

WPROWADZENIE

Sztuczna inteligencja (AI), gałąź informatyki, to szybko rozwijająca się technologia na całym świecie. Interdyscyplinarna nauka z wieloma podejściami dotyczy budowania i budowania inteligentnych technologii do wykonywania różnorodnych zadań. Z biegiem czasu ciągle doskonalenie technologii pozwala różnym sektorom społeczeństwa na przyjmowanie sztucznej technologii. Faktem jest, że Indie są uważane za centrum technologiczne, ale wśród różnych sektorów sektor bankowy jest jednym z pierwszych użytkowników sztucznej inteligencji. Banki realizowały wdrażanie technologii na różne sposoby. Sztuczna inteligencja w sektorze bankowym jest nie tylko pomocna w utrzymaniu klientów, ale także pomaga w usprawnieniu toku działań i personalizacji doświadczenia konsumenta³. Jest to sposób na zmianę maksymalnie krytycznych zadań stojących przed klientem i pomaga w utrzymaniu przewagi konkurencyjnej.

SZTUCZNA INTELIGENCJA W SEKTORZE BANKOWYM

W indyjskim sektorze bankowym technologia jest uważana za kamień węgielny. W połowie lat 90. indyjski sektor bankowy zaczął wykorzystywać tę technologię, aby rozpocząć swoją podróż. Sektor bankowy zaczyna wówczas wdrażać najnowsze technologie, począwszy od rutynowych transakcji, a skończywszy na podstawowych operacjach bankowych. Przyjęcie technologii jako AI, większej fali cyfrowej, w tak ogromnym tempie, uważane jest za czwartą rewolucję przemysłową. AI to nic innego jak rozwój systemów komputerowych w miejscu pracy, które pomagają różnym sektorom w wykonywaniu zadań naturalnie wymagających ludzkiej inteligencji, takich jak tłumaczenie rozpoznawania głosu między językami itp. Dość agresywnie indyjski sektor bankowy wykorzystuje sztuczną inteligencję w aktualny scenariusz. Jak wynika z raportu PwC FinTech (India) 2017, globalna inwestycja w zastosowania sztucznej inteligencji wyniosła w 2015 roku 4 mld USD, a w 2017 roku osiągnęła 5,1 mld USD⁷. rok finansowy 2018, z którego wynika, że wartość pożyczek cyfrowych w Indiach wyniosła 75 mld USD, a do końca roku obrotowego 2023 oczekiwano, że wartość pożyczek wzrośnie do 1 biliona USD, co obejmuje pięciokrotny wzrost wydatki cyfrowe. Według informacji międzynarodowej firmy konsultingowej Gartner, Inc. z siedzibą w Stanach Zjednoczonych, w roku obrotowym 2020 indyjski sektor bankowy kontynuuje swoje tempo, inwestując w biznes cyfrowy i wykazuje wzrost inwestycji o 9,1% w porównaniu do roku obrotowego 2019. W roku obrotowym 2020 przewidywano łączną inwestycję w wysokości 11 miliardów USD⁹

ABC ERY CYFROWEJ W SEKTORZE BANKOWYM

Ponieważ sektor bankowy zmierza w kierunku cyfryzacji, najczęściej zadawane pytanie brzmi: „Jak mogą zostać supergwiazdami bankowości cyfrowej?” Zbliżamy się do świata, w którym przyszłość finansów stale rośnie, gdzie banki świadczą usługi finansowe klientom, wywodząc się z e-commerce. Banki będą musiały ciężko pracować od samego świadczenia podstawowych usług i muszą patrzeć w przyszłość, aby stać się bankiem przyszłości. Jest to możliwe tylko poprzez zmianę definicji ABC w odpowiednim sektorze, gdzie:

A - Artificial Intelligence

B - Big Tech

C - Core Banking i Chmura

A jako sztuczna inteligencja

Banki przyjmują technologie AI w swoim sektorze w postaci automatyzacji, chatbotów, analityki itp. Przyjęcie tych udogodnień sprawi, że bank będzie mądrzejszy, szybszy i solidniejszy. Poza sektorem

technologicznym, mając na uwadze inwestycje w AI, sektor bankowy jest uważany za jednego z największych wydawców w tej dziedzinie.

