

УДК 336.71

***ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК ВЕКТОР РАЗВИТИЯ
ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ***

Платонова Ю.Ю.

к.э.н., доцент,

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

Сорокин А.И.

магистрант,

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

Аннотация

Использование искусственного интеллекта (ИИ) в дистанционном банковском обслуживании становится всё более актуальным по мере того, как растёт численность клиентов, полагающихся на цифровые банковские решения. В данной статье рассмотрены основные направления использования искусственного интеллекта, выявлены перспективные возможности, а также определены барьеры развития ИИ в банковской деятельности и риски, присущие его использованию.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, искусственный интеллект, чат-бот, кибербезопасность, цифровизация, банк.

***ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A VECTOR OF DEVELOPMENT OF
REMOTE BANKING SERVICES***

Platonova Yu.Yu.

PhD, Associate Professor,

*Kuban State University,
Krasnodar, Russia*

Sorokin A.I.

*Master's student,
Kuban State University,
Krasnodar, Russia*

Abstract

The use of artificial intelligence (AI) in remote banking is becoming increasingly relevant as the number of customers relying on digital banking solutions grows. This article discusses the main directions of using artificial intelligence, identifies promising opportunities, and identifies barriers to the development of AI in banking and the risks inherent in its use.

Keywords: remote banking, artificial intelligence, chatbot, cybersecurity, digitalization, bank.

Сегодня в современном мире происходит активная цифровизация, которая способствует появлению новых и высокоэффективных технологий, оказывающих значительное влияние на различные сферы жизни и деятельности человека. Среди них можно выделить искусственный интеллект (ИИ) и построенные на его основе технологии, обладающие большим потенциалом в таких отраслях, как промышленность, сельское хозяйство, образование, здравоохранение, банковская деятельность и др. При этом следует отметить, что за последние годы интерес общества и бизнеса к искусственному интеллекту стремительно вырос, о чём также могут свидетельствовать представленные на рисунке 1 данные.

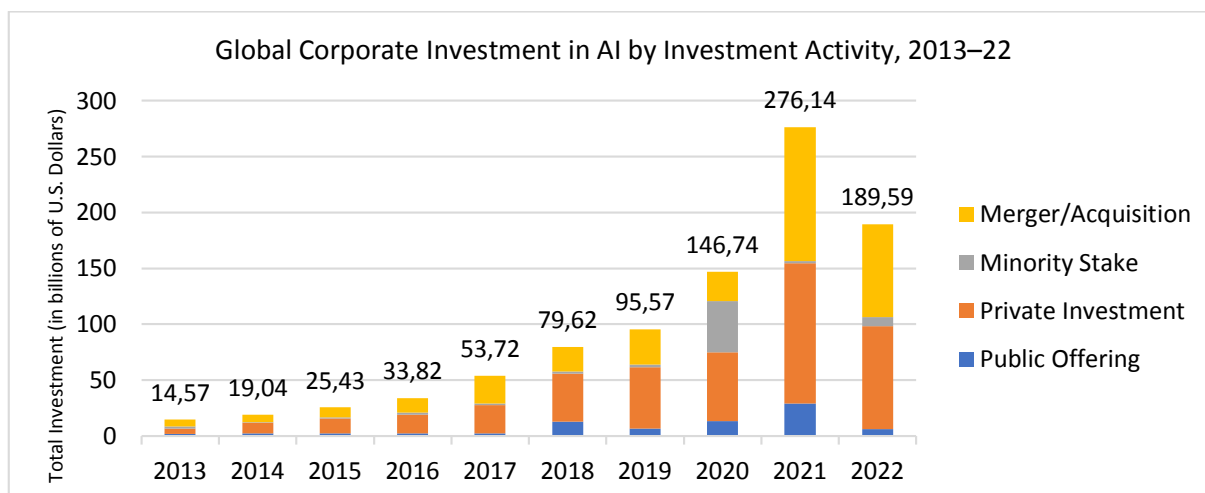


Рисунок 1 – Общемировой объём корпоративных инвестиций в ИИ [6]

Как можно заметить, общемировой объём корпоративных инвестиций в искусственный интеллект за 2022 год составил 189,59 млрд долл. США, что на 31,34% меньше, чем годом ранее. Тем не менее за последнее десятилетие объём инвестиций в искусственный интеллект непосредственно увеличился в 13 раз.

Кредитные организации по всему миру внедряют искусственный интеллект в систему дистанционного банковского обслуживания с целью улучшения качества оказываемых услуг, более детального исследования потребностей клиентов, увеличения прибыли, сокращения операционных расходов, и в конечном итоге, укрепления своих конкурентных позиций на рынках. Так, например, по предварительным оценкам, финансовый эффект от внедрения искусственного интеллекта в Сбере в 2022 году составил более 230 млрд рублей [4].

