

УДК 336.7

DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-3583/34.14>**Козій Н.С.**кандидат економічних наук, доцент
Державний податковий університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8230-2974>**Підсосонна Я.Г.**старша викладачка кафедри фінансових ринків та технологій
Державний податковий університет
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7762-4470>**Резнік В.С.**здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Державний податковий університет
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4615-3202>

ХАРАКТЕРИСТИКА СУЧАСНИХ ДІДЖИТАЛ ІНСТРУМЕНТІВ БАНКУ, ЯК СКЛАДОВОЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ

Стаття присвячена дослідженню сучасних діджитал інструментів, які використовуються в банківському бізнесі, та їх ролі в контексті розвитку інформаційних технологій. Висвітлено ключові аспекти, пов'язані з використанням діджитал інструментів у банківській сфері. Проведено огляд та класифікацію існуючих інструментів, таких як мобільний банкінг, чат-боти, штучний інтелект, блокчейн та інші. Досліджено роль діджитал інструментів в загальній системі інформаційних технологій банківського бізнесу та їх інтеграції з іншими банківськими системами, їх вплив на автоматизацію бізнес-процесів та оптимізацію операційної діяльності. Підкреслено важливість забезпечення конфіденційності та цілісності інформації, а також запобігання можливим кіберзагрозам. Сформовано перспективні напрями розвитку сучасних діджитал інструментів банку, як складової інформаційних технологій банківського бізнесу.

Ключові слова: банківський бізнес, діджитал інструменти, мобільний банкінг, штучний інтелект, блокчейн, цифрові послуги, фінансові технології.

Постановка проблеми. Інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного банкінгу. Хоча це й виклик, глобальні тренди підштовхують банки до швидшої цифрової еволюції. Сучасний клієнт прагне швидких, ефективних та зручних сервісів. Банки, щоб задовольнити ці вимоги, змушені відмовитися від традиційних підходів та активно впроваджувати цифрові інформаційні інновації.

Банківський сектор лідирує у цифровій трансформації завдяки високій конкуренції, регуляторній підтримці, високій вартості традиційних операцій, зростанню довіри до цифрових технологій та очікуванням клієнтів. Новітні технології, такі як мобільні банки, інтернет-банкінг, безконтактні платежі, блокчейн та штучний інтелект, дозволяють банкам підвищити ефективність, знизити витрати та запропонувати клієнтам більш зручні та персоналізовані сервіси.

У контексті цифрової трансформації банківського сектору в Україні, виникає необхідність детально дослідити вплив впровадження сучасних інформаційних технологій на управління фінансовими потоками, обслуговування клієнтів і загальну конкурентоспроможність банків. Впровадження цифрових технологій вимагає значних інвестицій, однак їх ефективність і позитивний вплив на діяльність банків потребують глибокого аналізу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій: Проблеми, пов'язані з переходом банківського сектору на цифрові технології та використання інформаційних

технологій, є предметом дослідження багатьох економістів, а саме: Біленчук Д., Біленчук П. [1], Болотіної Є., Панасенко А., Пішеніної Т. [2], Медвідь А. [8], Фединою В. [7] та інших. Наукові праці вказують на те, що інформаційні технології революціонізують сферу послуг, впливаючи як на бізнес, так і на повсякденне життя людей.

Поява нових гравців на фінансовому ринку, таких як FinTech-компанії, необанки та небанківські фінансові установи, суттєво змінює ландшафт традиційних банківських послуг. Цей процес викликає значний науковий інтерес, особливо в Україні. Такі вітчизняні вчені як Владика Ю. П. [3], Дрюк А. В. [4] та інші, присвятили свої дослідження аналізу особливостей появи та розвитку цих нових гравців.

Незважаючи на численні дослідження, цифрова трансформація банківського сектору України залишається динамічною та актуальною темою, особливо в контексті нових викликів, які постійно виникають.

Мета статті: дослідити та систематизувати сучасні діджитал інструменти, що використовуються в банківському бізнесі, визначити їх роль та значення в контексті розвитку інформаційних технологій, а також проаналізувати їх вплив на ефективність та конкурентоспроможність банківських установ.

