

Искусственный интеллект в персональном банкинге

Петренко Мария Юрьевна

Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема

Студент

Аннотация

Целью данного исследования является сравнение чат-ботов и традиционных финансовых консультантов в персональном банкинге. В процессе исследования были использованы такие методы, как анализ и сравнение. Результат исследования – проведен анализ преимуществ и недостатков использования искусственного интеллекта в банковской сфере, а также рассмотрены перспективы развития данной технологии.

Ключевые слова: чат-боты, искусственный интеллект, банк, финансовые консультанты, персональный банкинг.

Artificial intelligence in personal banking

Petrenko Maria Yuryevna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Abstract

The purpose of this study is to compare chatbots and traditional financial advisors in personal banking. In the course of the research, methods such as analysis and comparison were used. The result of the study is an analysis of the advantages and disadvantages of using artificial intelligence in the banking sector, as well as the prospects for the development of this technology.

Keywords: chatbots, artificial intelligence, bank, financial consultants, personal banking.

Современные технологии активно трансформируют сферу финансовых услуг, и одной из самых заметных инноваций последних лет стали чат-боты. Эти виртуальные ассистенты, построенные на основе искусственного интеллекта (ИИ), стремительно внедряются в повседневную жизнь клиентов банков и финансовых учреждений, предоставляя консультации, выполняя рутинные операции и даже предлагая персонализированные решения.

Развитие технологий ИИ поднимает вопрос: способны ли чат-боты полностью заменить финансовых консультантов? С одной стороны, чат-боты предлагают удобство, доступность и экономию времени. С другой стороны, возникает сомнение, смогут ли они обеспечить ту глубину анализа и уровень доверия, которые традиционно предоставляют профессиональные консультанты [1].

Изучив статьи по данной теме можно выделить несколько основных тезисов:

- В своей статье М. Т. Морозова, Э. Р. Габидуллина и Д. С. Павлов делают вывод о том, что ИИ – это мощный инструмент, который способен значительно улучшить эффективность работы, уровень безопасности и качество клиентского обслуживания в финансовых учреждениях. Но, как и любой мощный инструмент, ИИ требует ответственного и осознанного подхода. Поэтому основным заданием для банков стоит не только интеграция ИИ в свою деятельность, но и создание стратегической модели его применения, которая будет учитывать все возможные риски и проблемы [2];
- В статье М. В. Соловей и Л. И. Зеленина представлен обзор возможных направлений использования методов и подходов искусственного интеллекта в банковской сфере. Реализация возможностей ИИ рассмотрена на примере Сбербанка и банка Тинькофф [3];
- Ц. Чжан, С. Ши и В. Г. Куганов считают, что ИИ может помочь банкам выявить мошеннические аккаунты, мошеннические действия, найти недостатки в своих системах и этим повысить безопасность безналичных средств и онлайн-аккаунтов [4];
- К. З. Аскерова и А. В. Меликсетян отмечают, что чат-боты в банковской сфере используются не для того, чтобы заменить людей. Цель технологии - облегчить повторяющиеся задачи, позволяя сотрудникам сосредоточиться на более сложных и стратегических проектах [5];
- Э. А. Северина и Г. П. Чубарова в своей статье рассуждают об актуальности полной замены реальных сотрудников искусственным интеллектом. Они делают вывод, что на сегодняшний день ИИ – это помощник работников, так как он увеличивает скорость и точность операций, но при этом многим клиентам нужна индивидуальная помощь, а это может сделать только реальный сотрудник банка [6];
- Т. Г. Старостина и Е. В. Романенко отмечают, что применение технологий ИИ затруднено в связи с такими барьерами, как отсутствие квалифицированных кадров, высокая стоимость технологий, проблемы использования данных клиента. Использование искусственного интеллекта в банковской сфере сопряжено с рядом рисков, к которым можно отнести этические проблемы, недоверие клиентов к системам искусственного интеллекта, риск намеренного искажения данных из внешних источников [7].

Цель исследования – сравнение чат-ботов и традиционных финансовых консультантов в персональном банкинге.

