

УДК 336.717:330.341.1(477)

Костюк В.А.
кандидат економічних наук, доцент,
Національний університет біоресурсів
і природокористування України

Сокотун В.С.
магістр
Національного університету біоресурсів
і природокористування України

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙНИХ БАНКІВСЬКИХ ПРОДУКТІВ В УКРАЇНІ

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто підходи до визначення поняття «банківська інновація», розкрито переваги і передумови банківських інновацій. Проаналізовано сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні. Досліджено рівень їх запровадження та сфери використання. Визначено банки, що є лідерами в Україні з використання дистанційних інновацій. Досліджено зарубіжний досвід у сфері інноваційних банківських продуктів та запропоновано найбільш цікаві з них, які б могли бути запроваджені в Україні.

Ключові слова: банк, інновація, банківська інновація, банківський інноваційний продукт, конкурентоспроможність, інтернет-банкінг, мобільний банкінг, біометрична ідентифікація.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены подходы к определению понятия «банковская инновация», раскрыты преимущества и предпосылки банковских инноваций. Проанализировано современное состояние развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в Украине. Исследован уровень их внедрения и сферы использования. Определены банки, являющиеся лидерами в Украине по использованию дистанционных инноваций. Исследован зарубежный опыт в сфере инновационных банковских продуктов и выделены наиболее интересные из них, которые могли бы быть внедрены в Украине.

Ключевые слова: банк, инновация, банковская инновация, банковский инновационный продукт, конкурентоспособность, интернет-банкінг, мобильный банкінг, биометрическая идентификация.

ANNOTATION

The article deals with the most widespread approaches to the definition of "banking innovation", discloses the advantages and prerequisites of banking innovations. The present state of development of Internet banking and mobile banking in Ukraine is considered. Their level of implementation and scope of application is investigated. The banks that are the leaders in Ukraine with the use of innovations have been identified. The foreign experience in the field of innovative banking products has been researched and the most interesting of them, which could be introduced in Ukraine.

Key words: bank, innovation, banking innovation, banking innovation product, competitiveness, internet banking, mobile banking, biometric identification.

Постановка проблеми. У сучасних умовах нестабільної економічної і політичної ситуації в державі найбільш необхідними заходами для розвитку банківської системи та її ефективного функціонування є впровадження інноваційних банківських продуктів і послуг.

У сучасній літературі немає єдиного чіткого визначення такого поняття, як «банківська інновація», недослідженим залишається питання, які саме прибутки приносить запровадження інноваційних банківських продуктів, немає чітких планів та прогнозів розвитку сфери банків-

ських послуг на перспективу. На практиці це приводить до відсутності комплексних підходів щодо дослідження ринку банківських послуг, особливо в частині інновацій. Ось чому питання запровадження інноваційних продуктів та технологій у банківські установи та залучення інвестиційних ресурсів, інноваційних програм і проектів набуло особливого значення у діяльності кожного сучасного вітчизняного банку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості та переваги інноваційних банківських продуктів висвітлені у працях економістів С. Афоніна, І. Балабанова, В. Бехделева, В. Бодаковського, В. Боровкова, Л. Братків, О. Гончарук, М. Дзямучича, С. Єгоричева, С. Князь, О. Лаврушина, О. Мошенця, Т. Неклюдова, А. Несторук, Н. Савинської, І. Сидорук, В. Сизоненко, В. Ткачук, А. Тимченко, Н. Чижа, Т. Юхименко, С. Яковенко, О. Якушевої, В. Базилевич.

Формулювання цілей статті. Метою статті є аналіз сучасного стану розвитку інтернет-банкінгу та мобільного банкінгу в Україні з дослідженням зарубіжного досвіду у сфері інноваційних банківських продуктів та запровадження тих інноваційних продуктів, які б могли бути застосовані в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Банківські інновації дають змогу залучити нових клієнтів, підвищити конкурентоспроможність банку, сприяють задоволенню потреб клієнтів, що постійно змінюються під впливом науково-технічного прогресу, а також відображають рівень інтелектуального потенціалу персоналу банку, можливостей розроблення інноваційних банківських продуктів та послуг.

Розкриваючи сутність інноваційного банківського продукту, доцільно насамперед дати визначення поняттям «інновація», «банківська інновація».

Згідно із Законом України «Про інноваційну діяльність», «інновації – новостворені (застосовані) й (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери» [1].