Виклад основного матеріалу дослідження. Заснування численних комерційних банків на початку 90-х років в Україні та перехід до ринкової економіки зумовили потребу у впровадженні сучасних інфор-

маційних систем для управління фінансовими потоками, обслуговування клієнтів і підвищення конкурентоспроможності. Для досягнення успіху банки повинні використовувати потужні обчислювальні системи, спеціалізоване програмне забезпечення та ефективні засоби зв'язку. Без впровадження сучасних інформаційних технологій жоден банк не може ефективно функціонувати.

Раціональне управління витратами є ключовим чинником підвищення прибутковості банку. Скорочення неефективних витрат сприяє збільшенню доходів і зміцненню фінансового становища банку. Використання сучасних цифрових технологій дозволяє автоматизувати рутинні операції, оптимізувати робочі процеси та знизити витрати на утримання персоналу, що сприяє підвищенню ефективності та прибутковості.

Адміністративні витрати банку включають витрати на персонал, податки, утримання активів, комунальні послуги та амортизацію. Найбільшою часткою є витрати на персонал. Для їх оптимізації необхідно впроваджувати автоматизацію та цифровізацію бізнес-процесів, що зменшить потребу в ручній праці та дозволить скоротити штат. Реструктуризація організаційної структури зосереджує ресурси на ключових бізнес-завданнях, що допомагає знизити загальні витрати.

Використання сучасних інтернет-технологій дозволяє банкам прискорити проведення операцій, зменшити витрати на обслуговування та розширити спектр послуг, доступних клієнтам онлайн. Це підвищує задоволеність клієнтів і сприяє залученню нових. В умовах жорсткої конкуренції банки повинні постійно вдосконалювати свої продукти та послуги, а також шукати нові способи взаємодії з клієнтами. Це вимагає інноваційних технологій, персоналізації обслуговування та постійного моніторингу потреб клієнтів.

Інновації в обслуговуванні клієнтів дозволяють банкам створити нові продукти та послуги, а також зміцнити свою позицію на ринку.

Цифрова трансформація банківської сфери призводить до зростання інтересу клієнтів до електронних послуг. У таблиці 1 ми систематизували напрями введення інформаційних технологій у банківську діяльність.

Інформаційні технології трансформували сучасну банківську діяльність, вони використовуються в:

- операційній діяльності: кліринг, торгівля, управління касовими ресурсами, електронні платежі, банкомати, платіжні картки;
- управлінні: управління банком, аналіз заявок на кредити, управління ризиками, фондовий ринок;
- обслуговуванні клієнтів: дистанційне обслуговування, електронна пошта, безпаперовий документообіг, автоматизація розрахунків у торгових точках.

Автоматизація банківської діяльності передбачає використання комп'ютерних систем для автоматичної обробки платежів, управління документацією, аналізу фінансових даних та здійснення міжнародних розрахунків. Це дозволяє банкам підвищити ефективність роботи, зменшити кількість помилок та покращити якість обслуговування клієнтів.

Автоматизація банківських операцій дозволяє:

- збільшити ефективність роботи: скоротити час обробки платежів, мінімізувати кількість ручних операцій, зменшити витрати на персонал.
- підвищити безпеку: зменшити ризики пов'язані з втратою документів, помилками та шахрайством.
- покращити якість обслуговування клієнтів: забезпечити швидкий доступ до інформації про рахунки, зручні онлайн-сервіси, мінімізувати кількість помилок при обробці платежів.
- надати керівництву інструменти для прийняття рішень: забезпечити оперативний доступ до аналітичних даних, дозволити моделювати різні сценарії розвитку подій.

На відміну від інших систем, банківські ІТ-системи мають більш жорсткі вимоги до захисту інформації та безперебійності роботи, що обумовлено специфікою банківської діяльності [1].

Цифровізація української банківської системи активно розвивається завдяки таким діджитал інструментів, як мобільний банкінг, штучний інтелект, чат-боти та блокчейн. Саме мобільний і інтернет-банкінг стали ключовими вектором цих змін, забезпечуючи клієнтам зручний та швидкий доступ до фінансових послуг табл. 2.

