

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У БАНКІВСЬКІЙ СФЕРІ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ

***Баришевська І. В., кандидат економічних наук, доцент кафедри
фінансів, банківської справи та страхування, МНАУ
Сизоненко Ю.С., здобувач вищої освіти
обліково-фінансового факультету, МНАУ***

Анотація: Штучний інтелект є невід'ємним елементом цифровізації економіки. Для банківської діяльності застосування штучного інтелекту є суттєвою проблемою, і не всі банки можуть здійснити свої плани, адже це вимагає кардинальних змін системи управління ризиками та дорогих інвестицій. Досліджено доцільність та ризики впровадження штучного інтелекту в банківській сфері.

Ключові слова: штучний інтелект, глобалізація, банківські установи, цифровізація, інформаційна база.

Розвиток сучасних технологій вплинув на безліч сфер життя. Серед ключових тенденцій світового розвитку, як і раніше залишається процес

глобалізації та інформатизації. Неминуче, цифровий прогрес торкнувся й економічної сфери, оскільки грошово-кредитні операції, які здійснюються в фінансовому секторі пов'язані зі зберіганням, обробкою і передачею інформації. Комунікаційні та інформаційні технології оснащують фінансову сферу інструментами технічного прогресу, що дозволяє використовувати їх у своїй діяльності.

Застосування інформаційних технологій дає переваги для оперування великими масивами пам'яті, що особливо важливо для банківських установ, страхових і фінансових компаній.

Здійснення комунікацій з клієнтами, прийняття управлінських рішень, автоматизація основних операцій без впливу людського фактора – все це дозволяє реалізувати штучний інтелект. Чим більше інформаційна база, тим ефективніше працює система штучного інтелекту. Тому, ті фінансові установи, які відкладають процес впровадження цифрових систем, схильні до ризику відставання від більш наукомістких конкурентів, що і визначає актуальність даної теми.

Дана тема досліджувалася такими авторами: Н. А. Азьмук [1], А.В. Батаєва, Е.Д. Бутенко, А. В. Зайонц [4], Л.П. Смирнова.

Попри те, що тема штучного інтелекту вивчена досить великою кількістю вчених і, безперечно, наступ цифрових технологій є незаперечним фактом, в економічному товаристві все ж залишаються дискусійні питання, стосовно того, що ж приймати за штучний інтелект саме в банківському середовищі і які сфери обов'язкові для його практичного використання.

Метою даного дослідження є комплексне вивчення питання застосування штучного інтелекту і процесу взаємодії реального та віртуального світу в банківській сфері.

Багато банківських установ на даному етапі розвитку зберігають традиційний підхід до організаційної структури, при цьому, не хештуючи фактом впровадження цифрових технологій в повсякденні операції. Штучний інтелект дозволяє поліпшувати якість і швидкість роботи за такими основними напрямками:

- комунікація з клієнтами;
- автоматизація основних операцій;
- ризик-менеджмент [1].

Для кращого розуміння розкриємо кожен з напрямків окремо.

Спілкування з клієнтами є найбільш пріоритетним напрямом, що швидко розвивається. Це можна пояснити, по-перше, як здатність банку залишатися клієнтоорієнтованим (здатність залучати нових клієнтів і утримувати тих користувачів, які вже користуються послугами даного банку) і, по-друге, комп'ютерні технології дозволяють здійснювати свою роботу з меншими затримками, ефективно і в будь-який час доби, у порівнянні з операторами. Практично у всіх банківських установах підключений такий продукт штучного інтелекту, як чат-бот. Дана програма дозволяє забезпечити цілодобовий доступ до банку з максимально швидкою реакцією, що, безсумнівно, важливо для клієнта. Чат-бот, свого роду, виступає як універсальний працівник, який не має конкурентів [2].

Особливу популярність дана розробка штучного інтелекту має серед великих банків з великою клієнтською базою, де особливо важливо підтримувати постійний контакт з клієнтами. Також комп'ютерні роботи виконують такі функції як: зв'язок з клієнтом, пропозиція нових послуг і банківських продуктів, повідомлення про необхідність провести ті чи інші операції. Підсумовуючи, можна зробити висновок, що чат-бот має можливість замінювати співробітників розсилки, call-центру і навіть працівників маркетингового відділу [3].

