

Список використаних джерел:

1. Про платіжні послуги. Закон України. 30.06.2021. №1591-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1591-20>
2. Мінцифра з партнерами запускають пілотний проєкт, який допоможе в розробці е-гривні. Міністерство цифрової трансформації України. 15.12.2021. URL: <https://thedigital.gov.ua/news/zagolovok-mintsifra-z-partnerami-zapuskayut-pilotniy-proekt-yakiy-dopomozhe-v-rozrobtsi-e-grivni>.
3. Національний банк вітає пілотний проєкт Міністерства цифрової трансформації щодо випуску програмованих електронних грошей. Національний банк України. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-vitaye-pilotniy-proyekt-ministerstva-tsifrovoyi-transformatsiyi-schodo-vipusku-programovanih-elektronnih-groshey>
4. Національний банк України Національний банк представив учасникам платіжного ринку та ринку віртуальних активів проєкт концепції е-гривні. Національний банк України. 28.11.2022. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-predstaviv-uchasnikam-platijnogo-rinku-ta-rinku-virtualnih-aktiviv--proyekt-kontseptsiyi-e-grivni>
5. Національний Банк України. Результати конференції CBDCinUA. (Київ, Україна, 2020). Київ, Україна : Національний Банк України, 2020. URL: <https://bank.gov.ua/ua/files/UVelFxFsIWuHkxc>

Міщенко В.І.

д.е.н., професор,

завідувач сектору цифрової економіки

ДУ «Інститут економіки та прогнозування НАН України»

ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПЕРСОНАЛІЗОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ БАНКІВ

Активне використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у банківській діяльності дозволило суттєво вдосконалити методи обслуговування клієнтів шляхом дистанційного надання широкого кола персоналізованих послуг і продуктів з урахуванням профілю, інтересів і запитів клієнтів [1, с. 85]. Персоналізація клієнтського обслуговування, на відміну від використання традиційного клієнтоорієнтованого підходу, кардинально змінила основні засади організації банківського маркетингу, оптимізувавши всі його складові, стала для банків важливим джерелом залучення нових клієнтів, одержання додаткових доходів, а також дозволила суттєво знизити операційні витрати на обслуговування [2, с. 77].

Новими формами персоналізованого обслуговування клієнтів банків стали:

- визначення намірів, запитів і попиту клієнтів щодо отримання банківських продуктів і послуг;

- інформування клієнтів про нові види банківських послуг і продуктів та умови їх отримання;
- надання проактивних банківських послуг у режимі реального часу;
- залучення клієнтів до самообслуговування (наприклад, дистанційне оформлення депозитів, позик, здійснення розрахунків);
- підвищення рівня довіри та поглиблення відносин з клієнтами на основі встановлення регулярних зворотних комунікацій;
- вирішення проблемних ситуацій в онлайн-режимі та інші [3, с. 51; 4, с. 18].

Головною проблемою організації та здійснення персоналізованого обслуговування є необхідність збору та оброблення великих масивів актуальних даних із різних джерел, їх кваліфікований аналіз, а також встановлення довірчих відносин з клієнтами та визначення комерційної цінності пропозицій як для банку, так і для окремих клієнтів або їх цільових груп чи сегментів [5, с. 84].

Подальший розвиток процесів цифровізації банківської діяльності на основі використання хмарних обчислень, поведінкової аналітики, технологій генеративного штучного інтелекту (GenAI), природної мови тощо дозволяє виявити нові моделі поведінки клієнтів та їхні очікування, а також запровадити нові форми обслуговування та самообслуговування.

Головними інструментами, які провідні банки використовують у процесі персоналізованого обслуговування клієнтів, є інтерфейси, цифрові додатки, діалогова взаємодія на основі голосового або текстового спілкування в онлайн режимі, розпізнавання облич, використання біометричних даних, даних геолокації тощо [6, с. 286].

