

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра банківської справи
(найменування кафедри)

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

_____ (підпис)
« ____ » _____ 202__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування
(шифр та найменування спеціальності)
за магістерською програмою професійного спрямування
«Управління діяльністю банків на фінансовому ринку»
(назва освітньої програми)

на тему:
**«РОЗВИТОК ВЗАЄМОДІЇ БАНКІВ УКРАЇНИ З КЛІЄНТАМИ ПІД
ВПЛИВОМ ЦИФРОВІЗАЦІЇ»**

Виконавець:

студент факультету ФФБС
ЗАГОРІЙ Е. Г.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

д.е.н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
КУЗНЄЦОВА Л.В.
(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИЗНАЧЕННЯ ВЗАЄМОДІЙ БАНКУ З КЛІЄНТАМИ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ	5
1.1 Теоретичні основи поняття "цифрова економіка" у розрізі банківського сектору	5
1.2 Науково-методичні основи взаємодії банку з клієнтами.....	13
1.3 Роль інформаційних технологій та систем в організації взаємовідносин банку з клієнтами	18
Висновки до першого розділу	24
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОВІДНОСИНИ БАНКІВ З КЛІЄНТАМИ	26
2.1 Оцінка готовності банківської системи України до цифровізації	26
2.2 Оцінка цифрової трансформації банківського бізнесу на взаємовідносини з роздрібними клієнтами	34
2.3 Аналіз основних тенденцій та напрямів цифровізації процесів взаємодії банків з корпоративними клієнтами.....	44
Висновки до другого розділу.....	53
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ НАУКОВО-МЕТОДИЧНИХ ПІДХОДІВ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ВПЛИВУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ВЗАЄМОДІЮ БАНКІВ З КЛІЄНТАМИ	54
3.1 Методичні основи оцінки впливу цифровізації банків України на кількість клієнтів.....	54
3.2 Вплив маркетингових цифрових технологій на взаємодію банків з клієнтами	62
3.3 Визначення та оцінка цифрової зрілості діяльності банківського сектору економіки України.....	71
Висновки до третього розділу.....	82
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	86
ДОДАТКИ	95

ВСТУП

У всьому світі банківська система є невід'ємною частиною економіки держави. В рамках функціонування банківської системи, розвиваються фінансові відносини і формуються грошові потоки, які розподіляються в різні сфери економіки. Основним завданням банківського сектора є не просто якісне виконання обслуговування клієнтів, а й залучення якомога більшої їх кількості, що дозволяє банкам формувати майбутні доходи і розвиватися. І, звичайно ж, банківська система розвивається, трансформується і адаптується до вимог клієнтів, що в результаті впливає на розвиток економіки.

У кваліфікаційній роботі розглядаються основні технології банківського обслуговування, що визначають якість і рівень взаємодії банків з клієнтами, а також сприяють визначенню рівня інноваційної активності та привабливості функціонування комерційних банків на ринку банківських продуктів і послуг. Кожен банк формує свою стратегію з урахуванням своїх фінансових можливостей і рівня використання технологій, тому залучення сучасних інноваційних інструментів дозволяє банкам не тільки мінімізувати рівень витрат, але і підвищити свою активність в якості фінансових посередників. Крім того, на рівні зростання конкуренції всі банки не просто намагаються зберегти клієнтів, а й «переманювати» їх в інших банків, що також визначає рівень інноваційної активності банку.

Даній темі приділяють значну увагу науковці і практики банківської галузі. Великий внесок у дослідженні розвитку взаємодії банків України з клієнтами під впливом цифровізації виступили наступні вітчизняні та зарубіжні науковці: Л. Кльоба, С. Кириленко, Л. Кузнєцова, М. Тарасюк, Н. Краус, А. Якимів, Н. Негропонтєв, Дж. Пілчер, К. Коскінен, О. Маннінен, К. Шваб тощо.

Метою випускної роботи є дослідження теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення розвитку взаємовідносин банків України з клієнтами.

