Этот материал на сайте bosfera.ru

Самый искусственный ИИ



Фото: Елена Сычёва / «Б.О»

Вторая конференция «ИИ-БАНКИНГх2025: Роботы и Люди» о роли искусственного интеллекта в финансовом бизнесе дала участникам пищу «на подумать»



Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

Финансисты — это люди, которые научились управлять рисками. Поэтому неудивительно, что именно рисковики одними из первых начинают применять на практике новейшие IT-инструменты. Риск-департаменты стали тем большим окном, через которые ИИ-технологии впервые проникли в банкинг. Были и «форточки» поменьше, через которые ветер технологических перемен освежил IT-ландшафт, обновив бизнес-процессы в трейдинге, скоринге, антифроде, разработке ПО, клиентском сервисе и т.д.

Но поскольку финансисты еще неплохо разбираются и в расчете доходности от инвестиций, настало время посмотреть на первый баланс между нарастающим риском от тотального проникновения ИИ и реальной отдачей от роботизированных бизнес-процессов.

От «пузыря» к бизнес-инструменту

Безусловно, от Банка России в части ИИ некоторые ждут перехода от риторики и словесных интервенций к обязывающим регу-

ляторным документам. Очевидно, в ЦБ не хотят торопить события, поскольку там тоже слышат утверждения о том, что на данном этапе развития технологий никто толком не может ни доказать, ни опровергнуть утверждения о том, что ИИ — это «пузырь», поглощающий в мировом масштабе многомиллиардные инвестиции.

Результат при этом всегда практически один — уровень безубыточности продемонстрировали немногие разработчики. Есть отдельные истории успеха, например «Яндекса» или Сбера, показывающие, что ИИ сегодня реально эффективен лишь в большом бизнесе или в условной Московской бирже, где сам персонал требует наличия у себя на рабочем месте удобных GPT-инструментов.

А вот инфраструктурные и социальные риски при этом только растут: проникновенные и задушевные рассказы гуру и евангелистов ИИ о том, что массово высвобождаемое от его внедрения рабочее время персонала наконец-то избавит человека от рутины и даст ему полную свободу для творческого развития, пока выглядят банальными очковтирательством и пропагандой.

Зато на конференции «Б.О» «ИИ-БАНКИНГх2025: Роботы и Люди 2025» реальный гуру в этой сфере, человек из списка топ-5 ученых мирового уровня, работающих в России, наконец дал актуальное определение ИИ и идеального банка. Об этом чуть позже, а сейчас — некоторые его мысли.

Александр Крайнов, директор по развитию технологий искусственного интеллекта компании «Яндекс», отметил: «Ранее мы считали, что ИИ — это машинное обучение (ML), применяемое для поиска неявных закономерностей, потому что для поиска явных закономерностей никакой ИИ не нужен. Теперь, после тектонического сдвига, произведенного большими языковыми моделями (LLM), ИИ стал нужен для поиска закономерностей в последовательностях слов в текстах, что позволило учитывать еще и контекст».

Это позволяет при правильно сформулированном текстовом задании к модели с использованием контекста (промпт-инжиниринга) надеяться, что модель четко поймет, чем работа с этим заданием закончится. Если она не понимает, то на выходе можно ожидать появления галлюцинаций и прочих «художеств» вроде рецепта свиных крылышек, о чем мы писали в конце прошлого года.

Зная эти особенности, можно с ужасом для банка предположить, что именно ИИ на базе LLM, работающий в качестве клиентского менеджера или инвестиционного консультанта, может предложить клиенту. Например, при его ответе на вопрос: «Почему мне не начислили кешбэк», чат-бот, зная, содержание практически всего мирового интернета, но не зная ничего о внутренней бизнес-логике банка и не подключенный к его базе знаний, может серьезно испортить репутацию финансовой организации.

Алексей Каширин, директор Центра продвинутой аналитики Альфа-Банка, отметил: «Наш сценарный чат-бот в худшем случае не решит проблему клиента. Это плохо, но не смертельно. А вот что может наговорить клиенту генеративный ИИ — этого никто не знает. Пока еще ярких и резонансных прецедентов не было. Но мой прогноз — будут».

Мудрый, но осторожный регулятор

Что в этой ситуации на фоне очевидных провалов в ИИ-регулировании в некоторых крупных странах делает наш ЦБ? **Станислав Короп**, руководитель департамента финансовых технологий Банка России, заверил: «В вопросе ИИ у нас сложился хороший, открытый диалог с банками и даже достигнут консенсус с точки зрения наших подходов и ожиданий рынка».