Запровадження механізмів персоналізованого обслуговування клієнтів потребує розроблення нової операційної моделі діяльності банку, яка, крім іншого, повинна передбачати розширення повноважень маркетингової служби банку та надання їй необхідних ресурсів для управління цифровою взаємодією з клієнтами на основі використання багатоканальних комунікацій у режимі реального часу; розроблення базової моделі «цифрового образу клієнта»; формування шаблонів стандартних голосових і текстових інформаційних повідомлень для окремих груп клієнтів; формування та підтримку клієнтського досвіду і довіри до банку, посилення управління цифровими ризиками та інші.

Варто також мати на увазі, що подальший розвиток процесів цифровізації банківської діяльності та цифрового обслуговування може наражати як банки, так і їхніх клієнтів на цифрові та інформаційні ризики, що потребує посилення механізмів управління безпекою банківських операцій та захисту персональних даних, а також ставить нові завдання щодо відповідності вимогам регуляторів у сфері конфіденційності [7, с. 64]. Крім того, розвиток цифрового персоналізованого обслуговування клієнтів потребує від банків додаткових інвестицій у нові технології, обладнання та комунікації з метою розширення форм і підвищення рівня доступності цифрового спілкування, посилення довіри та набуття клієнтами необхідного досвіду використання цифрових технологій та інструментів.

Список використаних джерел:

1. Науменкова С. В., Міщенко В. І. Особливості маркетингу банківських інновацій в умовах невизначеності та асиметрії інформації. *Причорноморські економічні студії*. 2019. № 46. С. 83–89. URL: <https://doi.org/10.32843/bses.46-36>
2. Міщенко В. І., Міщенко С. В. Маркетинг цифрових інновацій на ринку банківських послуг. *Фінансовий простір*. 2018. № 1 (29). С. 75–79.
3. Дзюблюк О. В. Теорія і практика грошового обігу та банківської справи в умовах глобальної фінансової нестабільності: монографія / О. В. Дзюблюк, В. В. Корнєєв, В. І. Міщенко та ін.; за ред. д.е.н., проф. О. В. Дзюблюка. Тернопіль : ФОП Осадца Ю. В., 2017. 298 с.
4. Міщенко В. І., Науменкова С. В., Міщенко С. В. Управління операційними ризиками в платіжних системах. *Економічний простір*. 2023. № 183. С. 79–87. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/183-13>
5. Міщенко В. І. Механізми регулювання процесів цифровізації для забезпечення національно укоріненої стійкості економічного розвитку. *Економічний простір*. 2024. № 189. С. 283–290. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-50>
6. Міщенко В. І. Управління кібербезпекою в системі забезпечення національно укоріненої стійкості економічного розвитку. *Економічна теорія*. 2023. № 1. 47–72. URL: <https://doi.org/10.15407/etet2023.01.047>

Небесенко А. О.

*Факультет фінансів та цифрових технологій, 3 курс бакалаврат
Державний податковий університет
Науковий керівник – старший викладач кафедри публічних фінансів
Шепиленко В. Ю.*

OPEN-БАНКІНГ У БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ УКРАЇНИ

Розвиток процесів діджиталізації створюють нові можливості для інновацій у всіх сферах фінансової системи країни. Особливої актуальності дані процеси набули у банківській сфері, розширюючи потенціал банківських для реалізації послуг. Так, Open-банкінг дає можливість пропонувати клієнтам нові, сучасні продукти й послуги, змогу сформувати нове покоління конкурентоспроможного банкінгу, орієнтованого на умови та потреби клієнтів, а це, в свою чергу, дозволяє банкам формулювати власні вимоги до банківської діяльності [1].

Відкритий банкінг – це система, в якій банки відкривають свої інтерфейси прикладного програмування (API), дозволяючи стороннім компаніям отримувати доступ до фінансової інформації, необхідної для розробки нових програм і послуг, що зрештою надає власникам рахунків більше фінансових можливостей.

Даний банкінг не тільки дозволяє фінтех-компаніям розробляти більш просунуті рішення для управління особистими фінансами, але також змушує традиційних операторів вдосконалювати власні продукти або співпрацювати зі сторонніми організаціями.