

Семерич Елизавета Романовна

студентка

Научный руководитель

Маркарян Ирина Николаевна

канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой

Сочинский филиал ФГБОУ ВО «Всероссийский государственный

университет юстиции (РПА Минюста России)»

г. Сочи, Краснодарский край

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ: ВЫЗОВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

***Аннотация:** статья посвящена теме анализа технологических инноваций в банковском секторе, которые в последние годы трансформируют финансовую отрасль. Рассматриваются ключевые направления цифровизации, уделяется внимание основным вызовам и перспективам развития технологических решений.*

***Ключевые слова:** технологические инновации, защита данных, финансовые услуги, банковская система, цифровые операции.*

Актуальность темы обусловлена тем, что в современности развитие информационных технологий изменяет работу множества организаций, в том числе и банковского сектора. Внедрение инноваций позволяет изменять обыденные методы работы банков, однако обязательно сопровождается вызовами и проблемами. Цель данной статьи – определить, каким технологическим изменениям сегодня подвержены банки, какие препятствия могут возникнуть при внедрении этих новшеств и какие возможности цифровизация предоставляет банковскому сектору.

На взаимодействие людей с банковской системой существенно повлияли мобильные приложения банков, появление которых произошло в далёком 2009 году. Первые приложения имели минимальный набор функций, в основном

с их помощью можно было проверить баланс и изучить курс валют. Впоследствии клиентам предоставили возможность самостоятельно осуществлять необходимые услуги: переводить деньги, оплачивать коммунальные услуги, открывать банковский счёт, при этом не посещая банк лично. Предложение сильно увеличило конкуренцию на рынке услуг, поэтому ведущие банки решили увеличить функционал своих приложений и добавить в них не финансовые сервисы, которыми люди активно пользуются. Появилась возможность покупать билеты, заказывать доставку продуктов и лекарств, взаимодействовать с маркетплейсами, и всё в рамках одного приложения. Некоторые банки привлекают потенциальных клиентов своими уникальными услугами, а именно – использованием биометрической системы для защиты финансов [3]. В России биометрия применяется с 2018 года, в таких банках, как Сбербанк, Альфа-банк, ВТБ. Популярность биометрии связана с её успешной работой: благодаря искусственному интеллекту обеспечивается повышенная защита информации и удобство в обслуживании людей. ИИ чётко определяет биометрические данные, такие как голос, лицо, отпечаток пальца и другие характеристики, и, в случае несоответствия, перекрывает мошеннику доступ к финансам. Возможности ИИ позволяют улучшить работу банков посредством автоматизации рутинных процессов. Если пару лет назад нейросети занимались обработкой документов, то сейчас они вполне способны отвечать и помогать клиентам через специальные программы и даже выявлять мошеннические схемы. В будущем ИИ станет фундаментом банковской отрасли, однако до этого момента банки должны будут преодолеть множество преград.

Можно выделить несколько основных вызовов. Первоочередной считается проблема обеспечения качественных механизмов защиты для внутренних операций банков. Если мелкие банковские системы сталкиваются с трудностями на моменте их финансирования, то крупные банки, зачастую, не могут позволить себе заменить действующую инфраструктуру. В основном связывают это с тем, что процесс замены или обновления систем защиты требует слишком долгого

времени, что сопровождается многочисленными ошибками и сбоями, а это негативно сказывается на работе банка. В таком случае возникает вопрос об обеспечении безопасности интересов и ценностей клиентов. Исходя из исследования, проведённого в 2023 году финансовым маркетплейсом «Выберу.ру» чтобы узнать, как люди относятся к внедрению ИИ в банках, 47% россиян указали, что их беспокоит вопрос о защите персональной информации. Сейчас большинство операций происходит через онлайн-систему, с каждым разом увеличивается риск реальной кибератаки на информацию банка, что может привести к её массовой утечке. Тогда лучшим решением будет привлекать к работе новые кадры, а именно профессионалов из области кибербезопасности. Но возникает новая проблема: спрос превышает предложение на рынке труда, потому банки вынуждены конкурировать друг с другом за хороших специалистов и повышать расходы на персонал [2]. Важно рассмотреть и социальный аспект современных вызовов: некоторые категории людей негативно воспринимают технологические новшества, особенно это касается инвалидов и пожилых людей. Причиной может быть то, что в силу некоторых особенностей, им удобнее посещать банки лично, так как в организациях всегда окажут помощь без ущерба для здоровья (не нужно, например, напрягать зрение ради того, чтобы прочесть текст в телефоне, размер которого может быть слишком мал). В целом, вызовы вполне преодолимы для банков, главное – вовремя превратить свои технологические трудности в конкурентные преимущества, тогда внедрение технологий станет более эффективным.

