

MODERN BANKING TECHNOLOGIES FOR CUSTOMER SERVICE

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Maksym Marych¹

Alina Marych²

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-498-6-34>

Успішна діяльність у банківській сфері вимагає від банків постійного впровадження нововведень, що дозволяють адаптуватися до динамічно змінюваних умов ринку. В умовах великої конкуренції банки повинні бути гнучкими та інноваційними, щоб не лише утримувати свої позиції, але й забезпечувати подальший розвиток і зростання.

У сучасному світі банківська система швидко адаптується до змін, викликаних технологічним прогресом, змінами в потребах клієнтів та конкурентним середовищем. Банківські інновації можуть включати в себе нові технології, такі як мобільний банкінг, блокчейн, штучний інтелект для аналітики даних, автоматизацію кредитування, безконтактні платежі та багато іншого. Крім того, інновації в банківській сфері можуть сприяти не лише поліпшенню фінансової стійкості установ, але й підвищенню ефективності обслуговування клієнтів, зменшенню витрат, покращенню ризик-менеджменту та забезпеченню більшої прозорості.

Під інноваціями у банківській сфері розуміють кінцевий результат проведеної банком інноваційної діяльності, який реалізувався у формі вдосконаленого або абсолютно нових банківських продуктів чи послуг, та який впроваджений банком у свою практичну діяльність. Враховуючи невелику тривалість періоду, протягом якого досліджувалась банківська інноваційна діяльність, можна констатувати, що серед вітчизняних науковців не виділено одного чітко визначеного поняття “банківська інновація” [2, с. 10].

На сьогоднішній день можна виділити кілька ключових трендів у розвитку ринку інноваційних банківських послуг, які впливають як на глобальний фінансовий сектор, так і на банківську сферу в Україні:

1. Цифровізація банківських послуг. Один із найважливіших трендів – це перехід банків в онлайн-середовище. Мобільні додатки,

¹ Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University, Ukraine

² Separated structural subdivision “Applied College of Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University”, Ukraine

інтернет-банкінг, та дистанційне обслуговування стають основою банківської діяльності. Це дозволяє банкам надавати послуги клієнтам у будь-який час і будь-де, підвищуючи зручність і ефективність взаємодії.

2. Безконтактні платежі та розвиток фінтеху. Безконтактні картки та платіжні сервіси, такі як Google Pay, Apple Pay, набули значної популярності. Все більше українців віддають перевагу таким технологіям завдяки їх зручності та безпеці. Фінтех-компанії також пропонують нові рішення, що змінюють традиційні моделі банкінгу, забезпечуючи швидкість та інноваційність.

3. Штучний інтелект і автоматизація. Штучний інтелект (ШІ) активно використовується для автоматизації процесів, таких як підтримка клієнтів через чат-боти, обробка заявок на кредити та аналіз ризиків. ШІ дозволяє банкам знизити витрати, підвищити швидкість обслуговування та покращити персоналізацію послуг.

4. Розширення екосистем банківських послуг. Багато банків перетворюються на екосистеми – платформи, що надають клієнтам широкий спектр послуг поза межами традиційного банкінгу. Це включає сервіси для оплати комунальних послуг, страхування, управління інвестиціями, освітні програми тощо. Така стратегія дозволяє банкам поглиблювати відносини з клієнтами та утримувати їх у своїй екосистемі.

5. Посилення кібербезпеки. З огляду на зростання кількості онлайн-операцій та ризиків кіберзлочинності, банківські установи постійно вдосконалюють системи безпеки. Впроваджуються багаторівнева аутентифікація, шифрування даних і інші заходи для захисту клієнтів від шахрайства.

6. Фінансова інклюзія та доступність. Банки активно працюють над забезпеченням доступу до фінансових послуг для більшої кількості людей, включаючи ті категорії населення, які раніше були позбавлені банківських можливостей (віддалені регіони, люди з обмеженими можливостями). Це включає спрощені процедури відкриття рахунків, доступні мобільні додатки та програми мікрокредитування.

7. Криптовалюти та блокчейн. Хоча цей тренд ще не повністю реалізований в Україні, використання технологій блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки транзакцій стає все більш популярним у світі. Деякі банки вже починають експериментувати з блокчейн-рішеннями для зниження витрат і поліпшення безпеки операцій.

