгу виникають нові види ризиків, такі як кіберризик, ризики автоматизації та роботизації процесів, ризик IT-систем та IT-обладнання і визначені шляхи їх нівелювання. В висновках сформульовані основні напрямки подальшого розвитку цифрового банкінгу в Україні.

Ключові слова: цифровий банкінг, фінансові технології, мобільні додатки, штучний інтелект, блокчейн, хмарні технології, ризик.

Постановка проблеми. Сучасний світ переживає стрімкий розвиток інформаційних технологій, де цифрова трансформація відіграє важливу роль у розвитку бізнеса та суспільства загалом. Така трансформація являє собою комплексний процес упровадження цифрових технологій і цифрового мислення в різні сфери підприємницької діяльності. Отже, цифровізація є одним із ключових трендів у сучасному світі, що охоплює майже всі галузі економіки. Банківська сфера не стала винятком, і сьогодні багато фінансових установ активно впроваджують цифрові технології для покращення якості обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів та підвищення ефективності роботи. На перший план у банківському обслуговуванні виходить концепція клієнтоорієнтованості: максимальне використання технологій та ресурсів для задоволення потреб клієнта. Актуальність теми обумовлена необхідністю подальшого розвитку цифрового банкінгу в умовах зростаючої конкуренції та перспектив розвитку українського банківського сектору.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розвитку цифрового банкінгу і та інших банківських фінансових технологій присвячено багато наукових робіт вітчизняних дослідників. Заслужують на увагу доробки останніх років таких науковців як О. Єсіна [1], Ю. Кривенко [2], О. Копилова, Ю. Пічугіна, К. Гончар [3], О. Береславська [4], А. Орел, В. Дяченко [5]. Так О. Єсіна, на основі проведеного ретельного аналізу розвитку фінансових технологій в банківській сфері, стверджує, що в Україні доступність банківських послуг через інтернет-технології на сьогодні є ключовим вектором розвитку як корпоративного сектору економіки, так і домогосподарств [1]. Науковець також визначає наявність ряду ризиків для банків при впровадженні передових фінансових технологій в обслуговування клієнтів, а саме: ризиків недотримання правил конфіденційності даних, недотримання законодавства, стандартів, кіберризиків.

Ю. Кривенко підкреслює, що у 2020–2024 посилилася тенденція, зародження якої ми спостерігали: банки почали виходити за межі традиційного банківського бізнесу, прагнучі на базі своїх платформ та додатків пропонувати клієнтам послуги та сервіси, які могли б максимально задовольнити потреби клієнта всередині цих платформ та додатків. На особливу увагу заслуговує проблема недосконалості чинного законодавства, що регулює відносини, що виникають у процесі здійснення банківських послуг через Інтернет [2, с. 306–307].

Копилова О.В., Пічугіна Ю.В., Гончар К.О. визначають переваги активної діджиталізації банківського сектору України для клієнтів банків, які є: цілодобовим доступом до основних банківських продуктів та послуг, зручністю та доступністю, економією часу та заощадженням на комісіях, пришвидшенням та полегшенням розрахунків, підвищенням безпеки здійснюваних операцій, розширенням асортименту продуктів та послуг банків, повним контролем власних доходів та витрат, швидким зворотній зв'язок з банком [3]. Не зважаючи на значну кількість наукових напрацювань щодо цифрового банкінгу існує нагальна потреба в подальшому вивченні його розвитку в зв'язку з постійним розвитком фінансових технологій та потреб клієнтів.

Мета статті. У центрі даного наукового дослідження є визначення та висвітлення перспектив подальшого розвитку цифрового банкінгу в банківському секторі України і інновацій в сфері надання банківських послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифровізація банківської системи виступає в ролі фактора макросередовища, що впливає на бізнес-моделі банків. Цей чинник проявляється у стимулюванні розвитку дистанційного обслуговування та цифрових платежів, що може бути джерелом зростання масштабів діяльності комерційного банку. Такий тренд призводить до посилення конкуренції між банками за клієнтів і потребує більш високих витрат, але при цьому дає право банкам трансформувати свої бізнес-моделі з урахуванням цифровізації. За цих умов цифровий банк може виступати ІТ-компанією, якій притаманні якості як банку, так і елементи платіжної інфраструктури проведення платежів та розрахунків у цифровому вигляді.