Чат-боты предлагают широкий спектр преимуществ, которые делают их важным инструментом в персональном банкинге [9, 10]. К преимуществам чат-ботов можно отнести:

- 1) круглосуточная доступность - чат-боты работают без перерывов и выходных, что позволяет клиентам получать ответы на свои вопросы и доступ к основным банковским услугам в любое время;

- 2) скорость и эффективность - используя обработку естественного языка (NLP), чат-боты мгновенно обрабатывают запросы клиентов, предоставляя быстрые и точные ответы;
- 3) снижение операционных затрат для банков - автоматизация клиентских запросов позволяет банкам оптимизировать расходы, связанные с обслуживанием клиентов. Согласно исследованиям, внедрение чат-ботов снижает нагрузку на персонал и сокращает затраты на обработку типичных запросов, таких как баланс счета или история транзакций [8];
- 4) персонализация услуг - на основе анализа данных о клиентах чат-боты могут предлагать индивидуализированные финансовые решения, такие как рекомендации по инвестициям, оптимизация расходов или выбор подходящих банковских продуктов;
- 5) доступность для различных аудиторий - чат-боты способны адаптироваться к языковым и культурным особенностям клиентов, что делает финансовые услуги более инклюзивными для разных социальных групп и регионов [9, 10].

Несмотря на многочисленные преимущества, использование чат-ботов в персональном банкинге сопряжено с рядом ограничений и проблем. К таким проблемам можно отнести:

- 1) нехватка квалифицированных специалистов – получая большие массивы данных от ИИ их необходимо преобразовывать и применять для решения конкретных задач, для этого нужны такие специалисты, как дата-сайентисты (Data Scientist). Это проблема преодолима за счет инвестиций в развитие сотрудников и программы подготовки начинающих специалистов [11];
- 2) непонимание и непредсказуемость действий алгоритмов - зачастую сложно выяснить, почему чат-бот выбрал то или иное решение. Это может вызывать недоверие к системам, использующим технологии искусственного интеллекта [11];
- 3) расположение чат-бота - часто функционал чата скрыт в глубинах интерфейса банковского приложения и остается незамеченным для пользователей. Некоторые чат-боты обладают неясными названиями, такими как «консультант» или «обратная связь». В результате клиент не осознает, что за этой кнопкой скрывается именно чат, а не переадресация на электронную почту [9];
- 4) ограниченная функциональность - чат-боты эффективно справляются с рутинными задачами, однако при более сложных запросах, требующих глубокого анализа и нестандартных решений, их возможности остаются ограниченными [12];
- 5) отсутствие эмоционального интеллекта - финансовые консультации зачастую связаны с доверием и умением учитывать эмоциональное состояние клиента. Чат-ботам может быть сложно воспринимать эмоциональные темы и адекватно на них реагировать [12];

- б) недоверие пользователей - некоторые пользователи могут скептически относиться к чат-ботам и предпочитают взаимодействовать с человеческим персоналом [12].

Таким образом, хотя чат-боты обладают значительным потенциалом для улучшения персонального банкинга, их внедрение должно сопровождаться учетом существующих ограничений и проблем. Это позволит сделать технологии более эффективными и доступными для всех категорий клиентов.

Будущее персонального банкинга тесно связано с дальнейшим развитием технологий искусственного интеллекта [13, 14]. В перспективе:

- 1) замена базовых финансовых консультантов - чат-боты станут еще более эффективными в решении стандартных запросов клиентов, таких как подбор кредитных программ или составление базового финансового плана;
- 2) глубокая персонализация услуг - на основе данных о привычках и предпочтениях клиентов чат-боты будут способны не только предоставлять индивидуальные рекомендации, но и прогнозировать финансовое поведение, помогая избежать проблем, например, с задолженностями;
- 3) гибридный подход - несмотря на развитие технологий, полностью заменить финансовых консультантов в ближайшем будущем будет сложно. Скорее всего, будет развиваться гибридная модель, в которой чат-боты выполняют рутинные задачи, а сложные финансовые вопросы остаются в компетенции людей [13, 14].