Мобільний банкінг надає користувачам можливість оперативно отримувати доступ до своїх банківських

Таблиця 1 – Напрями введення інформаційних технологій у банківську діяльність

Напрямок	Опис	Приклади
Обслуговування клієнтів	Автоматизація процесів взаємодії з клієнтами, персоналізація послуг, забезпечення зручного доступу до фінансової інформації	Інтернет-банкінг, мобільні додатки, чат-боти, голосові помічники, онлайн-консультації
Операційна діяльність	Автоматизація рутинних операцій, оптимізація процесів, підвищення ефективності роботи банку	Системи електронного документообігу, автоматизація платежів, управління ризиками, фронт-офісні системи
Управління ризиками	Моделювання ризиків, розробка стратегій управління ризиками, моніторинг ринкових та кредитних ризиків	Системи управління ризиками, стрес-тестування, системи раннього попередження
Аналітика даних	Збір, обробка та аналіз великих обсягів даних для прийняття рішень, розробки нових продуктів, персоналізації послуг	Системи бізнес-аналітики, машинне навчання, штучний інтелект, предиктивна аналітика
Інфраструктура	Створення надійної та масштабованої ІТ-інфраструктури, забезпечення безпеки даних	Хмарні технології, центри обробки даних, мережева безпека, кібербезпека
Розробка нових продуктів і послуг	Створення інноваційних фінансових продуктів і послуг, адаптація до нових ринкових умов	Фінансові технології (FinTech), блокчейн, криптовалюти, відкриті API

Джерело: складено автором на основі [9]

Таблиця 2 – Порівняння ключових діджитал інструментів у банківській сфері

Інструмент	Функціонал	Переваги для клієнта	Приклади використання
Мобільний банкінг	Доступ до рахунків, платежі, перекази, інвестиції	Зручність, доступність 24/7, персоналізація	Приват24, Monobank
Штучний інтелект	Персоналізація пропозицій, аналіз даних, чат-боти	Індивідуальний підхід, швидка обробка запитів	Персоналізовані рекомендації кредитів, автоматична верифікація клієнтів
Чат-боти	Обслуговування клієнтів, відповіді на запитання, вирішення простих проблем	Швидка реакція, доступність 24/7	Допомога в пошуку інформації про рахунок, блокування картки
Блокчейн	Забезпечення безпеки транзакцій, прозорість, децентралізація	Високий рівень безпеки, довіра	Розумні контракти, зберігання даних про транзакції

Джерело: систематизовано авторами за даними [1]

рахунків, здійснювати платежі, перекази коштів та навіть інвестиційні операції, що робить фінансові послуги більш зручними та доступними в будь-який час доби і з будь-якого місця, сприяючи підвищенню рівня персоналізації обслуговування завдяки широкому функціоналу та гнучким можливостям мобільних додатків, серед яких найпопулярнішими є Приват24 та Monobank, що надають можливість не лише швидко й безпечно управляти своїми фінансами, але й отримувати індивідуальні пропозиції, налаштовувати автоматичні платежі, контролювати витрати та здійснювати інвестиції у кілька кліків, що сприяє підвищенню фінансової грамотності та зменшує витрати часу на фінансові операції, дозволяючи користувачам більше часу приділяти важливим справам та особистому розвитку.

Дані Євростату та інших європейських агентств свідчать про значне зростання популярності цифрового банкінгу в ЄС. Більше половини європейців вже користуються онлайн-банкінгом, а опитування показують, що ця тенденція лише посилюватиметься. Це свідчить про те, що майбутнє банківської сфери пов'язане з повним переходом на цифрові послуги (рис. 1).

Рисунок 1 демонструє стійке зростання популярності цифрових банківських послуг, про що свідчить збільшення обсягів активів необанків. Дослідження платформи NeoBanks.app [5] показало, що станом на початок 2024 року глобальний ринок необанків нараховував 303 гравці. При цьому, 60% з них мали європейське або північноамериканське походження, що свідчить про лідерство цих регіонів у розвитку цифрових фінансових послуг.