Розглянемо розбіжності у діяльності традиційного та цифрового банків (табл. 1).

Більшість сучасних цифрових банків, на відміну від традиційних банків, орієнтовані на роздрібних клієнтів та здійснюють свою діяльність без утворення офісів та відділень. Надання послуг такими банками здійснюється за допомогою використання мобільних додатків та Інтернет-сайтів, що на даний момент також спостерігається і у діяльності традиційних банків. В даний час комерційні банки та фінансові компанії пропонують безліч послуг, які багато в чому приносять користь їхнім потенційним та реальним клієнтам.

Таблиця 1 – Порівняльна характеристика традиційного та цифрових банків

Традиційний банк	Цифровий банк
✓ Усі дані про клієнтів сконцентровано в офісі банку. ✓ Взаємодія з клієнтом починається в офісі банку. ✓ Існування відстані від клієнта до офісу банку має значення. ✓ Цифрові послуги є додатковою ланкою моделі обслуговування клієнта. ✓ Стандартизація продуктів, послуг та сервісів банку. ✓ Інформація про клієнтів та їх обслуговування неоднакові через канали обслуговування	✓ Клієнт є центром концентрації даних. ✓ Відсутність потреби взаємодії з клієнтом виключно на території офісу банку. ✓ У моделі переважають послуги у цифровому форматі. ✓ Залежність видів послуг та послуг від потреб клієнтів. ✓ Необхідна інформація про клієнта надходить з однієї точки незалежно від каналів доступу до неї

Джерело: розроблено автором

Автоматизація процесів за допомогою впровадження нових фінансових та інформаційних технологій для окремих осіб та банків означає, що рядові функції та проблеми у сфері фінансових відносин можна вирішувати з мінімальним залученням ресурсів та часу. Фінансові технології дозволяють зробити спілкування між банком та клієнтом простіше, швидше, дешевше та ефективніше. Транзакції та угоди можуть бути виконані у будь-якій точці світу.

За останні роки спостерігається стрімка трансформація всього банківського сегмента. Швидкість поширення інформації з кожним роком тільки посилюється, повільність банків щодо впровадження інновацій тягне за собою втрату клієнтської бази. Колишні послуги відмирають, з'являються нові, підвищується їх доступність. Широке застосування інтернету, смартфонів та електронних послуг стимулює розвиток онлайн-платежів та онлайн-банкінгу.

Цифрові інновації, які оточують клієнта всюди, мають психологічний вплив, формуючи у нового покоління клієнтів потребу у швидкості обслуговування. Клієнт отримує контроль над ситуацією, розпоряджуючись своїми рахунками, роблячи операції без допомоги співробітників банку, маючи

тільки доступ до онлайн-додатку. Смартфон виступає «путівником» реальним світом, дозволяючи клієнту бути завжди онлайн, маючи цілодобовий доступ до інформації. Для клієнта цінністю є не сам «банк», а «корисність» банку. Традиційна взаємодія клієнта та банку не приваблює користувачів, вона лише забирає час. Якщо раніше роздрібне банківське обслуговування будувалося з «правильного» розташування відділень, то тепер все обертається навколо клієнта та його основних вимог до обслуговування: миттєвості, безпеки, простоти та персоналізації.

Більшість банків прагне будувати свою роботу на основі моделі «цифрового банку», який представляє собою онлайн взаємодію з клієнтом 24 години 7 днів на тиждень. Споживачеві набагато зручніше отримувати весь комплекс послуг в одному місці, якому він довіряє, не виходячи з дому, максимально роблячи це самостійно. У такому разі банк стає незамінним, зливаючись із повсякденним життям клієнта. Цифровий банк також виступає цифровим депозитарієм грошей своїх клієнтів та надає доступ до цих грошей у будь-який час, у будь-якому місці.