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Антон Граборов,
руководитель блока «Цифровой Бизнес» УК «Альфа-Капитал»

ИИ-трансформация бизнеса уже привела к практическому использованию в нашем бизнесе «AI-driven индивидуального анализа портфеля клиента» — системы анализа инвестиционного портфеля, учитывающей персональные факторы инвестора. Она анализирует структуру портфеля, профиль инвестора, выявляет риски и формирует персонализированные рекомендации.

Ключевое преимущество нашей системы — способность быстро и без участия человека предоставлять информацию по изменениям в портфеле, связывать изменения с актуальной аналитикой рынка и давать рекомендации по ребалансировке. Без технологий ИИ реализация подобного рода сервиса для широкого перечня клиентов не представляется возможной.

Мы выявляем три этапа формирования предложений:

- онбординг — базовые рекомендации на основе первичного профилирования;
- активное использование — глубокая персонализация на основе фактического поведения и изменений в портфеле;
- проактивное взаимодействие — упреждающие рекомендации при значимых рыночных событиях.

Встает вопрос: как достичь баланса между самостоятельностью инвестора и снижением нагрузки на консультантов? Ответ также состоит из трех пунктов:

- автоматизация рутинных задач с помощью GenAI;
- гибридная модель — ИИ формирует предложения, консультант выступает экспертом в сложных ситуациях;
- повышение финансовой грамотности клиентов за счет образовательных компонентов с ИИ.

При этом метрики, которыми оценивается полученный эффект, делятся на две части. Во-первых, со стороны клиента: удовлетворенность рекомендациями и доля принятых ИИ-рекомендаций. Во-вторых, наши собственные бизнес-эффекты: снижение нагрузки на консультантов, а также рост среднего портфеля на консультанта.



Фото: Елена Сычёва / «Б.О.»

Александр Крайнов («Яндекс»), Станислав Короп (Банк России), Максим Григорьев (АФТ)

Работа регулятора строится на базе принципов, декларированных в 2023 году в консультативном докладе «Применение искусственного интеллекта на финансовом рынке». Он считает, что «ИИ является одним из главных драйверов для развития финансового рынка. Поэтому нет оснований чинить препятствия для его использования. Наоборот, многие регуляторы в мире отменяют ранее принятые ограничения».

По словам Станислава Коропа, Банк России по-прежнему придерживается двух базовых подходов. Во-первых, это технологическая нейтральность, когда регулируется не сам ИИ, а учитываются модельные и прочие виды рисков. Это не отменяет возможную донастройку регулирования, но данный процесс будет проходить в открытой дискуссии. Во-вторых, это главенство риск-ориентированного подхода не только в сегменте ИИ, но и в регулировании в целом. На текущий момент отсутствуют объективные предпосылки для экстренных регуляторных мер.

«Мы понимаем, что есть определенный запрос со стороны участников финансового рынка на элементы мягкого регулирования. Поэтому мы сейчас и говорим об этических принципах и рекомендациях, оформленных в Кодексе этики ИИ в финансах, который появится, надеюсь, уже в этом году», — заявил Станислав Короп.

Генеральный директор Ассоциации ФинТех **Максим Григорьев** отметил, что искусственный интеллект уже стал базовой технологией для финансового рынка, глубоко и широко проникая во все аспекты работы организаций, меняя правила игры. Исследование АФТ «3х10 трендов» подчеркивает эту мысль: Семь из десяти стратегических технологических трендов на 2025 год так или иначе связаны с искусственным интеллектом. Ведущие компании трансформируют свои архитектуры, создавая специализированные платформы ИИ, и разрабатывают стратегии, базирующиеся на использовании ИИ-агентов.

Исследование АФТ «3х10 трендов»

Перестаньте уже внедрять ИИ

Александр Крайнов выступал сразу после Станислава Коропа, поэтому его рекомендации можно считать продолжением рекомендаций регулятора: «Перестаньте внедрять ИИ! Начните его наконец использовать. При этом ключевое здесь — средняя часть слова "использовать", а именно: та часть, которая произошла от другого слова, — "польза"».

Почему именно такой совет? Очевидно, что смена базовых технологий привела как к ИИ-трансформации самого ИИ, так и к трансформации IT-инфраструктуры банков как data-driven-организаций с использованием продвинутых методов работы с данными, включая применение хранилищ типа Lakehouse, что более характерно для BigTech, а не для FinTech.

