

СЕКЦІЯ 6 ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

DOI: 10.32999/ksu2307-8030/2020-38-12

УДК 336.7

Рисін В.В.

*доктор економічних наук, професор кафедри фінансів
Національного університету «Львівська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2883-4563>
E-mail: vitalii.v.rysin@lpnu.ua*

Борик І.Р.

*студентка освітньо-наукової програми «Фінанси та кредит»
Інституту економіки та менеджменту
Національного університету «Львівська політехніка»
E-mail: iryna.boryk@pwc.com*

ПЕРЕВАГИ ТА РИЗИКИ РОЗВИТКУ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті розглянуті питання необхідності впровадження банком сучасних технологій обслуговування клієнтів та охарактеризовані позитивні і негативні наслідки їх застосування з метою отримання конкурентних переваг на ринку банківських послуг. Визначено та розглянуто основні тенденції розвитку банківського обслуговування та інновацій у цій сфері, висвітлено проблеми їх впровадження та перспективи використання. На підставі оцінки основних загроз використання новітніх підходів до обслуговування клієнтів банківських установ авторами визначено напрями подальшого розвитку банківських інновацій з метою підвищення якості банківського сервісу в Україні.

Ключові слова: банківська інновація, інноваційна діяльність, дистанційне обслуговування, цифровий банкінг, банківський продукт, банківська послуга.

Рысин В.В., Борик И.Р. ПРЕИМУЩЕСТВА И РИСКИ РАЗВИТИЯ НОВЕЙШИХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В статье рассмотрены вопросы необходимости внедрения банком современных технологий обслуживания клиентов и охарактеризованы положительные и отрицательные последствия их применения с целью получения конкурентных преимуществ на рынке банковских услуг. Определены и рассмотрены основные тенденции развития банковского обслуживания и инноваций в этой сфере, освещены проблемы их внедрения и перспективы использования. На основании оценки основных угроз использования новейших подходов к обслуживанию клиентов банковских учреждений авторами определены направления дальнейшего развития банковских инноваций с целью повышения качества банковского сервиса в Украине.

Ключевые слова: банковская инновация, инновационная деятельность, дистанционное обслуживание, цифровой банкинг, банковский продукт, банковская услуга.

Rysin Vitalii, Boryk Iryna. BENEFITS AND RISKS OF DEVELOPMENT OF NEW TECHNOLOGIES IN BANKING ACTIVITY

The basic tendencies of development of modern technologies of banking services and innovations are defined and considered, problems of their introduction and prospects of use are highlighted. The necessity and implementation of modern technologies of customer service are identified and substantiated and the positive consequences of their application are revealed in order to gain competitive advantages in the banking services market. Any business strives for development. If a business stops to spend efforts to improve its product or service, then on the competitive market inevitably fails. Today, the banking market is a space for innovation. With this in mind, banks need to constantly monitor new ideas for the implementation of products and services that competitors do not yet have. The banking sector is particularly sensitive to changing demand from its customers, and the competition in the banking market is quite fierce and high. Therefore, the desire to win in this fight and retain customers is a top priority. That is why maximum satisfaction of customer needs comes to the fore. In a bank-client relationship, innovation is the first and the ability to offer something that competitors cannot yet, or to attract potential customers in a new way, becomes extremely important. Thus, banking innovation is a vital necessity for the efficient functioning of the bank and its competitiveness. In general, innovation acts as a certain "engine" for the development of the entire banking sector, as it forms the strategic directions of banking institutions. Modern technologies provide new opportunities for banks to increase their customer base and reduce costs while offering customers more convenient access to their products and services. The introduction of the latest service technologies will increase the level of comfort for bank customers, and will provide quality and in-demand financial services. Today, the banking market is a space for innovation. With this in mind, banks need to constantly monitor new ideas for the implementation of products and services that competitors do not yet have. Today, the innovative activity of banks remains one of the most effective methods of competition in the financial services market. At the same time, it should be borne in mind that the process of innovation in the banking sector is associated with certain risks, so it is important for banks to pay attention to the economic feasibility of innovation and its usefulness to customers, and banking market regulators must ensure instruments arising from the development of the latest banking technologies.

