

УДК. 004.8:336.71

К ПРОБЛЕМЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ НА ПРИМЕРЕ СБЕРБАНКА.

Девятилова О.С. (ИТМО), Малышева А.В. (ИТМО)

Научный руководитель - доктор экономических наук Горовой А.А. (ИТМО)

Научное исследование. В рамках исследования проводится изучение теоретических основ использования ИИ в банковском секторе и анализ практического опыта Сбербанка, что помогает выявлению преимуществ и недостатков применения ИИ и позволяет оценить его эффективность и экономическую привлекательность.

Вклад автора. Авторы собрали и проанализировали теоретическую информацию о внедрении и применении ИИ в банковском секторе, изучили исследования ведущих консалтинговых компаний и кейсы использования ИИ в Сбербанке, что позволило выявить общие проблемы, драйверы и тенденции развития. Проведение комплексного анализа преимуществ и недостатков использования ИИ в банках помогло оценить эффективность применения технологий и определить потенциальные риски использования ИИ, что может помочь банкам в планировании и реализации соответствующих стратегий.

Введение. По данным исследования McKinsey, использование ИИ в финансовом секторе позволило сократить затраты на операции на 15–20% и повысить производительность сотрудников.[1] Также внедрение искусственного интеллекта используется для выявления мошеннических действий, при кредитном скоринге, анализе рыночных тенденций и в управлении рисками. Еще одним важным направлением использования ИИ является клиентский сервис, где обученные ML-модели используются в чат-ботах, для персональных предложений и рекламы. По результатам исследования Accenture такой подход повышает возвращение клиентов на 20-25%.[2] Кроме того, внедрение ИИ в рутинные процессы в разы ускоряет время, затрачиваемое на операцию и повышает качество ее выполнения, снижая вероятность ошибки - человеческий фактор.

Основная часть. На данный момент искусственный интеллект внедрен в той или иной мере в каждый бизнес-процесс банка. Основным драйвером для развития ИИ в банковском секторе является наличие колоссального объема данных для обучения моделей. Вторым немаловажным фактором является наличие большого количества высококвалифицированных специалистов, кто отбирает качественные данные для обучения модели и собственно занимается ее обучением. Также к поиску новых решений, импортозамещению инновационных разработок, а значит и развитию направления использования ИИ в целом подталкивают законодательные ограничения или отсутствие регулирования некоторых вопросов.

Однако, существует и ряд стоп факторов. Во-первых, банки не приспособлены к быстрой адаптивности к изменениям. Во-вторых, законодательная база в некоторой части тормозит процесс развития или как минимум создает препятствия. Следующим важным стоп-фактором является работа внутри закрытого контура банка, где выбор существующих инструментов и внедрение новых ограничены из-за высокого уровня информационной безопасности. Также влияет то, что каждая модель обучается под конкретный запрос от структуры банка, поэтому самостоятельность выбора задачи для внедрения ИИ отсутствует, поскольку в первую очередь для внедрения ИИ в новый процесс необходимо его экономически обосновать.

По данным из открытых источников в 2024 году 85% процессов Сбера используют для решения профессиональных задач искусственный интеллект. Рассмотрим подробнее действующие кейсы использования ИИ.

На данный момент 100% решений по выдаче кредитов физическим лицам принимается с использованием ИИ, а для юридических лиц - порядка 70%.[3]

Комплексным решением в сфере кибербезопасности Сбера является Платформа кибербезопасности, которая стала основой для внедрения ИИ. Сбер использует порядка 100 ИИ моделей и 5 ИИ помощников для обеспечения кибербезопасности своих систем. ИИ помощники не только помогают в анализе рисков и дают рекомендации по реагированию на угрозы, следят за отклонениями от нормального уровня кибер рисков, переводят и готовят аннотации по уязвимостям, но и могут выявлять мошеннические звонки и вместо клиента отвечать на них.

Благодаря внедрению ИИ срок одобрения сделки проектного финансирования сократился с двух месяцев до шести дней, что в свою очередь сокращает издержки застройщиков. Использование технологий позволяет застройщику согласовать сделку и получить необходимые ресурсы полностью онлайн. Разработанные в Сбере ML- модели прогнозируют цены и темпы продаж, позволяя алгоритмизировать строительную и другие виды экспертиз и оперативно принять решение по сделке. Первая сделка с автоматическим принятием решения при использовании ИИ была совершена Сбером в сентябре 2023 года со Ставропольским застройщиком ООО «СЗ Эвилин КМ-5».[4]

Использование ИИ для клиентской поддержки сильно разгружает операторов, поскольку большинство клиентских вопросов схожи, поэтому обученные модели справляются с запросами пользователей.

Достаточно инновационным является использование Сбером роботов-коллекторов. Скорее всего за этим стоит проведение масштабного теста, необходимого для развития существующих у Сбера моделей.

ИИ эффективнее сотрудников банка справляется с задачей построения наиболее безопасного и быстрого маршрута для инкассаторов, также обученные модели помогают распределению наличных денег в банкоматах.

По предварительным оценкам экспертов Сбера, финансовый эффект от внедрения ИИ в 2023 году превысил 350 млрд руб.[5], а каждый вложенный Сбером рубль на развитие и внедрение искусственного интеллекта приносит 8 руб. прибыли.[6]

Выводы. Определены основные драйверы и стоп-факторы развития ИИ в банковском секторе, проведен анализ внедрения ИИ в бизнес-процессы банков, оценена экономическая эффективность использования ИИ.

Литература.

1. McKinsey & Company. "AI in Financial Services: Unlocking Value and Transforming Business." [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.mckinsey.com>, свободный. (дата обращения: 15.01.2024).
2. Accenture. "Personalization in Banking: Leveraging AI for Customer Loyalty." [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.accenture.com>, свободный. (дата обращения: 16.01.2024).
3. Коммерсант. Сбер расширяет практику использования AI [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.kommersant.ru>, свободный. (дата обращения: 30.01.2024).
4. Журнал "Домклик". Сбер заключил первую в России онлайн-сделку проектного финансирования жилья [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://blog.domclick.ru>, свободный. (дата обращения: 01.02.2024).
5. ИА ТАСС: [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://tass.ru>, свободный. (дата обращения: 03.02.2024).
6. Журнал "КО": [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ko.ru>, свободный. (дата обращения: 03.02.2024).