Відповідно до поставленої мети, завданнями дослідження є:

- ознайомитись з теоретичними основами поняття «цифрова економіка»;
- визначити науково-методичні основи взаємодії банку з клієнтами;
- визначити роль інформаційних технологій та систем в організації взаємовідносин банку з клієнтами;
- оцінити готовність банківської системи України до цифровізації;
- проаналізувати вплив цифрової трансформації банківського бізнесу на взаємовідносини з роздрібними клієнтами;
- проаналізувати основні тенденції та напрямки цифровізації взаємодії банків з корпоративними клієнтами;
- розробити методiku оцінки цифрової зрілості банків України.

Об'єктом дослідження є процес формування відносин банків України з клієнтами в умовах цифровізації.

Предметом дослідження є теоретичні положення і методичні аспекти формування взаємовідносин між українськими банками та клієнтами в сучасних умовах.

У процесі написання випускної роботи автором використано низку методів: загально-наукові методи, а саме теоретичного узагальнення та синтезу – при формуванні терміну «цифрова економіка», логічного аналізу – діагностиці стану банківського сектору України щодо залучення інструментів цифровізації, порівняння – співставлення результатів банківських установ на ринку щодо їх готовності до взаємодії з клієнтами під впливом цифрових технологій.

Інформаційною базою дослідження є матеріали фахових періодичних видань, закони та нормативно-правові акти органів державної влади, до видання яких віднесено регулювання діяльності банків в Україні; дані Державної служби статистики України, Міністерства фінансів України, Фонду гарантування вкладів фізичних осіб, аналітичні та статистичні матеріали Національного банку України, фінансова звітність, офіційні ресурси мережі Інтернет.

ВИСНОВКИ

У випускній роботі наведено теоретичне узагальнення у вирішенні завдань, які полягають у визначенні теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення розвитку взаємовідносин банків України з клієнтами в умовах цифровізації.

За результатами виконаної випускної дипломної роботи зроблено такі висновки:

1. На основі аналізу теоретичних напрацювань, виявлене визначення поняття «цифрова економіка», яке більшість із вітчизняних авторів подають як новий вид економіки, що заснований на цифрових технологіях, веде за собою трансформації та виражає в цифровій формі прояв виробництва товарів та послуг.

В ході роботи розглянуто декілька класифікацій цифрової економіки та її складових, проаналізовано кожну із них та виявлено переваги і недоліки. Це дало змогу в наступних розділах роботи скорегувати дослідження щодо оцінки готовності держави до цифровізації.

2. Було детально визначено основні те науково-методичні методи взаємодії банку з клієнтами. Зокрема, була розглянута класифікація типів клієнтів банку, а також основні принципи взаємодії клієнтів із банками в умовах цифрових трансформацій. На основі опрацьованої інформації – зроблено висновки щодо ролі інформаційних технологій та систем в організації взаємовідносин банку із клієнтами. Так, було розглянуто такі інструменти комунікацій, як інтернет-банкінг, мобільний банкінг, POS-термінали тощо. В результаті створено зведену таблицю щодо переваг чи недоліків.

3. Автором проаналізовано основні індекси, що оцінюють рівень готовності держави до цифровізації, на основі чого зроблена зведена таблиця із основними інформаційними даними. Вдалося виявити, що на сьогодні Україна по більшості індексів не займає лідерські позиції в світі, але має великий

потенціал щодо розвитку та залучення процесів цифровізації у процеси країни. Створено та проаналізовано динаміку по багатьох індексів, що дозволило побачити картину по Україні в цілому та зробити відповідні висновки.

4. Виявлено пряму залежність та вплив розвитку цифровізації країни та наявність інтернет-банкінгу в банках. Проведений моніторинг розвитку Інтернет-банкінгу в Україні дозволив виділити банки-лідери і визначити значну диференціацію в розвитку систем дистанційного банківського обслуговування роздрібних клієнтів. Зроблено глибокий порівняльний аналіз банків-лідерів, який дозволив виявити переваги та недоліки, а також надати рекомендації щодо покращення ситуації.

5. Проаналізовано класифікацію клієнтів банками за різними параметрами та розроблено оцінку впливу цифрових трансформацій банківського сектору на взаємини банків із роздрібними клієнтами. Було виявлено фактори, що впливають на розвиток цифрових роздрібних послуг та проаналізовано поточний ринок на їх наявність. Завдяки цьому виявлено тенденції щодо зміни моделі банківського сектору та значне розширення мережі дистанційного обслуговування серед банків.

