

2. Бірюченко С. Ю. Роль цифровізації комунікаційних процесів в управлінні діяльністю підприємства. Вебсайт інтернет-конференції. 23.01.2023. URL: <http://www.konferenciaonline.org.ua/ua/article/id-911/>

3. Вплив технологій на інтернет-продажі: огляд новітніх інструментів та рішень. *Web Promo*. 29.02.2024. URL: <https://webpromoexperts.net/ua/blog/vpliv-tehnologiy-na-internet-prodazhi-oglyad-novitnih-instrumentiv-ta-rishen/>

4. Гуленко Н. В., Яворська Т. М. Сучасні інструменти дієвої комунікації: block chain технології. *Прикладні аспекти сучасних міждисциплінарних досліджень*: матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Вінниця, 26 листопада 2021 р.). Вінниця, 2021. С. 16–20.



УДК 004.738.5:336.71

Шаренко Руслана Анатоліївна

(*наук. керівник – канд. філол. наук, доцент Овсієнко А. С.*)

Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій, м. Київ

ВПЛИВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ НА ОПЕРАЦІЙНУ ЕФЕКТИВНІСТЬ БАНКІВ

Анотація. У роботі досліджується багатогранний вплив процесів цифровізації на операційну ефективність сучасних банківських установ. В умовах стрімкого розвитку цифрових технологій та зростаючих вимог клієнтів цифрова трансформація стає ключовим фактором конкурентоздатності банківського сектору. У роботі детально розглядаються основні напрями цифровізації банківської діяльності, включно з автоматизацією рутинних операційних процесів за допомогою роботизованих систем (RPA), а також використанням технологій штучного інтелекту й машинного навчання для аналізу даних, персоналізації послуг та управління ризиками.

Ключові слова: цифровізація, цифровізація банківської системи, ефективність, банк, інноваційні технології.

Цифровізація кардинально змінює банківський сектор, підвищуючи його ефективність і конкурентоспроможність. Впровадження цифрових технологій дає змогу банкам оптимізувати операційні процеси, знизити витрати й покращити обслуговування клієнтів. Це особливо важливо для українських банків у контексті євроінтеграції та модернізації економіки. Дослідження впливу цифровізації на операційну ефективність банків є важливим для визначення ключових аспектів ефективності та розробки рекомендацій для підвищення конкурентоздатності українських банків.

Одним із найважливіших аспектів впливу цифровізації є автоматизація рутинних процесів. Завдяки впровадженню систем автоматизації, штучного інтелекту та робототехніки банки можуть значно скоротити час на виконання стандартних операцій, як-от обробка платежів, верифікація даних клієнтів та підготовка звітності. Це не тільки зменшує кількість помилок, пов'язаних із людським фактором, але й дає змогу співробітникам зосередитися на більш складних та стратегічно важливих завданнях, що підвищує продуктивність праці та загальну ефективність роботи банку.

Цифровізація також сприяє оптимізації витрат. Перехід на електронний документообіг, використання хмарних технологій та розвиток онлайн-банкінгу

X Всеукраїнська наукова студентська конференція

«Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері» (м. Вінниця, 11 квітня 2025 р.)

дають змогу банкам значно скоротити витрати на паперові носії, оренду фізичних відділень та утримання великого штату співробітників, зайнятих рутинною роботою. Цифрові канали обслуговування клієнтів є значно дешевшими в обслуговуванні, порівняно з традиційними відділеннями, що дає змогу банкам пропонувати конкурентоспроможні ціни на свої послуги. До того ж хмарні рішення забезпечують гнучкість, масштабованість та економічну ефективність ІТ-інфраструктури банків.

Штучний інтелект (ШІ) – це широка галузь комп'ютерних наук, що займається створенням інтелектуальних машин, здатних виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту. Машинне навчання (ML) є підмножиною ШІ, яка дає змогу комп'ютерним системам навчатися на даних без явного програмування. Варто наголосити на тому, що ШІ та ML відкривають низку значних переваг, адже завдяки таким інноваціям банки можуть аналізувати історії транзакцій, поведінки на сайті та інших даних для надання клієнтам персоналізованих пропозицій щодо продуктів та послуг (кредити, депозити, інвестиції), створювати чат-ботів, які можуть відповідати на запитання клієнтів, надавати інформацію про рахунки та здійснювати прості транзакції. Це дасть змогу розвантажити операторів кол-центрів та забезпечити цілодобову підтримку [3].

До того ж ШІ та ML-алгоритми можуть виявляти незвичайні транзакції або поведінку, які можуть свідчити про шахрайство, набагато швидше та ефективніше, ніж традиційні методи, можна аналізувати велику кількість факторів для більш точної оцінки кредитоспроможності позичальників, а також прогнозувати потреби в готівці в банкоматах або завантаженості відділень для оптимізації розподілу ресурсів.