Одним из наиболее популярных направлений использования ИИ в банковской деятельности является кредитный скоринг. Если раньше сотрудники банков осуществляли оценку клиента вручную, то сейчас искусственный интеллект помогает кредитным организациям формировать более точные и эффективные скоринг-модели, алгоритмы которых позволяют не только проверять клиента, но и выстраивать прогнозы относительно его дальнейшего поведения на основе информации о других заёмщиках со схожими параметрами. Применение банками подобных скоринг-моделей несёт выгоду и для клиентов в

части ускорения реакции кредитной организации на поданную заявку и отсутствия человеческого фактора при проверке. В частности, уже сегодня 99% всех решений по выдаче кредитов физическим лицам в Сбере принимает искусственный интеллект [1]. В свою очередь ВТБ благодаря внедрению данных технологий в процесс рассмотрения кредитных заявок начал выдавать на 18% больше займов в рознице [2].

Кроме того, в последнее время можно наблюдать рост популярности мессенджеров среди населения. В связи с этим появилось ещё одно не менее значимое направление использования искусственного интеллекта в банковской деятельности – коммуникации с клиентами посредством чат-ботов. С помощью чат-ботов можно проверить баланс, определить месторасположение ближайшего банкомата, подключить СМС-уведомления или узнать условия досрочного погашения кредита. Чат-боты позволяют сократить время обслуживания клиентов и оптимизировать рабочую деятельность сотрудников. При этом банки стараются внедрить данную технологию не только в мессенджеры и собственные мобильные приложения, но и в контакт-центры в форме голосового помощника, способного оказывать консультационные услуги через телефонную связь.

Консалтинговое агентство Marksw Webb в 2022 году провело исследование Chatbot Rank 2022, в рамках которого был сформирован рейтинг лучших чат-ботов в мобильных банках, представленный в таблице 1.

Таблица 1 – Рейтинг лучших чат-ботов в мобильных банках [7]

№ п/п	Наименование банка	Оценка
1	Альфа-Банк	78,5
2	ВТБ	62,5
3	Тинькофф Банк	62,1
4	СберБанк	57
5	Росбанк	56,1
6	Банк Хоум Кредит	55,6
7	Почта Банк	55,3
8	Совкомбанк	55,2
9	МТС Банк	40
10	Банк Открытие	39,1
11	Ак Барс Банк	32,8

Лидером рейтинга стал чат-бот Альфа-Банка. Он смог ответить на 49 из 50 запросов, а также распознать два запроса одновременно. На втором месте оказался чат-бот ВТБ, сумевший обработать 86% популярных запросов. Третье место занял чат-бот Тинькофф Банка. Данный чат-бот, согласно результатам исследования, смог предоставить ответы на 75% запросов.

Помимо этого, следует отметить, что кредитным организациям, предоставляющим дистанционные услуги, необходимо уделять особое внимание вопросам обеспечения кибербезопасности. На рисунке 2 представлены данные, отражающие количество и объём реализованных операций без согласия клиентов финансовых организаций.

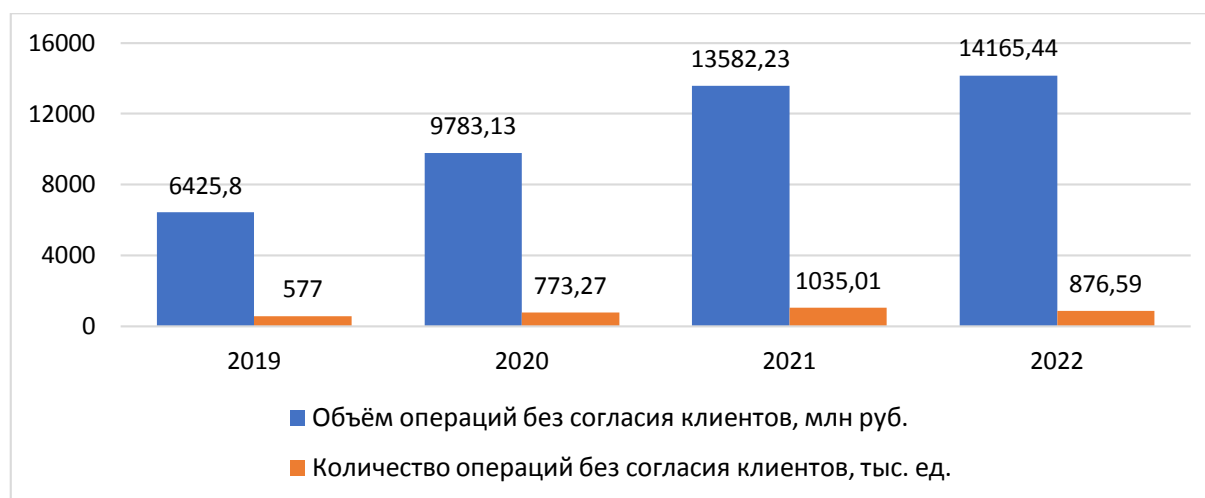


Рисунок 2 – Количество и объём операций без согласия клиентов финансовых организаций [3]

Как можно заметить, в 2022 году объём несанкционированных операций увеличился по сравнению с 2021 годом на 4,29% на фоне стремительного развития новых дистанционных платежных сервисов и роста объёма переводов денежных средств. Количество операций без согласия клиентов в 2022 году, напротив, снизилось по сравнению с предыдущим годом на 15,31%.

