

## РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ С ПОМОЩЬЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Петрусевиц Татьяна Васильевна, ассистент, Полесский государственный университет  
Petrusevich Tatsiana, assistant, Polesky State University, petrusevich.t@polessu.by

**Аннотация.** В современном информационном обществе важнейшим фактором успешного функционирования банковского сектора является развитие его розничного бизнеса. Одним из ключевых инструментов, способствующих оптимизации процессов и повышению эффективности в этой сфере, является применение искусственного интеллекта. Данный исследовательский труд посвящен анализу перспектив использования искусственного интеллекта для развития розничного бизнеса в банковском секторе.

**Ключевые слова:** розничный бизнес, искусственный интеллект, банковский сектор.

Розничный бизнес банковских учреждений играет значительную роль в формировании их общей прибыльности. Оптимизация процессов в этой сфере позволяет банкам предложить клиентам более качественные услуги, улучшить их удовлетворенность, а также повысить конкурентоспособность на рынке финансовых услуг.

Развитие розничного бизнеса белорусских банков с помощью искусственного интеллекта также способствует созданию новых цифровых продуктов и услуг, адаптированных к потребностям современных клиентов. Благодаря использованию AI банки могут предлагать персонализированные финансовые решения, учитывающие индивидуальные потребности каждого клиента, что повышает их конкурентоспособность на рынке. Таким образом, с учетом активного внедрения искусственного интеллекта в розничный бизнес банковского сектора в республике Беларусь, можно ожидать дальнейшего улучшения качества услуг, роста клиентской удовлетворенности и повышения эффективности работы финансовых учреждений.

Розничный бизнес играет ключевую роль в банковской сфере, поскольку он напрямую связан с обслуживанием физических лиц и предоставлением широкого спектра финансовых продуктов и услуг. Важность розничного бизнеса для банков заключается в следующем:

1. Привлечение клиентов: розничный бизнес является одним из основных каналов привлечения клиентов для банков. Предлагая удобные и доступные финансовые продукты через розничные сети, банки могут расширить свою клиентскую базу и увеличить прибыль.

2. Диверсификация доходов: розничный бизнес позволяет банкам разнообразить источники доходов за счет продажи различных продуктов, таких как кредиты, депозиты, страхование, инвестиции и т.д. Это помогает сглаживать финансовые риски и обеспечивать стабильный поток доходов.

3. Укрепление связей с клиентами: через розничный бизнес банки могут поддерживать прямой контакт с клиентами, узнавать их потребности и предлагать персонализированные услуги. Это способствует укреплению отношений с клиентами.

4. Инновации и технологии: розничный бизнес стимулирует банки внедрять новые технологии и инновационные решения для улучшения качества обслуживания клиентов. Цифровизация и использование искусственного интеллекта позволяют оказывать услуги более эффективно и конкурентоспособно [1].

Таким образом, розничный бизнес является важным элементом стратегии развития банковской сферы, обеспечивая расширение клиентской базы, диверсификацию доходов, улучшение качества обслуживания и стимулируя инновационные изменения в отрасли.

Искусственный интеллект (ИИ) представляет собой область информатики, занимающуюся разработкой алгоритмов и компьютерных систем, способных имитировать интеллектуальные функции и поведение человека. Основная цель искусственного интеллекта заключается в создании программ и машин, способных анализировать данные, извлекать закономерности, принимать решения, обучаться на опыте и выполнять задачи, которые ранее могли быть выполнены только людьми. Технологии и методы искусственного интеллекта используются в различных областях, таких как медицина, финансы, производство, автоматизация и многое другое, принося значительные выгоды и улучшения в эффективности и качестве работы современных технологических систем [2].

Искусственный интеллект предоставляет банкам возможность автоматизировать и оптимизировать широкий спектр процессов, начиная с обработки заявок на предоставление кредитов и заканчивая персонализацией услуг для каждого клиента. Алгоритмы машинного обучения позволяют банкам улучшить аналитику, прогнозирование и принятие решений на основе больших данных, что способствует увеличению выручки и снижению рисков.

