

от экономических механизмов деятельности будет лишь постоянным и бюрократическим бесполезным упражнением в заполнении планов и отчетов.

Система оценки результативности требует более реалистичного подхода, учитывающего оценку веса каждого из выделенных ключевых показателей в контексте каскадирования целей государственной информационной политики.

Библиографические ссылки

1. Иванова С. С. Управление взаимоотношениями с клиентами в крупном розничном бизнесе // Деньги и кредит. 2022. № 4. С. 39–46.

УДК 336.719.2

ЦИФРОВЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ

Чэнь Вэйсюань¹⁾, О. В. Машевская²⁾

¹⁾ магистр, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: 66chengweixuan@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, e-mail: omachevskay@gmail.com

В статье рассматриваются особенности цифровизации, которая проникла во все сферы современной жизни. Банковский сектор не явился исключением и активно стал продвигать цифровые технологии, использование которых приводило к значительным позитивным результатам.

Ключевые слова: цифровые технологии; банковский сектор; цифровизация; искусственный интеллект; новые подходы к клиентам.

DIGITAL CHANGES IN THE BANKING SECTOR

Chen Weixuan¹⁾, O. V. Mashevskaya²⁾

¹⁾ master's student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: 66chengweixuan@gmail.com

²⁾ PhD of economics, assistant professor, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
e-mail: omachevskay@gmail.com

The article discusses the features of digitalization, which has penetrated into all spheres of our modern life. The banking sector was no exception and actively began to promote digital technologies, the use of which leads to significant positive results.

Keywords: digital technologies; banking sector; digitalization; artificial intelligence; new approaches to clients

Современный мир стремительно движется в сторону цифрового будущего и понятие цифровизации становится ключевым, определяющим траектории развития государств и отраслей ряда стран. В контексте банковского сектора, где инновации и технологические изменения стали играть важную роль, понимание происходящих цифровых изменений становится необходимым условием в конкурентной борьбе.

Одним из основных цифровых направлений стало внедрение цифровых технологий, которые изменили классическую основу банковской деятельности и стали локомотивом в цифровой трансформации в банковской сфере, изменяя не только способы предоставления услуг, но и взаимодействие с клиентами, управление рисками и трансформируя общую динамику финансового мира. Можно сказать, что внедряемые цифровые технологии совместно конструируют новый ландшафт взаимодействия в банковской сфере, переопределяя установленные нормы и формируя основы для эволюции инновационной финансовой среды.

Например, искусственный интеллект (ИИ) представляет собой совокупность алгоритмов и компьютерных систем, способных анализировать данные, извлекать паттерны и принимать решения, схожие с человеческим интеллектом. Разговоры о применении ИИ в банковской деятельности начались сравнительно недавно, но уже сегодня мы можем наблюдать значительные изменения в работе финансовых учреждений, как в мировом масштабе, так и в Республике Беларусь. Искусственный интеллект в банковской сфере включает в себя прогнозирование поведения клиентов, определение мошеннических операций, автоматизацию рутинных процессов и многое другое. Такие технологии стали доступными благодаря увеличению вычислительной мощности и доступности данных.

Если рассматривать использование искусственного интеллекта в банковской деятельности, то это прежде всего:

1. *Принятие решений и кредитный анализ.* Искусственный интеллект успешно применяется для автоматизации рутинных банковских операций в различных странах, включая Республику Беларусь. Так, например, банки Республики Беларуси активно используют искусственный интеллект для более точного кредитного анализа. Системы ИИ способны оценить кредитоспособность заявителей, учитывая множество факторов, что позволяет снизить риски и улучшить эффективность кредитного процесса. Однако если работа с физическими лицами уже отлажена, то работа с юридическими лицами требует более персонального подхода и на сегодняшний день современные технологии могут лишь помочь в обработке больших массивов данных и окончательные выводы по сделке должен формировать менеджер банка. С одной стороны, новая технология позволяет банкам улучшить оперативность и эффективность своей деятельности. Однако, следует отметить, что решения, предлагаемые на белорусском рынке, все еще требуют усовершенствования в области скорости и корректности работы. В процессе внедрения технологий искусственного интеллекта, возникают технические и организационные вызовы, которые требуют дополнительной оптимизации систем. Некорректная работа ИИ может влиять на качество и таким образом, требует постоянного мониторинга и обновления со стороны человека.