Поняття «банківська інновація» в сучасній літературі не має чіткого єдиного визначення, тому доречно було б розглянути найвідоміші підходи, що розкривають його суть.

Узагальнюючи основні підходи, можна сказати, що інновації у банківській сфері – це кінцевий результат інноваційної діяльності банку, який отримав реалізацію у вигляді нового або вдосконаленого банківського продукту чи послуги, які впроваджено в практичну діяльність [6].

Сьогодні банківська інновація в Україні виражається найчастіше у появі нових банківських продуктів.

Банківський продукт – це результат банківської діяльності, який виступає у вигляді товару, що надходить на банківський ринок для продажу клієнтам.

Варто відзначити, що поняття «новий банківський продукт» досить умовне. Якщо один банк впроваджує для себе інший, раніше ним не практикуваний вид послуг, то для інших банків подібна практика може бути давно справою реальної життєдіяльності. Те саме стосується і клієнтури. Якщо конкретний клієнт раніше до цієї банківської послуги не вдавався, то вона для нього нова.

Інноваційний банківський продукт – це набір модифікованих банківських і фінансових операцій для вирішення будь-якої потреби клієнта, який можна позиціонувати як нову банківську послугу або поєднання традиційних послуг банку, вибудоване в технологічний ланцюг, що дає змогу вирішувати конкретну проблему клієнта і задовольняти його попит у комплексному обслуговуванні.

Нині найбільш розповсюдженими є такі види інноваційних банківських продуктів:

- електронні грошові розрахунки із застосуванням пластикових карток;
- термінали самообслуговування (АТМ та POS-термінали);

- мобільний банкінг;
- інтернет-банкінг;
- «зона 24»;
- відеобанкінг.

За останні роки суттєво змінився вигляд банківського сектору України, а разом із ним – і асортимент послуг, які банківські установи надають своїм клієнтам, і технології, що використовуються при цьому.

Експерти відзначають, що в Україні за 2014–2017 роки відбувся значний прорив у сфері електронного банкінгу.

Ринок найбільш популярних видів електронного банкінгу, таких як мобільний та Інтернет-банкінг, в Україні стрімко зростає і вже перейшов за позначку в 100 млрд. грн. на рік [7].

Загальну характеристику ринку електронного банкінгу впродовж 2016–2017 рр. наведено в табл. 2.

Станом на кінець 2017 рік із 96 роздрібних банків в Україні в 66 з них була встановлена власна система Інтернет-банкінгу для фізичних осіб, що становить майже 70% (рис. 1).

Головною тенденцією розвитку сучасних технологій у світі сьогодні є широке використання мобільних пристроїв у повсякденному житті. Станом на 31 грудня 2017 року в Україні лише 21 із 96 банків, або 22%, пропонували своїм клієнтам мобільні додатки, через які можна управляти рахунками, здійснювати платежі, керувати депозитами, оплачувати комунальні послуги тощо [3].

Кількість банків, що вже сьогодні використовують та пропонують своїм клієнтам приєднатися до використання мобільних технологій, зображено на рис. 2.

Та все ж, незважаючи на значні досягнення українських банків на ринку електронного банкінгу, його рівень поступається деяким закордонним країнам.

Найбільш активними технологічно оснащеними учасниками ринку є: «ПриваБанк», «Альфа-

Таблиця 1

Основні підходи щодо визначення поняття «банківська інновація»

Автор(и)	Тлумачення поняття «банківська інновація»
О. Лаврушин	Синтетичне поняття про діяльність банку, яка спрямована на отримання додаткових доходів у процесі створення сприятливих умов формування та розміщення ресурсного потенціалу за допомогою втілення нововведень, які сприяють клієнтам в отриманні прибутків [2].
І. Балабанов, О. Гончарук, В. Боровков, Н. Савинська, С. Афонін	Це реалізований у формі нового банківського продукту чи послуги кінцевий результат інноваційної діяльності банку [3].
С. Яковенко, А. Тимченко	Методи інституційної організації банківських процесів і моделей їх поведінки в сучасному фінансовому світі, що знаходять своє вираження у появі нових банківських технологій, послуг, продуктів, націлених на зростання ефективності діяльності комерційного банку та її соціального складника [4].
С. Єгоричева	У вузькому значенні це – впровадження нових або суттєво вдосконалених банківських продуктів і послуг, які відповідають наявним або потенційним фінансовим потребам клієнтів, власним інтересам банку та вимогам банківського законодавства, надають зацікавленим сторонам додаткові вигоди та є результатами банківського інжинірингу. У широкому розумінні – це процес створення додаткової цінності для клієнтів, працівників та власників банку шляхом внесення якісних змін в усі сфери його діяльності – продукти, послуги, процеси, бізнес-моделі та стратегії, що стали результатом практичної реалізації нових ідей, знань та стороннього досвіду [5].

