

## **ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В KAPITAL BANK: ТРАНСФОРМАЦИЯ БАНКОВСКИХ СЕРВИСОВ И КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА**

В последние годы банковская отрасль Азербайджанской Республики переживает глубокую цифровую трансформацию.

Ключевым драйвером этих изменений становится искусственный интеллект (ИИ) – технология, способная значительно повысить эффективность операций, улучшить клиентский опыт и обеспечить безопасность финансовых процессов.

Kapital Bank, один из крупнейших банков Азербайджанской Республики и участник международной группы PASHA Holding Азербайджанской Республики, активно использует ИИ-решения в своей деятельности.

### **1. Роль ИИ в цифровой стратегии Kapital Bank**

Kapital Bank нацелился на интеграцию ИИ в ключевые бизнес-модели в рамках своей стратегии цифровой трансформации. В 2024 году банк был удостоен международной награды «Best Use of AI in Digital Transformation» от журнала *Global Finance*, что свидетельствует о высоком уровне внедрения инноваций.

ИИ решает несколько стратегических задач:

- Автоматизация обслуживания клиентов: чат-боты на базе ИИ помогают отвечать на запросы в режиме реального времени, снижая нагрузку на кол-центр и ускоряя время реакции;
- Аналитика данных: алгоритмы машинного обучения анализируют большие объемы данных для персонализации предложений и управления рисками (например, скоринг клиентов);
- Улучшение цифровых продуктов: мобильные приложения, такие как Virbank, интегрируют ИИ-функции для удобства пользователей и расширения возможностей банковских операций.

### **2. Применение ИИ на практике: ключевые направления**

#### **2.1. Обслуживание клиентов**

Kapital Bank использует ИИ-чат-боты, интегрированные с системами Jetlink, которые помогают обрабатывать запросы клиентов через разные каналы:

- веб-интерфейс;
- мобильные приложения
- мессенджеры.

Благодаря этому:

- Сокращается время отклика;
- Повышается точность ответа на запросы;
- Снижается нагрузка на сотрудников контакт-центра.

## 2.2. Аналитика и принятие решений

ИИ поддерживает инструменты для анализа данных и принятия решений в риск-менеджменте, скоринге кредитоспособности и обработке транзакций:

- Модели машинного обучения улучшают оценку кредитных рисков благодаря учёту множества признаков поведения клиента.
- Использование расширенных алгоритмов повышает точность прогнозов и минимизирует риски невозврата.

## 2.3. Финансовые продукты и интерфейсы

Применение ИИ внутри мобильного приложения Virbank включает:

- Персонализированные предложения финансовых продуктов;
- Умное распределение рекламных приглашений;
- Оптимизация интерфейса на основе анализа поведения пользователей.

## 3. Сравнительный анализ: традиционный подход vs ИИ-ориентированный.

Ниже представлена таблица 1, сравнивающая традиционные банковские процессы с ИИ-оптимизированными решениями в контексте Kapital Bank:

**Таблица 1 – Сравнивающая традиционные банковские процессы с ИИ-оптимизированными**

Преимущество	Традиционный подход	ИИ-ориентированный подход (Kapital Bank)	Преимущество
1	2	3	4
Обслуживание клиентов	Живые операторы (телефон, офис)	ИИ-чат-боты, автоматические ответы	Быстрее, дешевле, круглосуточно

Окончание таблицы 1

1	2	3	4
Скоринг клиентов	Статические правила, ограниченные данные	ML-модели с большим числом признаков	Более точная оценка риска
Обработка транзакций	Ручные проверки	ИИ-фильтры аномалий	Меньше ошибок и мошенничества
Персонализация предложений	Общие категории продуктов	Анализ поведения клиента	Повышение продаж и лояльности
Аналитика данных	BI-отчёты	Прогностическая аналитика	Понимание тенденций в реальном времени

#### 4. Плюсы и минусы использования ИИ

##### 4.1. Преимущества:

Преимущества ИИ в банке включают:

- Повышение эффективности: автоматизация рутинных операций снижает операционные издержки;
- Улучшение клиентского опыта: персонализированное обслуживание повышает удовлетворённость;

Конкурентные преимущества: признание международных экспертов подтверждает инновационную позицию банка.

##### 4.2. Ограничения и риски

Тем не менее, существуют ограничения, такие как:

- Зависимость от качества данных и моделей.
- Возможность ошибок и несправедливых отклонений в алгоритмах скоринга.
- Необходимость постоянного обновления и обучения моделей ввиду изменений поведения клиентов.

#### 5. Сравнение с рынком и системный контекст

ИИ внедряется не только в Kapital Bank, но и во многих международных банках – от JPMorgan и Bank of America до крупных европейских структур.

Общие тренды включают:

- Автоматизация риск-менеджмента;
- Применение NLP (обработка естественного языка) для поддержки клиентов;
- Аналитика больших данных для прогнозирования поведения клиентов.

При этом Kapital Bank выделяется тем, что уже получил международное признание за применение ИИ в цифровой трансформации, что является редкостью для банков региона Азербайджанской Республики.

### **Заключение**

Искусственный интеллект становится неотъемлемым компонентом современной банковской деятельности, помогая финансовым институтам оптимизировать операции, повышать уровень обслуживания клиентов и улучшать управление рисками.

Kapital Bank Азербайджанской Республики успешно внедряет ИИ-технологии в ключевые процессы, что подтверждается международными наградами и позитивными отзывами отраслевых экспертов.

ИИ-решения помогают банку:

- Сократить операционные затраты;
- Увеличить скорость и качество обслуживания клиентов;
- Повысить конкурентоспособность на рынке финансовых услуг.

Несмотря на существующие риски, связанные с данными и моделями, Kapital Bank движется в направлении интеграции передовых технологий, что делает его примером успешной цифровой трансформации в банковском секторе Азербайджанской Республики.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Kapital Bank удостоен награды за «Лучшее применение ИИ в цифровой трансформации». Новости Kapital Bank.
2. Аналитический обзор применения ИИ в банковской сфере (*Global Finance Magazine*).
3. Данные о практике внедрения ИИ-чат-бота от Jetlink.
4. ESG-отчёт Kapital Bank по цифровым технологиям.
5. Maple, C. et al. “The AI Revolution: Opportunities and Challenges for the Finance Sector.” *ArXiv*.