

Вовченко О. С.

канд. екон. наук, доцент, доцент

кафедри фінансів, банківського бізнесу та оподаткування

Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Власенко В. О.

здобувачка вищої освіти

ОП «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок»

Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПЕРСОНАЛІЗАЦІЇ БАНКІВСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Вступ. Сучасний етап розвитку світової економіки характеризується майже повною цифровою трансформацією, де дані стають головним активом, а здатність до їх ефективної обробки – основною конкурентною перевагою. Трансформаційний потенціал новітніх технологій забезпечує еволюцію банківського бізнесу: від обробки стандартних платежів до проактивного сервісу, орієнтованого на користувача: від механічного виконання стандартних платежів до створення проактивного сервісу, орієнтованого на індивідуальні потреби користувача. Впровадження штучного інтелекту (ШІ) та алгоритмів машинного навчання стало закономірним етапом інформатизації суспільства, що дає змогу формувати фінансові екосистеми, здатні адаптуватися до унікальних запитів клієнта в режимі реального часу.

В умовах постійної нестабільності, у яких функціонують українські банки, використання ШІ стає критично необхідним для оперативного реагування на виклики та підтримки фінансової стійкості. Ці технології забезпечують високий рівень залучення клієнтів, трансформуючи класичну взаємодію у створення додаткової цінності через персоналізовані рішення [1]. З огляду на це **метою роботи** є дослідження теоретичних та практичних засад застосування штучного інтелекту для персоналізації банківських послуг на основі аналізу світового та вітчизняного досвіду.

Основна частина. Глибока персоналізація на основі ШІ – це процес використання алгоритмів для створення досвіду, який відповідає конкретному запиту клієнта, його поведінці та вподобанням [2]. Реалізація такої стратегії охоплює кілька взаємопов'язаних напрямів, першим з яких є розвиток інтелектуальних комунікаційних платформ. Впровадження розмовного штучного інтелекту (Conversational AI), на прикладі платформ KAI (Kasisto) або Abe AI, демонструє можливість інтеграції банківського сервісу в повсякденне життя через месенджери та смарт-пристрої. Це дає змогу автоматизувати до 75 % типових запитів, забезпечуючи підтримку у форматі 24/7 та миттєву обробку транзакцій на основі індивідуального профілю користувача [3].

Логічним продовженням комунікаційної інтеграції є перехід до прогностичного консультування та управління персональними фінансами (PFM) [4]. Аналізуючи величезні масиви даних про доходи, структуру витрат та інвестиційну активність, ШІ перетворює мобільний додаток на персонального фінансового менеджера. Такий

асистент не лише констатує факти минулих операцій, а й прогнозує майбутні потреби клієнта, пропонуючи оптимальні плани заощаджень або інвестиційні інструменти саме в той момент, коли виникає об'єктивна потреба.

Паралельно з сервісним складником ШІ докорінно змінює внутрішні банківські процеси, зокрема кредитний скоринг. Традиційні жорсткі моделі оцінки платоспроможності замінюються гнучкими системами машинного навчання, які аналізують альтернативні дані для формування індивідуальних кредитних лімітів та відсоткових ставок. Це робить фінансові продукти доступнішими для ширшого кола споживачів, одночасно мінімізуючи ризики банку завдяки глибокому аналізу великих масивів даних у реальному часі.

Важливим аспектом персоналізації є також забезпечення індивідуальної безпеки через вивчення унікального «цифрового відбитка» клієнта. Сучасні антифрод-системи, керовані ШІ, миттєво ідентифікують аномальні операції, що виходять за межі типової поведінки конкретного користувача [5]. Такий підхід дає змогу автоматизувати виявлення шахрайства та забезпечити суворе дотримання нормативних вимог, що значно підвищує рівень довіри до цифрового банкінгу.

Масштабність впровадження інтелектуальних рішень підтверджується даними глобального ринку станом на 2025 р. За оцінками аналітичних звітів, приблизно 92 % банків світу вже інтегрували ШІ у свої ключові функціональні напрями. Це свідчить про перехід галузі від стадії експериментальних розробок до системного використання технологій для оптимізації прибутку. Ключові показники ефективності ШІ у світовій банківській практиці відображені на рис. 1.

