**ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В БАНКАХ**

**Андреев Андрей Андреевич**

студент 1 курса магистратуры

направления подготовки «Менеджмент»

Московского городского университета управления Правительства Москвы имени Ю. М. Лужкова

Научный руководитель – **Евдокимова Ю.В.**, доцент кафедры финансового менеджмента и финансового права Московского городского университета управления Правительства Москвы имени Ю. М. Лужкова, кандидат философских наук, доцент

Аннотация*:*в статье изучена специфика применения искусственного интеллекта банками: возможности, преимущества, типы. Рассмотрены ключевые позиции, учитываемые при принятии решений банками о применении технологий искусственного интеллекта.

Ключевые слова*:* банк*,* искусственный интеллект, автоматизация процессов, ценностной подход, удовлетворенность клиента.

Подавляющее число банков акцентирует свое внимание на приоритетности технологического развития, руководствуясь целями роста качества обслуживания клиентов, повышения производительности и увеличения собственных доходов. Будущее финансового сектора во многом зависит от новых  финтех-решений и приложений искусственного интеллекта, создающих основу для усиления конкуренции между ведущими банками.

С увеличением сложности технологий искусственного интеллекта и интеллектуальных алгоритмов, появляется возможность эволюционного изменения традиционных банковских моделей и обеспечения переход к цифровому банкингу, который является более быстрым, гибким и более ориентированным на клиента. Разнообразие целей и потребностей потребителей продуктов и услуг финансовых организаций порождает множество новых возможностей и путей их реализации для банков[3].

Искусственный интеллект является одной из самых быстро развивающихся технологий в современном мире. Аналитики прогнозируют, что к 2023 году глобальные инвестиции в технологии на базе искусственного интеллекта достигнут 98 млрд. долларов [4].

Искусственный интеллект подразумевает множество форм, которые условно можно разделить на следующие типы: распознавание голоса и лица; обработка естественного языка; машинное обучение; и глубокое обучение. Их можно применять с помощью различных итераций, включая чат-боты, анализ документов, автоматизацию процессов или прогнозный анализ.

Автоматизация процессов с использованием роботов становится повсеместным явлением, особенно в банковской сфере. Эта технология идеальна для автоматизации достаточно простых повторяющихся задач.  Искусственный интеллект способен автоматизировать более сложные задачи, требующие когнитивных или «интеллектуальных» процессов. Данный вид интеллектуальной автоматизации в настоящее время пользуется большим спросом.  Используя этот потенциал, существует множество открытых для использования искусственного интеллекта возможностей в банковской сфере:

**Обслуживание клиентов.** Эта позиция получила наибольшее распространенных применений искусственного интеллекта в банковской сфере.  Активно используется в процессах обработки электронных писем, как способ повышения эффективности и улучшения сквозных процессов, например процессов обналичивания чеков.

**Продажи и аналитика клиентов.** В этом направлении искусственный интеллект используется для сбора и анализа данных и информации от клиентов, предоставляя подразделениям по развитию бизнеса уникальную информацию, конвейер продаж и рекомендации для использования лучших практик в последующих действиях для развития отношений и стимулирования продаж.

**ИТ-услуги.**Искусственный интеллект способен диагностировать, где приложение может дать сбой, повышая полезность и устойчивость ИТ-инфраструктуры.

**Предотвращение мошенничества.**Искусственный интеллект уcиливает свою значимость в качестве важнейшего средства эффективного противодействия мошенничеству путем выявления и устранения платежей с элементами мошенничества или претензий.

**Кибербезопасность.**По мере того как киберугрозы растут и становятся более сложными и опасными для банков, искусственный интеллект может применяться для прогнозной аналитики, которая способна обнаруживать кибератаки еще до того, как они произойдут.