В целях предотвращения реализации киберугроз кредитными организациями могут использоваться технологии, построенные на основе искусственного интеллекта. Примером может являться система биометрической идентификации, которая способна повысить безопасность оказываемых услуг за

счёт подтверждения личности клиента с помощью биометрических данных. При этом данная система может применяться не только для идентификации, но и для аутентификации, например, для осуществления подтверждения или отмены несанкционированных операций, входа в систему дистанционного банковского обслуживания или подтверждения личности при обращении в контактный центр кредитной организации.

Также технологии искусственного интеллекта могут применяться в антифрод-системах, что позволит кредитным организациям формировать на основе исторических данных шаблоны поведения клиентов для дальнейшего выявления нехарактерных действий и реализации мер, направленных на противодействие финансовому мошенничеству.

Наряду с этим следует рассмотреть перспективные возможности, которые открываются перед кредитными организациями, использующими технологии искусственного интеллекта в своей деятельности. Среди них можно отметить оценку эмоций клиентов и персонализацию обслуживания. Оценивая эмоции с помощью технологий ИИ, банки смогут определять без проведения каких-либо опросов степень удовлетворённости клиента продуктом или услугой, что в дальнейшем позволит кредитным организациям проводить анализ собранной информации и осуществлять работу над выявленными недостатками.

Персонализация обслуживания клиентов посредством технологий искусственного интеллекта является не менее значимым направлением развития дистанционного банковского обслуживания. Система, базирующаяся на данных технологиях, будет способствовать распознаванию поведенческих паттернов в осуществляемых клиентом операциях, а также содействовать в выявлении его интересов к продуктам и сервисам банка. Имея в распоряжении данную информацию, кредитная организация будет оставаться в контексте жизненных обстоятельств клиента, что позволит клиенту получать актуальный для него перечень продуктов и услуг.

Отдельно стоит упомянуть о барьерах, оказывающих непосредственное влияние на развитие и масштабирование технологий искусственного интеллекта в банковской деятельности. Среди них наиболее значимыми являются:

- дефицит квалифицированных специалистов;
- уход иностранных производителей аппаратного и программного обеспечения с российского рынка;
- активное усиление конкуренции на рынке финансовых услуг со стороны финтех-компаний;
- высокая стоимость.

Более того, целесообразно обозначить риски, связанные с использованием искусственного интеллекта и построенными на его основе технологиями. Уже сегодня в обществе возникают вопросы относительно безопасности использования искусственного интеллекта, а также возможными экономическими последствиями от его применения. В связи с этим можно выделить такие риски, как возникновение массового сокращения рабочих мест вследствие автоматизации большого количества функций, усиление операционных рисков, использование некачественных данных при обучении искусственного интеллекта, недоверие со стороны клиентов из-за возможной непредсказуемости или предвзятости интеллектуальной системы.

С целью устранения подобных рисков Сбер одним из первых в стране утвердил принципы этики искусственного интеллекта [5]. Данные принципы обеспечивают сотрудников банка ориентирами, позволяющими принимать корректные решения в различных ситуациях, которые могут возникнуть при осуществлении взаимодействия с искусственным интеллектом.

Таким образом, можно сделать вывод, что несмотря на барьеры, сдерживающие развитие искусственного интеллекта, а также на риски, присущие его использованию, искусственный интеллект достаточно плотно занял свою нишу в банковской деятельности. Его применение в дистанционном банковском обслуживании непосредственно подтверждает свою эффективность

и способствует улучшению качества оказываемых услуг, снижению операционных расходов, а также повышению конкурентоспособности кредитных организаций.

Библиографический список:

1. «99% решений по кредитам в Сбере принимает искусственный интеллект» // РБК [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://plus.rbc.ru/news/638ceb2a7a8aa97b488a6194> (дата обращения: 17.04.2023).
2. «ВТБ станет открытой площадкой» // Коммерсантъ [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4529474> (дата обращения: 17.04.2023).
3. Информационная безопасность // Банк России [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://cbr.ru/analytics/ib/> (дата обращения: 17.04.2023).
4. Искусственный интеллект заработал для Сбера более 230 млрд рублей // Banki.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.banki.ru/news/lenta/?id=10977937> (дата обращения: 17.04.2023).
5. Сбер одним из первых в РФ утвердил принципы этики искусственного интеллекта // Коммерсантъ [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4711174> (дата обращения: 18.04.2023).
6. Artificial Intelligence Index Report 2023 // Stanford University [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: https://aiindex.stanford.edu/wp-content/uploads/2023/04/HAI_AI-Index-Report_2023.pdf (дата обращения: 18.04.2023).
7. Chatbot Rank 2022 // Markswebb [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.markswebb.ru/report/chatbot-rank-2022/> (дата обращения: 18.04.2023).

Оригинальность 96%