Проаналізовано динаміку зростання кількості POS-терміналів, платіжних карт та безконтактних розрахунків. Виявлено, що за останні п'ять років кількість безготівкових операцій зросла з 1290 млн шт. до 4170 млн шт., що становить більше 323%. Також, були виявлені банки-лідери по цих показниках та проаналізовано їх діяльність в даних секторах.

Проведено глибокий порівняльний аналіз банківських роздрібних продуктів, серед яких можна виділити платіжні карти. Виявлено сегментування клієнтів згідно їх потреб та основні векторні напрямки розвитку кожного банку.

6. Проаналізовано основні тенденції напрямів цифровізації взаємодії банків з корпоративними клієнтами, виявлено основні принципи корпоративної клієнтської стратегії, до яких можна віднести клієнтоорієнтованість, стратегічне партнерство, максимальну персоналізацію та індивідуалізацію. Розглянуто

динаміку кількості юридичних осіб за останні шість років та виявлено щорічний приріст кількості близько 5-7%.

Проведено глибокий порівняльний аналіз поточного ринку банків та виявлені банки-лідери щодо роботи з корпоративними клієнтами. Проведено аналіз корпоративних банківських продуктів, такі як корпоративні кредити, зарплатні проекти, договори про прийом платежів, еквайринг, а також засоби комунікації банків з корпоративними клієнтами.

7. Виявлено методичні основи оцінки впливу цифровізації банків України на кількість клієнтів, в ході яких було проведено дослідження та висунуто три гіпотези щодо взаємовідносин банку із клієнтами. Всі гіпотези були доведені за допомогою регресійного аналізу у MS Excel.

Зокрема, було доведено, що процес цифровізації в банківському секторі сприяє економічному зростанню країни. Для цього були використані такі показники в динаміці, як витрати банків на цифровізацію та номінальний ВВП України. Також, було доведено, що підвищення рівня цифровізації банківського сектора сприяє зростанню кількості користувачів банківських послуг. Для цього в динаміці з 2008 по 2020 роки було взято такі показники, як витрати банків на цифровізацію та кількість користувачів банківського сектора. Автором було доведено, що цифровізація банківських операцій сприяє скороченню не тільки базових професій банківського сектора, але і цілих відділень банків. Для цього були використані такі показники в динаміці, як кількість структурних підрозділів банків, прибуток основних постачальників ІТ для українських банків та кількість працівників у банківському секторі.

8. Автором було розроблено методичку експрес-оцінки рівня цифрової зрілості вітчизняного банку. Вона складається з аналізу таких показників, як бюджет банку на розвиток цифрових технологій, кількість клієнтів банку, що приходить на одного робітника, рівень підвищення кваліфікації працівників банку, клієнтоорієнтованість банку, інтеграція банку з партнерами та наявність у банку додаткових інноваційних проектів. Зокрема, за допомогою даної методички проведено оцінку банків-лідерів та зроблено відповідні висновки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Єрмоленко О.М. Розвиток банківського сектора на основі сучасних технологій обслуговування. Науковий вісник Південного інституту менеджменту. 2018. №2. С. 26-30. (дата звернення: 01.10.2020).
2. Боркова Е.А., Осипова К.А., Светловидова Є.В., Фролова О.В. Цифровизация економіки на прикладі банківської системи. Креативна економіка. - 2019. - Том 13. - № 6. - С. 1153-1162 (дата звернення: 01.10.2020).
3. Щербініна А.А. Проблеми трансформації банківської системи під впливом цифрової економіки : дис. ... д-ра с.-г. наук : 04.07.19 / Томський. дослід. ун-т. Томськ, 2019. (дата звернення: 01.10.2020)
4. Банки – лідери довіри серед фінансових інститутів [Електронний ресурс]. / НАФД Аналітичний центр. - URL: <http://nafid.ru> (дата звернення: 12.11.2020).
5. Банківська цифровизация [Електронний ресурс]. / First line soft ware. - URL: <https://firstlinesoftware.ru> (дата звернення: 12.11.2020).
6. Глобальний індекс інновацій [Електронний ресурс]. / Гуманітарні технології. Аналітичний портал .- URL: <https://gtmarket.ru> (дата звернення: 14.01.2020).
7. Як банки грають з клієнтами і для чого їм це потрібно [Електронний ресурс]. / TechFusion. - URL: <https://techfusion.ru> (дата звернення: 11.11.2020).
8. Матьянова Е.С. Цифрові технології у фінансово-банківській сфері // Фінансове право. - 2018. - № 7.-С.3-7 (дата звернення: 23.11.2020).
9. Петров Д. Банківська право: підручник і практикум для академічного бакалаврату. Д.Петров, В. Попондопуло. М .: Издательство Юрайт, 2016. с. 468
10. Чаплигіна М.І. Плюси і мінуси цифрової економіки // Фундаментальні та прикладні дослідження: від теорії до практики. - 2018. - №2.- С.183-186 (дата звернення: 23.11.2020).

