



Bankowo ze sztuczną inteligencją

Inteligentny robo-doradca, który podpowie nam, gdzie zainwestować pieniądze oraz oceni ryzyko kredytowe, sztuczna inteligencja, która pozwoli bankom na profilowanie behawioralne klientów czy wreszcie wysublimowane metody biometrii to tematy, które coraz mocniej elektryzują bankowość. *Algorithmic economy* i tu przestała być bowiem jedynie kaprysem.

Integracja technologii cyfrowych z bankowością staje się wyzwaniem dla banków, które chcą z jednej strony sprostać rosnącym wymaganiom rynku, z drugiej kreować własne nowoczesne rozwiązania, realizując z powodzeniem zakładane strategie. Innowacyjność staje się kluczem do budowania przewagi konkurencyjnej, zwłaszcza w kontekście idei tzw. otwartej bankowości (ang. *open banking*) opartej na wykorzystaniu API (ang. *application programming interface*). Niewątpliwie pociąga to za sobą zmiany w oczekiwaniach klientów, którzy pragną coraz bardziej atrakcyjnych i zróżnicowanych cyfrowo bankowych produktów i usług. Chcą transparentności danych, szybkości reakcji, możliwości decydowania o tym, w jaki sposób będą wchodzić w interakcje ze swoim bankiem, a także wzrostu bezpieczeństwa, funkcjonalności i wygody, np. możliwości zarządzania kilkoma kontami za pośrednictwem jednej aplikacji w swoim telefonie. Coraz częściej oczekują możliwości swobodnego wyboru spośród spersonalizowanych usług różnych banków, kierując się maksymalizacją oczekiwanej wartości, jaką one z sobą niosą. Wymusza to konieczność poszukiwania nowych modeli biznesowych, które będą podnosiły atrakcyjność banku i jego oferty rynkowej oraz zwiększały zaangażowanie klientów i ich dotychczasowego wskaźnika konwersji. Czy takim rozwiązaniem staną się technologie cyfrowe?

Według raportu „Future of digital banking” to one właśnie będą kreowały trendy decydujące o kierunkach i dynamice zmian w bankowości najbliższych lat. Wśród kluczowych technologii w tym sektorze wymienia się przede wszystkim sztuczną inteligencję (AI), Internet Rzeczy (IoT), zrobotyzowaną automatyzację procesów (RPA), rzeczywistość rozszerzoną (AR) i wirtualną (VR), blockchain i biometrię. Według ekspertów, to one będą decydowały o poziomie cyfrowej inteligencji banków, pozwalając im, lub nie, na reakcję w czasie rzeczywistym i oferowanie doświadczeń i wartości, być może dzisiaj jeszcze postrzeganych jako zbyt śmiałe i futurystyczne. Dotychczasowy poziom ich wykorzystania i złożoności jest zróżnicowany i w dużym stopniu zależny od zakładanych przez bank celów strategicznych, poziomu wiedzy i akceptacji ze strony ich klientów, a także dotychczasowych doświadczeń banku (np. zrealizowane projekty) z daną technologią. Potencjał, jaki niosą technologie cyfrowe, znajduje swoje zastosowanie zarówno w działaniach ukierunkowanych na poprawę efektywności i skuteczności realizowanych procesów typu *backoffice*, jak i w obszarach związanych z *customer journey* i *customer experience*. Stąd najwięcej zaawansowanych rozwiązań opartych na technologiach cyfrowych w bankach znajdziemy w obszarach takich jak: komunikacja, sprzedaż, obsługa klienta, bezpieczeństwo czy realizowane procesy biznesowe i zarządcze. Prowadzi to do kreowania wartości bezpośrednio poprzez tworzenie nowej, atrakcyjnej oferty opartej na głębokiej analizie dużych zbiorów danych finansowych (nowe typy produktów bankowych i płatniczych) oraz

dzięki poprawie funkcjonowania całego łańcucha wartości (wzrost dotychczasowej skuteczności operacyjnej).

Obecnie, w praktyce, banki dość powszechnie wykorzystują systemy oparte na robotyce i automatyce. Funkcjonujące roboty przejmują bowiem na siebie codzienne, standardowe działania, jak chociażby kwestie zakładania kont i ich likwidacji, uzupełniania danych, filtrowania wniosków reklamacyjnych czy wysyłki spersonalizowanych komunikatów marketingowych. Ale ich potencjał jest znacznie większy. Roboty bardziej zaawansowane, oparte na technologiach kognitywnych, związanych z rozwojem sztucznej inteligencji, mogą bowiem zajmować się analizą treści korespondencji z klientami, weryfikacją poprawności złożonej dokumentacji kredytowej, segmentacją behawioralną w oparciu o rzeczywiste zachowania finansowe klientów czy nawet doradztwem. Znakomicie sprawdzają się także w analizie anomalii i optymalizacji działania systemów *anty-fraud* czy w działaniach HR, realizując procesy szkoleniowe. Okazują się niezbędne także w działaniach ukierunkowanych na zapewnienie stabilności finansowej kraju, w tym w powiązaniu z nowoczesnymi metodami identyfikacji i weryfikacji klientów. Eliminując część potencjalnych cyberprzestępstw, wpływają na poprawę poziomu bezpieczeństwa zarówno systemu bankowego, jak i klientów poszczególnych banków (np. ochrona przed utratą ich tożsamości).

Swoją ugruntowaną pozycję w bankowości ma już blockchain. Stale rosnąca liczba informacji (np. dane transakcyjne) powiązanych w bloki, tak, że każdy z nich ma odwołanie do poprzedniego, a jego jakakolwiek zmiana wymaga modyfikacji ciągu poprzednich, zwiększa transparentność transakcji i ochronę użytkowników. W obszarach związanych z bezpieczeństwem, systematycznie wzrasta też zainteresowanie biometrią, która obecnie, ze względu na brak wystarczających regulacji prawnych, instytucji odpowiedzialnych za przechowywanie wzorców biometrycznych czy wysokie koszty przygotowania odpowiedniej infrastruktury, bazuje głównie na biometrii linii papilarnych. Ze względu jednak na fakt, że to, jak twierdzą eksperci, bezpieczna i wygodna metoda ułatwiająca procedurę dostępu do kont, realizację przelewów, wypłatę gotówki, itp., nie dziwi szereg realizowanych projektów pilotażowych z zakresu wideo weryfikacji, weryfikacji głosowej czy biometrii behawioralnej, opartej na analizie codziennych interakcji klientów z urządzeniami, jak chociażby klawiatura ich komputera.

Technologie cyfrowe, interpretując zachowania człowieka, obserwując go, a nawet niejednokrotnie naśladując, niosą za sobą obietnicę niezwykle intrygującej przyszłości. Ale to tylko z jeden z wymiarów transformacji cyfrowej. Nie można bowiem zapominać o zagrożeniach i wyzwaniach (cyberprzestępstwa, brak społecznej akceptacji, wykluczenie cyfrowe, itp.), z którymi banki muszą się liczyć, jeśli chcą mieć wpływ na swoją przyszłość.