Вищевказані твердження наголошують на ще один аспект впливу цифровізації – технології Big Data та аналітики, які відіграють ключову роль у цифровій трансформації банківського сектору. Big Data належить до надзвичайно великих та складних наборів даних, які не можуть бути ефективно оброблені традиційними методами. Аналітика Big Data включає використання різних інструментів та методів для вилучення цінної інформації, виявлення закономірностей та отримання інсайтів з цих даних. У банківській сфері впровадження цих технологій відкриває нові можливості для покращення операційної ефективності, підвищення якості обслуговування клієнтів, управління ризиками та збільшення прибутковості [2].

Покращення якості обслуговування клієнтів та розширення спектра доступних послуг є ще одним ключовим аспектом впливу цифровізації. Онлайн-банкінг, мобільні додатки та чат-боти забезпечують клієнтам цілодобовий доступ до банківських послуг із будь-якої точки світу. Це значно підвищує зручність і швидкість отримання необхідної інформації та проведення транзакцій. Персоналізовані пропозиції, розроблені на основі аналізу даних клієнтів, дають змогу банкам задовольняти індивідуальні потреби кожного клієнта, підвищуючи їх лояльність і задоволеність.

Однак разом з очевидними перевагами, цифровізація також несе певні виклики та ризик, адже впровадження та підтримка сучасних цифрових технологій

вимагає від банків значних фінансових вкладень. Зокрема, витрати на розробку та впровадження програмного забезпечення, обладнання, навчання персоналу та підтримку технічної інфраструктури. Зі збільшенням обсягів цифрових транзакцій та зберігання даних зростає ризик кібератак, а тому банки повинні забезпечити надійний захист даних клієнтів від несанкціонованого доступу, кіберзлочинів та інших загроз. Це також вимагає постійного вдосконалення систем безпеки та впровадження сучасних технологій захисту [1].

На нашу думку, не менш проблематичним є питання адаптації, адже використання штучного інтелекту, блокчейну, хмарних технологій та інших інновацій вимагає від банків і персоналу постійної адаптації та впровадження нових рішень. Необхідно переосмислювати підходи до обслуговування клієнтів, розробляти нові продукти та послуги, а також адаптуватися до змін у конкурентному середовищі, розробляти нові правила та стандарти для забезпечення безпеки і стабільності фінансової системи. До того ж не всі клієнти мають однаковий рівень цифрової грамотності, що може призвести до нерівномірного доступу до банківських послуг, а тому банки повинні враховувати цей фактор та забезпечувати доступність послуг для всіх категорій клієнтів.

Підсумовуючи, цифровізація є потужним каталізатором підвищення операційної ефективності банків. Автоматизація процесів, оптимізація витрат, використання ІІ та ML, покращення якості обслуговування клієнтів та розширення спектра послуг є ключовими перевагами, які отримують фінансові установи, що активно впроваджують цифрові технології.

Цифровізація банківської сфери є невідворотним процесом, який відкриває широкі можливості для підвищення ефективності, зручності та доступності фінансових послуг. Однак разом з очевидними перевагами вона також несе певні виклики та ризики, що потребують уважного розгляду та ефективного управління. Основними викликами цифрової трансформації для банків є значні інвестиції в інфраструктуру, кібербезпека та захист даних, адаптація до нових технологій, зміни в бізнес-моделях, регуляторні ризики та ризик цифрового розриву. Враховуючи ці фактори, банки зможуть ефективно використовувати можливості цифрової трансформації та мінімізувати пов'язані з нею ризики.

Отже, незважаючи на певні виклики, майбутнє банківської сфери нерозривно пов'язане з цифровізацією, і ті банки, які зможуть ефективно використовувати її потенціал, матимуть значні конкурентні переваги.

Список використаних джерел

1. Данік Н., Торлопов А. Вплив цифрової трансформації на банківський сектор України. *Міжнародний науковий журнал менеджменту, економіки та фінансів*. 2024. № 3. С. 95–103.
2. Ключка О., Глінський Д. Вплив цифровізації на ефективність банківської діяльності. *Actual problems of economics*. 2024. Vol. 1, № 273. Р. 128–134. URL: 10.32752/1993-6788-2024-1-273-128-134 (дата звернення: 03.04.2025).
3. Реверчук С., Творидло О. Цифровізація банківського бізнесу: виклики та можливості для державного регулювання. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55. DOI: 10.32782/2524-0072/2023-55-45 (дата звернення: 03.04.2025).