Банк», «VTB Банк», «ПУМб», «Райффайзен Банк Аваль», «УкрСиббанк», «Укрсоцбанк». Протягом 2017 р. значно активізувалися нові учасники ринку, серед яких – АТ «Ощадбанк».

Усього в 2017 році українці здійснили понад 3 млрд операцій із використанням платіжних карток, емітованих українськими банками, на суму 2 125 млрд грн. Кількість платіжних карток за рік збільшилася на 3,9% і на початок 2018 року становила 59,9 млн шт., із них активних – 34,9 млн шт. (зростання на 7,6%).

Також спостерігається активне зростання в сегменті безконтактних платіжних карток – на 37,8% за рік (із 2 млн до 2,7 млн штук).

У III кварталі 2018 року кількість активних платіжних карток зросла на 1,3 млн, найбільше – в іноземних банків (+928 тис.) та Приватбанку (+216 тис.) (рис. 3).

У III кварталі 2018 року загалом по системі кількість банкоматів зменшилася на 108, переважно в іноземних банках та Приватбанку (рис. 4)

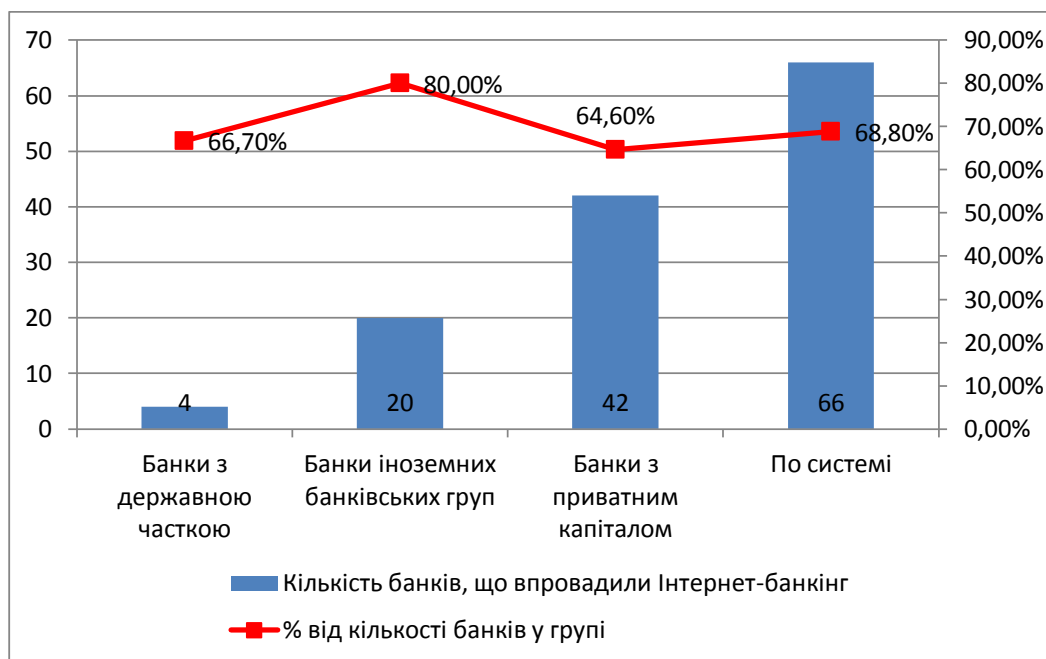


Рис. 1. Рівень упровадження інтернет-банкінгу банками України станом на 31 грудня 2017 року [8]

Таблиця 2

Характеристика розвитку електронного банкінгу в Україні в 2016–2017 рр.