При впровадженні банківських інновацій позитивний результат, що отримується, важливий не тільки для самого банку, але й для його клієнтів. Банки використовують сучасні технології при розробці нових каналів зв'язку з клієнтами із застосуванням інновацій. Це дозволяє клієнту отримувати високу якість обслуговування, забезпечує нові можливості керування особистими фінансами на основі клієнтоорієнтованого підходу (рис. 1).

Розглянемо деякі з технологій більш детально. Використання «банком майбутнього» SmartData дозволяє отримати знання та розуміння профілю клієнта, сформувати інформацію про його споживчу поведінку, а саме: звички; соціотипи, бажання і мрії; захоплення; потреби; соціальне оточення. На основі поглибленого аналізу споживчої поведінки, отриманого за допомогою великих даних, банк може запропонувати клієнту продукт чи послугу, розроблені саме для нього у відповідний час, як тільки виникає потреба. Крім створення індивідуальних продуктів SmartData можна використовувати для запобігання відмиванню грошей та збереженню безпеки рахунків клієнтів шляхом виявлення аномальної поведінки. Такі технологічні нововведення сприяють трансформації бізнес-моделі, пов'язаної з поліпшенням безпеки компаній та підвищенням їхньої клієнтоорієнтованості.



Рис.1. Види фінансових технологій, що застосовуються у банкінгу

Джерело: розроблено за даними [4]

Розвиток цифрового банкінгу неможливий без штучного інтелекту. Українські банки досить успішно слідують світовим трендам у сфері штучного інтелекту та активно впроваджують його у свої процеси, в тому числі для:

- кредитного скорингу з метою розуміння фінансового стану клієнта, наскільки йому можна довіряти під час видачі кредиту;
- інформаційної безпеки для виявлення шахрайства та віддаленої ідентифікації (наприклад, набирає зараз популярність біометрія);

- маркетингової оптимізації з метою зацікавити клієнтів і запропонувати їм кращі продукти;
- для автоматизації кол-центрів, прогнозування ринку, впровадження інвестиційного помічника та інших.

Використання штучного інтелекту на фінансовому ринку спрощує взаємодію з клієнтами, допомагаючи знайти найбільш ефективний підхід до кожного з них і виявляючи їх потреби, а також знижує витрати за рахунок автоматизації багатьох процесів.

Окрім штучного інтелекту, банки активно використовують «хмарні» технології, тобто технології на базі інтернету та віддалених серверів для підтримки обробки даних та додатків (табл. 2).

Таблиця 2 – Переваги «хмарних» технологій

Ознака	Опис
Економічність	Економія на утриманні IT-персоналу та адмініструванні
Еластичність	Послуги можна розширити автоматично без взаємодії із провайдером
Мобільність	Доступ до віртуального комп'ютера, корпоративної мережі або бази даних
Самообслуговування	Підстроювання можливостей банку та технологічних пристроїв під потреби клієнта з урахуванням часу доступу до даних, обсягів зберігання та їх обробки
Збереження інформації	Немає необхідності дбати про резервування даних, що знаходяться у хмарі

Джерело: розроблено за даними [5]

На основі вищезазначених технологій зарубіжні банки нової хвилі пропонують свої клієнтам в мобільних додатках все нові і нові види послуг і рішень. В табл. 3 представлені сценарії деяких зарубіжних банків для клієнтів роздрібного сегменту, що були введені в 2024 році.

Зауважимо, що частка рішень, які пропонують закордонні банки, не реалізована у мобільних банках України. Наприклад, в англійському банку Starling можна реалізувати безпаперовий процес для переводу рахунків з іншого банку, а в багатьох німецьких банках можна підключити до управління рахунки клієнтів з інших банків. Крім того, оплата послуг здійснюється за допомогою прямих списань із боку постачальників (direct debit).