Активне впровадження штучного інтелекту в банківській сфері свідчить про глобальну тенденцію до

автоматизації та оптимізації процесів. Очікується, що до 2030 року ШІ дозволить банкам знизити операційні витрати на чверть.

Завдяки таким FinTech-розробкам, як мобільні платежі, безконтактна оплата та системи біометричної ідентифікації, підкріплені штучним інтелектом, сучасні платежі стали не лише зручними, а й надзвичайно безпечними.

Сьогодні мобільні гаманці є невід'ємною частиною життя сучасної людини. Завдяки можливості додавати до них різноманітні картки, такі додатки стали універсальним інструментом для здійснення платежів (рис. 2).

Чат-боти є ще одним інструментом, який активно використовується у банківській сфері для поліпшення якості обслуговування клієнтів, забезпечуючи швидку реакцію на запити клієнтів та доступність послуг 24/7. Серед основних функцій чат-ботів – допомога у пошуку інформації про банківський рахунок, блокування картки, консультативна підтримка з приводу кредитів та інших банківських продуктів, що робить взаємодію з банком більш зручною та доступною для клієнтів, незалежно від часу доби чи місця їх перебування, забезпечуючи при цьому високу якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

Блокчейн – це інноваційна технологія, яка дозволяє створювати безпечні та прозорі записи про фінансові транзакції. Завдяки розподіленій структурі, блокчейн забезпечує швидку обробку платежів та знижує транзакційні витрати. Це робить його привабливим рішенням для банків, які прагнуть підвищити ефективність своїх послуг (рис. 3). Загальна річна економія коштів склала 12 мільярдів доларів.

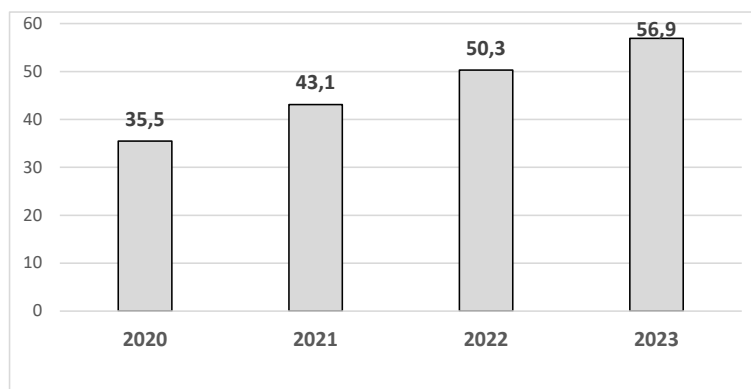


Рисунок 1 – Загальна кількість активів необанків за 2020–2023 рр., млрд грн

Джерело: побудовано авторами за даними [6]

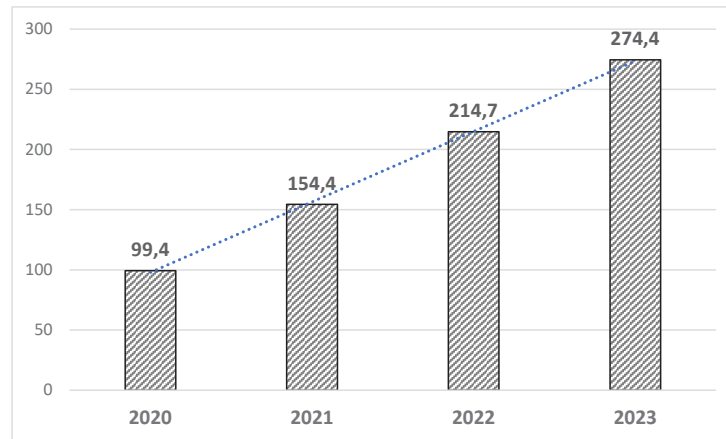


Рисунок 2 – Динаміка транзакцій з використанням мобільних гарантів у світі, млрд дол.

Джерело: побудовано авторами за даними [11]

Впровадження блокчейну в банківську сферу обіцяє революційні зміни, які можуть суттєво вплинути на всі аспекти банківської діяльності, зокрема:

1. Підвищення ефективності та швидкості транзакцій:

– миттєві платежі: блокчейн дозволяє здійснювати платежі майже миттєво, без необхідності очікування на обробку транзакцій;

– зниження витрат: автоматизація процесів та усунення посередників призводять до значного зниження витрат на обробку транзакцій.