2. *Персонализированный сервис.* Наиболее крупные банки активно внедряют системы искусственного интеллекта для создания персонализированных услуг, направленных на улучшение опыта клиентов. Одним из ярких примеров таких инноваций является персонализированный сервис в мобильном приложении ОАО «Сбер Банк». Мобильное приложение ОАО «Сбер Банк» использует алгоритмы ИИ для анализа покупательского поведения клиентов. Вместо того чтобы требовать от пользователей вручную выбирать категории для начисления повышенного кэшбека, ИИ самостоятельно анализирует и категоризирует их расходы. Это позволяет приложению автоматически формировать персонализированные предложения, максимально соответствующие потребностям каждого клиента. ОАО «БНБ-Банк» использует искусственный интеллект на базе технологий компании SAP для обслуживания клиентов. Партнером реализации проекта выступает компания «Скайбуфер».

Чат-бот, разработанный на базе платформы SAP Conversational AI, отвечает на вопросы клиентов банка в режиме реального времени. Интеллектуальный помощник помогает с решением возникающих проблем и рассказывает о банковских продуктах и сервисах. С начала запуска проекта уровень автоматизации взаимодействия с клиентами банка повысился на 80 % [1].

3. *Автоматизация операций.* Искусственный интеллект успешно применяется в банковской сфере для автоматизации рутинных операций, улучшения эффективности и ускорения обработки данных. Процессы, которые ранее требовали значительного времени и участия человека, теперь могут быть выполнены с высокой точностью и скоростью благодаря технологиям ИИ. Например, ЗАО «Альфа-Банк» добивается точной классификации отзывов с помощью передовых технологий ИИ. Принятое решение привело к увеличению объема собранных отзывов на 10 %, что в два раза превысило средние показатели. Уникальные сервисы, такие как функция «Позвоните мне» для негативных оценок, обеспечивают оперативное взаимодействие с клиентами и решение возникающих проблем [2].

Однако, несмотря на значительные успехи в области автоматизации операций с использованием ИИ, существуют ряд вызовов, требующих постоянного совершенствования алгоритмов и обеспечения безопасности данных клиентов. В российском ПАО «Сбербанк» активно ведется разработка проекта «Биометрия», т.е. распознавание по лицу и по голосу [3]. Несмотря на достигнутые успехи в области распознавания лиц, проект по распознаванию голоса столкнулся с вызовом в виде повышенной подделки данных, что привело к передаче проекта на дополнительную разработку.

В заключение стоит отметить, что приведенные выше сценарии не только акцентируют внимание на потенциале цифровых технологий и на их возможностях для банковской сферы, но и требуют глубокого осмысления и дальнейшей разработки для принятия эффективных стратегических решений в банковской сфере.

Библиографические ссылки

1. БНБ-Банк внедрил искусственный интеллект для помощи клиентам / Официальный сайт БНБ-Банка [Электронный ресурс]. URL: <https://www.connect-wit.ru/bnb-bank-vnedril-iskusstvennyj-intellekt-dlya-pomoshhi-klientam.html> (дата обращения: 19.04.2024).

2. Как оценить цифровую трансформацию и не перепутать ее с оцифровкой [Электронный ресурс] / сайт «Корпоративный университет Сбер Банка». URL: <https://sberuniversity.ru/sber-knowledge/research/kak-otsenit-tsifrovuyu-transformatsiyu-i-ne-pereputat-ee-s-otsifrovkoj> (дата обращения: 20.04.2024).

3. Биометрия в Сбер Банке [Электронный ресурс]. сайт ОАО «Сбер Банк». URL : http://www.sberbank.ru/ru/person/dist_services/bio?tab=about (дата обращения: 21.04.2024).

4. Зенькова Л. П., Машевская О. В. Трансформация экономической системы в условиях становления цифровой экономики. Минск : ИВЦ Минфина, 2024. 239 с.

5. Машевская О. В. Цифровизация банковского сектора и финансовая грамотность // Научный результат. Экономические исследования. 2024. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskogo-sektora-i-finansovaya-gramotnost> (дата обращения: 25.04.2024).

УДК 334.021

ПУТИ УЛУЧШЕНИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ КНР

Чэнь Юйлинь ¹⁾, Д. В. Шпарун ²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
e-mail: cyl985138@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, e-mail: shparundina@gmail.com

В статье рассмотрены вопросы улучшения инвестиционной привлекательности Китая.

Ключевые слова: инвестиции; инвестиционная привлекательность.