Таблиця 3 – Сценарії зарубіжних банків для клієнтів роздрібного сегменту

Банк	Вид сценарію	Пояснення
Банк Monzo (Англія)	Контроль витрат	Банк реалізував зручний функціонал для бюджетування коштів: клієнт може розпланувати свої витрати, встановивши певний ліміт витрат як загалом за місяць, так і за окремими категоріями. Встановлюючи ліміти, клієнт бачить середньомісячні значення витрат за категоріями, куди можна орієнтуватися. Стежити за графіком своїх витрат можна як всередині програми за допомогою прогрес-барів, так і отримуючи повідомлення на телефон
	Отримання інформації та операцій з рахунку	Банк пропонує унікальне рішення для аналізу витрат у поїздки за кордоном. Після приїзду в додатку автоматично формується зведення з назвою «Ваша поїздка до *назви країни*», де вказано суму витрачених коштів та кількість днів проведених у поїздки. При необхідності можна детальніше переглянути історію операцій, середній чек і кількість проведених операцій.
	Вхід у додаток	Банк дав можливість своїм клієнтам відмовитися від проходження процедури автентифікації при вході до програми. Це рішення може бути корисним клієнтам, яким достатньо захисту від несанкціонованого доступу з боку операційної системи
Банк №26 (Німеччина)	Отримання грошей та оплата рахунку	Банк уможливив зняття готівки або поповнення рахунку на касі магазинів-партнерів банку без наявності картки. Для цього клієнту потрібно згенерувати код у додатку на зняття чи поповнення та показати його касиру
	Відкриття рахунку та випуск карти	Банк перемістив можливість замовлення картки з окремого розділу до списку з продуктами, що вже є, тим самим підвищив привабливість замовлення картки для клієнта. Також за окрему плату є можливість прискорити термін доставки картки та підібрати зручний день та час
	Накопичення та примноження коштів	Банк пропонує своїм клієнтам інвестиційні продукти, які не потребують спеціальної підготовки для того, щоб у них розібратися: готові портфелі з акцій та облігацій із різними рівнями ризику. При виборі товару клієнт бачить графік з очікуваною прибутковістю
	Отримання кредиту	У додатку банку при оформленні заявки на споживчий кредит створюється спеціальна вкладка, яка нагадує клієнту про розпочатий процес та допомагає його закінчити без необхідності вводити дані повторно
Банк EVO (Іспанія)	Проведення консультації, відправлення претензії	Банк впровадив у свій банківський додаток чат-бот з розпізнаванням голосів, тобто немає потреби друкувати текст на клавіатурі. Крім цього, щоб отримати консультацію від чат-бота необов'язково авторизуватись у додатку

Джерело: розроблено на основі даних [6, 7, 8]

При цьому слід зазначити, що українські мобільні банківські застосунки мають високі рейтинги серед країн Східної Європи та Азії. Так, наприклад, за результатами дослідження SME Banking Agency, застосунок «Приват 24 для бізнесу» визнали найкращим мобільним застосунком для бізнесу в Україні та регіоні. В переліку із 20 застосунків українських вісім: застосунки ПриватБанку, Сенс Банку (Sense SuperApp), А-Банку, ТАСкомбанку (ТАС24 Бізнес), ПУМБ, Ощадбанку, Універсал Банку (monobank) та Райффайзен Банку (Raiffeisen Bank) [9].

Однак під час переходу від традиційної моделі до моделі цифрового банкінгу виникають нові види ризиків, на які наражаються банки: кіберризик, ризики автоматизації та роботизації процесів, ризик ІТ-систем та ІТ-обладнання, погрози інформаційної безпеки. Серед найпоширеніших загроз інформаційної безпеки під час обслуговування клієнтів у банках виділяють:

- програмне забезпечення шкідливого характеру, вплив якого призводить до фінансових махінацій, витоку інформації, віднесеної до конфіденційної розряду, порушення функціонування систем автоматизації процесів;
- фішингові атаки, основна мета яких полягає у захопленні доступу зловмисниками до конфіденційної інформації за допомогою розсилання електронних листів, застосування підроблених сайтів або небезпечних смс-повідомлень;
- атаки, що здійснюються щодо онлайн-додатків банків, результатом яких може стати витік особистих даних, фінансові махінації, незаконні списання коштів з рахунків клієнтів;
- Distributed Denial of Service (DDoS) – це атака, під час якої здійснюють відправку трафіку на один сервер або веб-ресурс з безлічі комп'ютерів, внаслідок чого можливі проблеми з перевантаженням сервера, а також недоступність клієнтам даних щодо рахунків або операцій із власними коштами;
- внутрішні загрози, що виходять від співробітників банку, які своїми діями впливають на безпеку збереження коштів та особистих даних клієнтів.

