

EY: Inteligența artificială va redefini sectorul serviciilor financiare în următorii doi ani



Directorii executivi de la nivel global, din sectorul serviciilor financiare, se așteapta ca inteligența artificială să fie un motor important de transformare la nivelul întregului sector, conform studiului Transforming Paradigms: Global AI in Financial Services Survey, efectuat de Cambridge Centre for Alternative Finance (CCAF) din cadrul Judge Business School, Universitatea Cambridge, și de Forumul Economic Mondial, cosponsorizat de EY și Invesco.

„În ultimii doi ani am putut observa și în România începerea adoptării inteligenței artificiale în instituții financiare, o tendință care este în prezent în ascensiune. Pionieri în adoptarea AI în România au fost acele instituții financiare care au atins o anumită maturitate organizațională și care au reușit să creeze premisele tehnologice necesare unei adoptări AI prin transformarea digitală a operațiunilor interne și a serviciilor către clienți”, a afirmat **Aurelia Costache**, *Liderul Departamentului de Asistență în afaceri din EY România și Lider pentru Automatizarea Inteligența în regiunea CESA.*

Studiul și-a propus să evalueze stadiul actual al adoptării inteligenței artificiale (AI) de către organizațiile din sectorul serviciilor financiare. Din rândul directorilor executivi chestionați, 77% anticipează ca AI va avea o importanță mare sau foarte mare în cadrul organizațiilor lor în următorii doi ani.

În același timp, 85% dintre respondenți au implementat deja AI în cadrul organizațiilor lor și se așteapta ca aceasta să fie utilizată în scenarii noi de business în anii următori. În plus, aproape două treimi (64%) preconizează că vor utiliza AI pentru a genera noi venituri, pentru a automatiza procese, pentru un management mai bun al riscurilor, pentru a servi mai bine clienții actuali, dar și pentru a câștiga noi clienți în următorii doi ani.

Însă, intensificarea adoptării tehnologiilor AI la nivelul întregului sector al serviciilor financiare vine la pachet și cu provocări, cum ar fi: calitatea datelor, accesul la date și concurența pentru resurse umane calificate. Toate aceste provocări sunt considerate obstacole majore pentru implementarea AI de către peste 80% dintre directorii executivi intervievați în cadrul studiului.

Perspectiva respondenților care utilizează în mod preponderent inteligența artificială autonomă este însă diferită, 80% dintre aceștia consideră că piedicile cele mai importante în adopția AI o reprezintă încrederea în tehnologie și adoptarea acesteia de către utilizatorii finali.

Nigel Duffy, *lider EY Global Artificial Intelligence*, a declarat: „AI transformă sectorul serviciilor financiare și ne

putem aștepta ca adoptarea la scară largă să continue. Pe măsura ce tehnologiile încep să revoluționeze modelele de afaceri și să transforme funcțiile de business, este tot mai important ca organizațiile să acorde atenție implicațiilor pe termen lung ale adoptării inteligenței artificiale: încrederea în AI, transformarea forței de muncă și modul în care poate fi reimaginată valoarea adăugată pentru clienți și alți actori”.

Matthew Blake, *coordonatorul pentru Sisteme Financiare și Monetare din cadrul Forumului Economic Mondial*, a declarat: „Acest studiu global arată că AI are un impact semnificativ asupra sistemului financiar. Odată cu tendința ascendentă de adoptare în masă a tehnologiilor în cadrul serviciilor financiare, va apărea un decalaj semnificativ între organizațiile care implementează rapid inteligența artificială și cele care rămân în urmă în această privință”.