B jako Big Tech

Podejmując napięcia przyszłości, banki nie ignorują wyzwań, przed którymi stoi Big Tech. Wraz z wejściem na rynek Big Tech sytuacja się zmienia. Tradycyjna bankowość w dzisiejszych czasach odchodzi w przeszłość. Big Tech ma swój własny zasięg i zasięg klientów, i całkiem możliwe, że może być większy niż banki. Firmy takie jak Amazon, Facebook itp. zdobyły rynek z coraz większym udziałem czasu i uwagi konsumentów. Strony te traktują system finansowy jako narzędzie do zdobywania większej liczby klientów, a kiedy weszli w strefę płatności i finansów, osiągnęli gigantyczne rozmiary. Big Techs odtworzyli formę płatności, tworząc platformy mobilne, co jest uważane za korzystną politykę nie tylko przez ludzi z klasy średniej, ale także przez rząd. FinTechy były uważane za usługodawców dla banków, ale Big Techs są bardziej przyjazne. Aby jednak przetrwać w erze zaawansowanych technologii cyfrowych, sektor bankowy musi przyjąć sposób myślenia oparty na danych i zorientowany na klienta. Uruchomiona aplikacja biznesowa, WhatsApp, pomaga małym firmom i domom biznesowym otworzyć inne konto z narzędziami do przesyłania wiadomości, a wyniki można wyświetlić na obrazie. Indyjski sektor bankowy, rozważając Big Techs, zrobił krok, aby wejść w świat transakcji cyfrowych, które obejmują NEFT/RTGS, płatności kartami debetowymi i kredytowymi, BHIM UPI itp. Pomaga to sektorowi bankowemu w zwiększeniu liczby elektronicznych transakcji płatniczych poprzez 95,4% w latach 2018-2019, w porównaniu z 92,6% 16 rok wcześniej.

C jako Core Banking i Chmura

W latach 1950-1960 banki inwestowały w komputery typu mainframe, co było pierwszą inwestycją banków w technologię. Od ponad 50 lat niektóre banki nadal używają starszych systemów i pracują nad przestarzałymi pakietami oprogramowania. Ograniczenia kosztowe i czasowe ograniczają sektor w całkowitym przejściu do nowego świata cyfryzacji. W ciągu ostatnich kilku lat przeprowadzono remont podstawowej infrastruktury, ponieważ przestarzałe bankowe systemy informatyczne osiągnęły punkt redundancji. Kilka czynników, które przyczyniają się do dążenia do inwestycji w IT to:

- Nowa i ulepszona technologia
- Większy nacisk na jakość danych, dostępność itp.
- Wzrost oczekiwań klientów
- Większy nacisk na oszczędność kosztów

Chmura i nowoczesna technologia pomagają sektorowi bankowemu w poprawie efektywności, szybkości i szybkości wprowadzania na rynek. Bez wątpienia mogą zapewnić lepsze możliwości marketingowe, ale w najbliższej przyszłości koszty IT banków będą jeszcze wyższe.

SZANSE I WYZWANIA W SEKTORZE BANKOWYM DZIĘKI CYFRYZACJI

MOŻLIWOŚCI

Sektor bankowy w Indiach zaczął wdrażać sztuczną inteligencję w obszarach zarządzania biznesem i operacji finansowych. Niektóre z obszarów, w których sztuczna inteligencja jest wykorzystywana w branży bankowej, obejmują:

1. Interfejs klienta: Banki w obecnej erze używają wirtualnej obsługi klienta, takiej jak chatbot, aplikacje mobilne itp., aby pomóc im w rozwiązywaniu ich zapytań.

