

# ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ДІДЖИТАЛ-ТЕХНОЛОГІЙ У БАНКІВСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ

Державний науково-дослідний інститут інформатизації та моделювання економіки

**Анотація:** дані матеріали присвячені розгляду деяких перспектив впровадження діджитал-технологій у діяльність банків України та основних загроз які можуть бути наслідком такої діяльності. У даних матеріалах також окреслено основні напрями спільної діяльності фін-тех компаній та банківських установ з питань розробки діджитал-сервісів для задоволення потреб споживачів банківських послуг та виведення банків на високий сервісний рівень. Вказано також на вагому роль штучного інтелекту у описаних вище процесах.

**Ключові слова:** діджиталізація; діджитал-технології; діджитал-продукти, штучний інтелект.

**Abstract:** these materials are devoted to the consideration of some prospects for the implementation of digital technologies in the activities of Ukrainian banks and the main threats that may be a consequence of such activities. These materials also outline the main areas of joint activity of fin-tech companies and banking institutions in the development of digital services to meet the needs of consumers of banking services and bringing banks to a high service level. The important role of artificial intelligence in the processes described above is also indicated.

**Keywords:** digitization; digital technologies; digital products, artificial intelligenc

Сучасні технології радикально трансформують фінансові системи, оскільки все більше людей використовують комп'ютери та смартфони для повсякденних фінансових операцій – від оплати покупок до поповнення телефонів. Фінансові регулятори вважають зростання фінансової інклюзії одним із пріоритетних завдань для підвищення загального добробуту населення та забезпечення сталого розвитку.

В Україні банківський сектор все більше інтегрується у цифрове середовище. Основним напрямком стає партнерство та реалізація спільних проектів між банками та фінтех-компаніями. Це підкреслює важливість дослідження особливостей цифрової трансформації банківського сектору в Україні та перспектив її впровадження. Основні фінансові послуги, такі як платежі, кредитування та страхування, дедалі більше сприймаються клієнтами як товари, вибір яких визначається переважно ціною. У цьому контексті FinTech-компанії мають низку переваг: гнучкість, інноваційність, амбіції та меншу обтяженість регуляторними вимогами. Вони пропонують нові підходи до надання банківських послуг, підвищуючи очікування споживачів і стимулюючи традиційні банки до модернізації [1].

Діджиталізація банківського сектору базується на глибокому розумінні поведінки, потреб і вподобань клієнтів, що зумовило перехід від продуктово-орієнтованого до клієнтоорієнтованого підходу. Експерти виділяють п'ять ключових етапів у процесі цифрової трансформації банків: впровадження діджитал-каналів взаємодії, розробка та запуск діджитал-продуктів, трансформація бізнес-моделей, інтеграція штучного інтелекту та формування цифрового ДНК. Також завдяки сучасним технологіям дистанційного доступу до діджитал-технологій стали звичними такі поняття як: phonebanking - операції через стаціонарні телефони; directbanking - прямі банківські операції; PC-banking - операції через компютер; handyipocketbanking - операції через мобільні телефони; telebanking - дистанційні операції [1].

Сервіси для взаємодії з клієнтами, такі як віртуальні асистенти і чат-боти, стають все популярнішими як інструменти автоматизації. Оскільки взаємодія з клієнтами є критично важливою для банків, традиційні посади в таких відділах можуть суттєво скоротитися. Згідно з дослідженнями Bloomberg, протягом наступних п'яти років штучний інтелект може радикально трансформувати банківську сферу і вплинути на ринок праці в цьому секторі.

Однак, незважаючи на ці зміни, штучний інтелект також створює нові можливості. Банки зможуть значно вдосконалити та розширити свої послуги, застосовуючи штучний інтелект для аналізу потреб клієнтів і впровадження персоналізованого обслуговування. Це також призведе до створення нових робочих місць, зокрема для фахівців у галузі розробки та управління технологіями штучного інтелекту.

Цифрова трансформація включає також удосконалення систем безпеки в банках. Інтеграція новітніх технологій зміцнює захист транзакцій і забезпечує безпеку персональних даних. Автоматизовані системи здатні оперативно виявляти загрози та вразливості у захисті установи.

Ключовим аспектом безпеки є відповідне навчання співробітників. В даний час доступні численні спеціалізовані курси, онлайн та офлайн тренінги, а також автоматизовані інструменти для підвищення кваліфікації персоналу у сфері цифрової безпеки.

Також важливим питанням є адаптація законодавства щодо цифрової безпеки та захисту персональних даних. На державному рівні проводяться ініціативи з діджиталізації, такі як система «Дія», яка дозволяє працювати з документами в електронному форматі і забезпечує швидку верифікацію клієнтів для банків [3].

Найбільша проблема, з якою стикаються банки сьогодні, полягає в недостатньо розвиненій нормативно-правовій базі для регулювання та контролю процесу цифрової трансформації банківського сектора. Це створює ризики шахрайства, що є неминучим наслідком. Питання кібербезпеки стає дедалі актуальнішим через впровадження нових діджитал-продуктів і послуг. Вирішення цих проблем є нагальною необхідністю, і банки повинні терміново діяти для їх усунення. Розвиток діджитал-сервісів має значний вплив на банківську систему України, змушуючи банки швидко розробляти і впроваджувати нові продукти та процеси. Без належної підготовки для цифрової трансформації банки ризикують зазнати значних фінансових збитків [2].

Основні напрями цифрової трансформації включають перегляд бізнес-моделі та операційної моделі банків, створення екосистеми партнерських відносин з компаніями, що забезпечують нові цифрові інновації, використання технології блокчейн та штучного інтелекту, модернізацію взаємодії з клієнтами та розробку архітектури даних банку. Це напрями, які знаходяться у постійному вдосконаленні та вивченні шляхів їх імплементації у роботу кожного банку.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Безпалый Р.В. Фінтех-інновації: передумови встановлення та сучасні тенденції. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021, №2. – DOI 10.32702/2306-6814.2021.2.44.
2. Болдова А.А., Болдов А.О. Діджиталізація банківських сервісів як передумова подальшого розвитку фінансового простору України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1605> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-42-8. (дата звернення: 02.05.2024).
3. Варга В. П. Діджиталізація як один з чинників конкурентоспроможності підприємства. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8121> (дата звернення: 26.07.2024). DOI:10.32702/2307-2105-2020.8.154

**Болдов Андрій Олександрович**, аспірант Державного науково-дослідного інституту інформатизації та моделювання економіки, м. Київ, e-mail: boldova\_antonina@ukr.net

**Boldov Andrii O.**, graduate student of the State Research Institute of Informatization and Modeling of the Economy, c. Kyiv, e-mail: boldova\_antonina@ukr.net