Технологии ИИ являются мощными инструментами глубокой транс-

формации банковской деятельности и провоцируют серьезные сдвиги в структуре финансовых

рынков и их регулировании. Использование технологий ИИ ведет к радикальным изменениям в

бизнес-модели традиционных банков, их корпоративной структуре и движущих силах конкурент-

ной борьбы, а также к появлению совершенно новых операционных моделей, методов и инстру-

ментов взаимодействия с клиентами. Банки по всему миру, включая Россию, используют ИИ для

повышения качества обслуживания клиентов и изучения их потребностей, увеличения дохода, со-

кращения операционных расходов и, в конечном счете, укрепления своих конкурентных позиций

на рынках. Ожидается, что ИИ станет в ближайшие годы основным инструмен-

том повышения доходности инвестиций компаний по управлению активами. Кредитные учрежде-

ния рассчитывают получить прибыль от ИИ благодаря кредитной аналитике, а провайдеры пла-

тежных услуг – преимущества в обслуживании клиентов и управлении рисками. Как свидетельствует опрос2, проведенный компанией OpenText3, большинство банков (80%)

хорошо осведомлены о потенциальных выгодах от применения ИИ и машинного обучения. Одна-

ко только 45% респондентов указали, что их организации уже внедрили какую-либо технологию

ИИ. Более половины респондентов (61%) считают, что ИИ уже является мейнстримом или оста-

нется таковым в ближайшие годы [AI in financial …, 2018, p. 11]. Обслуживание и сохранение клиентов рассматривается как часть цепочки создания стоимо-

сти, где ИИ будет иметь наибольшее влияние (по мнению 66% респондентов), за которым тесно

следуют операции бэк-офиса (61%) [AI in financial …, 2018, p. 19].

В частности, банки внедряют биометрические технологии в фронт-офисе для идентификации

клиентов, имитации живых сотрудников с помощью чат-ботов и голосовых помощников, углубле-

ния связей с клиентами и предоставления им персонифицированных предложений (информации) и

рекомендаций. В мидл-офисе ИИ служат для оценки рисков, выявления и предотвращения мо-

шенничества с платежами, борьбы с отмыванием денег и проведения регулятивных проверок в со-

ответствии с требованиями международного принципа «Знай своего клиента» (know-yourcustomer,

KYC). В бэк-офисе ИИ автоматизируют трудоемкие, рутинные операции и помогают со-

трудникам более эффективно выполнять свои функции.

Чтобы успешно конкурировать с многочисленными не-

традиционными посредниками и стабильно развиваться, действующие банки должны принять

технологии ИИ в качестве основы своей бизнес-модели, стратегии и операционной деятельности.

В противном случае они рискуют отстать от конкурентов и потерять клиентов.

В настоящее время мир вступил в цифровую эпоху, основанную на ИИ, и это диктует необ-

ходимость новой адаптации банковского бизнеса. Многочисленные примеры свидетельствуют,

что технологии ИИ помогают увеличить доходы за счет адаптации услуг и продуктов к запросам

клиентов, снизить затраты за счет автоматизации операционных процессов, а также найти новые,

нереализованные возможности, основанные на накоплении огромных массивов данных и их более

эффективной обработке.

В целом технологии ИИ могут значительно улучшить достижения банков

по следующим ключевым направлениям: увеличение прибыли; масштабная персонализация услуг;

создание омниканальной системы коммуникаций с потребителями (которая объединяет сайт, при-

ложения, соцсети, e-mail, SMS, чаты и кол-центр); ускорение инновационных циклов [AI-bank of

the …, 2020].

Алгоритмы работы

1. Классификация. Определение сущности к одному из классов по анализу его признаков.
2. Прогнозирование. Предсказание на основе временных рядом

Выгода

1. Снижение финансовых затрат на деятельность человека
2. Уменьшение финансовых потерь за счет ранней идентификации аномальных действий и их предотвращения.
3. Ускорение оказания услуг
4. Увеличение прибыли за счет наиболее точного прогнозирвоания поведения клиентов.

*Укрепление базовой технологической и информационной инфраструктуры*. Для развертыва-

ния возможностей ИИ в рамках всего банка требуется масштабируемый, гибкий и адаптируемый

набор базовых технологических компонентов. Слабая технологическая база, испытывающая не-

достаток инвестиций для модернизации, может снизить эффективность процессов принятия реше-

ний и взаимодействия с клиентами. Выделяются следующие ключевые технологические компо-

ненты: стратегия технического прогресса; управление данными с поддержкой ИИ; современная

структура API1, обеспечивающая контролируемый доступ к услугам, продуктам и данным как

внутри банка, так и за его пределами; интеллектуальная инфраструктура, обеспечивающая бес-

препятственную интеграцию информационных технологий. Критически важное значение имеют

также облачные сервисы, которые позволяют ускорить внедрение инноваций, повысить гибкость

использования ресурсов и снизить затраты [AI-bank of the …, 2020].

Основными областями внедрения ИИ являются автоматизация бизнес-процессов (52% рес-

пондентов), кредитный скоринг (45%) и обработка данных (43%) [Artificial intelligence in …, 2018,

р. 3]. С помощью ИИ крупные российские банки выявляют мошеннические операции, а также

проводят идентификацию клиентов, контролируют соблюдение нормативных требований и пред-

писаний. ИИ используется также в маркетинге.

Согласно опросу, 81% специалистов по финансам