

**Петканич М.-В. М., здобувач вищої освіти ступеня магістр*
ДВНЗ «Ужгородський національний університет», Україна**

Інтеграція штучного інтелекту у діяльність банківських установ

Протягом останніх десятиліть банки постійно адаптували останні технологічні інновації, щоб змінити спосіб взаємодії клієнтів з ними. У 1960-х роках банки запровадили банкомати, а в 70-х – електронні платежі за допомогою карток. У 2000-х роках відбулося широке впровадження цілодобового онлайн-банкінгу, в 2010-х – мобільного банкінгу, а в 2020-х – штучного інтелекту.

Штучний інтелект (ШІ) надає банкам переваги цифровізації та допомагає їм протистояти конкуренції з боку гравців FinTech. Згідно зі спільним дослідженням, проведеним Національним інститутом бізнес-досліджень США і Narrative Science у 2020 році, близько 32% банків уже використовують технології штучного інтелекту, такі як прогнозна аналітика, розпізнавання голосу та інші, щоб мати конкурентну перевагу на ринку [3].

Запровадження ШІ в банківській справі стає все більш поширеним: якщо в 2020 р. банки інвестували в ШІ 3,88 млрд. дол. США, то в 2021 р. цей показник вже становив 5,94 млрд. дол. США, а за прогнозами він може досягти 64,03 млрд. дол. США до 2030 року [3].

Українські банки використовують ШІ для надання кращих послуг клієнтам та вдосконалення бізнес-процесів, включаючи автоматизацію, обробку мови та аналіз виробничих даних [1, 2, 4]:

1. Банк Форвард застосовує технологію ШІ для продажів банківських продуктів в телефонному режимі.

2. ПУМБ адаптував ШІ під роботу чат-ботів, які допомагають виконувати численні ручні завдання з підвищеною точністю, скороченням часу обробки та відповіді та економічною ефективністю, а також звільняють працівників для більш кваліфікованої роботи.

3. Райффайзен Банк використовує машинне навчання для перевірки сплати податків при обробці зарплатних платежів, що пришвидшує операційні процеси банку.

4. Monobank за допомогою ШІ прогнозує кредитні ризики та визначає платоспроможність клієнтів.

5. Альфа-Банк має чат-бот «Алла», який закриває більше половини звернень клієнтів. Також «Алла» вміє розпізнавати клієнтів за голосом, що підвищує якість комунікації й посилює безпеку клієнтів.

6. РадаБанк використовує ШІ в рекламних кампаніях з метою надання найбільш персоналізованих пропозицій для конкретної цільової аудиторії.

7. Ощадбанк зменшив навантаження на контакт-центр банку за допомогою впровадження динамічного IVR і попередньої діагностики платіжної картки, що формує індивідуальний перелік сервісів для клієнта.

* Науковий керівник – О. І. Заславська, канд. екон. наук, доцент

8. ПриватБанк виявляє клієнтів, які ризикують стати жертвами шахраїв, і ШІ телефонує або відправляє повідомлення таким клієнтам з порадами, як не потрапити на гачок аферистів.

Впровадження ШІ сприяє реалізації трьох головних результатів роботи банків: збільшенню доходів за рахунок підвищення персоналізації послуг для клієнтів (і співробітників); зниженню витрат завдяки підвищенню ефективності, вищій автоматизації, зменшенню рівня помилок і кращому використанню ресурсів; відкриттю нових та раніше нереалізованих можливостей, заснованих на покращеній здатності обробляти та генерувати ідеї з величезних масивів даних.

Трьома основними каналами, за допомогою яких банки можуть використовувати штучний інтелект для економії коштів, є фронт-офіс (розмовний банкінг), міدل-офіс (виявлення шахрайства та управління ризиками) і бек-офіс (андеррайтинг).

Банки використовують алгоритми на фронт-офісі, щоб згладити ідентифікацію та автентифікацію клієнтів, імітувати живих співробітників за допомогою чат-ботів і голосових помічників, поглибити відносини з клієнтами та надавати персоналізовану інформацію та рекомендації.

Також ШІ впроваджують для виявлення та запобігання шахрайству з платежами, покращення процесів боротьби з відмиванням грошей (AML) і проведення нормативних перевірок за принципом «знай свого клієнта» (KYC).