Подводя итог исследованию необходимо отметить, что чат-боты уже сегодня оказывают значительное влияние на персональный банкинг, предоставляя клиентам доступ к финансовым услугам 24/7 и повышая их удобство и доступность. Текущие тренды, такие как искусственный интеллект, голосовые интерфейсы и персонализация, обеспечивают их быстрое развитие и интеграцию в банковскую сферу.

Хотя чат-боты способны эффективно решать стандартные задачи, полностью заменить финансовых консультантов они пока не могут. В будущем наиболее успешной станет гибридная модель, в которой технологии и человеческая экспертиза будут дополнять друг друга, создавая новые возможности для клиентов и улучшая качество финансовых услуг.

Библиографический список

1. Искусственный интеллект в работе банка: во благо или во вред? // Банки.ру. URL: <https://www.banki.ru/news/columnists/?id=10945876> (дата обращения: 02.12.2024).
2. Морозова М. Т., Габидуллина Э. Р., Павлов Д. С. Применение искусственного интеллекта для целей банковской деятельности // Инновационные механизмы управления цифровой и региональной экономикой: Материалы V Международной студенческой научной конференции, Москва, 15–16 июня 2023 года. М.: Национальный

- исследовательский ядерный университет "МИФИ", 2023. С. 400-407.
3. Соловей М. В., Зеленина Л. И. Исследование возможностей использования искусственного интеллекта в банковской сфере // Балтийский морской форум. Калининград: Калининградский государственный технический университет, 2023. С. 212-217.
 4. Чжан Ц., Ши С., Куганов В. Г. Искусственный интеллект в банковском секторе экономики: проблемы и преимущества // Актуальные вопросы современной экономики. 2024. №5. С. 453-459.
 5. Аскерова К. З., Меликсетян А. В. Применение искусственного интеллекта в банковской сфере // Тенденции и проблемы социально-экономического развития России в условиях цифровизации: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, Саратов, 21–22 апреля 2021 года / Под редакцией Н.С. Яшина, К.А. Грандоняна. Саратов: Издательство "Саратовский источник", 2022. С. 204-207.
 6. Северина Э. А., Чубарова Г. П. Искусственный интеллект в практике российских банков // Инновационный потенциал банковской деятельности в цифровой экономике: Сборник материалов VI Международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 26–28 октября 2021 года. Ростов-на-Дону: Ростовский государственный экономический университет "РИНХ", 2022. С. 35-38.
 7. Старостина Т. Г., Романенко Е. В. Искусственный интеллект в банковской сфере // Вестник Ульяновского государственного технического университета. 2022. № 2(98). С. 35-37.
 8. Исследования в области использования чат-ботов в различных компаниях. URL: <https://intellectdialog.com/glossary/ai-chat-bot> (дата обращения: 05.12.2024).
 9. Перспективы развития чат-ботов в банковском секторе: голосовой ИИ, прогнозирование поведения, анализ настроения. URL: <https://business.talkbank.io/tpost/lp3s2ai1c1-perspektivi-razvitiya-chat-botov-v-banko> (дата обращения: 05.12.2024).
 10. Чат-бот в банковской сфере: применение и особенности. URL: <https://sbertarget.ru/blog/bbot/tpost/ze93c6dym1-chat-bot-v-bankovskoi-sfere-primenenie-i> (дата обращения: 02.12.2024).
 11. Искусственный интеллект в финансах: как банки используют нейросети. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/61e924349a7947761b46f2d8> (дата обращения: 15.12.2024).
 12. Чичулин А. Чат-бот для менеджеров. Ridero, 2023. 35 с.
 13. Развитие и будущее разговорного ИИ в банкинге. URL: <https://bankstoday.net/last-articles/razvitie-i-budushhee-razgovornogo-ii-v-bankinge-pochemu-bot-idealnyj-sobesednik> (дата обращения: 02.12.2024).
 14. Стороженко В. А. Чат-боты и голосовые помощники как инструменты кастомизации и оптимизации банковского сектора // Вестник науки. 2023. Т. 4. №. 7 (64). С. 265-269.