

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ

Штучний інтелект вже встиг стати частиною нашої реальності та впливає на наше життя навіть сильніше, ніж ми можемо собі уявити, адже без віртуальних особистих помічників на телефонах, навігаторів в автомобілях, чат-ботів в інтернет-магазинах нам вже складно уявити нашу повсякденність. Штучний інтелект вже зараз широко застосовується в медицині, освіті, транспорті, військовій сфері, проте, можливості його застосування зовсім не обмежені перерахованими напрямками. Використання технологій на базі штучного інтелекту на даний час є надзвичайно важливим та затребуваним і в банківській сфері.

Штучний інтелект сьогодні став інновацією, яка формує майбутнє фінансових послуг, в тому числі і банківських. Дослідивши нинішні прогнози експертів щодо майбутнього банківської сфери, можна з легкістю помітити, що всі, як один визначають використання технологій на базі штучного інтелекту, як один з головних векторів розвитку даної сфери. В цей же час провідне видання Форбс назвало застосування штучного інтелекту в банках «новою ерою фінтех - рішень».[1] Безумовно, вже сьогодні банки застосовують такі технології, адже за результатами дослідження, яке провела індійська компанія Tata Consultancy Services 86% бізнес лідерів у банківській сфері використовують штучний інтелект, та практично кожен з опитаних вважає, що буде продовжувати впроваджувати його застосування ще більшою мірою в найближчі 5 років.[4]

Інтернет видання Analytics Vidhya повідомляє, що на сьогодні головними причинами, які стимулюють банки до впровадження штучного інтелекту є бажання підвищити продуктивність праці, вивчити нові можливості роботи з даними, а також залишатись конкурентоспроможними [2]. Варто зазначити, що сподівання таких банків цілком справджуються, адже технології на базі штучного інтелекту і справді несуть безліч переваг. Так, наприклад, доведено, що, продуктивність праці при впровадженні технологій значно зростає, адже працівники будуть як мінімум менше часу витратити на пошук та роботу з даними. Проте, це далеко не все, що штучний інтелект може зробити задля економії часу працівників.

В той же час дехто вважає, що зростання продуктивності праці шляхом впровадження технологій на основі штучного інтелекту обов'язково призведе до скорочення кількості працівників. Слід зазначити, що таке твердження не зовсім відповідає дійсності, адже в той час, як деякі з працівників і справді можуть бути звільнені, з'являтимуться нові робочі місця для працівників, робота яких буде безпосередньо пов'язана з обслуговуванням технологій на базі штучного інтелекту. Так, наприклад, у 2015 банки, які використовують такі технології,

збільшили середню кількість робочих місць на 10%. При цьому планується, що до 2020 це число становитиме 13%, а до 2025 - 16%.

Також застосування штучного інтелекту може відкрити безліч можливостей для роботи з даними, які неможливо було б визначити, відмовившись від використання таких технологій. Так, наприклад, UKBusinessInsider повідомляє, що Goldman Sachs інвестував 15 мільйонів доларів у стартап під назвою Kensho, який використовує штучний інтелект, для того, щоб розшифровувати неструктуровані дані, такі як інтернет-статті чи записи в соціальних мережах. В разі успіху це може дозволити банку визначити потенційні фінансові проблеми клієнтів та, відповідно, у разі необхідності відкликати кредити.[3]

Звичайно ж застосування штучного інтелекту дозволяє банкам залишатись конкурентоспроможними, адже саме інноваційна діяльність дозволяє рухатись вперед, в майбутнє. Банки, які застосовують такі технології не тільки оптимізують свою роботу, а й пропонують нові, зручніші можливості для своїх безпосередніх клієнтів. Також дані інновації дозволяють банкам пропонувати нові послуги, розширювати коло клієнтів. Саме за організаціями, які не бояться інновацій майбутнє. Більш того, інвестиції у штучний інтелект є дуже рентабельними. Знову ж таки, згідно з результатами дослідження Tata Consultancy Services інвестиції у штучний інтелект дозволили скоротити виробничі витрати на 13%, при цьому опитані банки повідомляли про збільшення доходу у областях, де вони застосовували штучний інтелект на 17%.

