

УДК 336.71: 004.75

Семеняко Н. В.

здобувачка вищої освіти на другому (магістерському) рівні
Науковий керівник: канд. екон. наук, доцент Подплетній В. В.
доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування
Центральноукраїнський національний технічний університет
м. Кропивницький, Україна

ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ЯКІСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

Вплив цифрових технологій на якість і доступність банківських послуг є однією з найважливіших тенденцій в сучасному банківському секторі. Оцифрування процесів у банківській сфері дозволяє значно покращити обслуговування клієнтів, підвищити ефективність операцій та знизити витрати. Цифрові технології змінюють традиційні моделі надання фінансових послуг, роблячи їх більш доступними, зручними та персоналізованими. Розглянемо, як саме цифрові технології впливають на ці два аспекти: якість та доступність банківських послуг [1].

Цифровізація банківських послуг значно покращує їх якість, зокрема завдяки впровадженню новітніх технологій та інструментів, які дозволяють здійснювати ефективніше управління операціями та поліпшити взаємодію з клієнтами. Одним із основних аспектів покращення якості є автоматизація банківських процесів. Впровадження автоматизованих систем дозволяє прискорити обробку заявок на кредити, депозити, відкриття рахунків та інші банківські операції, що значно підвищує швидкість надання послуг. Це також мінімізує ймовірність помилок, що можуть виникати під час ручної обробки, тим самим підвищуючи точність і надійність банківських транзакцій. Зокрема, використання штучного інтелекту (AI) для оцінки кредитоспроможності клієнтів дозволяє банкам приймати більш обґрунтовані рішення, знижуючи вплив людського фактора та забезпечуючи більшу точність при оцінці ризиків [2].

Ще одним важливим елементом покращення якості банківських послуг є персоналізація обслуговування. Цифрові технології дають змогу банкам здійснювати детальний аналіз даних про своїх клієнтів, що дозволяє створювати індивідуально адаптовані пропозиції, враховуючи фінансові потреби та звички кожного. Завдяки аналітиці великих даних (Big Data) банки можуть прогнозувати потреби клієнтів і надавати актуальні пропозиції щодо банківських продуктів і послуг. Це забезпечує не лише підвищення рівня задоволення клієнтів, але й стимулює їх до більш активного використання банківських послуг. Технології персоналізації дозволяють також розробляти індивідуальні програми лояльності та рекомендації, що покращують взаємодію між банком і клієнтом і сприяють довгостроковим відносинам.

Поліпшення якості банківських послуг неможливе без значного розвитку комунікації з клієнтами. Сучасні технології, зокрема чат-боти та віртуальні помічники, дозволяють клієнтам отримувати відповіді на свої питання в режимі реального часу, цілодобово, без необхідності звертатися до менеджерів банку. Ці інструменти не тільки знижують навантаження на службу підтримки, але й забезпечують клієнтам швидкий доступ до інформації, що значно підвищує їх задоволеність. Також важливими інструментами є веб-платформи та мобільні додатки, які дають змогу клієнтам контролювати свої рахунки, здійснювати операції, перевіряти залишки та історію транзакцій без необхідності відвідувати фізичне відділення. Це значно підвищує зручність та доступність послуг, забезпечуючи постійну доступність банківських операцій.

Особливу увагу у процесі покращення якості банківських послуг необхідно приділяти питанням безпеки. Цифрові технології, зокрема біометрична ідентифікація, надають нові можливості для забезпечення високого рівня захисту клієнтських даних і транзакцій.

Розпізнавання обличчя, відбитків пальців або голосова ідентифікація використовуються для підтвердження особи клієнта при здійсненні банківських операцій, що гарантує надійний захист від шахрайства. Крім того, впровадження блокчейн-технологій у банківському секторі забезпечує прозорість та незмінність фінансових операцій, що знижує ризики маніпуляцій з даними. Завдяки таким технологіям банки здатні забезпечити більш високий рівень захисту особистих і фінансових даних своїх клієнтів, що є важливим аспектом для збереження довіри до фінансових установ. Таким чином, цифрові інновації не лише покращують зручність і швидкість надання послуг, але й підвищують їхню безпеку, що в сукупності сприяє загальному поліпшенню якості банківських послуг.

Розширення доступу до банківських послуг стосується не лише індивідуальних користувачів, але й малих підприємств та стартапів. Цифрові платформи, що стали можливими завдяки розвитку фінансових технологій (FinTech), дають змогу малому та середньому бізнесу отримувати фінансування та інші банківські послуги без складних процедур або необхідності бути фізично присутнім у відділенні. Онлайн-платформи для кредитування та інвестицій відкривають нові можливості для підприємців, особливо для тих, хто не має доступу до традиційних банків. Такі цифрові рішення дозволяють оперативнотримувати фінансування, що є критично важливим для стартапів, які можуть не мати достатніх ресурсів для традиційних форм фінансування.

Цифровізація також сприяє зниженню вартості банківських послуг, оскільки оцифрування процесів дозволяє зменшити витрати на утримання фізичних відділень, що, в свою чергу, дає змогу знижувати комісії та збори для клієнтів. Інструменти, такі як реє-то-реє (P2P) кредитування, де позичальники отримують фінансування від інших користувачів платформи, знижують витрати на традиційне кредитування, що робить кредити доступнішими для більш широкого кола клієнтів. Це важливо для тих, хто шукає альтернативні способи отримання фінансування за зниженими ставками.

Цифровізація також розширює доступність банківських послуг для соціально вразливих груп населення. Завдяки мобільному банкінгу та онлайн-платформам, люди, які раніше мали обмежений доступ до фінансових послуг, зокрема низькодохідні групи, люди з обмеженими можливостями, старші громадяни та мешканці віддалених регіонів, можуть безперешкодно користуватися фінансовими послугами. Це дозволяє долати бар'єри доступу до банківських послуг і покращувати фінансове становище цих категорій осіб [2].

Завдяки цифровізації банківських послуг, можливості для глобального доступу до фінансових продуктів суттєво зростають. Онлайн-платформи дозволяють банкам надавати послуги клієнтам по всьому світу, що значно розширює ринок фінансових послуг. Це сприяє розвитку міжнародних фінансових зв'язків, надаючи навіть малим компаніям та індивідуальним користувачам доступ до фінансування та інших банківських продуктів, незважаючи на їхнє місцезнаходження.

Отже, цифрові технології сприяють не лише зміні підходів до надання фінансових послуг, але й викликають фундаментальні трансформації в управлінні банківськими установами, поведінці споживачів, а також у самому механізмі регулювання фінансових ринків. Цей процес триває і, ймовірно, матиме ще більш глибокі наслідки в майбутньому, що вимагатиме від усіх учасників фінансової екосистеми постійної адаптації та інновацій.

Література :

1. Хаустова М. Поняття цифровізації: національні та міжнародні підходи. *Право та інновації*, 2023. № 2 (38), С. 7–18. URL: [https://doi.org/10.37772/2518-1718-2022-2\(38\)-1](https://doi.org/10.37772/2518-1718-2022-2(38)-1)
2. Yakubiv V., Sodoma R., Hrytsyna O., Shmatkovska T., Tsymbaliuk I., Marcus O., Brodska I. Development of electronic banking: A case study of Ukraine. *Entrepreneurship and Sustainability. Issues*. 2019. Vol. 7(1). P. 219-232.