Характеристика	Стан в Україні
Віковий діапазон користувачів	25–30 років, серед них активних – 43%
Гендерний розподіл користувачів	Чоловіки: 56,7% Жінки: 43,3%
Найпопулярніші види електронного банкінгу	Мобільний банкінг та Інтернет-банкінг (об'єм операцій – 100 млрд. грн.)
Рівень здійснення онлайн-платежів із використанням комп'ютерів та гаджетів	40% розрахунків
Рівень операційних витрат банку	4,5% від активів
Найбільш активні учасники ринку	ПриватБанк, Альфа-Банк, VTB Банк, ПУМб, Райффайзен Банк Аваль, УкрСиббанк та Укрсоцбанк
Основні види банківських онлайн-продуктів	перегляд виписок за рахунками; оформлення депозитів; погашення кредитів; обмін валют; переказ грошей; замовлення додаткової пластикової картки; поповнення мобільного телефону; здійснення різних видів платежів; купівля білетів; оформлення страхового полісу
Цінові параметри підключення та обслуговування онлайн-сервісів	У 92,5% банків є безкоштовним

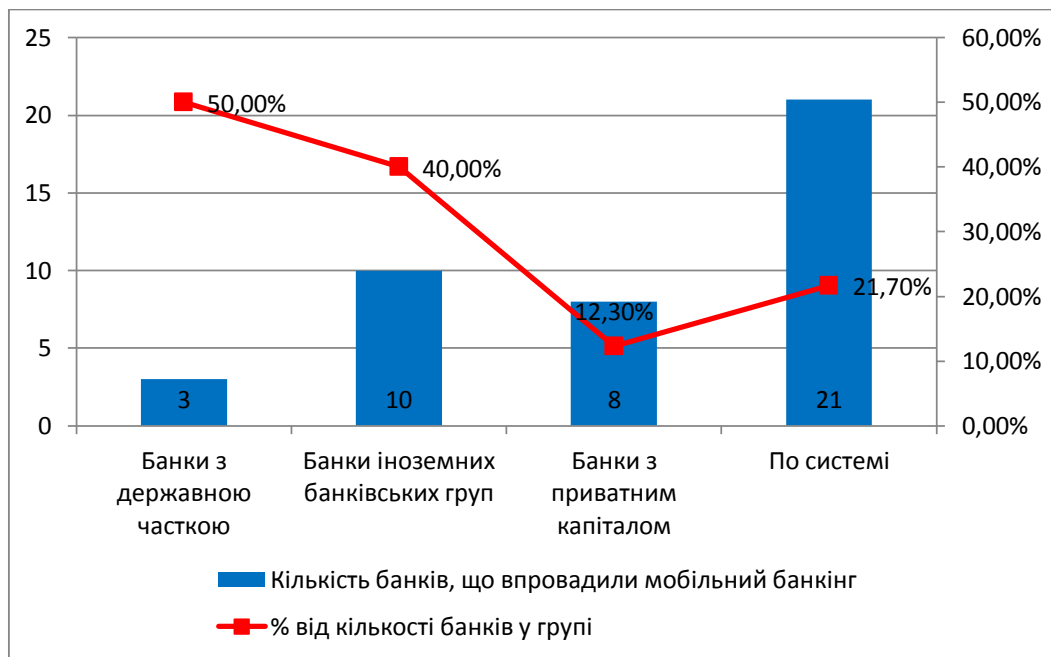


Рис. 2. Рівень впровадження мобільного банкінгу банками України станом на 31 грудня 2017 року [8]