11. Who We Are [Електронний ресурс]. / Bureau of Economic Analysis.- URL: <https://www.bea.gov> (дата звернення: 23.11.2020).

12. Офіційний сайт аналітичної компанії IDC [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://idcukraine.com/> (дата звернення: 23.11.2020).

13. Офіційний сайт дослідницької компанії Forrester [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.forrester.com/> (дата звернення: 23.11.2020).

14. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018—2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації. // Офіційний сайт Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/pro-shvalennya-koncepciyi-rozvitku-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-ukrayini-na-2018-2020-roki> (дата звернення: 23.11.2020).

15. Кириленко С.А. Зміна парадигми продажу банківських послуг в умовах розвитку цифрових каналів дистрибуції [Текст]. / С.А. Кириленко // Світ фінансів. - 2016. - Вип. 4. - С. 140-147 (дата звернення: 23.11.2020).

15. Мошенець О.В. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О.В. // Фінансовий ринок України. – 2011. – № 12. – С. 7–8 (дата звернення: 20.11.2020).

16. Марко Лакета, Дусика Санадер, Лука Лакета и Звонимир Мисич. 2015. Управление взаимоотношениями с клиентами: Понятие и значение для банковского сектора. UTMS Journal of Economics 6 (2): 241–254 (дата звернення: 20.11.2020).

17. Гупта С., Хансенс Д., Харди Б., Кан У., Ку-мар В., Лиин Н., Равишанкер Н., Шрирам С. 2011. Моделирование ценности жизненного цикла клиента. Российский журнал менеджмента 9 (3): 81-110. (дата звернення: 20.11.2020).

18. Кисельов А.В. Загальні аспекти державного регулювання банківською системою / А.В. Кисельов // Актуальні проблеми економіки. - 2017. - № 12. - С. 98-105 [фахове видання, міжнародні наукометричні бази: EBSCOhost; EconLit; ABI/Inform by ProQuest; ERIH PLUS (Норвегія)]. (дата звернення: 20.11.2020).

19. Коваленко М.М. Складові, функції та завдання банківського нагляду як механізму державного регулювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kmmmdr.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kmmmdr.pdf) (дата звернення: 20.11.2020).
20. Любунь О.С. Банківський нагляд [Текст].: підручник / О.С. Любунь, К.Є. Раєвський. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 416 с (дата звернення: 20.11.2020).
21. Мошенець О. Інноваційні продукти і технології на ринку банківських послуг / О. Мошенець // Фінансовий ринок України. – 2011.– №12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/168.htm (дата звернення: 30.11.2020).
22. Офіційний сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minfin.gov.ua> (дата звернення: 30.11.2020).
23. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua> (дата звернення: 30.11.2020).
24. Офіційний сайт ПАТ «ПриватБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://privatbank.ua/ua/> (дата звернення: 30.11.2020).
25. Офіційний сайт рейтингового агентства «Рюрик» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rurik.com.ua> (дата звернення: 30.11.2020).
26. Панов А. Инвестиционное проектирование и управление проектами. /А. Панов. - М.: Экономика и финансы, 2013. - 297 с. (дата звернення: 30.11.2020).
27. Подік С.М. Банки і банківська діяльність: навч.-метод. посіб. – К.: ФАДА, ЛТД, 2008. – 250 с (дата звернення: 30.11.2020).
28. Проникновение интернета в Украине [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://inau.ua/sites/default/files/file/1801/iv_kvartal_2017.pdf (дата звернення: 30.11.2020).
29. Україна переходить на «цифрову економіку». Що це означає [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2385945-ukraina-perehodit-na-cifrovu-ekonomiku-so-ce-oznachaє.html> (дата звернення: 30.11.2020).