Можливості застосування штучного інтелекту в банківській сфері надзвичайно широкі. Перш за все, його доцільно застосовувати у службі підтримки клієнтів, адже це дозволить досягти нового рівня комфорту при обслуговуванні клієнтів. Багато банків сьогодні потребують більш ефективного обслуговування своїх клієнтів і саме для цього можна і треба використовувати штучний інтелект. Він надасть людям повну цифрову підтримку незалежно від того треба їм допомога в переказі готівки, сплаті рахунків чи чомусь іншому та дозволить повністю задовольнити їх потреби. До того ж всі операції можна оптимізувати та здійснювати через смартфони, що буде максимально зручним для клієнтів.

Надзвичайно корисним є використання штучного інтелекту для виявлення шахрайства. Проблема шахрайства є дуже актуальною для банківського сектора, адже спостерігається тенденція до зростання кількості таких випадків по всьому світу. Надзвичайно проблематичним є те, що методи шахрайства з кожним разом стають все більш вишуканими і як би банки не старались вирішити проблеми з безпекою, особливого успіху вони не досягали. В такій ситуації саме штучний інтелект може стати вирішенням проблеми, адже його інструментарій дозволяє розпізнавати чинники, які свідчать про шахрайство та допомагати при розслідуванні випадків шахрайства. Штучному інтелекту притаманна можливість навчання, тому, обробивши масиви даних, пов'язаних з попередніми випадками шахрайства, такі технології можуть самостійно попереджувати наступні випадки. Таким чином, в режимі реального часу штучний інтелект запобігає шахрайству. Підвищити рівень безпеки може і біометрична ідентифікація, яка можлива знову ж таки завдяки штучному інтелекту. Технології розпізнавання голосу чи обличчя

дозволять зробити доступ до банківської програми більш безпечним та персоналізованим.

Також штучний інтелект використовується в банківській сфері для вивчення фінансових ринку та прийняття рішень щодо доцільності інвестування в той чи інший проект. Багато банків сьогодні переходять на програмні системи на базі штучного інтелекту, які дозволяють запобігати відмиванню грошей. Так само, як і інтернет-магазини банки сьогодні теж впроваджують алгоритми рекомендацій для своїх клієнтів, які на основі їх минулого досвіду порекомендують, наприклад, яку кредитну картку їм вибрати. І це далеко не повний перелік можливих варіантів застосування штучного інтелекту в банківській сфері.

Без сумніву можна сказати, що майбутнє банківської сфери — це використання штучного інтелекту, яке матиме вирішальне значення для їх конкурентоспроможності на ринку. Застосування технологій на основі штучного інтелекту несе в собі безліч переваг для банківської індустрії, серед них можна виділити такі як зростання продуктивності праці, вивчення нових можливостей роботи з даними, зниження рівня виробничих витрат та підвищення рівня прибутковості. Існує безліч варіантів використання штучного інтелекту, які дозволяють банкам оптимізувати власні організаційні процеси, підвищити якість обслуговування, рівень безпеки та й взагалі вийти на новий етап свого розвитку. Звичайно, впровадження таких технологій не буде ні простим, ні дешевим процесом, проте сучасним банкам слід інвестувати в своє майбутнє, в штучний інтелект.

Література:

1. Искусственный интеллект в банках и цифровые сотрудники: новая эра финтех-решений на подходе//Forbes - [Електронний ресурс] – Режим доступу:<http://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/346665-iskusstvennyy-intellekt-v-bankah-i-cifrovye-sotrudniki-novaya-era-finteh>
2. 5 AI applications in Banking to look out for in next 5 years// Analytics Vidhya - [Електронний ресурс]Режимдоступу:<https://www.analyticsvidhya.com/blog/2017/04/5-ai-applications-in-banking-to-look-out-for-in-next-5-years/>
3. Goldman Sachs Has Invested In A Company That Could Replace Analysts With Algorithms///Business Insider - Online newspaper- [Електронний ресурс]Режимдоступу:<http://uk.businessinsider.com/goldman-sachs-investment-in-kensho-2014-11>
4. How Artificial Intelligence is transforming the banking industry// Consultancy UK - UK consulting industry platform- [Електронний ресурс] – Режимдоступу:<https://www.consultancy.uk/news/14017/how-artificial-intelligence-is-transforming-the-banking-industry>

Огородник В. В.

*кандидат економічних наук,
докторант ДВНЗ «Університет банківської справи»*