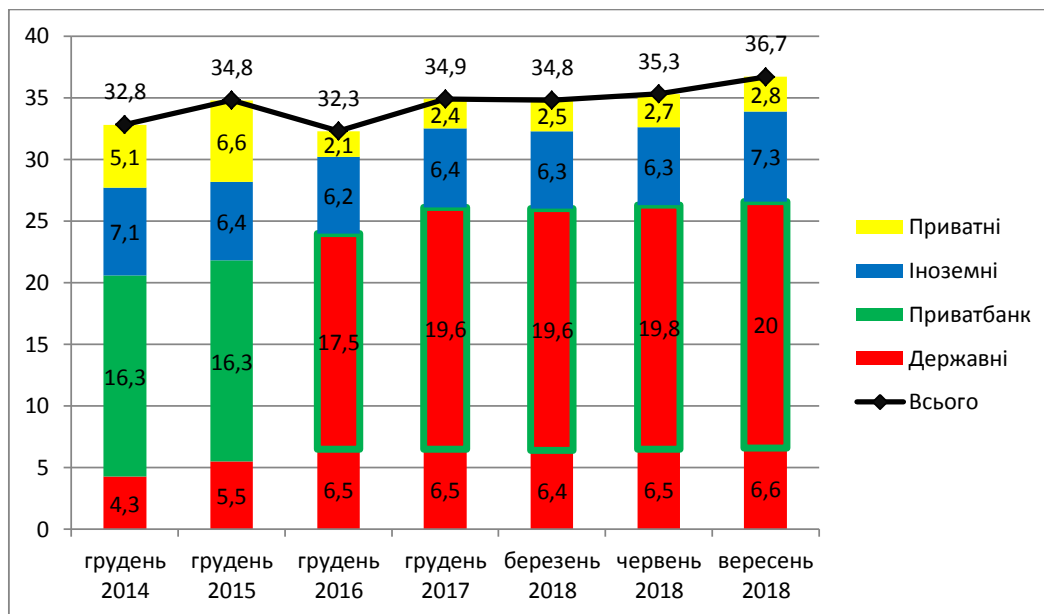


Рис. 3. Кількість активних платіжних карток за групами банків, млн од. [3]

Мережа платіжних терміналів за рік зростає майже на 15% і станом на 01.01.2018 року налічувала 251,7 тис. (це на 32,4 тис. більше, ніж станом на 01.01.2017 року), при цьому спостерігається тенденція зменшення частки банківських (касових) терміналів і збільшення частки торговельних.

Мережа POS-терміналів розвивається: приріст за III квартал 2018 року становив 5,5 тис. од. Іноземні банки скоротили мережу на 3,5 тис, інші групи фінансових установ збільшили кількість. (рис. 5) [8].

Хоча на вітчизняному ринку електронного банкінгу і відбувся значний стрибок вперед, проте йому, звісно ж, є куди розвиватися, оскільки світові тенденції створюють нові можливості для вдосконалення.

Пропонуємо розглянути деякі з них.

1. Однією з глобальних тенденцій онлайн-банкінгу експерти називають використання технології blockchain у банківських операціях. У 2016 р. зафіксовано здійснення торгової транзакції на 100 тис. доларів британським банком Barclays та одним з ізраїльських стартапів на

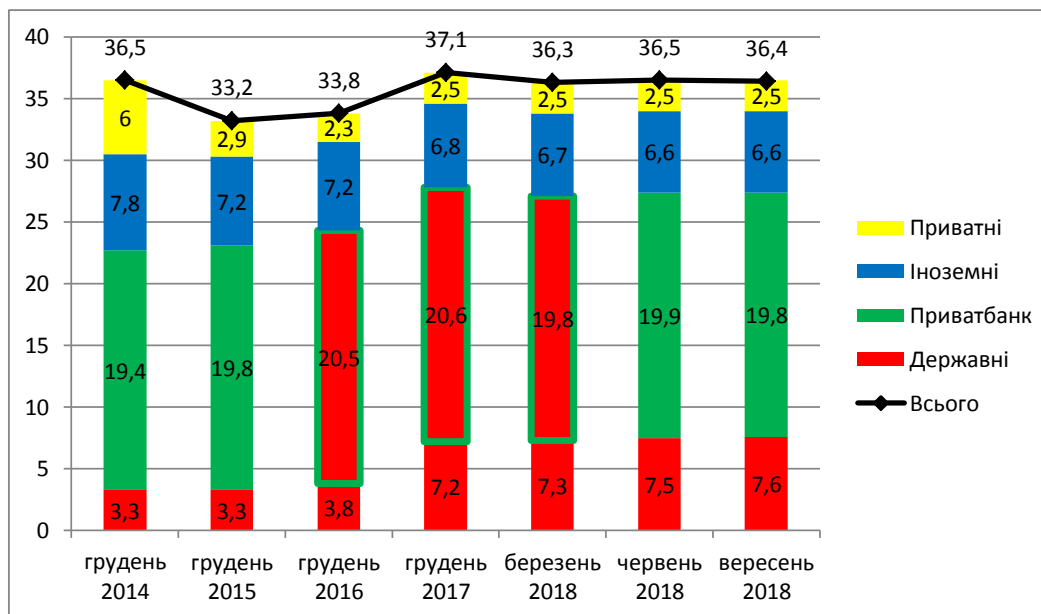


Рис. 4. Кількість банківських пристроїв самообслуговування, тис. од. [8]