30. Фінансова інклюзія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=3961976&cat_id=3115908 (дата звернення: 12.11.2020).
31. Кльоба Л.Г. Цифровізація – інноваційний напрям розвитку банків. Ефективна економіка. 2018. №12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741> (дата звернення: 01.12.2020).
32. Коваленко В.В. Розвиток FinTech: Загрози та перспективи для банків України. Приазовський економічний вісник. 2018. № 4 (9). URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/4_09_uk/24.pdf (дата звернення: 21.11.2020).
33. Онищенко Ю.І. Банківська діяльність в умовах розвитку цифрових технологій. Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. 2018. Т. 23. Вип. 8 (73). С. 160-165. (дата звернення: 21.11.2020).
34. Бухт Р., Хікс Р. Визначення, концепція та вимірювання цифрової економіки. Вісник міжнародних організацій. 2018. Т. 13. № 2. С. 143–172. DOI: 10.17323/1996-7845-2018-02-07 (дата звернення: 21.11.2020).
35. Кузнєцова Л.В. Цифрова трансформація банківського бізнесу. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. м. Львів, 24 листопада 2018 р. Львів, 2018. Ч. 2. С. 72–75. (дата звернення: 22.11.2020).
36. Global Innovation index. 2019. URL [http:// www.globalinnovation-index.org/gii-2019-report#](http://www.globalinnovation-index.org/gii-2019-report#) (дата звернення: 24.11.2020).
37. Про основні засади забезпечення кібербезпеки України. Закон України від 08.07.2018 № 2163-VIII/ Верховна Рада України. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19> (дата звернення: 22.11.2020).
38. Кузнєцова Л.В., Шмуратко Я.А. Регулювання ринку похідних фінансових інструментів в умовах глобальної економічної нестабільності : монографія. Харків: Діса Плюс, 2018. 248 с. (дата звернення: 25.11.2020).
39. Bulletin of the South Ural State University. Ser. Economics and Management. 2018, vol. 12, no. 4, pp. 26–34 (дата звернення: 25.11.2020).
40. Добрынин А.П., Черных К.Ю., Куприяновский В.П., Куприяновский П.В., Синягов С.А. Цифровая экономика – различные пути к эффективному

применению технологий (BIM, PLM, CAD, IOT, Smart City, BIG DATA и др.)// INTERNATIONAL JOURNAL OF OPEN INFORMATION TECHNOLOGIES. 2016. № 4 (1). С 4 – 11. (дата звернення: 25.11.2020).

41. Якушенко К.В., Шиманская А.В. Цифровая трансформация информационного обеспечения управления экономикой государств — членов ЕАЭС// Новости науки и технологии (Минск). 2017. № 2(42). С. 11 – 20. (дата звернення: 25.11.2020).

42. Лазуренко Л.Г. Ценовые методы привлечения и удержания клиентов // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2019. 4 (26). С. 36. (дата звернення: 25.11.2020).

43. Офіційний сайт ПАТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://monobank.ua/ua/> (дата звернення: 30.11.2020).

44. Армстронг Г., Котлер Ф. Введение в маркетинг [Текст].: учебник, пер. с англ. 8-е изд. М.: Вильямс, - 2017. – 235 с. (дата звернення: 30.11.2020).

45. Бакун Т.В., Обуховская И.Ф. Современные тенденции банковского маркетинга: теория и практика // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2014. № 2. С. 34–40. (дата звернення: 01.12.2020).

46. Banks and the FinTech Challenge: How disruption has been a catalyst for collaboration and innovation 2016. Available at: <https://www.currencycloud.co/files/2016-Banks.and.the.Fintech.Challenge.pdf> (дата звернення: 01.12.2020).

47. Національний банк ініціює врегулювання питання P2P-кредитування. URL: http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=30375585 (дата звернення: 01.12.2020).

48. Ломочинська І.А., Куниця В.С. Роль FinTeh у модернізації банківської діяльності в умовах глобалізації. Вісник ОНЕУ імені І.І. Мечникова. 2018. Т. 23. Вип. 5(70). С. 190-195. (дата звернення: 01.12.2020).

49. Діденко С. Ринок фінансових технологій стрімко зростає: огляд України та світу. URL: <https://ua.news/ua/rynok-finansovyh-tehnologij-strimko-zrostaye-oglyad-ukrayiny-ta-svitu/.163> (дата звернення: 01.12.2020).

50. Ковальчук С., Лазебник М. Ринок маркетингових комунікацій України: огляд та тенденції розвитку // Маркетинг в Україні. 2016. № 3 (96). С. 18–33 (дата звернення: 01.12.2020).

51. Кількість структурних підрозділів банків // <https://bank.gov.ua/statistic/supervision-statist/data-supervision#5> (дата звернення: 01.12.2020).

52. Основні показники діяльності банків України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=34661442&cat_id (дата звернення: 01.12.2020).

53. Порядок визначення та затвердження рейтингової оцінки банку за рейтинговою системою CAMELSO// Рішення Правління Національного банку України від 01.11.2016 р. (дата звернення: 01.12.2020).

54. Єгоричева С.Б. Інноваційні стратегії банків: сутність та класифікація. Банківська справа. 2019. № 6. С. 63-72. (дата звернення: 01.12.2020).

55. Редька С.І. Стратегії інноваційного менеджменту на ринку банківських послуг України // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. – № 3 (48). – 2018. (дата звернення: 01.12.2020).

56. Смирнова О.А., Попова С.В. Анализ инновационно-инвестиционной стратегии коммерческой организации//Экономический анализ: теория и практика. – 2017. - №17(416), С.33-42. (дата звернення: 01.12.2020).

57. Економічний ризик: методи оцінки та управління: навч. посібник / Т. А. Васильєва, С. В. Леонов, Я. М. Кривич.]. ; під заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Т. А. Васильєвої, канд. екон. наук Я. М. Кривич. – Суми: ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2015. – 208 с (дата звернення: 01.12.2020).

58. Янковий О.Г. Латентні ознаки в економіці: монографія. - Одеса: Атлант, 2015. -168 с. ISBN 978-617-7253-44-9 (дата звернення: 01.12.2020).

59. Піддубна В.Г. Бенчмаркинг як інноваційний інструмент забезпечення фінансової стійкості банків / В.Г. Піддубна // Інфраструктура ринку. – 2017. –№ 13. – С. 303-309 (дата звернення: 01.12.2020).

60. Антонюк Л.Л. Інновації: теорія, механізм розробки та комерціалізації: Монографія / Л.Л. Антонюк, А.М. Поручник, В.С. Савчук. – К.: КНЕУ, 2003. – 394 с. (дата звернення: 03.12.2020).

61. Третяк А. М. До питання про економічну сутність поняття інновацій та інноваційної діяльності у сфері землеустрою А.М. Третяк, І.Г. Калганова // Землеустрій, кадастр і моніторинг земель. – 2016. – №. 3. – С. 54-64. (дата звернення: 03.12.2020).

62. Федоренко В. Г. Інноваційна і інвестиційна стратегія України / В. Г. Федоренко // Економіка та держава. – 2003. – № 8. – С. 16-27 (дата звернення: 03.12.2020).

63. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа [Пер. с англ.]. / А.А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. – М.: Вильямс, 2006. – 928 с. (дата звернення: 03.12.2020).

64. Кльоба Л. Г. Цифровізація - інноваційний напрямленіє розвитку банків України в контексті Концепції банк 3. О. Дніпровський державний аграрний університет. Ефективна економіка. № 12. 2018. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6741> (дата звернення: 03.12.2020).

65. Дзюблук О. В. Інноваційні вектори розвитку банківської системи. Світ фінансів. 2019. Вип. 3 (60). С. 8–25. (дата звернення: 05.12.2020).

66. Соколюк К. Ю., Ліпковська К. А., Березюк В. О. Значення і вплив сучасних інформаційних технологій на розвиток банківського маркетингу. Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 30. С. 225–229. URL : http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/30_2019_ukr/36.pdf. (дата звернення: 05.12.2020).

67. Кириллов И. Украинский рынок облачных сервисов. URL : <http://sib.com.ua/sib-3-94-2017/04-ukrainskiy-rynok-oblachnyh-servisov-2016.html>. (дата звернення: 05.12.2020).