Использование искусственного интеллекта в розничном бизнесе банков позволяет сократить операционные издержки, улучшить качество обслуживания клиентов, создать персонализированные предложения и повысить эффективность маркетинговых кампаний. Кроме того, искусственный интеллект способствует более быстрой и точной идентификации мошеннических операций, что увеличивает безопасность транзакций.

Искусственный интеллект является мощным инструментом, способствующим развитию розничного бизнеса в банковском секторе. Эффективное использование новейших технологий позволяет банкам улучшить качество обслуживания клиентов, оптимизировать процессы и увеличить прибыльность. Дальнейшие исследования в области применения искусственного интеллекта в банковском секторе помогут развивать инновации и повышать эффективность операций в данной области [3].

Искусственный интеллект играет значительную роль в развитии розничного бизнеса в банковской сфере и в Республике Беларусь не исключение. Применение AI в банковском секторе страны позволяет банкам повысить эффективность своей деятельности, улучшить обслуживание клиентов и обеспечить высокий уровень безопасности финансовых транзакций.

Белорусские банки активно внедряют технологии искусственного интеллекта для автоматизации процессов принятия решений, анализа данных о клиентах, определения кредитоспособности, предоставления персонализированных услуг и прогнозирования спроса на продукты и услуги. Это помогает улучшить качество обслуживания клиентов, снизить временные и финансовые затраты на обработку информации, а также более точно оценивать риски.

Искусственный интеллект (ИИ) предоставляет финансовому сектору широкий спектр преимуществ и возможностей. Вот некоторые из ключевых преимуществ использования искусственного интеллекта в финансовой сфере:

1. Автоматизация процессов: ИИ позволяет автоматизировать ряд процессов, что способствует сокращению операционных издержек, повышению эффективности и увеличению скорости обработки финансовых операций.

2. Аналитика и прогнозирование: использование ИИ позволяет банкам и финансовым организациям проводить более точный анализ данных, строить прогнозы и принимать обоснованные решения на основе большого объема информации.

3. Улучшение качества обслуживания клиентов: ИИ способен анализировать поведение клиентов, предсказывать их потребности и предлагать персонализированные решения. Это помогает улучшить качество обслуживания, повысить удовлетворенность клиентов.

4. Борьба с мошенничеством: ИИ позволяет обнаруживать подозрительные операции, выявлять мошенническую деятельность и принимать меры по ее предотвращению, что способствует повышению уровня безопасности финансовых транзакций.

5. Улучшение управленческих решений: анализ данных с использованием ИИ помогает принимать более обоснованные управленческие решения, оптимизировать бизнес-процессы и улучшить стратегическое планирование.

6. Повышение конкурентоспособности: использование ИИ позволяет финансовым организациям опережать конкурентов, разрабатывать новые продукты и сервисы, привлекать и удерживать клиентов, что способствует повышению конкурентоспособности на рынке [3].

Таким образом, использование искусственного интеллекта в финансовом секторе приносит значительные преимущества, содействуя оптимизации процессов, улучшению обслуживания клиентов, борьбе с мошенничеством и повышению конкурентоспособности финансовых организаций.

В Беларуси также можно наблюдать тенденции внедрения искусственного интеллекта в розничный бизнес. Многие компании начинают использовать интерактивные чат-боты на сайтах, персонализированные предложения для клиентов, анализ данных для прогнозирования спроса и другие решения на основе ИИ. В целом, развитие технологий искусственного интеллекта открывает новые возможности для розничных компаний как в мире, так и в Беларуси, помогая им улучшать эффективность бизнеса и удовлетворять потребности современных потребителей.

### **Список использованных источников**

1. Банковский розничный бизнес: его роль и значение в деятельности кредитной организации [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskiy-roznichnyy-biznes-ego-rol-i-znachenie-v-deyatelnosti-kreditnoy-organizatsii> – Дата доступа: 08.04.2024

2. Искусственный интеллект в обслуживании клиентов: преимущества, примеры применения и будущее [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://nauchniestati.ru/spravka/ii-v-obslyuzhivaniiklientov/> – Дата доступа: 09.04.2024

3. Цифровые технологии: ключевой фактор успеха в современном бизнесе [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://nauchniestati.ru/spravka/czifrovye-tehnologii-v-biznese/> – Дата доступа: 16.04.2024