ШІ може прогнозувати аналітику в банках, тестувати величезну кількість даних для пошуку шаблонів, угруповань і кореляцій. Машинне навчання здатне покращити такі процеси, як моделювання ризиків, біометрична ідентифікація або кредитний андеррайтинг [5].

Процес оцінки ризиків під час надання позик вимагає як точності, так і конфіденційності. Це дуже складний і критичний процес. ШІ здатний спростити цей процес, аналізуючи відповідні дані потенційного позичальника. Штучний інтелект спроможний поєднувати та аналізувати дані, пов'язані з останніми транзакціями, ринкові тенденції та останні фінансові дії для визначення потенційних ризиків у наданні позики.

Розвиток штучного інтелекту сприяє автоматизації багатьох процесів банку, що в свою чергу зменшує витрати та підвищує результативність роботи установи. ШІ покращує ефективність роботи співробітників та їхню взаємодію з клієнтами за допомогою голосових помічників та використання чат-ботів.

Таким чином, штучний інтелект глибоко проник у діяльність банківських установ. Він допомагає банкам здійснювати краще обслуговування клієнтів, створювати нові продукти, збільшувати прибутки, мінімізувати помилки та шахрайство, підвищити рівень безпеки та приймати найкращі управлінські та фінансові рішення. Наступні кілька років є вирішальними для будь-якого банку, який прагне бути конкурентоспроможним та закріпитись на ринку, адже без впровадження технології штучного інтелекту цього буде важко досягти традиційними методами.

Список використаних джерел:

1. Більше грошей, безпеки та довіри клієнтів: як банки використовують штучний інтелект. URL: <https://banker.ua/uk/projects/banki-shtuchnij-intelekt/> (дата звернення 11.10.2022); 2. Контакт-центр Ощадбанку першим реалізував функцію попереднього визначення можливого звернення клієнта. URL: <https://nabu.ua/ua/kontakt-tsentr-oshchadbanku-pershim-realizuvav-funktsiyu.html> (дата звернення 08.10.2022); 3. III на ринку банківських послуг за компонентами, розміром підприємства, додатками та технологіями: аналіз глобальних можливостей та галузевий прогноз, 2021-2030 рр. URL: <http://surl.li/dicoc> (дата звернення 08.10.2022); 4. Штучний інтелект замінить колцентри банків. URL: <https://finclub.net/ua/news/shtuchnyi-intelekt-zaminyt-koltsentry-bankiv.html> (дата звернення 12.10.2022); 5. 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 12.10.2022).

Чабанюк О. М. канд. екон. наук, доцент,
Львівський торговельно-економічний університет, судовий експерт,
Львівський науково-дослідний інститут судових експертиз,
Лобода Н. О. канд. екон. наук, доцент,
Львівський національний університет ім. І. Франка, Україна

Стан фінансово-господарського контролю на сучасному етапі

Завдання сучасного зовнішнього аудиту країн ринкової економіки є різними. Так, наприклад, в деяких країнах аудитором повинен бути зроблений висновок про відповідність фінансової звітності підприємства, що перевіряється, законодавству країни (Німеччина, Франція, Італія), у ряді інших – про вірогідність звітності і їхньої відповідності професійним стандартам бухгалтерського обліку (Канада, США, Японія), у третіх – про відповідність обом критеріям (Великобританія).

Початок 70-х років ХХ ст., по суті, виявився початком нового етапу в історії аудиту – його гармонізації на регіональному й інтернаціоналізації на міжнародному рівнях. Початок інтернаціоналізації аудиту було покладено створенням в 1977 р. Міжнародної Федерації Бухгалтерів зі штаб-квартирою в Нью-Йорку, на яку, зокрема, покладені функції розробки Етичного Кодексу Професійних Бухгалтерів, Міжнародних Стандартів Аудиту, бюлетенів по аудиту, положень про державний і управлінський облік, рекомендацій із професійного створення й аудиту державних підприємств. Слід зазначити, що Міжнародна Федерація Бухгалтерів не має права жадати від її організацій-членів приведення стандартів своїх країн у відповідність до міжнародних, застосовувати будь-які санкції до них. Це є добровільним вибором шляху інтернаціоналізації нормативної бази аудиту, кваліфікаційного рівня професійних бухгалтерів (аудиторів) країн світового співтовариства.