На сегодняшний день одним из выдающихся преимуществ признана возможность повысить удовлетворенность клиентов банка. Взаимодействуя с клиентом онлайн (обычно через веб-сайт), возможно получение мгновенных, точных и конкретных ответов на определенные важные вопросы. Это потребности современного потребителя, особенно миллениалов, и их учет связан с лояльностью клиента. Точность и качество устраняет возможность человеческой ошибки, что вновь повышает удовлетворенность клиентов и качество обслуживания. Применение искусственного интеллекта ведет к экономии средств. Возможно перераспределить персонал банка на иные позиции, приносящие большую ценность для банка и его клиентов.

Вне зависимости от этапов применения искусственного интеллекта банками, необходимо отталкиваться от необходимости учета проблемных зон, необходимости учета ожиданий клиентов, необходимости интеграции знаний.

Согласно исследованиям Frank Media, актуальные технологические тренды в банковском секторе 2021 году таковы:

1. Кибербезопасность. Процесс цифровизации банковских продуктов выводит на первый план вопросы защиты информации, сохранности данных и их обработки.

2. Платежи. Увеличение безналичных расчетов в России, простимулированное пандемией коронавируса, укрепило интерес банков к проведению все большего количества платежей с получением комиссионных доходов (за эквайринг, интерчейндж и прочее).

3. Искусственный интеллект. Обработка больших объемов информации, сконцентрированной в банках, и правильное их применение с точки зрения таргетирования банковских продуктов, рассматриваются банковскими организациями очень активно.

4. Улучшение клиентского опыта. Зрелость банковского рынка РФ снижает возможности привлечения привлечения новых клиентов, поэтому банки сосредоточатся на улучшении клиентского опыта для удержания текущих клиентов в своих целевых сегментах.

5. Цифровая ипотека. Снижение ставок по ипотеке в недавнем прошлом привело к росту ипотечного кредитования, необходимость более эффективного и быстрого документооборота позволила банкам высвобождать ресурсы на более быструю и качественную обработку информации [1].

Технологии искусственного интеллекта способны обеспечить быструю окупаемость инвестиций, существенно улучшить банковские продукты и услуги, однако, несмотря на эти преимущества для многих банков эти технологии до сих пор остаются экспериментальными.

Искусственный интеллект в банковской сфере охватывают все: от помощников чат-ботов до обнаружения мошенничества и автоматизации задач. Согласно отчету Insider Intelligence AI in Banking , подавляющее большинство банков (около 80%), хорошо осведомлены о потенциальных преимуществах искусственного интеллекта [2].

Миллениалы и поколение Z быстро становятся крупнейшей целевой группой потребителей банков во всех странах мира, что диктует необходимость увеличивать свои бюджеты на развитие технологий искусственного интеллекта, чтобы соответствовать более высоким цифровым требованиям этих целевых аудиторий клиентов.

Следует отметить, что недостаток инвестиций, фрагментированные активы данных или устаревшие методы работы, препятствуют быстрому темпу изменений и инноваций. Однако, исследования показывают, что, несмотря на сдерживающие факторы, поставщики банковских услуг все чаще конкурируют с новыми участниками, такими как крупные технологические компании. Пандемия COVID-19 значительно ускорила процесс применения новых технологий на базе искусственного интеллекта банками. В 2022 году становится очевидным, что этот путь способен обеспечить банкам долгосрочный успех в будущем, которое становится все более цифровым.

**Список использованных источников:**

1. Топ-5 технологий в банках: эксперты назвали главные тренды 2021 года. URL: https://frankrg.com/38577 (дата обращения: 16.05.2022).
2. Artificial Intelligence in Financial Services: Applications and benefits of AI in finance. URL: https://www.insiderintelligence.com/insights/ai-in-finance/ (дата обращения: 16.05.2022).
3. Evdokimova Yu.V., Egorova E.N., Shinkareva O.V. Banking information technology as an element of the information society // В сборнике: Economic and Social Development. Book of Proceedings. 2019. С. 562-567.
4. Digital Vision: Digital Banking. URL: https://atos.net/wp-content/uploads/2021/10/Digital-Vision-Digital-Banking-Opinion-Paper-Report.pdf (дата обращения: 16.05.2022).