Организации стремятся обеспечить удобство процессов и улучшить клиентский опыт посредством активного вовлечения искусственного интеллекта во взаимодействия с людьми. Каждый человек хоть раз сталкивался с виртуальным ассистентом или оператором, который оказывал помощь или обрабатывал простые запросы. ИИ уже позволяет банкам предлагать людям индивидуальные услуги на основе их предпочтений (например, отслеживают активность в сети интернет). В будущем ожидается полное внедрение ИИ в частную жизнь отдельных лиц, что позволит банкам иметь доступ к полной информации о деятельности

людей на регулярной основе. Не исключены нововведения в системе виртуальных платежей. У людей появится возможность совершать покупки внутри систем VR-мира (например, при помощи очков и шлемов дополнительной реальности) при помощи специальных цифровых инструментов банка, для активации которых будет задействована биометрия. Средства будут храниться на счетах, доступных только клиенту и самому банку, с возможностью перевода их как во внешнюю, так и внутреннюю валюту, без необходимости покидать платформу и снимать оборудование. Произойдут изменения внутри лидирующих банковских структур. Уже в некоторых банках, таких как «Открытие», используется система ИИ, составляющая расписание сотрудникам-продажникам на основе их роли, объёма задач и готовности приступить к работе [5]. Благодаря этой системе каждый специалист эффективно выполняет свои обязанности в приятных для него условиях. Изменится и обслуживание банкоматов. Данный способ применения ИИ уже существует в Альфа-банке: интеллект просчитывает, какие суммы вносятся в банкомат каждый день, на основе чего выбирает, когда нужно произвести инкассацию. Таким образом банки экономят на содержании банкоматов.

Российское законодательство успешно регулирует отношения между банками и гражданами, однако активное применение инноваций порождает ряд вопросов, связанных с правом [4]. Существует закон «О персональных данных», исходя из которого обработка любой информации должна осуществляться исключительно с согласия клиента [1]. Однако деятельность нейросетей идёт закону наперекор, так как они постоянно изучают эти данные и даже делают собственные выводы на их основе. В таком случае законна ли такая обработка, и является ли эта деятельность «обработкой»? Приведём в пример вопрос о том, кому принадлежат права на ИИ программы.

Данный аспект до сих пор не имеет четкого ответа в российском законодательстве. Очевидно, это может привести к спорам между банками и разработчиками моделей, оттого пробел должен быть разрешён в ближайшие годы, возможно, потребуется разработка отдельного законодательства, которое сумеет определить грань применения искусственного интеллекта в сфере финансов.

Таким образом, внедрение технологий оказывает неоднозначное влияние на результативность деятельности банков. Важно, чтобы инновации развивались постепенно, соблюдался баланс между технологическим прогрессом и возможными рисками. Технологии – лишь инструмент в руках людей, потому необходимо разрабатывать меры для преодоления недостатков новой системы.

Список литературы

1. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».
2. Кузнецова А.Н. Кибербезопасность в цифровом банкинге / А.Н. Кузнецова // Финансовая аналитика. – 2023. – №4. – С. 35–42.
3. Соловьев П.А. Искусственный интеллект в финансовом секторе: современные тенденции и перспективы развития / П.А. Соловьев // Экономика и управление. – 2023. – №2. – С. 57–65.
4. Захаров Д.И. Правовые аспекты цифровизации банковской деятельности в России / Д.И. Захаров // Юрист. – 2023. – №6. – С. 112–119.