Такий напрям роботи штучного інтелекту як автоматизація основних операцій – це саме той випадок, коли втручання людини, абсолютно безглузде. Для здійснення повторюваних операцій, де відсутній етап прийняття рішень (наприклад, будь-яких розрахунків), найкраще підходять комп'ютерні технології. Всі дії є прозорими та зрозумілими. У банків з'являється можливість оптимізувати та автоматизувати свою роботу і тим самим знизити витрати, що також є вагомим фактором на користь цифрових технологій. Також роботи справляються з

обробкою і сортуванням вхідних і вихідних документів. Це дозволяє істотно економити час і аналізувати експертам вже перероблену документацію [4].

Попри те, що штучний інтелект значно полегшує процес комунікації та підвищує продуктивність, безліч банківських установ націлені на іншу функцію, здійснювану за допомогою технологій, а саме – мінімізація ризиків. Штучний інтелект дозволяє розпізнавати схеми, які використовують зловмисники, навіть найбільш нестереотипні. Коли штучний інтелект обробляє інформацію, він виявляє ознаки, які можуть вказувати на спробу шахрайства (наприклад здійснення транзакції з іншого IP, або одночасний переказ великої суми коштів). Також технології дозволяють визначити спроби відмивання грошей, які отримані нелегальним шляхом. Комп'ютерні машини як основний інструмент ризик-менеджменту, постійно використовуються в банківському секторі. Перш за все, орієнтація спрямована на запобігання злочинам у фінансовому секторі. Штучний інтелект дозволяє охопити більшу базу даних і простежити схеми, які недоступні для розуміння людини. І в цьому є безсумнівна перевага цифровізації [5].

Тож, можемо зробити висновок, що на глобальному рівні спостерігається незворотний процес впровадження можливостей, які пропонує штучний інтелект. Цифрова економіка дозволяє реалізовувати сучасні методи ведення банківських послуг, замінюючи співробітників на роботів для виконання ряду завдань.

Попри очевидні плюси повної перебудови банківського сектора, відношення до цього процесу залишається скептичним. Ряд дослідників дотримується думки, що радикалізм в питанні повного переходу на цифровізацію, є не виправданим. Ефективність штучного інтелекту розкривається повною мірою при взаємодії з людиною, а не повній заміні людської праці на робототехніку. Виникає глобальна проблема скорочення робочих місць, і те, які зміни це може спричинити.

Література:

1. Н. А. Азьмук, Штучний інтелект у процесі праці у цифровій економіці: нові виклики та можливості, *Економічний вісник Донбасу*. 2019. № 3. С. 137-145.

2. AI в банківській сфері: чат-боти, вибивання боргів і боротьба із шахраями URL: <https://aiconference.com.ua/uk/news/ii-v-bankovskoy-sfere-chat-boti-vibivanie-dolgov-i-borba-s-moshennikami-96949> (дата звернення: 02.10.2021).

3. Як банківські установи використовують штучний інтелект у своїй діяльності URL: <https://www.everest.ua/yak-bankivski-ustanovy-vykorystovuyut-shtuchnyj-intelekt-u-svoyij-diyalnosti/> (дата звернення: 02.10.2021).

4. А. В. Зайонц, Підвищення конкурентоспроможності банку на кредитному ринку за рахунок упровадження інновацій на основі Big Data та технологій штучного інтелекту, *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. Серія : Економіка і управління. 2020. Т. 31(70), № 4(2). С. 69-75.

5. Як штучний інтелект змінює індустрію фінансових послуг? URL: <https://worldvision.com.ua/ua/kak-finansovye-uchrezhdeniya-ispolzuut-ii-dlya-povysheniya-bezopasnosti-i-effektivnosti-biznesa/> (дата звернення: 02.10.2021).

Abstract: *Artificial intelligence is an integral part of the digitalization of the economy. The use of artificial intelligence is a significant problem for banking, and not all banks can implement their plans, as it requires radical changes in the risk management system and expensive investments. The expediency and risks of introducing artificial intelligence in the banking sector have been studied.*

Keywords: *artificial intelligence, globalization, banking institutions, digitalization, information base.*