2. Посилення безпеки:

– незмінність даних: кожна транзакція записується в блокчейн і не може бути змінена заднім числом, що забезпечує високий рівень безпеки;

– захист від шахрайства: блокчейн робить шахрайство практично неможливим завдяки прозорості та незмінності даних.

3. Покращення прозорості:

– відстеження кожної транзакції: кожна транзакція в блокчейні має свою історію, що дозволяє відстежити її шлях від початку до кінця;

– довіра: високий рівень прозорості підвищує довіру до фінансових систем.

4. Нові фінансові інструменти:

– смарт-контракти: автоматизовані контракти, які виконуються за певних умов, можуть автоматизувати багато фінансових процесів;

– токенизація активів: блокчейн дозволяє токенизувати будь-які активи, що відкриває нові можливості для інвестування та торгівлі.

5. Розширення доступу до фінансових послуг:

– фінансова інклюзивність: блокчейн може забезпечити доступ до фінансових послуг для мільйонів людей, які зараз не мають до них доступу.

6. Зміни в бізнес-моделях банків:

– нові ролі: банки можуть перетворитися на провайдерів послуг, що додають значення, а не просто посередників;

– співпраця з новими гравцями: блокчейн стимулює співпрацю банків з технологічними компаніями та стартапами.

7. Виклики та ризики:

– регулювання: впровадження блокчейну вимагає розробки нових регуляторних норм;

– технічні складнощі: створення масштабованих та безпечних блокчейн-систем є складним завданням;



Рисунок 3 – Потенційні результати банківництва від впровадження блокчейну

Джерело: побудовано авторами за даними [10]

– кадровий дефіцит: потреба в фахівцях з блокчейну створює додаткові виклики для банків.

ІТ фахівці бачать у технології блокчейн та криптовалют новий рубікон фінансових інновацій. Завдяки їм з'явилися такі революційні сервіси, як віртуальні обмінники криптовалют, електронні гаманці різного типу та навіть криптомати. Ці інструменти не лише спрощують обмін цифровими активами, а й відкривають нові можливості для фінансових операцій в глобальному масштабі.

Розвиток цифрових технологій сприяв появі нових моделей цифрового банкінгу, які пропонують клієнтам більш зручні та персоналізовані фінансові послуги. Серед них:

1. Повністю цифрові банки: забезпечують швидке та зручне відкриття рахунків, здійснення платежів та отримання кредитів виключно онлайн.

2. Marketplace банки: об'єднують різноманітні фінансові продукти та послуги на єдиній платформі, дозволяючи клієнтам керувати всіма своїми фінансами в одному місці.

3. VaaS-model: банк як послуга – сприяє розвитку інновацій на фінансовому ринку, дозволяючи новим гравцям швидко виводити на ринок власні фінансові продукти.

Еволюція цифрового банкінгу призводить до появи все більш складних екосистем, де різні моделі банківського бізнесу взаємодіють між собою. Дані та технології є двома основними рушійними силами цифрового банкінгу. До 2030 року успішні банки будуть створювати гіперперсоналізований досвід для своїх клієнтів, аналізуючи великі масиви даних за допомогою штучного інтелекту. Це дозволить їм пропонувати індивідуальні фінансові рішення та проактивно задовольняти потреби клієнтів.

Висновки. Отже, незважаючи на потенціал, розвиток цифрового банкінгу в Україні стикається з низкою викликів. Серед них – високі витрати на забезпечення кібербезпеки, конкуренція з глобальними гравцями та необхідність адаптації послуг до потреб різних верств населення, особливо тих, хто постраждав від війни. Важливим аспектом є також низький рівень довіри частини населення, зокрема літніх людей, до онлайн-банкінгу.