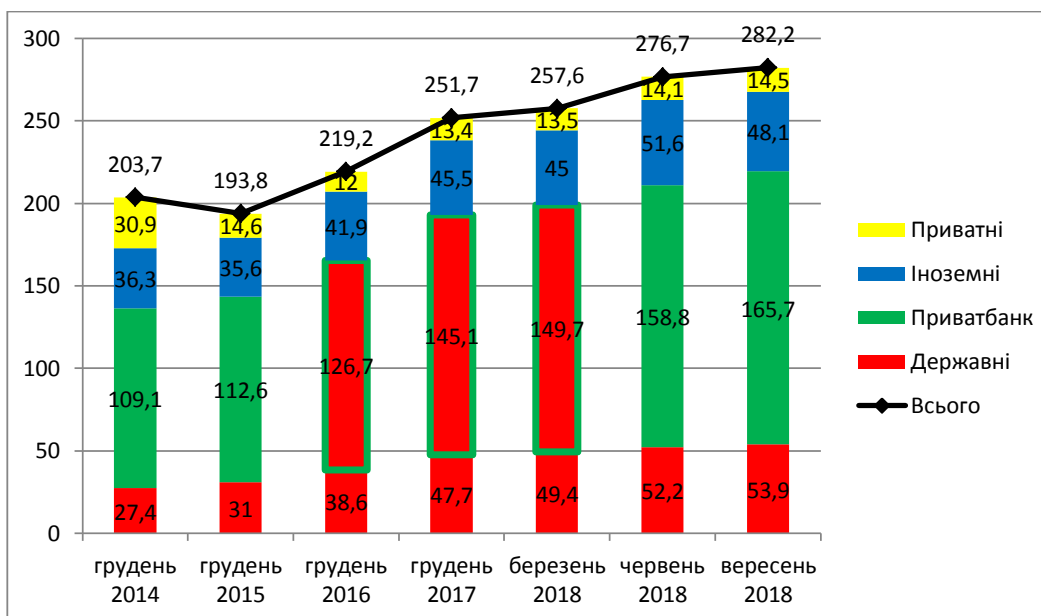


Рис. 5. Кількість платіжних терміналів (POS) банків, тис. од. [8]

основі цієї технології. При цьому час виконання операції було знижено з 7–10 днів до чотирьох годин [9].

2. Також на світовому ринку електронного банкінгу клієнтам пропонують ще одну нову послугу. Так, у березні 2016 р. швейцарська фінансова група UBS запустила сервіс, який дає змогу відкривати рахунки клієнтам за допомогою смартфона. При цьому ідентифікація відбувається безпосередньо за допомогою відеозв'язку зі співробітником банку, а договір на відкриття банківського рахунку та іншу документацію клієнти отримують у зашифрованому форматі на електронну пошту. Подібна операція проводилася також у банку Шотландії (Bank of Scotland), де клієнтам пропонува-

ли відкрити рахунок онлайн за допомогою селфі, використовуючи веб-браузер смартфона або планшета без необхідності завантаження додаткового додатка. Така послуга значно спрощує процес для нових клієнтів і дає їм можливість відкривати рахунок, не виходячи із власного дому. До того ж, повідомлення про рішення за поданою заявкою приймається від години до максимум двох днів [10].

3. Дуже важливим кроком на шляху підвищення безпеки та надійності онлайн-розрахунків є перехід до біометричної авторизації платіжів. За оцінкою експертів, біометрія має велике значення в запобіганні крадіжкам під час здійснення онлайн-платежів. Згідно з дослідженнями компанії Goode Intelligence, до 2018 р.

понад мільярд людей будуть використовувати біометричну авторизацію для здійснення банківських операцій [11]. Так, Японія з 1 жовтня 2016 р. вже розпочала тестувати безготівкові платежі з біометричною аутентифікацією для іноземних туристів – платформу Omotenashi (у перекладі – «гостинність»).

Доволі цікавим моментом є поєднання двох новітніх технологій – біометрії та блокчейна. Обидві технології працюють в однаковому напрямі – захист безпеки фінансових транзакцій у кіберпросторі. Саме з цієї причини ідея об'єднання двох цих технологій дуже актуальна, хоча думки експертів із цього приводу є суперечливими та неоднозначними [11].

Біометричні системи в наш час являють собою друге покоління систем безпеки, оскільки саме біометрія використовує вимірювання індивідуальних параметрів людини для її ідентифікації.

Біометричні методи також знайшли своє призначення і в банківській сфері.

Наявні в наш час технології біометричної ідентифікації діляться на дві групи: статичні і динамічні.

Статичні технології засновані на унікальних фізіологічних характеристиках людини. До них належать такі методи: 1) за відбитком пальця; 2) за формою долоні; 3) за розташуванням вен на тильній стороні долоні. За допомогою інфрачервоної камери зчитується малюнок вен на тильному боці долоні або кисті руки, отримана картинка обробляється, і за схемою розташування вен формується цифрова згортка; 4) за сітківкою ока; 5) за райдужною оболонкою ока; 6) за формою обличчя; 7) за термограмою особи; 8) інші методи [12].