68. Баранова В. Г. Банківські інноваційні технології: проблеми та перспективи впровадження. Причорноморські економічні студії. 2019. Вип. 40. С. 177–181. (дата звернення: 05.12.2020).

69. Козьменко С. М., Васильева Т. А., Леонов С. В. Маркетинг банківських інновацій. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2011. № 1. С. 13–28.

70. Технологии финансовых услуг в 2020 году и в дальнейшем: революционные перемены [Электронный ресурс]. PricewaterhouseCoopers. – Режимдоступу: https://www.pwc.ru/ru/banking/publications/FinTech2020_Rus.pdf (дата звернення: 05.12.2020).

71. Banking in a Digital World [Electronic resource]. // A.T. Kearney and Efma global retail banking study. Mode of access: <https://www.atkearney.com/documents/10192/3054333/Banking%20in%20a%20Digital%20Word.pdf/91231b20-788e-41> (дата звернення: 05.12.2020).

72. World's Best Digital Banks 2019 Conference. Can Banks Deliver With Data [Electronic resource]. // Global Finance. – Mode of access: <http://www.gfmag.com/magazine/december-2017/worlds-best-digital-banks-2017-can-banks-deliver-data> (дата звернення: 05.12.2020).

73. Аренков И. А., Смирнов С. А., Шарафутдинов Д. Р., Ябурова Д. В. Трансформация системы управления предприятием при переходе к цифровой экономике // Российское предпринимательство, 2018. Том 19, №5 (дата звернення: 05.12.2020).

74. Дятлов С. А. Информационно-сетевая экономика: структура, динамика, регулирование. СПб.: Астерион, 2008 (дата звернення: 05.12.2020).

75. Are You Ready for Digital Transformation? Measuring Your Digital Business Aptitude. URL: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2016/04/measuring-digital-business-aptitude.pdf> (дата звернення: 05.12.2020).

76. Индекс зрелости Индустрии 4.0. Управление цифровым преобразованием Компаний. Исследование acatech. URL: https://www.acatech.de/wp-content/uploads/2018/03/acatech_STUDIE_rus_Maturity_Index_WEB.pdf (дата звернення: 06.12.2020).

77. Карчева Г.Т. Цифрова економіка та її вплив на розвиток національної та міжнародної економіки / Г.Т. Карчева, Д.В. Огородня. Фінансовий простір. – 2017. – №3 (27). – С. 13-21. (дата звернення: 06.12.2020).

78. Краус Н.М. Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку / Н.М. Краус, О.П. Голобородько, К.М. Краус [Електронний ресурс]. Ефективна економіка. – 2018. – № 1. – Режим доступу: www.economy.nayka.com.ua (дата звернення: 06.12.2020).

79. Золотарьова О.В. Інноваційні банківські продукти та специфіка їх упровадження О.В. Золотарьова, А.А. Чекал // Науковий вісник Херсонського університету. 2016. Вип. 16. С. 112-115 (дата звернення: 06.12.2020).

80. Костюченко О.А. Банківське право : підручник / О. А. Костюченко. – К.: ВД «Професіонал», 2012. – 544 с. (дата звернення: 06.12.2020).

81. Про інноваційну діяльність [Електронний ресурс].: Закон України, прийнятий Верховною радою України від 04.07.2002 № 40-IV – Режим доступу: [www//rada.gov.ua](http://rada.gov.ua) (дата звернення: 06.12.2020).

82. Лапко О. Інноваційна діяльність в системі державного регулювання / О. Лапко / Ін-т екон. прогноз. НАН України; Івано-Франків. держ. техн. ун-т нафти і газу.– К., 1999.– 253 с. (дата звернення: 06.12.2020).

83. Погореленко Н.П. Фінансові інновації у розвиток банківського сектору. Н.П. Погореленко. 2004. № 54. С. 200-205 (дата звернення: 06.12.2020).

84. Регулювання сфери фінансових послуг у праві Європейського Союзу та перспективи адаптації законодавства України / За науковою редакцією С. Шевчука. – Харків, «Консум», 2002. – 912 с (дата звернення: 06.12.2020).

85. Шкляр А.І. Класичний банкінг: напрями трансформації в умовах технологічної революції / А.І. Шкляр // Український соціум. – 2018. – № 1 (64). – С. 49-58. (дата звернення: 06.12.2020).