

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

Тези

**76-ї наукової конференції професорів,
викладачів, наукових працівників,
аспірантів та студентів університету**

ТОМ 2

14 травня – 23 травня 2024 р.

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ В БАНКІВСЬКОМУ БІЗНЕСІ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ

Штучний інтелект (ШІ) – розділ комп'ютерної лінгвістики та інформатики, який швидко розвивається, і зосереджений на розробці інтелектуальних машин, здатних виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту. ШІ стрімко розвивається, пропонуючи банківській сфері нові можливості для підвищення ефективності, персоналізації послуг та покращення взаємодії з клієнтами. Ця технологія має потенціал трансформувати всі аспекти банківської діяльності. Розглянемо основні напрями застосування ШІ в банківському бізнесі.

Обслуговування клієнтів: чат-боти на основі ШІ можуть надавати цілодобову підтримку клієнтам, відповідати на запитання, вирішувати проблеми та пропонувати персоналізовані продукти та послуги. Наприклад, Bank of America використовує чат-бота Erica, який надає клієнтам інформацію про їх фінанси, допомагає з управлінням бюджетом та відповідає на їх питання в режимі реального часу.

Фінансовий аналіз: ШІ може використовуватися для аналізу великих обсягів даних, таких як транзакції клієнтів, ринкові тенденції та кредитні звіти, для виявлення закономірностей, прогнозування ризиків та прийняття кращих фінансових рішень. Goldman Sachs використовує алгоритми штучного інтелекту для аналізу ринкових даних та прогнозування цінових тенденцій для своїх клієнтів.

Виявлення шахрайства: ШІ може аналізувати транзакції в режимі реального часу та виявляти шахрайські дії з більшою точністю та швидкістю, ніж люди. Так, PayPal використовує системи штучного інтелекту для виявлення підозрілих транзакцій та блокування їх до подальшої перевірки.

Автоматизація процесів: ШІ може автоматизувати багато рутинних завдань, таких як обробка платежів, ведення обліку та управління ризиками, звільняючи час для того, щоб співробітники банку могли зосередитися на більш складних завданнях. Наприклад, HSBC використовує роботизовані процеси для автоматичної обробки платежів та ведення обліку, що дозволяє їм зосередитися на вищому рівні обслуговування клієнтів та стратегічних ініціативах.

Основними перевагами використання ШІ в банківському бізнесі є: збільшення ефективності – ШІ може автоматизувати багато завдань, що призводить до скорочення витрат та підвищення продуктивності; зменшення ризиків – ШІ може виявляти шахрайські дії та інші ризики з більшою

точністю, ніж люди, що призводить до зменшення збитків; нможливості – ІІІ може відкривати нові можливості для банків, такі як створення нових продуктів та послуг, вихід на нові ринки та надання кращих цін клієнтам.

У той же час є низка викликів впровадження ІІІ в банківському бізнесі, які розглянемо нижче.

Вартість: розробка та впровадження систем ІІІ може бути дорогою. Так, Goldman Sachs заявив, що вони інвестували понад 1 мільярд доларів у впровадження технологій штучного інтелекту для оптимізації своїх фінансових послуг.

Дані: для навчання та роботи систем ІІІ потрібні великі обсяги даних. Так, JP Morgan збирає великі обсяги даних про транзакції клієнтів та ринкові дані для навчання своїх систем штучного інтелекту.

Регулювання: існують нормативні та регулятивні питання, які необхідно вирішити при використанні ІІІ в банківській сфері. Європейський Союз прийняв Загальний регламент з охорони даних (GDPR), який встановлює стандарти збору, обробки та захисту персональних даних, що мають важливе значення для банківських установ.

Кібербезпека: системи ІІІ можуть бути вразливими до кібератак. Наприклад, Банк Англії активно використовує системи штучного інтелекту для виявлення та запобігання кібератак, але вони також постійно оновлюють свої заходи безпеки для захисту від нових загроз.

Отже, тучний інтелект має потенціал революціонізувати банківську сферу, пропонуючи нові можливості для підвищення ефективності, персоналізації послуг та покращення взаємодії з клієнтами. Однак перед банками стоїть ряд викликів, пов'язаних з впровадженням ІІІ, таких як висока вартість, необхідність великих обсягів даних, регуляторні питання та кібербезпека. Важливо, щоб банки ретельно оцінили як переваги, так і ризики використання ІІІ, перш ніж впроваджувати цю технологію.

Література

1. Худолій ЮС *Можливості фінтеху для розвитку банківського бізнесу в Україні/ЮС Худолій//Розвиток фінансового ринку в Україні: загрози, проблеми та перспективи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 15 жовт. 2019 р. Полтава: ПолтНТУ, 2019. С. 57–58.*

2. Khudolii Yuliia, Kosolapenko Vitaliy *Особливості застосування чат-ботів на основі штучного інтелекту у фінансовій сфері // Науковий журнал «Економіка і регіон». Полтава: ПНТУ, 2023. Т. (3(90)). С. 97-103. doi:https://doi.org/10.26906/EiR.2023.3(90).3036.*

3. Худолій Ю.С. *Трансформація роздрібного банкінгу під впливом Fintech / Ю.С. Худолій, Л.А. Свистун // Економіка і регіон. 2023. № 4 (91). С. 206–214. DOI: 10.26906/EiR.2023.4(91). 3214.*

4. *Chatty bots and AI bank managers: getting inside fintech's future. WIRED. URL: https://www.wired.com/sponsored/story/inside-fintechs-future/ (дата звернення: 26.04.2024).*