Поэтому, по мнению представителя «Яндекса», идеальный банк — тот, который «преумножает мое состояние сам, основываясь на

цепочке событий в моей жизни». Это предсказание основывается на объединении данных миллионов людей и не нарушает приватность данных, как это сейчас уже происходит с диагнозами в медицине. Пока же ни Банк России, ни Минцифры, ни другие не могут проложить дорогу к использованию механизмов безопасного объединения данных для обучения моделей нового поколения.

Что касается BigTech и научного сообщества в целом, они работают над неким аналогом LLM, который будет генерировать прогнозы в области закономерностей появления не только слов, но и цепочек событий, например в сфере Lifecycle клиентов банка. Нужны данные! Как вариант банки должны перестать хранить данные только у себя. Таков был совет от BigTech Банку России для построения следующего поколения ИИ, основанного на предсказании событий.

А пока участники конференции выяснили, что ИИ сегодняшний максимально эффективен во внутренних бизнес-процессах банка и в работе с собственным персоналом. Есть положительные результаты, подкрепленные цифрами и лучшими практиками, есть экспертиза вендоров. Чего мало — так это квалифицированных экспертов для создания «самого искусственного ИИ из всех ИИ в мире» на базе агентов, ассистентов и платформ.

Елена Шейкина, председатель правления компании «ЕДИНЫЙ ЦУПИС», обобщила итоги двух лет: «Первый опыт применения ИИ был связан с обслуживанием наших 18 млн клиентов в безофисном формате по всей стране. Сейчас уже 100% стандартных и 73% нестандартных обращений в контакт-центр обрабатываются без участия человека. Кроме того, мы в рамках пилотного проекта на базе ИИ-платформы работаем с AI-ассистентами от разных вендоров и поставщиков LLM-моделей. Гордимся успешным уникальным кейсом обработки неструктурированных обращений от правоохранительных органов».

Как оказалось, чего мало у всех — так это квалифицированных экспертов для создания «самого искусственного ИИ из всех ИИ в мире» на базе агентов, ассистентов и платформ.

Что же касается работы с клиентами, то максимум, на который сегодня можно рассчитывать для безопасной работы с ними: приближение к real-time-персонализации клиентских предложений при тотальном цензурировании рекомендаций LLM. Б.О

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Кирилл Серов,
технический директор компании PIX Robotics

Smart-модуль PIX RPA — это отдельный блок платформы PIX Robotics, расширяющий функциональность роботизации за счет встроенного набора интеллектуальных функций и шаблонов. Эти возможности применяются для выполнения задач с использованием ИИ, что упрощает процесс автоматизации для пользователей, не имеющих специальных знаний в области нейросетей.

Автоматизация процессов в PIX RPA строится на шагах — наборах готовых активностей, которые формируют логику работы робота. Из «коробки» платформа предлагает более 1 тыс. активностей, а пользователи могут добавлять свои собственные через маркетплейс. При подключении Smart-модуля к платформе добавляются десятки новых функций, использующих ИИ.

Примеры активностей:

- клики и взаимодействие с элементами страницы: ИИ помогает определить и настроить элементы интерфейса;
- работа с таблицами: автоматизация действий, таких как удаление колонок, фильтрация строк по условиям, переименование, и другие преобразования данных;
- упрощение сложных операций: пользователь описывает требуемую задачу, а ИИ выполняет ее без необходимости наличия глубоких технических навыков.

Такие функции делают процесс внедрения ИИ в компании проще и доступнее, позволяя автоматизировать бизнес-операции быстрее и эффективнее.

На данный момент около десяти крупных клиентов уже тестируют Smart-модуль на различных бизнес-процессах. Наибольшую эффективность он показал в следующих сценариях:

- парсинг данных с веб-сайтов: Smart-модуль адаптируется к изменениям структуры данных и продолжает корректно извлекать необходимую информацию;
- автотестирование внутренних систем: роботы, адаптирующиеся к обновлениям ПО, выполняют на уровне бизнес-логики такие действия, как вход в систему и формирование отчетов, что снижает затраты на сопровождение.

Компания PIX Robotics активно собирает отзывы от клиентов. На основе этой обратной связи функционал Smart-модуля регулярно обновляется. Уже в ближайшие месяцы планируются публикация первых результатов, а также добавление новых функций, запрошенных заказчиками.

Таким образом, Smart-модуль PIX RPA делает внедрение ИИ в бизнес-процессы доступным для всех компаний. Его использование помогает снизить затраты на автоматизацию, повышает производительность и открывает новые горизонты для решения сложных задач бизнеса.

Партнер первой сессии Яков и Партнёры | Официальный партнер fromtech | Партнеры Альфа Капитал PIX Robotics делает умнее