Динамічні методи ґрунтуються на поведінковій (динамічній) характеристиці людини, тобто враховують особливості, характерні для підсвідомих рухів у процесі відтворення якої-небудь дії:

- за рукописним почерком.
- за клавіатурним почерком.
- за голосом.

Біометрична ідентифікація є новим трендом на ринку платежів в усьому світі, оскільки передбачає підвищену безпеку. Під час оцінки такого роду явищ корисно спиратися на зарубіжний досвід. Перша країна, яка впровадила подібні технології, – це Японія, там уже більше десяти років діють системи, що дають змогу як елемент ідентифікації клієнта використовувати райдужну оболонку ока. Через консерватизм частина клієнтів від біометрії відмовиться. Але якщо дивитися, як розвивався цей напрям у Японії, де згодом біометрія стала популярною, то люди звикли, це перестало їх шокувати.

Технології біометричної ідентифікації у своїх сервісах вже використовують такі гіганти, як Google Pay, Samsung Pay та інші. Міжнародна платіжна система MasterCard, будучи одним зі світових лідерів платіжної індустрії, запрова-

джує все нові і нові способи ідентифікації для своїх клієнтів у всьому світі.

Таким чином, постійне оновлення діапазону інноваційних продуктів потребує регулярного моніторингу структури клієнтської бази банків, вивчення потреб населення у банківських продуктах, аналізу провідного зарубіжного досвіду та можливостей його оперативного впровадження та ефективного використання в Україні, оскільки в умовах економічної нестабільності банки повинні використовувати весь інтелектуальний потенціал працівників та досвід інших країн у цій сфері, щоб зберегти свої позиції на ринку фінансових послуг України та не втратити довіру та інтерес своїх клієнтів.

Висновки із цього дослідження. Розвиток та створення нових банківських інновацій відіграють важливу роль у діяльності банків не тільки для підтримки конкурентного рівня, але й насамперед для підтримки і залучення нових клієнтів. Під час створення банку майбутнього інноваційні технології у сфері банківських послуг – це такі технології, яким притаманний «стратегічний ефект» приросту клієнтської бази, зменшення витрат на здійснення банківських операцій за оптимального рівня операційного ризику і операційних затрат. Основними світовими трендами у розвитку банківських інновацій є тісний взаємозв'язок банку з клієнтом, інтеграція банку в ІТ-сектор, взаємодія банків із соціальними мережами та залучення новітніх технологій.

Тому платіжні системи і провайдери планують повсюдне впровадження таких сервісів, а розвиток на ринку України можливий за наявності достатньої кількості пристроїв, які підтримують такі методи ідентифікації. Також дуже важливою є наявність законодавчої бази, щоби біометрична ідентифікація була легальним способом ідентифікації клієнта і могла бути використана в судовій практиці у разі виникнення суперечок.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 4 липня 2002 р. № 40-IV/ URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>
2. Банковский менеджмент / Под ред. д.э.н., проф. О.И. Лаврушина; 3-е изд., перераб. и доп. М.: КноРус. 2009. 560 с.
3. Банки та банківська справа / І.Т. Балабанова, О.В. Гончарук, В.А. Боровкова [та ін.]. СПб.: Питер, 2003. 301 с.
4. Яковенко С.Н. Фінансові інновації в діяльності комерційних банків: теоретико-економічні аспекти / С.Н. Яковенко, А.А. Тимченко // Сучасні проблеми науки та освіти. – 2013. – № 2. URL: <http://www.scienceeducation.ru/pdf/2013/2/53.pdf>.
5. Єгоричева С.Б. Банківські інновації: [навч. посіб.] / С.Б. Єгоричева. К.: Центр учбової літератури, 2010. 208 с.
6. Поповенко Н.С. Інноваційні процеси у банківській справі / Н.С. Поповенко, Н.Б. Марченко // Економічний простір. 2008. № 15. С. 99–104.
7. Виговська Л. 100 млрд. грн. на рік. Ринок мобільного та інтернет-банкінгу б'є рекорди / Л. Виговська,