2. Spersonalizowane usługi finansowe: Banki zapewniają klientom spersonalizowaną obsługę, w skład której wchodzi doradcy finansowi i planiści, którzy pomagają im w podejmowaniu właściwych decyzji finansowych we właściwym czasie. Doradcy analizują rynek, udzielają rekomendacji klientom i pomagają w planowaniu finansowym.

4. Portfele cyfrowe: Portfele cyfrowe są uważane za przyszłość technologii wydatkowania w czasie rzeczywistym. Obejmują one Amazon pay, PayPal itp. Pomagają klientom zmniejszyć ich zależność od płynnej gotówki. Wprowadzają pojęcie płatności w dowolnym momencie, zwiększając tym samym zasięg pieniądza na nowe wyżyny.

5. Wykrywanie oszustw i zarządzanie ryzykiem: Technologia poprzez ciągłe monitorowanie transakcji pomaga w wykrywaniu różnego rodzaju oszustw i nadużyć, a ostatecznie pomaga w wykryciu potencjalnego ryzyka w odpowiednim czasie.

6. Bankowość wspomagana głosem: wraz z rozwojem sztucznej inteligencji fizyczna obecność klientów słabnie. Zaczęli korzystać z usług, takich jak polecenia głosowe, ekrany dotykowe itp., zamiast wchodzić w interakcje z pracownikami banków. Robotyka, taka jak bankomat przypominający maszynę, pomaga im w rozwiązywaniu ich zapytań i zapewnianiu odpowiednich rozwiązań ich problemów, łącząc klientów z różnymi usługami bankowymi. Doprowadzi to do zmniejszenia liczby błędów ludzkich i ostatecznie do wzrostu ich efektywności.

WYZWANIA

1. Brak wykwalifikowanego personelu: Personel bankowy nie ma wiedzy technicznej. Ograniczona liczba pracowników w sektorze może skutecznie wykorzystywać sztuczną inteligencję. Aby sprostać temu wyzwaniu, należy przeszkolić pracowników.

2. Oparte na danych: technologie AI są głodne danych. Wymagają ogromnych ilości danych, aby zapewnić lepsze wyniki. Innym problemem, z którym boryka się sektor, jest brak użytecznych danych, które mogą być badane przez sztuczną inteligencję, ponieważ do banków nadal obowiązuje powiedzenie „Garbage In and Garbage Out”.

3. Drogie: Faktem jest, że istnieją pewne problemy, które można rozwiązać za pomocą tradycyjnych narzędzi wywiadowczych i nie przyniosą one większych korzyści z przyjęcia AI. Tak więc w takich przypadkach przyjęcie sztucznej inteligencji jest kosztowną sprawą.

4. Ciągłe zmiany technologiczne: W każdym sektorze wybór technologii odgrywa ważną rolę. Sektor bankowy zaczął adaptować dostępne na rynku technologie. Wraz ze znaczącymi zmianami na rynku, technologia przyjęta przez banki stanie się przestarzała wraz z wprowadzeniem nowych narzędzi i sprzętu. Doprowadzi to do wzrostu wydatków banków.

WNIOSEK

Po demonetyzacji trend digitalizacji ma miejsce w niemal wszystkich sektorach społeczeństwa, zwłaszcza w bankowości. W tej cyfrowej erze tradycyjna bankowość zmieniła się i zaczęła przyjmować nowe technologie, takie jak sztuczna inteligencja, chmura itp., aby zwiększyć swoją wydajność i obniżyć koszty operacyjne. Sektor bankowy jest w jego fazie przejściowej, tj. przejście z etapu pączkowania do ery sztucznej inteligencji. Sztuczna inteligencja wprowadza zmiany w procesach biznesowych i usługach obsługi klienta w danym sektorze. Niewątpliwie prowadziłyby to do rozluźnienia zadań banków, a także dostosowania do potrzeb klientów, ale z drugiej strony doszło do komplikacji w postaci wzrostu zagrożenia cyberbezpieczeństwa. Tak więc głównym obowiązkiem banków jest przyjęcie

technologii, takich jak łańcuch bloków, które pomagają im w tworzeniu aktywnych mechanizmów obrony przed cyberprzestępczością.