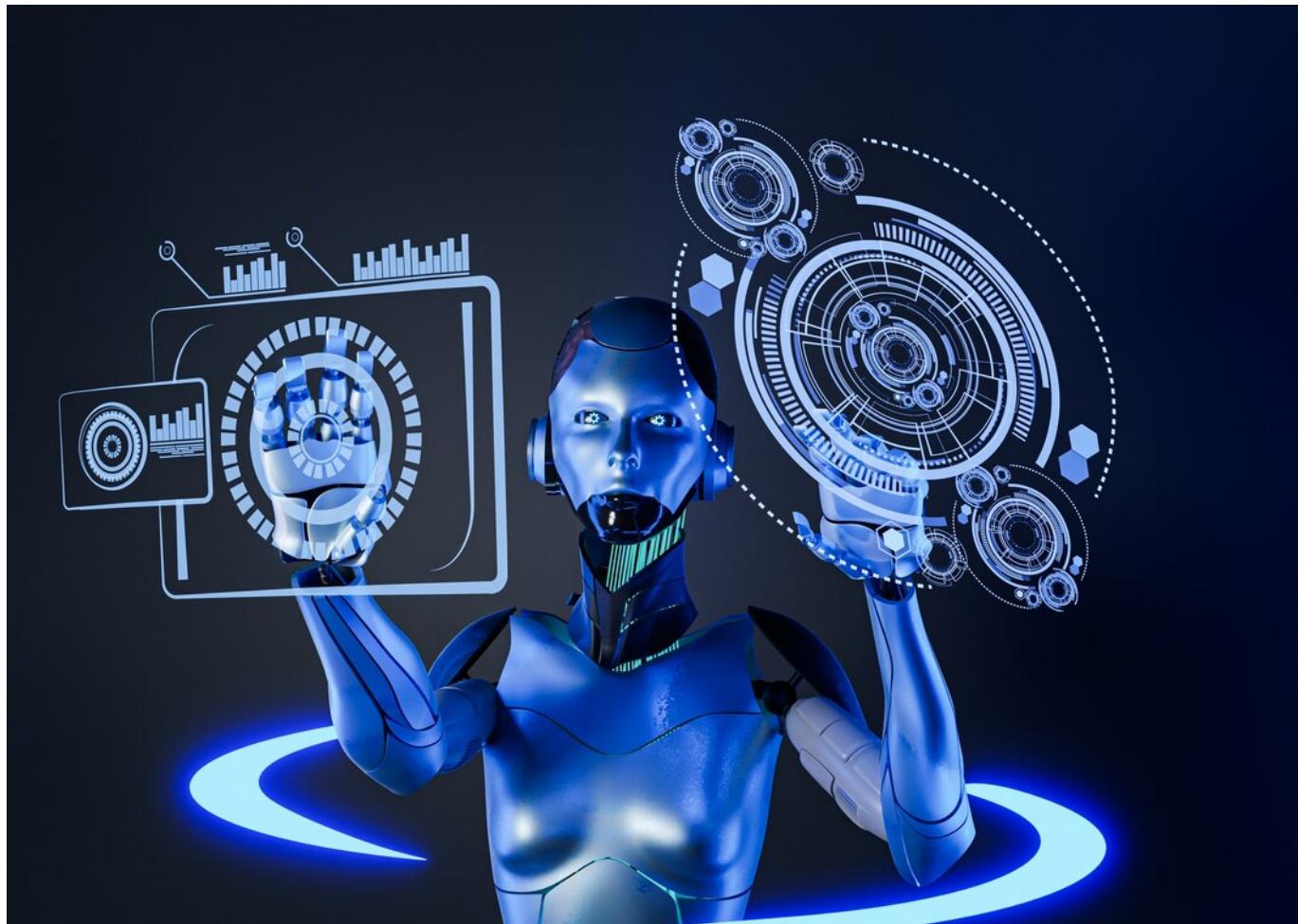


Свыше 60% россиян верят в банки с ИИ-роботами

29.11.2024



Как следует из результатов опроса, чуть менее трети респондентов – 28% – верят в появление таких банков в течение ближайших 10-15 лет, еще 23% – в перспективе 20-30 лет.

Еще 23% респондентов отметили, что ИИ-роботы будут работать в банках наравне с живыми сотрудниками, но не заменят их. И только 16% скептически относятся к идеи обслуживания в банках ИИ-роботами.

Каждый пятый россиянин (22%) уверен, что ИИ-алгоритмы будут более благосклонны к ним в вопросах выдачи кредитов, чем живые сотрудники банка: будут выдавать больший объем средств на более выгодных условиях. Четверть россиян считает, что они не заметят разницы, будет ли решение о кредите принимать живой сотрудник или робот. Треть опрошенных высказали предположение, что ИИ будет выдавать им меньшие суммы. 19% респондентов ответили, что будут возможны ситуации, когда ИИ будет благосклоннее к клиенту и, напротив, более осторожно подходить к выдаче ему крупных сумм.

Опрос о банках будущего ВТБ провел в рамках масштабного исследования «Цифровое доверие: будущее отношений с искусственным интеллектом». В рамках этого исследования аналитики ВТБ проанализировали более 100 различных

источников информации об актуальном состоянии доверия аудитории к современным технологиям искусственного интеллекта. В число этих источников вошли опросы, зарубежные исследования и научные статьи российских и зарубежных исследователей.

По приведенным в исследовании экспертным оценкам, порядка 70% потребителей готовы обращаться за ИИ-рекомендациями по новым продуктам и услугам, 64% потребителей готовы совершать покупки, основываясь на этих рекомендациях. Более же половины пользователей (53%) доверяют генеративному ИИ в вопросах финансового планирования. За последний год ИИ чаще всего использовали 18–19-летние респонденты.

«Наше исследование показало, что тема искусственного интеллекта и доверия к нему сегодня буквально будоражит едва ли не каждого пользователя. Многие считают, что они точно знают, что такое искусственный интеллект, однако рекомендации цифровых сервисов, сформированные ИИ, большинством пользователей не идентифицируются как таковые. На совершенствовании рекомендательных алгоритмов будет основано и развитие цифровых помощников. Это будет одним из основных драйверов развития финтеха на ближайшие годы. С каждым годом цифровые помощники будут повышать качество рекомендаций, делать их все более персонализированными. С финансовыми помощниками тесно связаны помощники по покупкам – кто как не банк знает больше о транзакциях каждого пользователя? Уровень доходов, характер трат, геолокации, прошлые покупки, сезонность, привычки пользователя – всё будет анализироваться и на этой основе цифровые помощники будут составлять ИИ-рекомендации пользователям», – отметил Вадим Кулик, заместитель президента – председателя правления ВТБ.