

ПРИМЕНЕНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ

А. С. Демчук¹⁾, Н. А. Кудачко²⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
arinademchuk21@gmail.com

²⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, *knadkud0308@gmail.com*

Научный руководитель **Н. И. Шандора**

*старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
shandor@bsu.by*

В данной статье рассматривается важность внедрения технологий искусственного интеллекта в банковском секторе. Приводятся ключевые направления применения данных технологий. Рассматриваются основные функции виртуальных помощников на сайтах банков.

Ключевые слова: искусственный интеллект, банковская сфера, виртуальный помощник, технологии, автоматизация.

APPLICATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN THE BANKING SECTOR

A. S. Demchuk¹⁾, N. A. Kudachko²⁾

¹⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, *arinademchuk21@gmail.com*

²⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, *knadkud0308@gmail.com*

Supervisor **N. I. Shandora**

senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Belarus, shandor@bsu.by

This article deals with the importance of implementing artificial intelligence technologies in the banking sector. Also the paper assesses key areas of application for these technologies. The main functions of virtual assistants on bank websites are considered.

Keywords: artificial intelligence, banking sector, virtual assistant, technologies, automation.

За последние годы востребованность и популярность искусственного интеллекта (ИИ) выросла в геометрической прогрессии. Искусственный интеллект активно внедряется в личную и профессиональную жизнь людей, помогая автоматизировать рутинные процессы. Поэтому применение ИИ в банковском секторе, как и в других отраслях экономики, стало одновременно важным и неизбежным решением. «Главная задача для банков сейчас – сделать прорыв в сфере применения IT-технологий, как это произошло 20 лет назад при внедрении различных платежных решений – от карточек до системы ЕРИП, – рассказал первый заместитель председателя правления Национального банка Александр Егоров на ИКТ-форуме Digital Expo2025 в Минске» [1].

Основной проблемой применения ИИ в банковском секторе безусловно является защита персональных данных клиентов. В современном мире никто не застрахован от кибер-атак. Поэтому полное делегирование задач, связанных с обработкой персональных данных клиентов,

искусственному интеллекту является нецелесообразным и даже опасным решением. Программный сбой может привести к серьёзному репутационному ущербу, который непосредственно будет отражаться на экономических показателях банков. Поэтому банки достаточно осторожно вводят разработки, совершенствуя пути защиты персональных данных. Решением данной проблемы может выступить предъявление серьёзных требований к обеспечению работы системы защиты персональных данных ещё на начальном этапе создания программ и алгоритмов, а также привлечение специалистов, изучающих пути обеспечения экономической безопасности.

Ещё одной проблемой являются недостаток специалистов, способных на разработку алгоритмов ИИ в банковской сфере. Специалисты по работе с ИИ должны постоянно совершенствовать свои навыки, изучать новейшие разработки и исследования, перенимать международный опыт, что осложняет работу белорусских специалистов на данный момент вследствие санкционного давления. Данная отрасль развивается слишком быстро, из-за чего вузы могут просто не успевать подготовить и аккредитовать программы обучения. Поэтому от разработчиков сейчас требуется постоянное обучение, непрерывная практика и интеллектуальный потенциал. В следствие чего на рынке труда появляется нехватка специалистов в данной сфере. Резюмируя, можем сказать, что сложность профессии разработчика алгоритмов искусственного интеллекта заключается в том, что после окончания формального обучения, от специалиста требуется постоянное самообразование.

Ещё одной проблемой применения ИИ является активное потребление банковских услуг людьми пенсионного возраста. Когда банк принимает решение перейти на высокотехнологичные программы, использующие ИИ в своей работе, он не может это сделать только для определённых клиентов. При этом на разработку программ и приложений он тратит значительные финансовые ресурсы, а вышеупомянутая группа клиентов не готова переходить на использование тех самых приложений банка. Поэтому разработка высокотехнологичных приложений, которыми не смогут пользоваться все клиенты, и в тоже самое время содержание обычных банковских отделений является нецелесообразным. По мере технологического развития общества банки смогут всё активнее вводить разработки, при этом сокращая количество физических банковских отделений. Нужно понимать, что внедрение цифровых разработок требует времени, а также важным является просвещение общества в вопросах современных информационных технологий на государственном уровне.