8. Зелений банкінг. Тенденція до екологічно свідомого банкінгу набирає обертів. Все більше банків інвестують у «зелені» проекти, фінансують екологічні ініціативи та впроваджують стратегії сталого розвитку, орієнтовані на зменшення негативного впливу на довкілля [3, с. 356].

Ці тренди показують, що інновації в банківській сфері спрямовані на створення більш зручного, безпечного та інклюзивного обслуговування для клієнтів, що відповідає сучасним вимогам і умовам ринку.

Серед лідерів ринку, які надають послуги Інтернет-банкінгу: АТ КБ «ПриватБанк», АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «ПУМБ», АТ «Ощадбанк», АТ «ОТП Банк», АТ «Альфа-Банк». Беззаперечним лідером у сфері надання послуг інтернет-банкінгу в Україні та одним з найбільш інноваційних банків світу є АТ КБ «ПриватБанк» із системою Приват24, який охоплює дві третини ринку цих послуг.

Інтернет-банкінг в Україні став невід'ємною частиною фінансового життя громадян, забезпечуючи легкий доступ до широкого спектру банківських послуг. Зокрема, можливість сплатити комунальні послуги та послуги мобільного зв'язку є однією з найпопулярніших функцій. Використання шаблонів для регулярних платежів значно спрощує процес і зменшує час, який раніше витрачався на особисті візити до банківських відділень [1, с. 36].

Крім того, інтернет-банкінг дозволяє клієнтам легко стежити за станом своїх рахунків, переглядати фінансові продукти та управляти депозитами або кредитами онлайн. Це підвищує зручність і прозорість, даючи можливість клієнтам оперативно реагувати на зміни або потреби у фінансових продуктах.

Порівняння таких можливостей показано в таблиці 1.

Таблиця 1

Порівняння систем інтернет-банкінгу вітчизняних банків

Банк	Приват Банк	Ощад-банк	Райффайзен Банк Аваль	УкрСиб Банк	Sense-Банк	ПУМБ	А-Банк	Укресім банк	ОТП Банк
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Простота підключення (1 – легко, 3 – складно)	1	1	3	2	1	2	1	2	2
Перекази між рахунками	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Комунальні платежі	+	+	+	+	+	+	+	-	+

Продовження Таблиці 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Відкриття депозитів онлайн	+	+	+	+	+	+	+	Лише поповнення	+
Блокування/розблокування карт	+	+	+	-	+	+	+	+	+
Випуск віртуальної карти	+	+	+	+	+	+	-	-	+
Управління лімітами	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Підключення/відключення SMS	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Випуск/перевипуск карт	+	+	+	+	+	+	+	+	-
Шаблони та регулярні платежі	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Як можна побачити із таблиці 1, більшість українських банків вже надають широкий спектр основних послуг через інтернет-банкінг, і це стало стандартом на ринку завдяки цифровізації банківської сфери. Утримувати клієнтів та забезпечувати їхню лояльність в умовах, коли майже всі банки пропонують подібні базові послуги, стає дедалі складніше. Це стимулює банки до впровадження інноваційних рішень, які виділяють їх серед конкурентів і пропонують клієнтам нові можливості.

Лідерами серед банків, які активно розвивають Інтернет-банкінг в Україні є “ПриватБанк”, “Сенсе-Банк”, “ОТП Банк”, “УкрСиббанк”, “Universal Bank”, “ПУМБ”. Найпопулярнішим з онлайн-банків на сьогоднішній день є “Monobank”, який є проектом на базі “Universal Bank”. Він надає широкий спектр зручних банківських сервісів для користувачів смартфонів. Банк є повністю віртуальним, та заточений на віддалене обслуговування клієнтів. За рахунок відсутності значних витрат на інфраструктуру банк має змогу пропонувати клієнтам вигідні умови по тарифам.

Список використаних джерел:

1. Гусева О.Ю., Легомінова С.В. «Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація». *Наук. видання «Економіка. Менеджмент. Бізнес»*. 2022. № 1(23). С. 35–41.

2. Іршак О.С., Павлик Я.О. Сутність, види, функції та особливості банківських інновацій. *Економіка, фінанси, право*. 2023. № 5/1. С. 8–11.
3. Руда О.Л. Дистанційне обслуговування в банківській системі. *Інфраструктура ринку*. 2020. Випуск 3. С. 353–358.
4. Шмігельська З. Банківські інновації: суть, необхідність і розвиток. *Вісник Національного банку України*. 2020. № 2. С. 34–41.