

РОБОТИЗАЦІЯ БАНКІВСЬКИХ ПРОЦЕСІВ: ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЧИ СКОРОЧЕННЯ РОБОЧИХ МІСЦЬ?

РАГУЛІНА Анастасія, здобувач вищої освіти спеціальності 071 Облік і оподаткування Миколаївський національний аграрний університет

Анотація: В дослідженні розглянуто вплив роботизації банківських процесів на ефективність діяльності та зайнятість у фінансовій сфері. Впровадження автоматизованих систем, таких як штучний інтелект та роботизована автоматизація процесів (RPA), дозволяє суттєво підвищити продуктивність банківських установ, зменшити кількість помилок і оптимізувати витрати. Однак одночасно з підвищенням ефективності постає проблема скорочення робочих місць, що може призвести до соціальної нестабільності. Розглянуто можливі шляхи пом'якшення негативних наслідків, зокрема розвиток програм перекваліфікації працівників та державної підтримки.

Ключові слова: сучасні технології, IT, оптимізація, розвиток, перекваліфікація.

Роботизація та автоматизація банківських процесів є однією з ключових тенденцій розвитку фінансової індустрії у XXI столітті. Використання технологій штучного інтелекту, автоматизованих систем управління, чат-ботів та інших інноваційних рішень націлено на оптимізацію робочих процесів, підвищення якості обслуговування клієнтів та зменшення операційних витрат. Однак зростання технологічної інтеграції в банківські процеси також викликає дискусії щодо можливої загрози скорочення робочих місць та зменшення людської залученості в різні аспекти банківської діяльності.

У сучасних банківських установах впровадження роботизації включає широкий спектр інноваційних рішень, зокрема:

- **Штучний інтелект (ШІ):** використовується для аналізу даних клієнтів, прогнозування фінансових тенденцій, а також автоматизації взаємодії з клієнтами через чат-боти;
- **RPA (роботизована автоматизація процесів):** дає змогу автоматизувати рутинні процеси, такі як обробка документів, платежів, контроль за дотриманням нормативних вимог;
- **Блокчейн:** технологія, що дозволяє безпечно та прозоро проводити транзакції, сприяючи зменшенню кількості посередників у фінансових операціях [1, с.30].

Основною метою впровадження цих технологій є підвищення продуктивності та скорочення часу на виконання рутинних завдань, що дозволяє банкам ефективніше використовувати ресурси та забезпечувати вищу якість обслуговування клієнтів.

Автоматизація дозволяє значно підвищити ефективність банківських процесів через:

— **Швидкість обробки операцій:** роботи та алгоритми здатні обробляти велику кількість транзакцій та даних набагато швидше, ніж людина. Це зменшує час обслуговування клієнтів та підвищує рівень задоволеності;

— **Зменшення помилок:** автоматизовані системи мінімізують ризик помилок у процесах обробки інформації, що робить банківські операції надійнішими та точнішими;

— **Оптимізація витрат:** роботи можуть виконувати рутинні та стандартизовані завдання без перерв, що дозволяє зменшити витрати на оплату праці та знизити потребу в людських ресурсах на базовому рівні [2, с.5-7].

Банки, які впроваджують роботизацію, отримують конкурентні переваги на ринку через покращення продуктивності та надання інноваційних послуг, що відповідають сучасним вимогам клієнтів.

Однак поряд із позитивними аспектами автоматизації виникають питання про вплив на ринок праці. Серед основних ризиків можна виділити:

— **Скорочення робочих місць:** багато рутинних операцій, що раніше виконувалися людьми, тепер автоматизовані. Наприклад, операції з обробки документів, бухгалтерський облік, обслуговування клієнтів через контакт-центри можуть бути замінені автоматизованими системами та роботами;

— **зміни у кваліфікаційних вимогах:** із зменшенням потреби в працівниках для рутинних операцій зростає попит на фахівців у сфері ІТ, управління даними та аналітики. Це вимагає перепідготовки та підвищення кваліфікації існуючих працівників;

— **Соціальна нестабільність:** у випадку масового скорочення працівників, які не зможуть адаптуватися до нових умов, може виникнути соціальна напруга та зростання безробіття;

Важливою проблемою є те, що не всі працівники зможуть легко адаптуватися до змін та здобути нові навички для відповідності сучасним вимогам.

Щоб пом'якшити соціальні наслідки автоматизації, банки та держава можуть вжити кілька заходів, зокрема розвиток програм перекваліфікації, соціальна підтримка та гнучкі моделі зайнятості.

Отже, роботизація банківських процесів є важливим інструментом підвищення ефективності та зниження витрат, що дозволяє банкам залишатися конкурентоспроможними у швидкозмінному середовищі. Однак автоматизація також несе ризики скорочення робочих місць та соціальної нестабільності. Щоб уникнути негативних наслідків, необхідно впроваджувати програми перепідготовки працівників та забезпечувати соціальну підтримку для тих, хто найбільше постраждав від змін. Таким чином, роботизація, при належному підході, може стати інструментом не лише підвищення ефективності, але й стимулом для розвитку нових можливостей зайнятості у банківському секторі.

Література:

1. Хуторна М. Е., Костогриз В. Г. Ефективність діяльності банків в умовах цифровізації. *Вісник Університету банківської справи*. 2020. № 2(38). С. 27–34. URL: [https://doi.org/10.18371/2221-755x2\(38\)2020219694](https://doi.org/10.18371/2221-755x2(38)2020219694).
2. Ясинок М., Ясинок Д. Роботизація світової економіки та її вплив на економічний і правовий розвиток України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-51>.

Abstract: The study examines the impact of the robotics of banking processes on the efficiency of activity and employment in the financial sector. The implementation of automated systems, such as artificial intelligence and robotic process automation (RPA), allows to significantly increase the productivity of banking institutions, reduce the number of errors and optimize costs. However, simultaneously with increasing efficiency comes the problem of job cuts, which can lead to social instability. The report also considered possible ways of mitigating the negative consequences, in particular, the development of employee retraining programs and state support.

Keywords: modern technologies, IT, optimization, development, retraining.

*Науковий керівник – БОДНАР Олена,
кандидат економічних наук, доцент,
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв*