

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2022, №1, Том 14 / 2022, No 1, Vol 14 <https://esj.today/issue-1-2022.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/43ECVN122.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Локштанкина, А. А. Искусственный интеллект в банке как угроза рабочим местам или помощь в работе с клиентами / А. А. Локштанкина // Вестник евразийской науки. — 2022. — Т. 14. — № 1. — URL: <https://esj.today/PDF/43ECVN122.pdf>

**For citation:**

Loksh-tankina A.A. Artificial intelligence in the bank as a threat to jobs or assistance in working with clients. *The Eurasian Scientific Journal*, 14(1): 43ECVN122. Available at: <https://esj.today/PDF/43ECVN122.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.).

УДК 338

**Локштанкина Анастасия Андреевна**

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Москва, Россия  
Студент 4 курса бакалавриата, «Финансовый» факультет  
E-mail: [anastasiya.lokshta@mail.ru](mailto:anastasiya.lokshta@mail.ru)

*Научный руководитель:* **Глисин Алексей Фёдорович**

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Москва, Россия  
«Финансовый» факультет  
Кандидат экономических наук, доцент  
E-mail: [AFglisin@fa.ru](mailto:AFglisin@fa.ru)

## **Искусственный интеллект в банке как угроза рабочим местам или помощь в работе с клиентами**

**Аннотация.** Данная статья посвящена раскрытию сущности искусственного интеллекта на основе указа президента Российской Федерации "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" от 10.10.2019 N 490, где рассматриваются технологии его внедрения, развития и применения в реальном времени работы банковской деятельности и не только. Автор обращает внимание на процесс цифровизации российских банков и их попытки связать дистанционные услуги с удалённой работой своих сотрудников и клиентов, которые имеют ряд преимуществ при использовании технологий искусственного интеллекта в предоставлении и приобретении банковских услуг. Цель научной публикации ответить на вопрос «Искусственный интеллект в банке, как угроза рабочим местам операционистов или помощь клиентам?» Для достижения цели необходимо провести анализ двух исследований, в рамках которых были использованы методы сравнительного и сопоставимого анализа. Также был использован качественный метод анализа — социальный опрос. В статье основное внимание уделяется исследованию на тему взаимоотношения сотрудников банковской сферы с введённой в их работу технологией искусственного интеллекта, в процессе которого рабочие отвечают на вопросы о ключевых навыках, что необходимы сотрудникам для работы с искусственным интеллектом, о желании обучиться этим навыкам, чтобы быть востребованным на рынке труда в будущем, а также об угрозе их деятельности со стороны новых технологий и возможности замены живых рабочих мест на роботов. При рассмотрении исследования о взаимоотношении клиентов банков и искусственного интеллекта был выяснен уровень понимания самого определения технологии и степень доверия к ней.

**Ключевые слова:** искусственный интеллект; банковская сфера; живой интеллект; взаимоотношения с искусственным интеллектом; технологии искусственного интеллекта; финансовая сфера; банковское обслуживание; новые технологии; банк; клиент; банковская сфера

## Введение

В настоящее время невозможно представить экономику любой страны без использования инновационных технологий. Банки используют финансовые технологии, которые стали неотъемлемой частью, предоставляемых услуг: платежи, переводы, кредитование, инвестирование, сбережения, страхование и другие.

Цель научной публикации ответить на вопрос «Искусственный интеллект в банке, как угроза рабочим местам операционистов или помощь клиентам?». Для достижения цели необходимо дать определение искусственного интеллекта и проанализировать исследования в этой области.

Объектом данной статьи является взаимоотношения технологии искусственного интеллекта с банковскими сотрудниками путем опроса на соответствующие вопросы, а также отношение клиентов к услугам, которые предоставляет банк с помощью искусственного интеллекта, и доверие к ним.

Предметом статьи является определение искусственного интеллекта в указе президента Российской Федерации "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" от 10.10.2019 N 490 и его внедрение в работу сотрудников банковской сфере и в работу с клиентами.

Цель научной публикации ответить на вопрос «Искусственный интеллект в банке, как угроза рабочим местам операционистов или помощь клиентам?». Для достижения цели необходимо дать определение искусственного интеллекта и проанализировать исследования в этой области, на основе которых сделать вывод — ответ на главный вопрос.

## 1. Материалы и методы

Определение искусственного интеллекта менялось со скоростью развития технологий всего мира. Сначала искусственный интеллект рассматривали как машину, затем как компьютерную систему, но во всех его определениях выделялась одна особенность — это способность решать задачи так, как это сделал бы человек.

В рамках данной работы был использован метод сравнительно-сопоставимого анализа. Также был использован качественный метод анализа — социальный опрос.

Цель научной публикации: ответить на вопрос «Искусственный интеллект в банке, как угроза рабочим местам операционистов или помощь клиентам?». Для выполнения поставленной цели автор ставит перед собой следующие задачи:

1. Дать определение искусственного интеллекта изучив указ президента Российской Федерации "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" от 10.10.2019 N 490.

2. Провести анализ исследования, выявив преимущества технологии искусственного интеллекта в банках.
3. Проанализировать проведенный опрос компании «Работа.ру» на тему взаимодействия(отношения) сотрудников с искусственным интеллектом.
4. Проанализировать проведенный опрос Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и АНО «Национальные приоритеты» на тему взаимоотношения искусственного интеллекта.
5. Сделать выводы на основе двух опросов и ответить на главный вопрос «Искусственный интеллект в банке, как угроза рабочим местам операционистов или помощь клиентам?»

Теоретической основой данной работы послужили труды отечественных ученых, изучающих вопросы внедрения искусственного интеллекта в банковскую систему, таких как: И.В. Пашковская [1], А.Е. Заборовская [2], А.И. Мозговой [3], О.Л. Чуланова [4], М.К. Беляев [5], Ю.П. Бочкова [6], Е.Д. Бутенко [7], А.С. Буханов [8], Д.В. Годлевская [9].

## 2. Результаты и обсуждение

Сейчас весь мир ведет обсуждение о введении одного определения технологии искусственного интеллекта. В 2019-м году указом президента Российской Федерации "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" от 10.10.2019 N 490 было принято определение<sup>1</sup>:

«Искусственный интеллект — комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека. Комплекс технологических решений включает в себя информационно-коммуникационную инфраструктуру, программное обеспечение (в том числе, в котором используются методы машинного обучения), процессы и сервисы по обработке данных и поиску решений<sup>1</sup>», далее ИИ.

Цель искусственного интеллекта — анализировать работу человеческого разума, который без труда может управлять массивными объемами данных и решать три основные функции: «сформулировать-запомнить-применить», но нужно понимать главную философию искусственного интеллекта, как сообщил Михаил Мишустин на совещании с вице-премьерами по созданию федерального проекта «Искусственный интеллект» в составе «Аналитического центра при Правительстве РФ» — «Технологии ИИ и робототехники должны быть безопасны для людей и работать исключительно на благополучие человека».

Понятие искусственного интеллекта расширяется это происходит, потому что разработки учёных проникают в сферы жизни человека, и искусственным интеллектом начинают пользоваться сотни людей и компаний, которые являются своеобразным рычагом стремительного и качественного развития технологий.

В настоящее время технологически направления развития ИИ по данным Deloitte поделились на несколько пунктов, основные из них для банковской системы [10] — это:

---

<sup>1</sup> Указ Президента РФ от 10.10.2019 N 490 "О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации" (вместе с "Национальной стратегией развития искусственного интеллекта на период до 2030 года").

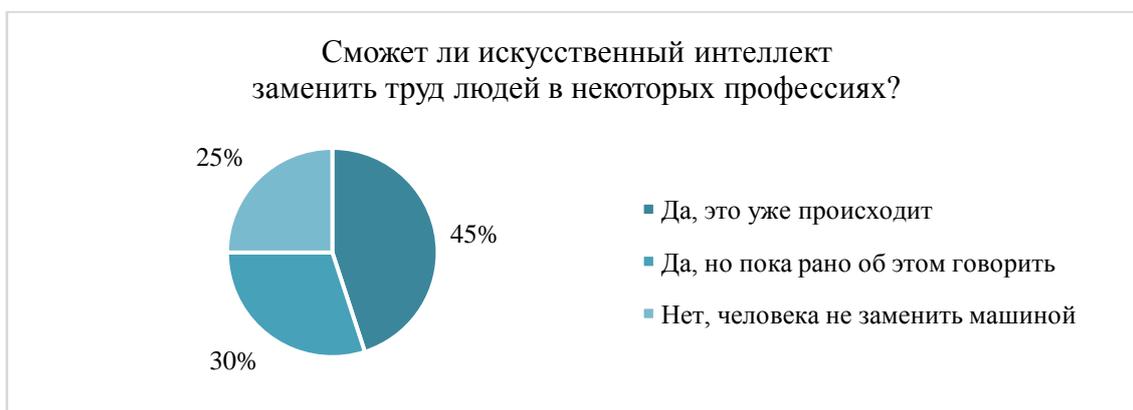
- обработка текста на естественном языке;
- экспертные системы;
- виртуальные агенты (чат-боты и виртуальные помощники);
- системы рекомендаций.



*Рисунок 1. Основные коммерческие сферы применения технологий искусственного интеллекта [11]*

#### 4. Исследования работы.ru на тему взаимодействия(отношения) сотрудников с ИИ

Исследование проводилось на 5000 сотрудников банка и было приурочено к международной конференции по искусственному интеллекту и анализу данных AI Journey 2021<sup>2</sup>.



*Рисунок 2. Исследование по взаимодействию граждан с ИИ<sup>2</sup>*

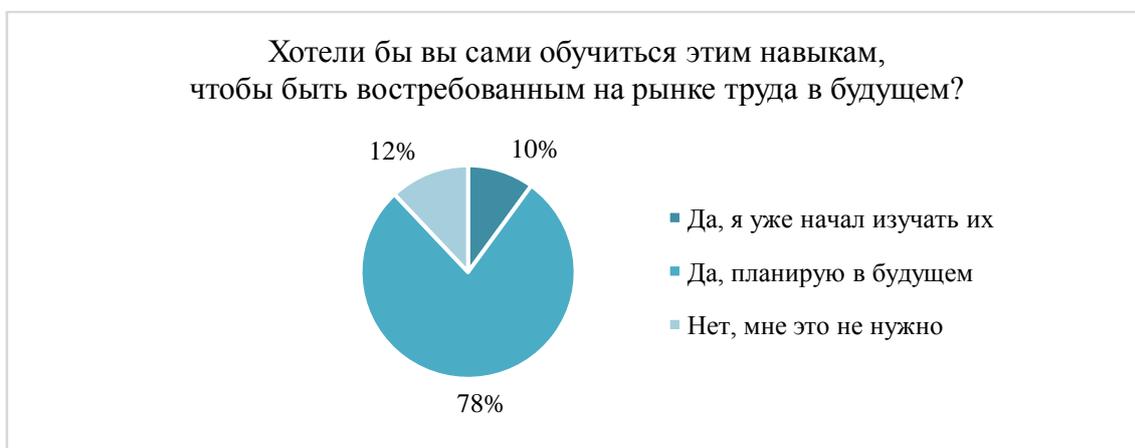
Вывод: большая часть опрошиваемых подтвердила, что ИИ (искусственный интеллект) заменяет труд некоторых специалистов. 30 % уверены в том, что внедрение ИИ непременно произойдёт в будущем. Четверть участников считает, что человека не заменить техникой.

<sup>2</sup> Исследования работы.ru на тему взаимодействия(отношения) сотрудников с ИИ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/news-and-media/press-releases/article?newsID=0ab754ff-cd27-4089-9b82-4f4b436825a8&blockID=7&regionID=77&lang=ru&type=NEWS> — (Дата обращения: 29.03.2022).



**Рисунок 3.** Исследование по взаимодействию граждан с ИИ<sup>2</sup>

Вывод: для 65 % важно иметь навык работы с искусственным интеллектом, поэтому они считают важным быстро обучаться. 58 % сотрудников считают важно знать основы компьютерных технологий. 43 % участников исследования верят, что чтобы стать востребованным специалистом будущего надо уметь быстро адаптироваться к изменениям. 34 % отметили, насколько донести преимущества продукта с ИИ потребителю.



**Рисунок 4.** Исследование по взаимодействию граждан с ИИ<sup>2</sup>

Вывод: Каждый десятый опрошенный (10 %) начал изучать необходимые навыки, чтобы остаться востребованным на рынке. 78 % рассказали, что обучатся новым знаниям в будущем, а 12 % участников рассказали, что им новые навыки не нужны.

### **5. Исследование Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и АНО «Национальные приоритеты» на тему взаимоотношения ИИ с клиентами банка**

Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и АНО «Национальные приоритеты» под руководством Минэкономразвития России провели опрос граждан РФ на тему их взаимодействия с искусственным интеллектом в банковских операциях. Данный опрос был приурочен к реализации федерального проекта "Национальной стратегией развития искусственного интеллекта на период до 2030 года". Исследование проводилось на 1600 опрошенных в возрасте от 18 лет.

*Вопрос: «Слышали ли Вы ранее или сейчас впервые слышите о технологиях искусственного интеллекта? Если слышали, то при необходимости Вы сможете объяснить, что это, или нет?»<sup>3</sup>»*

	Все опрошенные	18–24 года	25–34 года	35–44 года	45–59 лет	60 лет и старше
Слышал, смогу объяснить	32	39	38	35	35	22
Слышал ранее, но не смогу объяснить	49	48	43	52	46	55
Впервые слышу об этом	18	13	19	12	19	22
Затрудняюсь ответить	1	0	0	1	0	1

Вывод: большая часть граждан 81 % утверждают, что знакомы с термином искусственного интеллекта. При этом 18 % людей не слышали о нем. Самый информированный контингент населения граждане от 18 до 24 лет. Мало законны с данным термином люди старшего возраста от 60 лет.

*Вопрос: «Вы лично скорее доверяете или скорее не доверяете технологиям искусственного интеллекта?»<sup>3</sup>»*

	Все опрошенные	18–24 года	25–34 года	35–44 года	45–59 лет	60 лет и старше
Скорее доверяю	48	69	52	42	45	44
Скорее не доверяю	42	27	40	49	43	44
Затрудняюсь ответить	10	4	8	9	12	12

Вывод: чуть меньше половины доверяют разработке ИИ, среди них большее количество занимают граждане от 18 до 24 лет, не доверяют им 42 %.

*Вопрос: «Вы лично опасаетесь или не опасаетесь того, что в будущем в Вашей профессии, сфере деятельности ряд задач будет выполняться не человеком, а с использованием технологий искусственного интеллекта?»<sup>3</sup>»*

	2019*	2021
Однозначно опасаясь	30	13
Скорее опасаясь		20
Скорее не опасаясь	68	29
Однозначно не опасаясь		35
Затрудняюсь ответить	2	3

Вывод: в сравнении в один год 4 человека поменяло своё мнение о доверии к ИИ с отсутствия опасения на его наличие, это может свидетельствовать об интенсивном использовании технологии ИИ в сфере жизнедеятельности.

*Вопрос: «Скажите, пожалуйста, лично Вы хотели бы или не хотели бы в течение ближайших двух-трех лет пройти обучение в сфере технологий искусственного интеллекта?»<sup>3</sup>»*

	Все опрошенные
Да, хотел бы повысить имеющуюся квалификацию в этой сфере	5
Да, хотел бы получить квалификацию в этой сфере	12
Да, расширить свой кругозор	33
Нет, не хотел бы проходить обучение	49
Затрудняюсь ответить	1

<sup>3</sup> Исследование Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и АНО «Национальные приоритеты» на тему взаимоотношения ИИ с клиентами банка [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/iskusstvennyi-intellekt-blago-ili-ugroza> — (Дата обращения: 29.03.2022).

Вывод: половина опрошенных ходят повысить свою квалификацию в сфере технологий ИИ. Остальные категорически против повышать свои навыки в данной сфере.

### Заключение

Следует отметить, что отношения сотрудников банка к внедрению в их деятельность довольно скептическая. Но не один из сотрудников не настроен категорично против использования технологий искусственного интеллекта, потому что они уверены в том, что это помогает им совершенствоваться и выполнять свою работу быстрее, чем обычно.

Сами же банки уверены том, что технологии помогают уменьшить нагрузку на сотрудников, а значит сотрудник сможет перевыполнить свой план.

Но в этом преимуществе кроется минус — сотрудники уверены в том, что ИИ может заменить человека.

В связи с быстрорастущей индустрией поспеть за ее развитием не всем удастся, поэтому многие теряют свои рабочие места, но как сообщил Михаил Мишустин на совещании с вице-премьерами по созданию федерального проекта «Искусственный интеллект» в составе Аналитического центра при Правительстве РФ "технологии ИИ и робототехники должны быть безопасны для людей и работать исключительно на благополучие человека", что несет за собой не вычленение человека и его замену, а помощь в его работе и только.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Пашковская И.В. Конкурентные возможности банков в цифровой экономике // Вестник Евразийской науки. — 2021 № 6. — URL: <https://esj.today/PDF/50ECVN621.pdf>
2. Заборовская А.Е., Заборовский В.Е., Адамова Я.В. Банковская система России на современном этапе: показатели, технологии, инструменты // Вестник Евразийской науки, 2018 № 4, <https://esj.today/PDF/06ECVN418.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.
3. Мозговой А.И. Повышение эффективности управления за счет цифровизации экономики // Вестник Евразийской науки. — 2018 № 5. — URL: <https://esj.today/PDF/91ECVN518.pdf> DOI: 10.15862/91ECVN518.
4. Чуланова О.Л., Хайбуллова К.Н. Исследование применения технологий искусственного интеллекта в управлении персоналом современных организаций // Вестник Евразийской науки. — 2020 № 1. — URL: <https://esj.today/PDF/50ECVN120.pdf>.
5. Беляев, М.К. Искусственный интеллект в операционной деятельности банка будущего / М.К. Беляев, А.Д. Ерохова // Проблемы национальной стратегии. — 2019. — № 2(53). — С. 147–162.
6. Бочкова Ю.П. Современные тенденции на рынке банковских услуг России // Вестник БГУ, 2017. № 15. С. 47–49.
7. Бутенко Е.Д. Искусственный интеллект в банках сегодня: опыт и перспективы // Финансы и кредит. — 2018. — Т. 24. — № 3.

8. Буханов, А.С. Применение Искусственного интеллекта в сфере банковского обслуживания в России / А.С. Буханов, Н.Д. Никоненко // Проблемы современной экономики: сборник материалов XXXVIII Международной научно-практической конференции, Новосибирск, 25 мая — 09 2017 года. — Новосибирск: Общество с ограниченной ответственностью "Центр развития научного сотрудничества", 2017. — С. 85–89.
9. Годлевская Д.В., Маркосян О.Р., Пидяшова А.А. Расширение применения систем искусственного интеллекта в банковской сфере // Тенденции развития науки и образования. — 2020. — № 63–3. — с. 60–63.
10. Ештокин, С.В. Использование искусственного интеллекта для развития цифровой системы современных моделей взаимодействия коммерческих банков и их клиентов / С.В. Ештокин // Экономика и социум: современные модели развития. — 2020. — Т. 10. — № 4. — С. 381–390.
11. Сысоева П.А., Чекалина В.Д. Перспективы применения искусственного интеллекта в российской банковской сфере // Via scientiarum — Дорога знаний. — 2020. — № 1. — с. 83–88.

**Lokshtankina Anastasia Andreevna**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
E-mail: anastasiya.lokshta@mailru

*Academic adviser:* **Glisin Aleksey Fyodorovich**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
E-mail: AFglisin@fa.ru

## **Artificial intelligence in the bank as a threat to jobs or assistance in working with clients**

**Abstract.** This article is devoted to the disclosure of the essence of artificial intelligence on the basis of the decree of the President of the Russian Federation "On the development of artificial intelligence in the Russian Federation" dated 10.10.2019 N 490, which discusses the technologies of its implementation, development and application in real-time banking and not only. The author draws attention to the process of digitalization of Russian banks and their attempts to link remote services with the remote work of their employees and customers, which have a number of advantages when using artificial intelligence technologies in the provision and purchase of banking services. The purpose of the scientific publication is to answer the question "Artificial intelligence in a bank, as a threat to the jobs of operators or helping customers?" To achieve this goal, it is necessary to analyze two studies in which comparative and comparable analysis methods were used. A qualitative method of analysis was also used — a social survey. The article focuses on the research on the relationship of employees of the banking sector with the artificial intelligence technology introduced into their work, during which workers answer questions about the key skills that employees need to work with artificial intelligence, about the desire to learn these skills in order to be in demand in the labor market in the future, as well as about the threat their activities on the part of new technologies and the possibility of replacing live jobs with robots. When considering a study on the relationship between bank customers and artificial intelligence, the level of understanding of the definition of technology itself and the degree of trust in it were clarified.

**Keywords:** artificial intelligence; banking sphere; living intelligence; relationships with artificial intelligence; artificial intelligence technologies; financial sphere; banking services; new technologies; bank; client; banking sphere