

2. Кириленко В. П., Алексеев Г. В. Право доступа к информации и медиабезопасность // Теоретическая и прикладная юриспруденция. 2019. № 1. С. 39–49.
3. Клюков В. Д. Право на информацию и право на доступ к информации: понятие и соотношение // Образование и право. 2019. № 8. С. 344–348.
4. Конрад Н. И. Сунь-цзы: Трактат о военном искусстве. М., 1950. 404 с.
5. Манойло А. В. Государственная информационная политика в особых условиях: Монография. М.: МИФИ, 2003. 388 с.
6. Чернавский Д. С. Синергетика и информация: динамическая теория информации. М.: Наука, 2001. 243 с.
7. Birkinshaw P. Freedom of Information: the Law, the Practice and the Ideal. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.
8. Birkinshaw P. Freedom of Information and Openness: Fundamental Human Rights? // Administrative Law Review. 2006. Vol. 58 (1). P. 177–218.

О. И. Ларина,

кандидат экономических наук, доцент,
Государственный университет управления

Н. В. Морыженкова,

кандидат экономических наук,
Государственный университет управления

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В БАНКАХ И ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Аннотация. На сегодняшний день рынок искусственного интеллекта активно растет и развивается, предлагая новые возможности в сфере обслуживания банковских клиентов. Результаты опроса показали, что подавляющее большинство потребителей готовы к взаимодействию с технологиями искусственного интеллекта в банковской сфере, однако до сих пор предпочитают иметь возможность взаимодействия с сотрудником-человеком. Внедрение технологий искусственного интеллекта в банковской сфере снова поднимает вопросы безопасности и конфиденциальности данных клиентов, а также вызывает дискуссию о правосубъектности «электронного лица».

Ключевые слова: искусственный интеллект, клиентский сервис, права потребителя, некорректное цифровое проникновение, защита персональных данных, конфиденциальность данных, правосубъектность искусственного интеллекта

ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BANKS AND THE CONSUMER'S RIGHT TO INDIVIDUAL SERVICE

Abstract. Today, the artificial intelligence market is actively growing and developing, offering new opportunities in the field of servicing banking customers. The survey results showed that most consumers are ready to interact with artificial intelligence technologies in the banking sector, but still prefer to be able to interact

with a human employee. The introduction of artificial intelligence technologies in the banking sector again raises issues of security and confidentiality of customer data, and also raises a discussion about the legal personality of the “electronic person”.

Keywords: artificial intelligence, customer service, consumer rights, incorrect digital penetration, protection of personal data, data privacy, legal personality of artificial intelligence

Важным трендом последних лет является технологическое развитие внутренней и внешней бизнес-среды на основе цифровых технологий. Из наиболее актуальных и перспективных технологий следует выделить искусственный интеллект (ИИ), который представляет собой комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека. Российский рынок искусственного интеллекта растет, и на данный момент существует около 600 компаний, которые развиваются, используя технологию ИИ в своей деятельности. Уже сейчас ИИ выполняет разные задачи. С появлением этой технологии многие специалисты начали говорить о том, что ряд профессий «умирает», потому что всю работу, которую выполнял специалист, теперь можно поручить искусственному интеллекту. Так ли это на самом деле?

В настоящее время очень популярны указанные технологии в области решения маркетинговых задач (как финансовых организаций, так и нефинансовых): создание рекламных текстов, текстов с характеристиками продуктов, рисунков по запросам; работа специализированных маркетинговых платформ, основанных на работе ИИ, которые предоставляют различные услуги – автономные медиапокупки и формируют непрерывное общение с клиентом (направляет сообщения через электронную почту, формирует целевые SMS-рассылки, настраивает социальные сети (комьюнити), анализирует поисковой трафик и демонстрирует таргетированную рекламу). Кроме того, ИИ также будет анализировать текущие рекламные кампании и выявлять перспективные направления их оптимизации; автоматизация работы контакт-центра (внедрение робота для разговоров по часто задаваемым вопросам); анализ трендов отрасли для создания наиболее востребованных продуктов (например, анализ текстов научных статей, патентных заявок, отраслевых публикаций) и др.

Банки уже освоили первые возможности применения ИИ и продолжают искать новые способы использования этой технологии в различных бизнес-направлениях. Так, например, А. Ведяхин (первый заместитель председателя правления ПАО «Сбербанк»), отметил, что в Сбере на данный момент успешно функционируют системы ИИ на уровне принятия многих важных решений: построение оптимального маршрута для инкассации; составление ответов чат-бота и колл-центра; вычисление необходимого количества сотрудников в отделениях банка; оптимизацией предложений для конкретных клиентов и т. п. Банк применяет технологии ИИ в процессе корпоративного и потребительского кредитования (на данный момент подобных сделок порядка 80 %). Финансовый эффект в 2022 г. от внедрения ИИ оценивается в 230 млрд руб., т. е. на каждый вложенный рубль технология уже принесла около 6,7 руб. прибыли [5].

В связи с тем, что рынок искусственного интеллекта также растет и развивается, появляется большое количество новых продуктов и технологий, которые могут создавать другие новые возможности для обслуживания банковских клиентов, сфера применения искусственного интеллекта будет расширяться и далее, облегчая трудоемкие и рутинные задачи персонала. Компании и банки без внедрения искусственного интеллекта в бизнес-процессы могут утратить в дальнейшем свою конкурентоспособность. Вместе с тем с целью выявления текущих проблем и перспектив применения ИИ в банковских продуктах авторами был проведен опрос респондентов (100 человек), результаты которого следующие: аудитория в основном нейтрально (58 %) и положительно (38 %) относится к внедрению технологий ИИ в сферу финансов (отрицательно – 4 % опрошенных); однако общению с роботом аудитория предпочитает общение со специалистом (68 %); сборку своего инвестиционного портфеля доверили бы искусственному интеллекту, решение которого будет обработано оператором-человеком, 73 % респондентов, специалисту-человеку при этом доверяет 19 % респондентов, а ИИ всего – 8 %.

Таким образом, результаты опроса показали, потребители готовы к взаимодействию с системами ИИ. Вместе с тем, пока присутствует недоверие к решениям и продуктам, предлагаемым на основе ИИ. Клиенты считают, что необходимо наличие естественного интеллекта, способного анализировать решения искусственного, т. е. определенный баланс между персональным обслуживанием и автоматизацией. В связи с этим важным моментом при внедрении в гражданский оборот продуктов с применением технологий ИИ встает вопрос о правах граждан на выбор обслуживания. На наш взгляд, потребитель должен иметь выбор о взаимодействии с сотрудником – человеком или роботом при решении его индивидуальных проблем.

Рост популярности нейронных сетей (компьютерная технология, применяемая для работы ИИ) вызвал множество дискуссий в научном сообществе. Так, в статье С. М. Авдошина и Е. Ю. Песоцкой анализируются проблемы цифровой защиты, которые появляются в связи с широким внедрением нейронных сетей в современном обществе [1]. Авторы отмечают, что использование цифровых технологий дает преимущества и увеличивает возможности как бизнеса, так и общественных и социальных институтов. Вместе с тем появляются и риски, и серьезные угрозы, связанные с использованием ИИ в части работы с персональными данными пользователей (некорректное цифровое проникновение).

Другой автор, Ю. Б. Бочаров рассматривает как преимущества жизни в «умном» доме, городе, так и проблемы, вызываемые возможной ненадежностью сохранности базы данных потребителей, проживающих в «умных» городах [4]. Возникает дилемма, что главнее и нужнее обществу для бесперебойной и четкой работы на благо всех членов данного общества: права граждан, личная свобода, конфиденциальность личной жизни или возможность удовлетворения всех потребностей каждого индивидуума, еще до того, как они возникли?

В статье С. Ф. Афанасьева рассматривается вопрос о современной правовой политике в области возможного придания правосубъектности такому цифровому явлению, как искусственный интеллект [2]. С точки зрения автора, если ИИ

сможет в ближайшем будущем воспроизводить почти все основные познавательные человеческие компоненты и компетенции, то это не означает, что он будет автоматически наделяться правосубъектностью, включающей в себя правоспособность и дееспособность. Этот же вопрос поднимает О. С. Болотаева [3].

Идет полемика о возможности наделяния юнитов искусственного интеллекта правосубъектностью «электронного лица» с тем, чтобы обеспечить в первую очередь возможность несения ими юридической ответственности за правонарушения, совершенные в процессе функционирования технологии. Ряд ученых придерживаются мнения, что искусственный интеллект допустимо рассматривать исключительно как инструмент, используемый человеком для решения каких-либо задач. Однако некоторые исследователи уверены, что юниты искусственного интеллекта, обладающие значительной степенью автономии и способные принимать решения, имеющие в том числе правовые последствия, должны быть наделяться правосубъектностью.

Таким образом, несмотря на перспективы, которые открывает технология искусственного интеллекта для улучшения качества обслуживания клиентов в банковской сфере, ее внедрение в банковские продукты может вызвать некоторые проблемы. Одной из основных задач является обеспечение безопасности и конфиденциальности данных клиентов. Вторая задача – обеспечить принятие клиентов. Важно на переходном этапе обеспечить клиентам возможность взаимодействия с сотрудником-человеком. Возможности обработки естественного языка и понимание данных клиентов означают, что ИИ может стать отличным решением для обеспечения более персонализированного, эффективного и удобного пользовательского опыта в банковских услугах.

Список литературы

1. Авдошин С. М., Песоцкая Е. Ю. Доверенный искусственный интеллект как способ цифровой защиты // Бизнес-информатика. 2022. Т. 16, № 1. С. 62–73.
2. Афанасьев С. Ф. К вопросу о правовой политике в сфере придания правосубъектности искусственному интеллекту // Правовая политика и правовая жизнь. 2022. № 2. С. 226–235.
3. Болотаева О. С. Правосубъектность искусственного интеллекта // Право и государство. 2022. № 4(208). С. 15–17.
4. Бочаров Ю. Б. Искусственный интеллект в управлении «умным» городом, где грань между благом и проблемой? // Мировая наука. 2022. № 8 (65). С. 21–27.
5. Заруцкая Н. Сбербанк рассказал о перспективах использования искусственного интеллекта в банках. URL: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2023/07/06/984101-sberbank-rasskazal-o-perspektivah-ispolzovaniya-iskusstvennogo-intellekta-v-bankah>