У зв'язку з зазначеними загрозами інформаційної безпеки доцільно вживати відповідних заходів захисту:

- аутентифікація користувачів, що полягає у використанні складних даних для входу в особистий кабінет, системи двофакторної аутентифікації, застосування так званих біометричних інструментів ідентифікації, а також системи відстеження входу до системи;
- захист мережових комунікацій, що передбачає формування особливого захисту протоколів зв'язку, контроль активності клієнтів у мережі з метою виявлення атак, шифрування трафіку. Додатково може бути здійснено налаштування міжмережових екранів з метою своєчасне блокування шкідливих атак;
- криптографічні методи захисту інформації передбачають використання таких інструментів, як шифрування даних, захист від перехоплення та заміни інформації;
- організація системи постійного навчання співробітників навичкам забезпечення безпеки при здійсненні операцій з рахунками та даними клієнтами, управління ризиками.

Також необхідними заходами є обов'язковий супровід обслуговування осіб системою відеоспостереження, регулярний контроль технічних засобів безпеки.

Висновки. Узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна сформулювати основні напрямки подальшого розвитку цифрового банкінгу. По-перше, посилити можливості штучного інтелекту, що дозволяє банкам оптимально організувати процес аналізу вихідних даних клієнтів з метою оперативного надання відповідних послуг. По-друге, застосовувати блокчейн-технології, які забезпечують обмін даними, документами з іншими установами та клієнтами, минаючи посередників, завдяки чому скорочується час надання послуги та витрати. По-третє, активізувати роботу щодо вдосконалення мобільного банкінгу, банкам слід продовжувати роботу зі спрощення інтерфейсів мобільних додатків, розширюючи їх функціональні можливості. По-четверте, використовувати інформацію у соціальних мережах клієнтів та «великих даних»; аналіз даних, представлених у соціальних мережах, із застосуванням технології big data дозволяє банкам формувати своєрідні «портрети» клієнтів, як чинних, і потенційних. По-п'яте, посилити роботу в галузі інформаційної безпеки та захисту особистих даних клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Єсіна О. Г. Розвиток цифрових фінансових технологій у банківській сфері. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління*. 2023. № 7. URL: https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_7_2023 (дата звернення: 23.02.2025)
2. Кривенко Ю. В. До питання цифровізації банківських послуг. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія: право*. 2024. Випуск 84. С. 305–310.
3. Копилова О. В., Пічугіна Ю. В., Гончар К. О. Діджиталізація банківського сектору України – виклики та перспективи. *Економіка та суспільство*. 2023. №50. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (дата звернення: 23.02.2025)

4. Береславська О. І. Трансформація банківських послуг в умовах цифровізації. *Економіка і суспільство*. 2024. Випуск № 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (дата звернення: 25.02.2025)
5. Орел А. М., Дяченко В. В. Етапи та роль цифрової трансформації у вдосконаленні управління інноваціями. *Економіка та суспільство*. 2023. Випуск № 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-30> (дата звернення: 25.02.2025)
6. Monzo Bank Ltd. URL: <https://monzo.com/> (дата звернення: 25.07.2025)
7. N26 The Mobile Bank. URL: <https://n26.com/en-eu> (дата звернення: 27.07.2025)
8. EVO Banco. URL: <https://www.evobanco.com/> (дата звернення: 27.07.2025)
9. Українські застосунки банків для бізнесу – серед найкращих. URL: <https://business.rayon.in.ua/news/690981-ukrainski-zastosunki-bankiv-dlya-biznesu-sered-naykrashchikh> (дата звернення: 27.07.2025)

