

How to cite: Meshcheriakov, A., Antypenko, N., & Myronchuk, V. (2023). Digital revolution in the banking sector of Ukraine: the impact of technology on customer service. *Global Innovations and Collaborative Solutions in Contemporary Science* (pp. 177-180). Futurity Research Publishing. https://futurity-publishing.com/international_conference_3/

Digital revolution in the banking sector of Ukraine: the impact of technology on customer service

Цифрова революція в банківському секторі України: вплив технологій на обслуговування клієнтів

Мещеряков Андрій Адольфович¹, Антипенко Надія Василівна², Мирончук Вікторія Михайлівна³

¹ доктор економічних наук, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, Університету митної справи та фінансів, м. Дніпро, Україна, andrei-andrei-70@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-6643-2418>

² доктор економічних наук, професор, професор кафедри економічної кібернетики, факультету менеджменту та маркетингу, Національного технічного університету України "Київський політехнічний інститут" (НТУ КПІ) ім. Ігоря Сікорського, м. Київ, Україна, antypenko@iit.kpi.ua, <https://orcid.org/0000-0003-4132-4709>

³ кандидат економічних наук, доцент, кафедра фінансів, банківської справи та страхування, Вінницького навчально-наукового інституту економіки Західноукраїнського національного університету, м. Вінниця, Україна, viktoriiia.myronchuk@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1720-4558>

Accepted: November 12, 2023 | **Published:** November 22, 2023 | **Language:** Ukrainian

Abstract: Digital revolution is an innovative direction in the development of the banking sector. The purpose of the study is to determine the impact of technology on customer service by analyzing its positive and negative aspects. Methods of classification, systematization and logical generalization were used. The signs of attractiveness of digital banking products in particular security, personalization, and

low cost were defined. The negative impact of technology was seen in the threat of cyber-attacks and the loss of personal contact, as well as in the need for advanced skills. The results of the study can be used during preparation for topic.

Keywords: digital operations, banking institutions, neobanks, mobile applications, data loss prevention, cyber attacks.

Вступ

В епоху науково-технічного прогресу, зокрема розвитку інформаційних систем і технологій, для утримання конкурентних переваг на ринку фінансових послуг банківські установи повинні здійснити цифрову революцію в рамках своєї діяльності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Питанню цифровізації банківської системи України присвячено низку робіт вітчизняних вчених, серед яких варто виділити працю Завербного та Сокульського (2021), присвячену аналізу рівня цифровізації банківського сектору України в умовах пандемії COVID-19 та розробці на базі дослідження практичних рекомендацій щодо його підвищення а також роботу кандидатів економічних наук Хуторної та Костогриз (2020), у якій було здійснено класифікацію банківської діяльності за видами ефективності та проведено порівняльний аналіз основних можливостей та обмежень використання технологій у процесі обслуговування клієнтів банківських установ. В умовах викликів пандемії COVID-19 та введення в країні воєнного стану з 24 лютого 2022 року необхідним є збереження стабільності банківської системи України, що актуалізує потребу в подальшому дослідженні цієї теми.

Метою написання роботи є уточнення трактування поняття цифрової революції та дослідження рівня впливу технологій на обслуговування клієнтів банківських установ, що діють на території України, в умовах сьогодення.

Результати дослідження

Цифрова революція в банківському секторі – це трансформація традиційних фінансових інститутів, яка полягає у впровадженні інноваційних систем та технологій для покращення клієнтського обслуговування, підвищення ефективності операцій, забезпечення доступності та гнучкості фінансових послуг. Цифрова революція забезпечує створення кіберфізичного простору, поєднуючи фізичний світ з віртуальним. Цифровізація банківського сектору відкрила нові можливості для клієнтів банківських установ, однак її впровадження також пов'язане з певними ризиками та має деякі недоліки.

До основних переваг цифрової революції можна віднести:

1. Доступність послуг. Протягом останніх років банківські установи України були вимушені зменшити кількість фізичних відділень. Однак завдяки вдосконаленню мобільних додатків та появі онлайн-платформ банківські установи не втратили, а навпаки, збільшили клієнтську базу, перевівши обслуговування в онлайн-режим та забезпечивши цілодобову доступність більшості послуг, зокрема здійснення переказів. Важливо зазначити, що в Україні також функціонують необанки – банківські установи, які не мають фізичних відділень. Їхні послуги доступні цілодобово в мобільному додатку. Найбільш популярним небанком є *Monobank*, який має низку суттєвих переваг над іншими банківськими установами, а саме: відсутність комісій, наявність широкого вибору категорій кешбеку, можливість безконтактного переказу коштів шляхом застосування функції *Shake to pay* тощо. Клієнти банківських установ також отримали можливість у разі потреби

підписувати документи, що супроводжують банківські послуги, електронним цифровим підписом, що позбавило необхідності фізичної присутності, а також пришвидшило процес отримання послуг.