Keywords: banking innovation, innovation activity, remote service, digital banking, banking product, banking service.

Постановка проблеми. За сучасних умов розвитку економіки для бізнесу необхідно розвиватися, що бути конкурентоспроможним. Коли бізнес перестав

витрачати зусилля на вдосконалення свого продукту чи послуги, то на конкурентному ринку неодмінно зазнає краху. Банківський сектор, особливо чутливий

до зміни попиту зі сторони своїх клієнтів, а конкуренція банківського ринку досить жорстка і висока. Прагнення завоювати, а головне втримати своїх клієнтів постає першочерговим завданням. Саме тому на перший план виходить максимальне задоволення потреб клієнтів за допомогою мережі «Інтернет» і цифрових технологій. У стосунках "банк-клієнт" інноваційність першого і можливість запропонувати щось, чого конкуренти ще не можуть, або привернути увагу потенційних клієнтів технологічними новинками стає надзвичайно важливими. Швидкий розвиток інноваційних і перспективних технологій суттєво змінює сучасний ринок послуг, у тому числі й банківську сферу. Сучасні технології дають нові можливості банкам збільшувати клієнтську базу і зменшувати видатки, водночас пропонуючи клієнтам більш практичний доступ до своїх продуктів і послуг. Таким чином, банківські інновації є життєвою необхідністю для ефективного функціонування банку і його конкурентоздатності. В цілому, інновації виступають певним "двигуном" розвитку цілого банківського сектору, оскільки формує стратегічні напрями діяльності банківських установ. У даній ситуації для інституцій банківського сектору, що хочуть успішно функціонувати в майбутньому та займати лідерські позиції серед конкурентів, необхідно є адаптація їхньої діяльності до вимог сучасної цифрової епохи. Виявлення напрямів модернізації сучасних інноваційних технологій в банківській діяльності та забезпечення їх ефективного функціонування – це пріоритет номер один для всього банківського сектору. Тому, що наявність інноваційних технологій в теперішній час не лише впливатиме на прибутки та позицію серед конкурентів, але й визначатиме чи зможе існувати банк на ринку фінансових та банківських послуг загалом. Проте, на даний час залишаються недостатньо вивченими питання перспектив розвитку сучасних інноваційних технологій банківського обслуговування через швидкі темпи розвитку цифрових технологій, виникнення нових ризиків, зміни специфіки взаємодії з клієнтами та їх пріоритетів, швидкість обробки інформації, тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку інноваційних технологій у банках, поняття банківських інновацій та їхню класифікацію, практику дистанційного обслуговування клієнтів висвітлені у працях М.І. Дибі, О.М. Юркевич, Т.В. Майорової, К.М. Мамонової, Л.А. Заводовської, Н.В. Гребенюк, О.В. Неизвестної, О.Ю. Кучанського, С.В. Лубенець, А.О. Замули, І.Я. Карчевої, Т.А. Васильєвої, С.В. Леонова, О.Г. Єсіної та інших науковців [1–10].

Значна увага питанню інновацій у фінансовій сфері приділяється у працях великого числа зарубіжних учених, серед яких варто виокремити А. Шермана, М. Міллера, Д. Клозе, П. Туфано, Дж. Сінкі, Дж. Хемпела та інших.

Мета статті. У статті спробуємо визначити та розглянути основні тенденції розвитку сучасних технологій банківського обслуговування та інновацій, проблеми їх впровадження і перспективи використання, розкрити позитивні наслідки їх застосування в контексті отримання конкурентних переваг на ринку банківських послуг. Метою дослідження є аналіз зовнішніх і внутрішніх чинників, що впливають на впровадження інноваційних технологій банківськими установами і їх використання клієнтами банку, а також розробка рекомендацій щодо мінімізації ризиків і загроз, що з'являються внаслідок поширення у банківському секторі новітніх техноло-

гій обслуговування та високоризикованих фінансових інструментів.