В Республике Беларусь на данный момент активно в банковском секторе разрабатываются программы с использованием ИИ. Как отмечает Председатель Правления Национального банка Беларуси Роман Головченко: «Развитие искусственного интеллекта – это не дань моде, это данность. Здесь действовать надо по принципу «делай или опоздаешь», а если опоздаешь – значит проиграешь. Поэтому, безусловно, мы должны внедрять элементы искусственного интеллекта в работу всей экономики, чтобы не остаться на обочине прогресса» [2]. Приоритетом в применении ИИ в РБ является создание собственных решений. Например, среди белорусских банков стало популярным использование виртуальных помощников. Они очень удобны в использовании и не вызывают затруднений даже у клиентов пожилого возраста. Их основной функцией является навигация по сайту банка. При этом из-за применения искусственного интеллекта у клиентов возникает ощущение обратной связи, и это делает пользовательский опыт клиентов более приятным, что создаёт желание вернуться на сайт данного банка. К примеру, Беларусбанк, один из крупнейших банков Беларуси, запустил эту функцию в 2018 году. «Виртуальный консультант «Беларусбанка» – Злата – уже приступил к своему первому рабочему дню, – отметил директор Контакт-центра ОАО «АСБ Беларусбанк» Андрей Корбут. – Она станет дополнительным каналом коммуникаций с клиентами. Она постоянно учится и совершенствуется, чтобы быть максимально продуктивной» [3]. В том числе виртуальные помощники помогают клиентам принять грамотные финансовые решения. А это приводит к повышению

финансовой грамотности населения, что в будущем благоприятно скажется на национальной экономике Республики Беларусь.

В мире на данный момент ИИ также активно изучается, в том числе разрабатывается большое количество программ с его использованием. Вот несколько функций, которые могут позитивно повлиять на работу банков:

- ИИ может улучшить процесс принятия решений во время предоставления банковских услуг. Специалисты смогут обращаться с нестандартными вопросами к виртуальным помощникам, что сделает их помощь клиенту более эффективной и персонализированной;

- ИИ способен непрерывно проводить мониторинг транзакций и анализировать сетевой трафик. В случае, если он заметит подозрительную активность на аккаунтах клиентов, он сможет отправить отчёт или предупреждение специалистам по экономической безопасности в банк;

- немаловажным преимуществом использования ИИ заключается в том, что он может ускорить обработку персональной информации клиентов, подготавливая работникам банка уже готовые и отсортированные таблицы и отчёты;

- ИИ может быть использован для выполнения однотипных задач, что позволит специалистам сосредоточиться на стратегически важных задачах.

Подводя итог, можно сделать вывод, что применение ИИ в современном мире является необходимостью. И конечно, такая прогрессивная и важная отрасль экономики, как банковская сфера, не может стать исключением. Создавая программы с использованием ИИ, важно помнить о защите персональных данных клиентов. Главным преимуществом его использования является экономия времени и способность распределить его на более эффективные задачи специалистов в банковской сфере.

Библиографические ссылки

1. *Антипенко О.* «Дочка» Нацбанка Беларуси запустила Центр искусственного интеллекта. URL: <https://officelife.media/news/63462-dochka-natsbanka-belarusi-zapustila-tsentr-iskusstvennogo-intellekta/> (дата обращения: 24.09.2025).

2. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. URL: <https://pravo.by/novosti/obshchestvenno-politicheskie-i-v-oblasti-prava/2025/june/89188/> (дата обращения: 24.09.2025).

3. Официальный сайт ОАО «АСБ Беларусбанк». URL: https://belarusbank.by/ru/33139/press/bank_news/34205 (дата обращения: 24.09.2025).