2. Безпека та захист даних. Для підвищення рівня захисту даних та ресурсів клієнтів банківські установи застосовують такі інструменти цифровізації, як:

- *one-time password (OTP)* – одноразовий пароль, який найчастіше містить від чотирьох до шести знаків, діє протягом обмеженого проміжку часу та надходить клієнту для підтвердження здійснення операції;

- динамічний *CVC2(CVV2)*-код – тризначний код, зазначений на зворотному боці банківської карти, який автоматично оновлюється щогодини в банківському додатку для зниження ймовірності інтернет-шахрайства. Такий інструмент з'явився в *Monobank* у 2020 році разом із можливістю встановлення власного діючого коду, відмінного від коду, встановленого на картці. Власний код, на відміну від динамічного, не відображається на картці, проте лише він буде вважатися дійсним під час проведення транзакцій на період його встановлення (Власний *CVV2*-код в *Monobank* або як полегшити покупки в інтернеті, 2020);

- технології *DLP (Data Loss Prevention)* – технології захисту конфіденційних даних, спрямовані на забезпечення активного або пасивного контролю за передачею даних електронними каналами за межі банківської мережі з подальшим запобіганням витоку інформації шляхом попередження служби безпеки банківської установи.

3. Персональний підхід. У сучасних ринкових умовах банківським установам стає дедалі складніше утримувати конкурентні переваги. Відсутність гнучкості державних банківських установ та стандартизація більшості їхніх послуг спонукає комерційні банки розробляти індивідуальні підходи до обслуговування клієнтів для стимулювання попиту. Так, для дослідження профілю клієнта банківські установи використовують моделі машинного навчання, які за короткий проміжок часу можуть визначити рівень кредитоспроможності клієнта, спрогнозувати його поведінку, а також виокремити серед усіх клієнтів найбільш цінних для банківської установи. На основі отриманих даних здійснюється оптимізація банківських пропозицій відповідно до потреб клієнтів з урахуванням виявлених у процесі потенційних ризиків для уникнення відтоку та підвищення рівня лояльності користувачів банківських послуг. Як показує досвід, клієнти завжди цінують індивідуальний підхід.

4. Економічність. Цифровізація процесів у банківській системі дає змогу знизити вартість банківських послуг на 40–60 %, що є позитивним чинником як для банківських установ, так і для їхніх клієнтів, особливо тих, хто має низький рівень доходу.

5. Покращення процесу управління власними фінансами. Використання мобільних додатків та цифрових платформ дає клієнту можливість автоматизувати низку операцій, зокрема оплату комунальних послуг, послуг мобільного та інтернет-зв'язку тощо. Водночас вбудовані алгоритми машинного навчання можуть надавати персоналізовані поради з фінансового менеджменту, ґрунтуючись на аналізі банківських операцій, які здійснює користувач, та враховуючи його особисті потреби. Візуалізація даних також сприяє підвищенню фінансової грамотності та стабільності клієнта.

Однак, незважаючи на безперечні переваги, цифрова революція в банківському секторі має декілька негативних аспектів, а саме:

1. Втрата персонального контакту. Перехід на онлайн-обслуговування призводить до скорочення кількості банківських відділень та менеджерів з обслуговування клієнтів. Особи похилого віку, а

також клієнти з малозабезпечених сімей найчастіше віддають перевагу спілкуванню з банківським персоналом, не бажаючи використовувати сучасні технології.

2. Складність у використанні. Процес цифровізації передбачає необхідність підвищення кваліфікації як працівників банківської установи, так і клієнтів, адже вони виступають кінцевими споживачами банківських послуг. Не всі клієнти мають достатній рівень технічної грамотності, що може призвести до зниження попиту та зростання кількості скарг.

3. Кібератаки. Цифровізація захищає клієнтів банківських установ від традиційного шахрайства, проте її впровадження спричинило збільшення кількості кібератак на банківську систему, що призводить до збоїв у роботі банківських додатків та можливого витоку персональних даних.

Висновки

Цифрова революція в банківському секторі України привела до суттєвих змін у традиційних підходах до обслуговування клієнтів, забезпечивши доступність, безпечність, високу якість і персоналізацію банківських послуг. Однак поява проблем, як-от нестача кваліфікованих спеціалістів, загроза кібератак та втрата персонального контакту – актуалізує потребу в розробці практичних рекомендацій щодо покращення процесу обслуговування клієнтів для забезпечення конкурентних переваг банківських установ на ринку фінансових послуг.

Література

Власний CVV2-код в Monobank або як полегшити покупки в інтернеті. (2020, 27 листопада). АТ «Універсал Банк» – Партнер сьогодні. Партнер назавжди. <https://www.universalbank.com.ua/news/sobstvennyj-cvv2-kod-v-monobank-ili-kak-oblegchit-pokupki-v-internete>

Завербний, А. С., Сокульський, Н. Р. (2021). Пандемія як каталізатор цифровізації банківської системи в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*, (2), 5–9. <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2021.2.5>

Хуторна, М. Е., Костогриз, В. Г. (2020). Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. *Вісник Університету банківської справи*, (2(38)), 27–34. [https://doi.org/10.18371/2221-755x2\(38\)2020219694](https://doi.org/10.18371/2221-755x2(38)2020219694)