Вигляд матеріалу дослідження та його основні результати. Інновації у банківській сфері – це кінцевий результат інноваційної діяльності банку, який отримав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого банківського продукту чи послуги, які впроваджені в практичну діяльність [11; 12]. Мається на увазі розробка такого банківського продукту чи послуги, який матиме цікавіші та різноманітніші функції, ніж його попередник, або створення абсолютно нового, який зможе задовольняти потреби, які були невраховані раніше і привертатиме увагу потенційних споживачів. Банківська інновація проявляється у процесі реалізації на фінансовому ринку, а попит на інноваційний банківський продукт чи послугу позитивно впливатиме на імідж даного банку, розвиватиме банківську систему, так і на економіку в цілому.

Інноваційну діяльність банків слід розглядати як один із найбільш дієвих методів боротьби у конкурентній війні. На сьогодні вона передбачає комбінацію різноманітних перспективних технологій, зокрема: терміналів самообслуговування; телефонного, мобільного, СМС та інтернет-банкінгу; використання ботів у різних месенджерах; здійснення безконтактних розрахунків як за допомогою карток, так і пристроїв, що підтримують NFC-технології.

Телефонний банкінг традиційно представляв собою сервіс, що давав змогу клієнтам одержувати доступ до особистого рахунку і проводити банківські операції в телефонному режимі [14]. Для забезпечення роботи цієї технології банки організовували у своїй структурі call центри. На сучасному етапі банки, які займають лідерські позиції на ринку, модернізували та об'єднали телефонний банкінг та СМС-банкінг в одну новітню систему під назвою «месенджер бот». Це можливість отримання миттєвого вирішення проблеми (в зручному для клієнта месенджері), переписуючись онлайн з працівником банку, або спілкуючись з роботом (так званім «ботом»), обираючи лише готові команди, які поступово будуть з'являтися на екрані клієнта в міру вирішення питання.

Безконтактні розрахунки дозволяють здійснювати платежі без фізичної наявності банківської картки лише за допомогою портативних девайсів таких як смартфони, розумні годинники тощо. Проте обов'язковою умовою для здійснення цих розрахунків є наявність бездротової мережі (Wi-Fi) або інтернету через мережу оператора мобільного зв'язку.

У сучасному банківському секторі дистанційне обслуговування займає близько 70%. Адже такий вид обслуговування дозволяє банкам скоротити витрати на забезпечення діяльності відділень, скорочення їхньої кількості, водночас надаючи їм цілодобовий доступ до всіх банківських продуктів та послуг не виходячи з дому та без безпосередньої взаємодії з працівником банку.

Станом на сьогодні дистанційне банківське обслуговування в Україні забезпечують багато фінансових установ. Лідерські позиції по впровадженню інноваційних технологій займають такі банки як ПриватБанк, ПУМБ, Альфабанк, Монобанк, Ощадбанк та Креді Агріколь Банк (табл. 1).

Використання вище перелічених цифрових технологій обслуговування клієнтів значним чином визначає успішність банку на ринку фінансових послуг.

За даними Національного банку України, у 2019 році кількість безготівкових операцій з вико-

Таблиця 1

Характеристика використання технологій дистанційного обслуговування клієнтів банками в Україні

Назва банку	Нововведення для модернізації дистанційного обслуговування клієнтів
ПриватБанк	Встановив перші в Україні банкомати cash-in та термінали самообслуговування, завдяки яким можна не лише знімати кошти з картки, але й поповняти її. Мобільний застосунок та інтернет-банкінг тривалий період часу перебувають на передових позиціях щодо спектру можливостей для клієнта
ПУМБ	Розширив функціонал банкінгу в месенджерах, клієнтам надали можливість отримувати інформацію про свої дебетові рахунки.
Альфабанк	Надає прямий доступ до банківських операцій і транзакцій онлайн, а саме: погашення кредиту без комісії в будь-який час, оплачувати рахунки за комунальні послуги, оплачувати страхові внески та інше.
Monobank	За короткий період часу зумів сформувати велику клієнтську базу, не маючи власних відділень. Інноваційні підходи до кешбеку за платіжними картками. Залежно від виду товарів і послуг, за які клієнт буде платити карткою, йому повернеться на рахунок від 2 до 20% товару чи послуги.
Ощадбанк	FinAwards 2018 визначив як «найтехнологічний банк», серед 8 банків конкурентів.
Креді Агріколь Банк	Інтернет-банкінг дозволяє робити всі види платежів, виписки, баланси, всі види заявок.

