

## Автоматизація процесу обробки запитів щодо інформації, що становить банківську таємницю

Останнім часом керівники банків дедалі частіше приймають рішення, що сприяють автоматизації виснажливих, одноманітних процесів, які виконуються працівниками як операційних, так і бек-офісів. У статті проаналізовано випадки автоматизації банківських процесів, а також запропоновано приклад практичного застосування роботизованої автоматизації процесів (РАП), мета якої – оптимізувати процес обробки запитів на інформацію, що становить банківську таємницю в банку, який функціонує в Польщі. Банки зобов'язані розкривати інформацію, що становить банківську таємницю, певним уповноваженим установам не тільки безкоштовно, але і протягом визначеного обмеженого періоду. При цьому вони повинні гарантувати належний рівень безпеки юридично захищених даних. Процес, який традиційно виконувався людьми, був трудомістким і не захищеним від помилок через людський фактор. Це вимагало більшої ефективності, що підлягає кількісному визначенню, та вдосконалення процесу виконання завдання. Для цього, на вимогу уповноважених органів і установ, у банку було впроваджено роботизовану автоматизацію процесів розкриття інформації, що становить банківську таємницю. Після впровадження РАП процес обробки запитів було скорочено з семи до трьох етапів, а саме: реєстрація справи в системі, автоматична обробка запиту та надсилання відповіді. Завдяки РАП час, потрібний для виконання конкретних завдань, значно скоротився, що дозволило зменшити максимальний час обробки запиту з 16 до трьох днів. Автоматизація забезпечила умови для підвищення економічної доцільності та ефективності процесу, більш ефективного управління процесами та гарантування безпеки за рахунок зниження кількості помилок і дотримання правил. Впровадження РАП у процесі розкриття інформації дозволило здійснити його кількісну та якісну оптимізацію, а також ефективно та надійно виконання зобов'язань, передбачених Законом про банки та банківську діяльність.

**Ключові слова:** банківські процеси, роботизована автоматизація процесів, обробка запитів, банківська інформація, результати автоматизації

**Класифікація JEL:** E44, G20, G30



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

---

Сильвія Войчеховська-Філіпек

## Автоматизация процесса обработки запросов относительно информации, содержащей банковскую тайну

В последнее время руководство банков все чаще принимает решения, способствующие автоматизации утомительных, однообразных процессов, которые выполняются сотрудниками как операционных, так и бек-офисов. В статье проанализированы случаи автоматизации банковских процессов, а также представлен пример практического применения роботизированной автоматизации процессов (РАП), цель которой – оптимизировать процесс обработки запросов на информацию, содержащую банковскую тайну в банке, который проводит операции в Польше. Банки обязаны раскрывать информацию, содержащую банковскую тайну, определенным уполномоченным учреждениям не только бесплатно, но и на протяжении установленного ограниченного периода. При этом они должны гарантировать надлежащий уровень безопасности юридически защищенных данных. Процесс, традиционно выполняемый людьми, был трудоемким и подвержен ошибкам из-за человеческого фактора. Это требовало большей эффективности, поддающейся количественному определению, и усовершенствования процесса выполнения задания. Для этого, по требованию уполномоченных органов и учреждений, в банке была применена роботизированная автоматизация процессов раскрытия информации, содержащей банковскую тайну. После внедрения РАП процесс обработки запросов был сокращен с семи до трех этапов, а именно: регистрация заявки в системе, автоматическая обработка запроса и отправка ответа. Благодаря РАП время, необходимое на выполнение конкретных задач, существенно сократилось, что позволило уменьшить максимальное время обработки запроса с 16 до трех дней. Автоматизация обеспечила условия для повышения экономической целесообразности и эффективности процесса, более эффективного управления процессами и гарантирования безопасности за счет снижения количества ошибок и выполнения инструкций. Внедрение РАП в процесс раскрытия информации позволило совершить его количественную и качественную оптимизацию, а также эффективное и надежное выполнение обязательств, предусмотренных Законом о банках и банковской деятельности.

**Ключевые слова:** банковские процессы, роботизированная автоматизация процессов, обработка запросов, банковская информация, результаты автоматизации

**Классификация JEL:** E44, G20, G30



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license, что позволяет неограниченное повторное использование, распространение и воспроизведение на любом носителе при условии наличия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.