

RPA ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ БАНКУ

На сучасному етапі трансформації цифровізації можна спостерігати надзвичайно високий темп зростання значення цифрових технологій в умовах посилення ринкової конкуренції. Тому з метою задоволення динамічно зростаючих потреб клієнтів постає необхідність у впровадженні інноваційних продуктів, які, у свою чергу, сприятимуть формуванню та реалізації найкращого користувацького досвіду клієнтів.

За даними Gartner зазначається, що пандемія стала основним каталізатором ділових ініціатив, спрямованих на адаптацію до запитів співробітників, клієнтів та перетворення цифрових опцій на майбутнє банківських послуг [1].

Наразі банки починають активно впроваджувати та використовувати так звану роботизовану автоматизацію процесів (RPA). RPA – це технологія, що використовує програмних роботів або програмне забезпечення для виконання декількох завдань, таких як автоматизація транзакцій, обробка даних, встановлення зв'язку з системами, виконання величезних обчислень без помилок та миттєве вирішення проблем. Тобто, фактично RPA дає можливість знизити витрати та підвищити ефективність операційних процесів за рахунок їх автоматизації.

Згідно зі звітом Everest Group світовий ринок інтелектуальної обробки документів оцінювався в 700-750 млн. дол. США у 2020 році та очікувалося, що його зростання у наступному році становитиме 55-56% [2].

За даними звіту Grand View Research обсяг глобальної автоматизації роботизованих процесів на ринку банківських послуг досягне 1,12 млрд. дол. США до 2025 року [3]. Тобто можна безпосередньо спостерігати, що темпи росту діджиталізації банківського ринку зростають та продовжуватимуть зростати.

Зокрема, через тенденції зміни інноваційних технологій та нормативних вимог у банківській сфері RPA стає релевантним інструментом для автоматизації таких процесів, як KYC та персоналізації обслуговування клієнтів. Оскільки, KYC передбачає довготривалий процес верифікації, ідентифікації та аналізу нових клієнтів та ризиків, пов'язаних з ними, що знижує ефективність бізнес-діяльності банківських установ, а споживачі очікують якісного рівня обслуговування, де якість обслуговування прирівнюється до його швидкості.

За даними Thomson Reuters, банки витрачають понад 384 млн. дол. США на рік на дотримання процесу KYC [4]. За іншими даними обсяг витрат великих банків на процес KYC становить близько 500 млн. дол. США [5]. Таким чином, ці дані підтверджують необхідність застосування інноваційних програмних продуктів, що окрім зменшення операційних витрат та пришвидшення самого

процесу, також забезпечує надійний контроль з боку управління та дотримання вимог, а отже, і підвищення якості обслуговування клієнтів з урахування їх подальшого релевантного, персоналізованого обслуговування на основі обробки великих даних.

Окрім того, нещодавно найбільші банки Японії повідомили щодо впровадження роботизованої автоматизації процесів з метою заощадження витрат на оплату праці та підвищення ефективності діяльності банківської фінансової установи. Також опублікували новини щодо впровадження RPA для автоматизації бізнес-процесів такі великі банки, як Axis Bank і Deutsche Bank. А левова частка банків Великобританії наразі вже дотримуються процесу інтеграції веб-роботів для підвищення ефективності та точності даних, що нівелює ризики невідповідності і порушення безпеки.

Отже, можна побачити, що протягом останніх декількох років спостерігається цифровий бум у всіх сферах суспільства, який також безпосередньо охоплює світовий фінансовий сектор. А роботизована автоматизація процесів є одним з інноваційних програмних продуктів, що надає можливість підвищити не тільки ефективність використання фінансових ресурсів банку, а й результативність конверсій шляхом автоматизації бізнес-процесів та аналізу Big Data.

Перелік використаних джерел:

1. Head of Financial Services Operations Leadership Vision for 2022. *Gartner*. URL: <https://www.gartner.com/en/financial-services/research/fs-operations-leadership-vision>
2. *Everest Group*. 2021. URL: <https://www.everestgrp.com/2021-07-intelligent-document-processing-idp-adoption-swells-as-enterprises-seek-to-lower-costs-through-automation-idp-market-to-grow-55-65-in-next-year-press-release-.html>.
3. Robotic Process Automation in BFSI Market Worth \$1.12 Billion By 2025. *Grand View Research*. 2019. URL: <https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-robotic-process-automation-bfsi-market>.
4. Alferd S. Robotic Process Automation in Banking-Transformation Unseen! 2020. URL: <https://medium.com/@stenalferd/robotic-process-automation-in-banking-transformation-unseen-bf80232ec4e3#:~:text=Banks%20spend%20more%20than%20%24384,RPA%20for%20validating%20customer%20data>.
5. Top 7 use cases for Intelligent Document Processing. *Automation Edge*. 2022. URL: <https://automationedge.com/blogs/top-7-use-cases-for-intelligent-document-processing/>.