Джерело: складено автором за даними [13]

ристанням платіжних карток зросла на 35,6% і склала 82,4% від загальної кількості, в той же час сума безготівкових операцій збільшилася на 38,6%, проте досягнула лише 50,3% від загальної суми операцій з картками [15]. Слід констатувати, що значна частина власників карток все ще використовує їх лише як інструмент для отримання готівки. Більше того, у структурі безготівкових операцій із використанням карток у 2019 році понад 42% припадало на перекази з картки на картку, тоді як 28,5% – на розрахунки у торговельній мережі, а 18,8% – на оплату товарів та послуг в мережі інтернет.

Наведені вище цифри свідчать, що незважаючи на стрімке зростання кількості нових платіжних засобів в Україні, культура їх використання змінюється більш повільними темпами, тому існує значний потенціал на ринку для впровадження інноваційних інструментів, що стимулюватимуть безготівкові розрахунки та скорочення готівкового (зокрема тіншового) грошового обороту. Одним із напрямів є розширення сфери застосування безконтактних розрахунків, щодо чого упродовж 2018-2019 років в Україні сформувалися доволі сприятливі тенденції (рис. 1).

У 2019 році відбулося стрімке зростання обсягу безконтактних операцій, хоча загальний обсяг без-

готівкових операцій змінився незначно. Така тенденція свідчить про наявність серед клієнтів банків запиту на використання новітніх платіжних технологій, і можемо передбачати її збереження у майбутньому. Банківський сектор урахує споживчі настрої, що підтверджується як збільшенням обсягів випуску безконтактних та токенизованих платіжних інструментів, так і розширенням платіжної інфраструктури (рис. 2).

Упродовж останніх п'яти років при темпі приросту кількості активних платіжних карток від 5 до 14%, приріст кількості безконтактних платіжних інструментів у 2016-2018 роках коливався на рівні близько 40%, а у 2019 році перевищив 187%. Приріст кількості платіжних терміналів у торговельній мережі впродовж 2018-2019 років стабілізувався на рівні близько 15% на рік. Зміни у структурі платежів у першій половині 2020 року, викликані пандемією та запровадженням карантину в країні, теж можуть стати додатковим чинником, що стимулюватиме розвиток новітніх платіжних технологій у майбутньому.

Проте широке впровадження технологічних новинок у діяльність банків може бути пов'язане із низкою ризиків і загроз. Адже інноваційна технологія може бути просто не сприйнята споживачами, а



Рис. 1. Сума безготівкових операцій у торговельній мережі у 2018-2019 рр.

Джерело: складено авторами за даними [15]

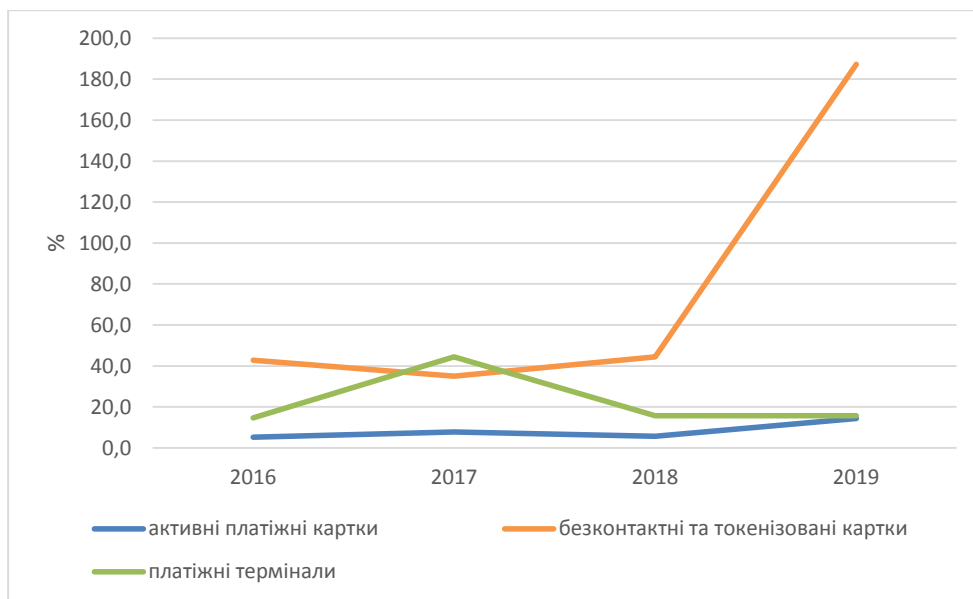


Рис. 2. Темпи приросту кількості платіжних карток та платіжних терміналів в Україні у 2016-2019 роках