REFERENCES

1. Yesina O. H. (2023) Rozvytok tsyfrovyykh finansovykh tekhnolohii u bankivskii sferi [Development of digital financial technologies in the banking sector]. *Problemy suchasnykh transformatsii. Seriya: ekonomika ta upravlinnia*, 7. Available at: https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_7_2023 (accessed February 23, 2025) [in Ukrainian]
2. Kryvenko Yu. V. (2024) Do pytannia tsyfrovizatsii bankivskykh posluh. [On the issue of digitalization of banking services] *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho Natsionalnoho Universytetu. Seriya: pravo*, 84, 305–310 [in Ukrainian]
3. Kopylova O. V., Pichuhina Yu. V., Honchar K. O. (2023) Didzhytalizatsiia bankivskoho sektoru Ukrainy – vyklyky ta perspektyvy [Digitalization of the banking sector of Ukraine – challenges and prospects]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 50. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-50-47> (accessed February 23, 2025) [in Ukrainian]
4. Bereslavska O. I. (2024) Transformatsiia bankivskykh posluh v umovakh tsyfrovizatsii [Transformation of banking services in the context of digitalization]. *Ekonomika i suspilstvo*, 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-99> (accessed February 25, 2025) [in Ukrainian]
5. Orel A. M., Diachenko V. V. (2023) Etapy ta rol tsyfrovoi transformatsii u vdoskonalenni upravlinnia innovatsiiami [Stages and role of digital transformation in improving innovation management]. *Ekonomika ta suspilstvo*, 56. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-30> (accessed February 25, 2025) [in Ukrainian]
6. Monzo Bank Ltd. Available at: <https://monzo.com/> (accessed February 25, 2025)
7. N26 The Mobile Bank. Available at: <https://n26.com/en-eu> (accessed February 27, 2025)
8. EVO Banco. Available at: <https://www.evobanco.com/> (accessed February 25, 2025)
9. Ukrainski zastosunky bankiv dlia biznesu – sered naikrashchykh [Ukrainian bank applications for business are among the best]. Available at: <https://business.rayon.in.ua/news/690981-ukrainski-zastosunki-bankiv-dlya-biznesu-sered-naykrashchikh> (accessed February 25, 2025) [in Ukrainian]

Dmitro Kretov

Odessa National Economic University

DEVELOPMENT OF DIGITAL BANKING AND INNOVATIONS IN THE FIELD OF BANKING SERVICES

Abstract. In modern conditions, the traditional banking system in customer service is being destroyed, replaced by new technologies, consumption models, and digital banking. The emergence and development of financial technologies has contributed to the formation of a new generation of banks. These relationships affect the entire range of financial services provided to users by digital banking, along with corresponding changes in both internal corporate relationships and external relationships between bank staff and its customers. The level of competitiveness in the banking sector and the profitability indicators of its activities depend on what types of services a bank provides and the degree of its involvement in the digital economy.

The article examines the prospects for the further development of digital banking in the banking sector of Ukraine and innovations in the field of banking services. A comparative characteristic of traditional and digital banks was conducted, and digital innovations used in leading banks to increase the attractiveness of banking services in order to attract and retain customers were analyzed. It is emphasized that most banks strive to build their work on the basis of the "digital bank" model, which represents online interaction with the client 24 hours a day, 7 days a week for the convenience of customers. The types of financial technologies used in banking, such as blockchain, artificial intelligence, mobile applications, biometric identification, are studied. The advantages of using artificial intelligence and cloud technologies in digital banking are highlighted. Special attention is paid to new scenarios in mobile applications of advanced innovative foreign banks, such as Monzo Bank (England), Bank No. 26 (Germany), EVO Bank (Spain). It is noted that Ukrainian mobile banking applications have high ratings among the countries of Eastern Europe and Asia. It is noted that during the transition from the traditional model to the digital banking model, new types of risks arise, such as cyber risk, risks of automation and robotization of processes, risk of IT systems and IT equipment, and ways to mitigate them are identified. The conclusions formulate the main directions for the further development of digital banking in Ukraine.

Keywords: digital banking, financial technology, mobile applications, artificial intelligence, blockchain, cloud technologies, risk.