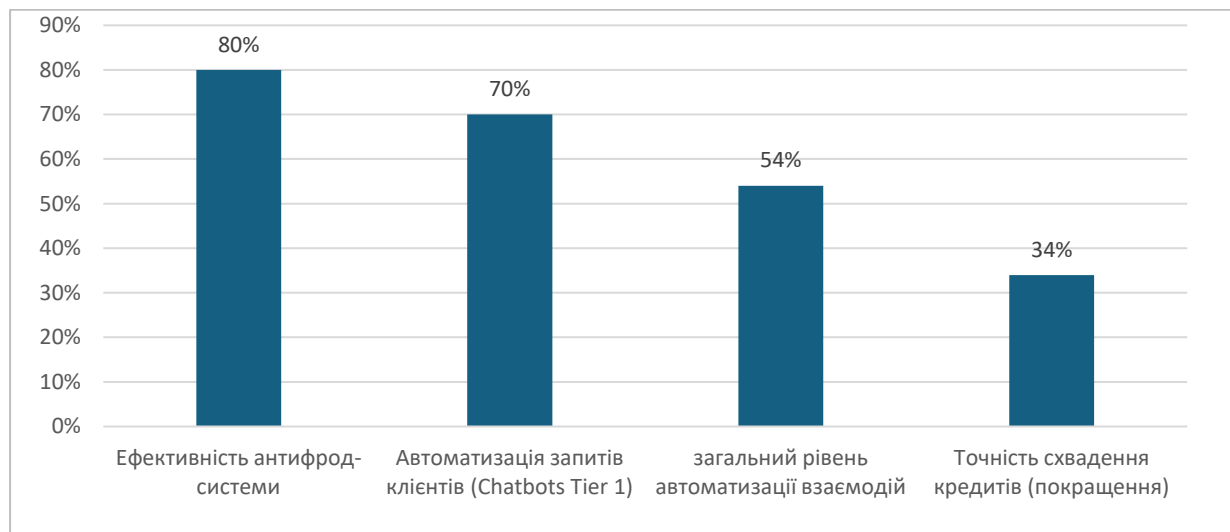


Рисунок 1 – Ефективність впровадження ШІ-технологій у світовому банківському секторі за підсумками 2025 р.

Джерело: побудовано за даними [6]

Аналіз наведених даних демонструє, що найбільший вплив ШІ спостерігається у сфері безпеки, де система антифрод-моніторингу дає змогу знизити кількість хибно позитивних результатів на 80 %. Важливим є також рівень автоматизації клієнтських запитів, що повністю відповідає стратегії проактивної взаємодії [6].

Водночас, попри технологічну досконалість, застосування ШІ породжує певні етичні виклики, пов'язані з конфіденційністю даних та прозорістю алгоритмічних рішень. У складних або нестандартних ситуаціях ШІ все ще потребує людського контролю, що зумовлює актуальність впровадження гібридної моделі обслуговування. Поєднання технологічної швидкості алгоритмів із етичними принципами та професійною експертизою фахівця-людини дає змогу реалізувати концепцію соціально відповідального банкінгу, де технології слугують інструментом, а людина залишається гарантом справедливості.

Висновки. Підсумовуючи, можна стверджувати, що штучний інтелект трансформує банк із формального посередника у здійсненні платежів на активного інтелектуального помічника. Використання машинного навчання допомагає фінансовим установам оптимізувати операційні витрати, підвищити ефективність бізнес-процесів та побудувати довгострокові, лояльні стосунки з клієнтами. Для українського фінансового сектору розвиток продуктів на основі ШІ стане визначальним чинником майбутньої стійкості та конкурентоспроможності у глобальному цифровому просторі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Параска М. FinTech-тренди 2025: споживчі фінанси зустрічаються з ШІ по всьому світу. *IT Ukraine Association*. 2025. URL: <https://itukraine.org.ua/fintech-trendi-2025-spozivchi-finansi-zustrichayutsya-z-shi-po-vsomu-svitu/>
2. Koster C. The Role of Artificial Intelligence in Personalizing Financial Services. *LinkedIn*. 2024. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/role-artificial-intelligence-personalizing-financial-services-koster-hhdgf/>
3. Штучний інтелект в українському банківському секторі: можливість чи необхідність? *Ощадбанк*. 2024. URL: <https://www.oschadbank.ua/news/stucnij-intelekt-v-ukrainskomu-bankivskomu-sektori-mozlivist-ci-neobhidnist>
4. Павлюченко Д. М. Вплив штучного інтелекту та машинного навчання на банківські послуги. *Академічні візії*. 2024. Вип. 32. Zenodo. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12936652>
5. Данік Н., Торлопов А. Впровадження штучного інтелекту в банківську сферу: революція в обслуговуванні та безпеці. *Міжнародний науковий журнал управління, економіки та фінансів*. 2025. Т. 4, № 3. С. 52–59. DOI: 10.46299/j.isjmef.20250403.07.
6. Burnett S. AI in Banking statistics 2026: Adoption, Savings & Customer Impact. *CoinLaw*. 2025. URL: <https://coinlaw.io/ai-in-banking-statistics/>