Джерело: складено авторами за даними [15]

вкладені кошти не окупляться. Отже, необхідно, щоб банківська інновація була економічно доцільною для банку і корисна для клієнтів.

Окрім того, слід наголосити на ризику несанкціонованого доступу до рахунків клієнтів. Всі банки для розв'язання цієї проблеми радять своїм клієнтам працювати у межах банківських інтернет-програм та використовувати систему захисту передачі повідомлень. Але навіть якщо приблизно уявити, що цей метод захисту є надійним, а клієнти будуть виконувати рекомендації, це все одно не виключає інші потенційні загрози, що можуть бути зумовлені такими чинниками як:

- недоліки операційних систем (клієнти потребуватимуть додаткового або кращого обладнання);
- рівень навичок користування електронними пристроями, банківськими програмами та браузерами (сучасні технології вимагають нових знань);
- ризик втрати коштів від шахрайських дій;
- людський чинник (клієнт може через неухважність помилитись при наборі даних і відповідно здійснити помилкову операцію).

Постійна підтримка захисту системи для належного рівня функціонування потребує постійних і досить високих витрат, у тому числі й на підвищення кваліфікації співробітників, навчання новачків, розроблення ефективних методів для захисту персональної інформації та ідентифікації і верифікації клієнтів. Дозволити собі такі витрати часто можуть лише крупні банки.

Оцінка процесу впровадження банківських інновацій в Україні та закордоном дозволяє стверджувати, що попри технологічні інновації, домінують роль у банківському обслуговуванні майбутнього будуть відігравати соціальні інновації [11]. Тому перспективним шляхом вдосконалення діяльності українських банків слід вважати зростання рівня їх клієнтоорієнтованості, налагодження тісніших зв'язків з клієнтами, дотримання принципів банківської етики та корпоративної соціальної відповідальності.

Висновки. Впровадження новітніх технологій обслуговування забезпечить підвищення рівня ком-

форту для клієнтів банків, та дозволить надавати якісні та затребувані фінансові послуги. На сьогодні ринок банківських послуг є простором, приданим для запровадження інновацій. З огляду на це, банкам потрібно постійно відстежувати нові ідеї для впровадження продуктів та послуг, яких ще немає в конкурентів. Інновації є перспективним напрямком розвитку та вдосконалення банківських послуг, які забезпечують скорочення витрат на персонал, відкриття нових відділень та економію часу, надаючи клієнтам цілодобовий доступ до всіх банківських продуктів і послуг не виходячи з дому.

Для пришвидшення і покращення розвитку цифрового банкінгу в Україні слід внести низку доповнень і змін до чинної нормативно-правової бази, що зокрема стосується процедури ідентифікації клієнтів, а також приділити особливу увагу розроблення методів щодо запобігання шахрайства у даному секторі. Цифрові банківські технології на сьогодні поступово витісняють всі інші види обслуговування клієнтів. У цьому контексті значної ваги набирає питання конкуренції між банками та фінтех компаніями, чисельність яких в Україні зростає доволі швидкими темпами. З огляду на це, потребують коректування конкурентні стратегії банків у напрямі збільшення інвестицій у розвиток власних фінтех підрозділів, або поглинання компаній, що вже мають готові розроблені продукти, здатні зацікавити наявних чи потенційних клієнтів банку.

Розробка сучасних віртуальних банківських продуктів чи послуг, які матимуть цікавіші та різноманітніші функції, ніж їхні попередники, або створення абсолютно нових, які зможуть задовольняти невраховані раніше потреби, можуть стати чинником зростання цільової аудиторії банків. Тому масштаби впровадження інноваційних технологій в банківському секторі України мають тенденцію до зростання, проте несприятлива ситуація на світовому та внутрішньому фінансовому ринку, викликана уповільненням економічної активності у зв'язку із пандемією на запровадженням карантинних заходів, може мати негативний вплив на цей процес.

Інноваційна діяльність банків на сьогодні залишається одним із найбільш дієвих методів конкурентної боротьби на ринку фінансових послуг. У той же час, слід враховувати, що процес запровадження інновацій у банківській сфері пов'язаний з певними ризиками, тому для банків важливо звертати увагу на економічну доцільність інновацій та їх користь для клієнтів, а регулятори банківського ринку мають забезпечити належний рівень нагляду та регулювання тих інструментів, що виникають в результаті розвитку новітніх банківських технологій.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Гребенюк Н.В. Оцінювання інноваційної складової маркетингової діяльності банку та визначення її впливу на ефективність функціонування банку. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2017. № 3. С. 111–125.
 2. Диба М.І., Юркевич О.М., Майорова Т.В., Власова І.В. та ін. Фінансове забезпечення інноваційного розвитку України : монографія. Київ : КНЕУ, 2013. 425 с.
 3. Єсіна О.Г. Інтернет-банкінг в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. Вип. 1. С. 209–213.
 4. Замула А.О. Економіко-математичне моделювання інноваційної діяльності комерційних банків. *Вісник Запорізького національного університету*. 2011. № 3. С. 82–89.
 5. Карчева І.Я. Сучасні тенденції інноваційного розвитку банків України в контексті концепції Банк 3.0. *Фінансовий простір*. 2015. № 3. С. 299–305.
 6. Козьменко С.М., Васильєва Т.А., Леонов С.В. Маркетинг банківських інновацій. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2011. № 1. С. 13–28.
 7. Кучанський О.Ю., Мазурак В.В. Перспективи розвитку в Україні систем дистанційного банківського обслуговування клієнтів. *Управління розвитком складних систем*. 2015. № 23(1). С. 115–119.
 8. Лубенець С.В., Гришунін В.В. Моделювання інтегрально-рейтингової оцінки інвестиційної привабливості банків. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія : Економічна*. 2016. Вип. 90. С. 97–107.
 9. Мамонова К.М. Моделювання інвестиційної привабливості підприємств : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.11. Київ, 2010.
 10. Неізнана О.В. Огляд новітніх електронних технологій і аналіз розвитку сучасного банку. *Технологічний аудит і резерви виробництва*. 2016. Том 2. № 6. С. 28–31.
 11. Поповенко Н.С., Марченко Н.Б. Інноваційні процеси у банківській справі. *Економічний простір*. 2008. № 15. С. 99–104.
 12. Про інноваційну діяльність: Закон України від 4 липня 2002 р. № 40-IV. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>
 13. ТОП найінноваційніших банків України. URL: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine/> (дата звернення: 08.05.2020).
 14. Vijayaragavan T. Modern Banking Services – A key Tool for Banking Sector. *International Journal of Commerce, Business and Management*. 2014. Vol. 3. № 4. Pp. 589–594.
 15. Звіт з оверсайта інфраструктур фінансового ринку. 2019 рік. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-z-oversayta-infrastruktur-finansovogo-rinku-za-2019-rik> (дата звернення: 08.05.2020).
1. Grebenyuk N.V. (2017). Otsinyuvannya innovatsiyanoi skladovoyi marketynhovoyi diyal'nosti banku ta vyznachennya yiyi vplyvu na efektyvnist' funktsionuvannya banku [Evaluation of the innovative component of a bank's marketing activity and determination of its influence on the efficiency of the bank's functioning]. *Marketynh i menedzhment innovatsiy*, no. 3, pp. 111–125. [in Ukrainian]