Перспективними напрямками розвитку цифрового банкінгу є: розширення екосистем: інтеграція цифрового банкінгу з іншими сферами життя, такими як розумний дім, електронна комерція та охорона здоров'я; посилення ролі штучного інтелекту: ШІ буде використовуватися для більш точного прогнозування поведінки клієнтів, розробки персоналізованих фінансових продуктів та автоматизації більшості рутинних операцій; поширення технології блокчейн: блокчейн знайде застосування не тільки в галузі платежів, але і в інших сферах, таких як управління ідентичністю, смарт-контракти та токенизація активів; розвиток відкритих банківських систем: дані клієнтів будуть більш доступними для сторонніх розробників, що дозволить створювати нові інноваційні сервіси; загалом, цифровий банкінг перетворює традиційні фінансові інститути, роблячи їх більш клієнтоорієнтованими, інноваційними та ефективними.

Швидкий розвиток технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн та 5G, радикально змінює фінансовий сектор. Ці інновації перетворюють надання фінансових послуг, роблячи їх більш персоналізованими, безпечними та доступними. Наступні 10-15 років обіцяють бути періодом кардинальних змін у фінансовому секторі. Сучасні цифрові інструменти, такі як мобільний банкінг, штучний інтелект, чат-боти, блокчейн та системи аналізу Big Data, стали невід'ємною частиною інформаційних технологій у банківському бізнесі, значно трансформуючи банківську систему з традиційної інституції в динамічну цифрову платформу. Ключову роль у цих змінах відіграють мобільний та інтернет-банкінг, які забезпечують клієнтам швидкий і зручний доступ до фінансових послуг. Інформаційні технології в банківській сфері сприяють автоматизації процесів, персоналізації обслуговування та впровадженню інноваційних рішень, що дозволяє банкам підвищувати свою ефективність, знижувати витрати та відповідати на зростаючі потреби клієнтів. Таким чином, впровадження сучасних цифрових технологій є ключовим фактором успішного розвитку банківської системи в умовах глобалізації та швидкого розвитку інформаційного суспільства.

Список використаних джерел:

1. Біленчук Д.П., Біленчук П.Д. Сучасні можливості використання інформаційних технологій у банківській та страховій справі. *FORINSURER*. 2024. URL: <https://forinsurer.com/public/03/02/06/265> (дата звернення 20.01.2025).
2. Болотіна Є., Панасенко А., Пішеніна Т. Цифрові технології банківської сфери: особливості розвитку, перспективи та загрози. *Здобутки економіки: перспективи та інновації*. 2024. № 9. URL: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/134> (дата звернення 20.01.2025).
3. Владика Ю.П. Роль сучасних digital-технологій у функціонуванні банківської системи. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21> (дата звернення 20.01.2025).
4. Дрюк А.В. Сутність, складові та перспективи розвитку цифрового банкінгу. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/197267285.pdf> (дата звернення 20.01.2025).
5. Список необанків і цифрових банків світу в 2024 році. URL: <https://neobanks.app/> (дата звернення 20.01.2025).
6. Український фінтех каталог 2023. URL: <https://fintechua.org/fintech-catalog-2023> (дата звернення 20.01.2025).
7. Fedyna V.V. Digital banking: essence and development prospects in Ukraine. *Economics and management*. 2021. No. 3. P. 105–112. DOI: <https://doi.org/10.36919/2312-7812.3.2021.105> (дата звернення 20.01.2025).
8. Medvid A., Dmitrishyn D. Digital banking in the financial services market of Ukraine. *Visnyk of Sumy State University. Economy Series*. 2024. No. 2. P. 18–27. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2024.2-02> (дата звернення 20.01.2025).
9. Regulating fintech financing: digital banks and fintech platforms URL: <https://www.bis.org/fsi/publ/insights27.pdf> (дата звернення 20.01.2025).
10. Statista. URL : <https://www.statista.com/> (дата звернення: 15.09.2024).
11. World FinTech Report 2023. URL: <https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2023/02/world-fintech-report-wftr-2023.pdf> (дата звернення 20.01.2025).

