

Елена Шейкина (Единый ЦУПИС): ИИ уже решает задачи, которые ранее считались сложными для цифровизации

Искусственный интеллект перестал быть экспериментальной технологией и становится полноценным элементом финансовой инфраструктуры. Сегодня крупнейшие игроки рынка используют ИИ не только для повышения операционной эффективности, но и для противодействия мошенничеству, развития клиентского сервиса и построения новых цифровых продуктов. О том, как менялась стратегия цифровизации компании за последние годы, какую роль ИИ играет в развитии финтеха и какие вызовы стоят перед отраслью, «Б.О» рассказала председатель правления Единого центра учета переводов ставок (Единого ЦУПИС) Елена Шейкина



— Елена, в нынешнем году ваша компания получила одну из самых авторитетных наград финансового рынка — FINAWARD — за внедрение платформы для создания ИИ-агентов. Расскажите подробнее об этом проекте и о том, что означает такая награда для компании.

— Для нас это действительно одно из наиболее значимых профессиональных признаний за последние годы. Важно понимать, что речь идет не просто о внедрении очередного инструмента на базе искусственного интеллекта. Мы создали собственную платформу, которая позволяет сотрудникам самостоятельно разрабатывать ИИ-агентов без глубоких технических компетенций и участия разработчиков на каждом этапе.

Спустя всего три месяца после запуска платформы ей воспользовались более 20% сотрудников компании и создали ИИ-агентов для автоматизации бизнес-процессов. Сегодня ИИ-агенты помогают обрабатывать и анализировать большие массивы документов, готовить аналитические материалы, автоматизировать рутинные операции и сопровождать сложные бизнес-процессы.

По сути, это новый этап цифровой трансформации Единого ЦУПИС. Нам удалось подтвердить на практике, что искусственный интеллект способен эффективно решать задачи, которые еще недавно считались слишком сложными для цифровизации. Это говорит о том, что потенциал технологии далеко не исчерпан, а финансовому рынку в целом предстоит пройти большой путь в освоении возможностей ИИ.

При этом столь быстрый результат стал возможен благодаря системной работе: цифровую трансформацию мы последовательно реализуем уже более восьми лет.

— Было бы интересно узнать об эволюции цифровизации в Едином ЦУПИС. С чего все начиналось?

— Отправной точкой стала роботизация бизнес-процессов в 2018 году. На тот момент подобные проекты только начинали развиваться в России, и мы одними из первых на финансовом рынке сделали ставку на масштабное внедрение RPA-технологий.

Мы сформировали собственный центр компетенций и начали автоматизировать наиболее рутинные

процессы. После появления первых результатов стало очевидно, что роботизация позволяет не только снизить издержки, но и высвободить сотрудников для решения более сложных задач. Благодаря этой технологии в компании сегодня трудится свыше 30% «цифровых сотрудников».

Следующим этапом стало внедрение технологий искусственного интеллекта. Сейчас ИИ используется практически во всех ключевых направлениях деятельности компании: в разработке программного обеспечения, антифрод-клиентском сервисе, аналитике и внутренних бизнес-процессах.

Кроме того, мы внедрили технологии Process и Task Mining, которые позволяют детально анализировать рабочие процессы и выявлять новые точки для оптимизации или автоматизации.

— Какие стратегические задачи стоят перед компанией на горизонте 5–10 лет?

— Сейчас мы сфокусированы на развитии искусственного интеллекта не только с точки зрения эффективности, но и с точки зрения улучшения клиентского опыта. ИИ будет помогать нам создавать персонализированные предложения, которые будут востребованы конкретным клиентом — и за этим будущее.

При этом мы уверены, что инновационность всегда должна идти рука об руку с безопасностью. Сейчас активно развиваются различные мошеннические схемы, те же дипфейки. Злоумышленники используют ИИ, чтобы обманывать и кредитные организации, и клиентов. Поэтому наша задача — оставаться технологическим лидером и одновременно обеспечивать максимальную защищенность пользователей.

— Искусственный интеллект действительно помогает эффективнее бороться с мошенничеством?

— Безусловно. Мы последовательно развиваем собственные антифрод-решения уже более десяти лет, и сегодня значительная часть системы работает на базе технологий искусственного интеллекта.

Если раньше выявление мошеннических схем требовало масштабной работы аналитиков, то сейчас алгоритмы позволяют существенно ускорить принятие решений и примерно вдвое повысить точность прогнозирования подозрительной активности.

В прошлом году наша антифрод-платформа также была отмечена премией FINAWARD. Экспертное сообщество высоко оценило эффективность решений, которые позволяют предотвращать мошеннические атаки и защищать клиентов в режиме реального времени. В результате внедрения ИИ нам удалось заметно улучшить клиентский путь, сократить число ложных блокировок и освободить не менее одного рабочего дня в неделю для каждого аналитика, который теперь может сосредоточиться на более сложных и творческих задачах.

— Какие ключевые тенденции вы сегодня наблюдаете в области информационной безопасности и противодействия мошенничеству в регулируемой индустрии развлечений?

— Мы видим несколько важных трендов. Первый связан с изменением маршрутов вывода похищенных денежных средств. По мере ужесточения регулирования и борьбы с дропами в банковском секторе злоумышленники ищут новые каналы для проведения операций, в том числе через инфраструктуру индустрии развлечений и беттинга. Второй тренд — рост активности так называемых бонус-хантеров, которые используют бонусные программы и маркетинговые механики не по назначению. Для участников рынка это также представляет серьезную проблему и требует специализированных инструментов контроля.

В Едином ЦУПИС мы развиваем многоуровневую систему противодействия мошенничеству. Ее ядром является собственная кросс-канальная антифрод-платформа, которая анализирует действия клиентов во всех точках взаимодействия и принимает решения в режиме реального времени.

Еще одним важным шагом стало внедрение в 2025 году обязательной видеоверификации для пользователей, проходящих упрощенную идентификацию через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Решение построено на технологиях искусственного интеллекта и значительно повышает надежность проверки личности, снижая риски использования чужих документов.

В дальнейшем мы планируем расширять применение видеоверификации и на другие сценарии идентификации, используя риск-ориентированный подход, который позволит сохранять баланс между безопасностью и удобством клиента.

— Какие ключевые тренды 2026 года вы бы выделили на финансовом рынке?

— Первый тренд — переход к массовому внедрению искусственного интеллекта. Сегодня ИИ становится полноценной частью операционной инфраструктуры финансовых организаций и оказывает прямое влияние на эффективность бизнеса, управление рисками и качество клиентского сервиса.

Второй тренд — рост значимости кибербезопасности. Чем глубже цифровизация проникает в финансовую систему, тем сложнее становятся мошеннические схемы. Поэтому инвестиции в защиту данных и антифрод-технологии превращаются в обязательное условие устойчивого развития.

Третий тренд — технологический суверенитет. Компании продолжают формировать независимую ИТ-инфраструктуру и развивать собственные технологические решения, рассматривая их как фундамент долгосрочной стабильности и конкурентоспособности.

Отдельно стоит отметить внедрение цифрового рубля и его последующее развитие. Единый ЦУПИС признан Банком России значимым на рынке платежных услуг в 2024 году, поэтому мы обязаны внедрить цифровой рубль наравне с другими системно значимыми банками до 1 сентября 2026 года. Это один из ключевых инфраструктурных проектов ближайших лет, который способен существенно изменить архитектуру национальной платежной системы.

Б.О