- М. Оліярник. URL: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-riнокmobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>.
8. Офіційний сайт Національного банку України. Огляд банківського сектору за травень 2018. URL: <https://bank.gov.ua/docscatalog/document?id=69340988>
 9. Які новинки в е-банкінгу з'явилися і були впроваджені в 2016 році? коментують експерти. URL: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_klientam_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov
 10. Клієнти зможуть відкрити рахунок у банку за допомогою селфі. URL: <http://vkurse.ua/ua/business/otkryt-schet-v-banke-s-pomoshchyu-selfi.html>
 11. Есть ли общее будущее у биометрии и блокчейна? URL: <https://bits.media/news/est-li-obshchee-budushchee-u-biometrii-i-blokcheyna/>
 12. Мороз А.О. Биометричні технології ідентифікації людини. Огляд систем / А.О. Мороз. // Математические машины и системы. 2011. № 1. С. 39–45.

REFERENCES:

1. The Law of Ukraine "On Innovation Activity" dated July 4, 2002 No. 40-IV. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>
2. Bankovsky management / Ed. doctor of economic sciences, prof. O.I. Lavrushin; 3rd ed., Pererab. and add M.: KnorRus. 2009. 560 p.
3. Banks and bank statements / I.T. Balabanova, O.V. Goncharok, V.A. Borovkova [et al.]. SPb.: Peter, 2003. 301 s.
4. Yakovenko SN Financial innovations in the activity of commercial banks: theoretical and economic aspects / SN Yakovenko, A.A. Timchenko // Essential problems of education and education. 2013. No. 2. URL: <http://www.scienceeducation.ru/pdf/2013/2/53.pdf>.
5. Egorichev S.B. Banking Innovations: [nauv. manual.] / S.B. Egoricheva K.: Center for Educational Literature, 2010. 208 p.
6. Popovenko N.S. Innovative processes in Banks' Sprava / N. S. Popovenko, N. B. Marchenko // Economic Space. 2008. No. 15. P. 99–104.
7. Vygovskaya L. 100 billion UAH. year by year. The market for mobile and Internet banking hits records / L. Vygovskaya, M. Oliyarnik. URL: <http://biz.nv.ua/ukr/publications/100-mlrd-na-rik-riнокmobilnogo-ta-internet-bankingu-v-ukrajini-b-je-rekordi-108675.html>.
8. Official salary of the National Bank of Ukraine. Overview of the banking sector of the year 2018. URL: <https://bank.gov.ua/docscatalog/document?id=69340988>
9. What new items in e-banking appeared and were introduced in 2016? – comment experts. URL: http://www.prostobank.ua/internet_banking/stati/kakie_novinki_prineset_client_2017_god_v_sfere_internet_bankinga_mnenie_ekspertov
10. Customers will be able to open a bank account with the help of a sewf [Electronic resource]. – Mode of access: <http://vkurse.ua/ua/business/otkryt-schet-v-banke-s-pomoshchyu-selfi.html>
11. Is there a common future in biometrics and blockade? [Electronic resource]. – Access mode: <https://bits.media/news/est-li-obshchee-budushchee-u-biometrii-i-blokcheyna/>
12. Moroz A.A. Biometric Technologies of Human Identification. System Overview / A.O. Moroz. // Mathematical models and systems. 2011. № 1. P. 39–45.

Kostiuk V.A.

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine*

Sokotun V.S.

*Master's Degree,
National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine*

DEVELOPMENT TRENDS OF INNOVATIVE BANKING PRODUCTS IN UKRAINE

In the conditions of the non-stable economic and political situation in the state, the most necessary sources for the development of the banking system and its effective functioning are the introduction of innovative banking products and services.

During the last years, the appearance of the banking sector of Ukraine has changed significantly, and with it a range of services, which the banking institutions provide to their customers, and the technologies used in this. Experts are aware that in Ukraine, during 2014–2017, there has been a breakthrough in the field of electronic banking. The market of the most popular types of electronic banking, such as mobile and Internet banking, is growing rapidly in Ukraine and has already gone up to 100 billion hryvnias a year. Though in the domestic market of electronic banking, there was a significant leap forward, however, it, of course, has a lot to develop, as global trends create new opportunities for upgrading.

Thus, the constant updating of the range of innovative products requires regular monitoring of the structure of the customer base of banks, the study of the needs of the population in banking products, the analysis of leading foreign experience and the possibilities of its operational implementation and effective use in Ukraine, since in conditions of economic instability, banks should use all intellectual potential of employees and the experience of other countries in this area in order to maintain its position in the Ukrainian financial services market and not to lose and trust and interest of their clients.