 2. Dyba M.I., Yurkevich O.M., Mayorova T.V., Vlasov I.V. and others (2013). Finansove zabezpechennya innovatsiynoho rozvytku Ukrainy: monohrafiya [Financial support of innovative development of Ukraine: monograph]. Kyiv: KNEU. [in Ukrainian]
 3. Esina O.G. (2013). Internet-bankinh v Ukraini: suchasnyy stan, problemy ta perspektyvy rozvytku [Internet Banking in Ukraine: Current State, Problems and Prospects for Development]. *Visnyk sotsial'noekonomichnykh doslidzhen*, vol. 1, pp. 209–213. [in Ukrainian]
 4. Zamula A.O. (2011). Ekonomiko-matematychno modelyuvannya innovatsiyanoi diyal'nosti komertsiynykh bankiv [Economic and mathematical modeling of innovative activity of commercial banks]. *Visnyk Zaporiz'koho natsional'noho universytetu*, no. 3, pp. 82–89. [in Ukrainian]
 5. Karcheva I.Y. (2015). Suchasni tendentsiyi innovatsiynoho rozvytku bankiv Ukrainy v konteksti kontseptsiyi Bank 3.0 [Modern trends of innovative development of Ukrainian banks in the context of the concept Bank 3.0]. *Finansovyy prostir*, no. 3, pp. 299–305. [in Ukrainian]
 6. Kozmenko S.M., Vasilyeva T.A., Leonov S.V. (2011). Marketynh bankiv'skykh innovatsiy [Marketing of banking innovations]. *Marketynh i menedzhment innovatsiy*, no. 1, pp. 13–28. [in Ukrainian]
 7. Kuchanskyy O.Y., Mazurak V.V. (2015). Perspektivy rozvytku v Ukraini system dystantsiynoho bankiv'skoho obsluhovuvannya kliyentiv [Prospects for development of remote banking customer service systems in Ukraine]. *Upravlinnya rozvytkom skladnykh system*, no. 23(1), pp. 115–119. [in Ukrainian]
 8. Lubenets S.V., Grishunin V.V. (2016). Modelyuvannya intehral'no-reytnynhovoyi otsinky investytsiyanoi pryvablyvosti bankiv [Modeling of integral-rating estimation of investment attractiveness of banks]. *Visnyk Kharkiv'skoho natsional'noho universytetu imeni V.N. Karazina Series: Economic*, vol. 90, pp. 97–107. [in Ukrainian]
 9. Mamonova K.M. (2010). Modelyuvannya investytsiyanoi pryvablyvosti pidpryyemstv: avtoref. [Modeling the investment attractiveness of enterprises: abstract]. 08.00.11. Kyiv. [in Ukrainian]
 10. Nyeizvyestna O.V. (2016). Ohlyad novitnykh elektronnykh tekhnolohiy i analiz rozvytku suchasnoho banku [Review of the latest electronic technologies and analysis of modern bank development. Technological audit and production reserves]. *Tekhnolohicheskyy audyt y rezervy proyzvodstva*, T. 2, no. 6, pp. 28–31. [in Russian]
 11. Popovenko N.S., Marchenko N.B. (2008). Innovatsiyni protsesy u bankiv's'kiy spravi [Innovative processes in banking]. *Ekonomichnyy prostir*, no. 15, pp. 99–104. [in Ukrainian]
 12. Pro innovatsiynu diyal'nist': Zakon Ukrainy vid 4 lypnya 2002 r. № 40-IV [About Innovation Activity: Law of Ukraine of July 4, 2002 No. 40-IV]. Access mode: <http://www.zakon.rada.gov.ua>
 13. TOP nayinnovatsiynishykh bankiv Ukrainy [TOP of the most innovative banks in Ukraine]. Access mode: <https://marketer.ua/ua/the-best-innovative-banks-of-ukraine/> (accessed May 08, 2020).
 14. Vidzhayarahavan T. (2014). Suchasni bankiv's'ki posluhy – klyuchovyy instrument dlya bankiv'skoho sektoru [Modern banking services – a key tool for banking sector]. *Mizhnarodnyy zhurnal komertsiyi, biznesu ta menedzhmentu*, Issue 3, no. 4, pp. 589–594. [in Ukrainian]
 15. The official site of The National Bank of Ukraine (2020). Report on the oversite of financial market infrastructures. 2019. Access mode: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-z-oversayta-infrastruktur-finansovogo-rinku-za-2019-rik> (accessed May 08, 2020).

Стаття надійшла до редакції 08.05.2020.
The article was received 08 May 2020.