References:

1. Bilenchuk D. P., Bilenchuk P. D. (2024). Suchasni mozhlyvosti vykorystannja informacijnykh tekhnologij u bankivskij ta strakhovij [Modern possibilities of using information technologies in banking and insurance business]. *FORINSURER*. Available at: <https://forinsurer.com/public/03/02/06/265>.
2. Bolotina Je., Panasenko A., Pishenina T. (2024). Cyfrovi tekhnologiji bankivskoji sfery: osoblyvosti rozvytku, perspektyvy ta zaghrozy [Digital technologies in the banking sector: features of development, prospects and threats]. *Achievements of the economy: prospects and innovations*, no. 9. Available at: <https://econp.com.ua/index.php/journal/article/view/134>
3. Vladyka Ju. P. (2021). Rolj suchasnykh digital-tekhnologij u funkcionuvanni bankivskoji systemy [The role of modern digital technologies in the functioning of the banking system]. *Ekonomika ta suspiljstvo*, is. 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-21>
4. Drjuk A. V. (2016). Sutnistj, skladovi ta perspektyvy rozvytku cyfrovogho bankinghu [The essence, components and prospects of the development of digital banking]. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/197267285.pdf>
5. Spysok neobankiv i cyfrovnykh bankiv svitu v 2024 roci (2024) [List of neobanks and digital banks of the world in 2024]. Available at: <https://neobanks.app/>
6. Ukrajinsjkyj fintekh katalogh 2023 (2023) [Ukrainian fintech catalog 2023]. Available at: <https://fintechua.org/fintech-catalog-2023>
7. Fedyna V. V. (2021). Digital banking: essence and development prospects in Ukraine. *Economics and management*, no. 3, pp. 105–112. DOI: <https://doi.org/10.36919/2312-7812.3.2021.105>
8. Medvid A., Dmitrishyn D. (2024). Digital banking in the financial services market of Ukraine. *Visnyk of Sumy State University. Economy Series*, no. 2, pp. 18–27. DOI: <https://doi.org/10.21272/1817-9215.2024.2-02>
9. Regulating fintech financing: digital banks and fintech platforms. Available at: <https://www.bis.org/fsi/publ/insights27.pdf>
10. Statista. Available at: <https://www.statista.com/>
11. World FinTech Report 2023. Available at: <https://www.capgemini.com/wpcontent/uploads/2023/02/world-fintech-report-wftr-2023.pdf>

Kozii Nataliia, Pidosonna Yana, Reznik Veronika
State Tax University

CHARACTERISTICS OF THE BANK'S MODERN DIGITAL TOOLS AS A COMPONENT OF THE INFORMATION TECHNOLOGIES OF THE BANKING BUSINESS

The article is devoted to the study of modern digital tools used in the banking business and their role in the context of the development of information technologies. In the conditions of rapid development of digital technologies, banks are actively implementing the latest developments to increase the efficiency of their activities, attract customers and ensure competitiveness in the financial services market. The key aspects related to the use of digital tools in the banking sphere are highlighted. An overview and classification of existing tools, such as mobile banking, chatbots, artificial intelligence, blockchain and others, was conducted. The functionality and capabilities of each tool, their advantages and disadvantages, as well as their applications in various aspects of banking, including customer service, financial management, marketing and security, are described in detail. The role of digital tools in the general system of information technologies of the banking business and their integration with other banking systems, their influence on the automation of business processes and the optimization of operational activities have been studied. The impact of the use of digital tools on increasing the efficiency of banking processes, in particular, by reducing costs, accelerating customer service and increasing the level of security, was analyzed. The article also examines the influence of modern digital tools on the competitiveness of banking institutions. Attention was focused on the fact that the successful implementation and use of the latest technologies is an important factor in attracting and retaining customers, expanding the range of services and strengthening market positions. Issues of security and data protection when using digital tools in banking are considered separately. Prospective directions for the development of modern digital tools of the bank, as a component of information technologies of the banking business, have been formed. It is emphasized that modern digital tools are an integral part of the successful functioning of the banking business in the conditions of the digital economy. They contribute to increasing the efficiency of banks, improving the quality of customer service and ensuring competitiveness in the market. Further development and implementation of the latest digital tools is an important factor in the success of banking institutions in the future.

Keywords: banking business, digital tools, mobile banking, artificial intelligence, blockchain, digital services, financial technologies.

JEL classification: G210