

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У КРЕДИТНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

Пучок М.С., здоб. ОС «магістр»

Науковий керівник – ст. викл. **Л.О. Петребчук**
Державний торговельно-економічний університет

Кредитний менеджмент є невід’ємною частиною функціонування фінансових установ. Він представляє собою комплексний підхід до управління процесом кредитування, а відтак впливає на економічний розвиток та фінансову стабільність суспільства. Однак традиційні підходи кредитного менеджменту у фінансових установах дуже часто супроводжуються великою кількістю ризиків та обмежень. Для вирішення такого роду проблем надзвичайно важливу роль відіграють інновації. Одним з напрямків запровадження інновацій в цій сфері є використання штучного інтелекту (ШІ).

В останні роки штучний інтелект зазнає все більшого розвитку у абсолютно різних галузях, включаючи фінансово-банківську та фінтех. Використання ШІ дає можливість покращити клієнтське обслуговування в різних фінансових установах [1]. Насамперед, системи штучного інтелекту розробляються для виконання канцелярської роботи, рутинних завдань, оброблення масивів даних Big Data [2]. Інструменти ШІ допомагають банкам та небанківським фінансовим установам приймати раціональні рішення, аналізуючи різні фактори, наприклад, кредитні історії, фінансові звіти, кредитні рейтинги тощо, які більш точно оцінюють позичальників, на відміну від традиційних методів, у процесі прийняття кредитних рішень [3]. Використовуючи ШІ, працівники фінансових установ мають доступ до фінансових, виробничих та інших базових операцій установи, відповідно є можливість надання швидкого зворотного зв’язку клієнтам. В результаті вони мають змогу оперативно реагувати на події та адаптуватися до мінливої ситуації.

Наразі можна виокремити декілька ключових напрямів використання штучного інтелекту в сфері фінансів [2]:

- взаємодія з клієнтами:
- розробка чат-ботів, які інформують про особливості продуктів та сервісів, надають фінансові рекомендації, нагадують про погашення кредитів, інформують про курси валют тощо;

- використання ШІ для колекторських процедур – за допомогою системи відбувається аналіз інформації про позичальника, далі вона зв'язується з позичальником завдяки діалоговій роботі;

- формування індивідуальних пропозицій та програм підвищення лояльності;

- створення особистого віртуального помічника;

- прийняття рішень на рівні середнього й «молодшого» менеджменту (наприклад, операційна ефективність – автоматичне коригування відхилень у транзакціях; IoT – «розумне» страхування для роздрібних клієнтів тощо);

- фінансовий аналіз (онлайн-платформа Refin аналізує такі дані, як показник інфляції та рівень податків);

- навчання персоналу;

- оцінка ризиків і забезпечення дотримання вимог (зовнішні інсайдерські загрози);

- системи безпеки та захисту.

Такі напрями демонструють важливість використання ШІ у фінансово-банківській сфері загалом, задля забезпечення ефективності, безпеки та покращення обслуговування клієнтів.

Розглянемо декілька компаній, які використовують штучний інтелект у кредитуванні [3]:

1.Компанія Enova використовує штучний інтелект та машинне навчання на своїй кредитній платформі для надання розширеної фінансової аналітики та кредитної оцінки. Компанія має на меті обслуговувати споживачів та малий бізнес.

2.Zest AI – андеррайтингова платформа на основі штучного інтелекту, яка допомагає компаніям оцінювати позичальників майже без кредитної інформації чи історії.

3.Ocrolus пропонує програмне забезпечення для обробки документів, яке поєднує машинне навчання з перевіркою людини. Програма дозволяє бізнесу, організаціям та приватним особам підвищити швидкість та точність аналізу фінансових документів.

4.Underwrite.ai використовує моделі штучного інтелекту для аналізу фінансових атрибутів із джерел кредитних бюро для оцінки кредитного ризику для заявників на споживчі кредити та кредити для малого бізнесу.

Штучний інтелект відіграє важливу роль у покращенні процесів, забезпечує більшу ефективність та приймає більш точні рішення. До основних переваг штучного інтелекту можна віднести [4]:

- підвищення рівня якості роботи за рахунок мінімізації ризику людських помилок;

- безперервна доступність та висока швидкість обробки Big Data;

- миттєве ухвалення рішень;
- здатність прогнозувати події на основі аналізу даних;
- зниження витрат за допомогою автоматизації;
- постійне удосконалення системи ШІ, що в майбутньому призводить до підвищення точності результатів.

На протипагу позитивним сторонам, застосування ШІ також супроводжується низкою недоліків та ризиків:

- недовіра зі сторони клієнта. Деколи клієнти можуть не розуміти, які критерії та фактори були використані для прийняття кредитного запиту;

- відсутність індивідуального підходу. Системи ШІ можуть надавати загальні рішення, які не враховують індивідуальні особливості клієнта, що, в свою чергу, може призвести до втрати клієнта;

- вартість розробки та впровадження. Розробка та впровадження систем ШІ є дорогавартісними та вимагають значних інвестицій для навчання персоналу;

- ризик кібербезпеки. Можливі атаки систем ШІ зловмисниками;

- залежність від технологій, що може призвести до неефективності функціонування фінансових установ у разі виходу з ладу системи штучного інтелекту.

Отже, можна зробити висновок, що інновації в кредитному менеджменті на основі штучного інтелекту надають можливості для покращення процесів кредитування, роботи фінансових установ в цілому, зниження ризиків та підвищення довіри між кредитором та позичальником. Проте, використання ШІ вимагає управління ризиками, задля ефективного та етичного використання цієї технології.

Інформаційні джерела

1. Як Alliance bank змінюється разом зі штучним інтелектом. URL: <https://bankalliance.ua/articles/yak-alliance-bank-zmynyetsya-razom-zi-shtuchnim-intelektom>

2. Циганов С.А., Апалькова В.В. Розвиток штучного інтелекту: еволюційні процеси на міжнародному фінансовому ринку. Фінанси України. 2018. №8. С.20-31. URL: https://finukr.org.ua/docs/FU_18_08_020_uk.pdf

3. Як штучний інтелект змінює світ фінансів. URL: <https://ua.news.ua/technologies/kak-yskusstvennyj-yntellekt-menyuaet-myr-fynansov>
Впровадження ШІ у сферу фінансів. URL: <https://avada-media.ua/ua/services/vnedreniye-iskusstvennogo-intellekta-v-sferu-finansov/>