# Wykrycie fraudu – zadanie dla sztucznej inteligencji

Sztuczna inteligencja to narzędzie na miarę XXI wieku, bez którego trudno jest już wyobrazić sobie funkcjonowanie startupów czy nowoczesnych przedsiębiorstw. Automatyzacja procesów zdecydowanie jest ułatwieniem. Nic więc dziwnego, że według raportu IDC światowe wydatki na systemy sztucznej inteligencji wzrosną do prawie 35,8 milardów dolarów. Jest to o 44% więcej niż w roku 2018.

**Potencjał sztucznej inteligencji**

Rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji towarzyszą nam już od dawna. Asystenci głosowi reagujący na werbalne polecenia, autonomiczne samochody czy programy zdolne do generowania prostych treści prasowych nie są już żadną nowością. To jednak dopiero początki obszernego wykorzystania AI. Narzędzie to już teraz jest w stanie znacznie usprawnić procesy związane ze sprzedażą i obsługą klienta w wielu branżach, a niewykluczone, że z czasem zupełnie zastąpi niektóre powszechne profesje, takie jak zawód kierowcy czy sprzedawcy.

**Sztuczna inteligencja - odpowiedź na problemy bankowości**

Branża finansowa jest jedną z branż, które najszybciej dostrzegły potencjał AI i nauczyły się go skutecznie wykorzystywać. W ramach sztucznej inteligencji powstaje szereg nowoczesnych rozwiązań dla sektora finansowego, do których należą między innymi systemy monitoringu oraz wykrywania oszustw bankowych.

Jednym z najpoważniejszych problemów firm działających w obszarze bankowości są fraudy, czyli transakcje dokonywane za pośrednictwem fałszywej lub skradzionej tożsamości. Choć wydawać by się mogło, że posługiwanie się skradzionym dowodem osobistym nie jest takie proste, fraudy nadal są zaskakująco powszechnym przestępstwem. Oszustwa nieraz doprowadziły do zniszczenia nawet dobrze prosperujących biznesów, powodując straty na operacjach finansowych sięgające milionów dolarów. Oprócz zmniejszenia przychodów, fraud prowadzi również do utraty wiarygodności firmy w oczach klientów. Każde przedsiębiorstwo działające w branży finansowej powinno więc możliwie skutecznie się przed nim zabezpieczyć.

**Skuteczna walka z fraudem – zastosowanie sztucznej inteligencji**

Na szczęście skuteczne rozwiązania w walce fraudem są już dostępne w ramach AI, która sprawia, że liczba tego typu przestępstw z roku na rok maleje. Systemy oparte na sztucznej inteligencji dedykowane dla sektora finansowego mają wiele zalet. Po pierwsze, działają w pełni automatycznie. Dzięki temu są w stanie szybko wychwycić wszelkie anomalie behawioralne, na przykład logowanie klienta na konto z kraju, w którym wcześniej nie był, z przeglądarki, której nigdy nie używał lub rozpoznać jego poruszanie się po serwisie w nietypowy dla niego sposób. Pozwala to na błyskawiczne reagowanie na różnorodne zagrożenia. Po drugie, tego rodzaju systemy działają nieustannie, zachowując niezmienny poziom czujności i zdolności do weryfikacji danych, którym nigdy nie dorówna człowiek. Po trzecie, potrafią one samoistnie uczyć się nowych sytuacji i rozpoznawać nieznane dotąd zagrożenia, usprawniając w ten sposób swoje działanie bez udziału człowieka.

# Sztuczna inteligencja w procesie windykacji

Sektor finansów i bankowości coraz chętniej korzysta z rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji. Identyfikacja klientów po kodach abonenckich, weryfikacja tożsamości czy korzystanie z asystenta głosowego są już standardem, jednak AI (ang. *artificial intelligence*) znajduje coraz szersze zastosowanie. Bankowość to jedna z dziedzin, które doskonale zdają sobie sprawę z potencjału sztucznej inteligencji. Po automatyzacji obsługi klienta przez przedsiębiorstwa finansowe przyszedł czas, aby zrobić krok naprzód i wdrożyć AI także w procesy windykacji.

**Windykacja z udziałem sztucznej inteligencji**

Zgodnie z badaniem Capgemini przeprowadzonym w 2018 roku, tylko połowa klientów banków jest zadowolona z obecnego poziomu obsługi klienta. Sztuczna inteligencja jest jednym z narzędzi, które są w stanie znacznie poprawić te wyniki.

W ogólnym ujęciu, sztuczna inteligencja jest urządzeniem lub programem zdolnym do samodzielnego zbierania danych oraz podejmowania na ich podstawie optymalnych decyzji i działań dążących do osiągnięcia określonego celu. W sektorze bankowości oparte na niej rozwiązania często mają postać chatboxa lub asystenta głosowego, który prowadzi z klientami proste, rzeczowe konwersacje. Gdy okazało się, że AI całkiem dobrze radzi sobie z obsługą klienta, postanowiono wykorzystać ją również do obsługi procesów windykacyjnych. Dotychczasowe osiągnięcia w tym zakresie są bardzo obiecujące.

**Windykacja z wykorzystaniem AI – jak to działa?**

System sztucznej inteligencji samoistnie kontaktuje się z dłużnikiem poprzez dedykowany program w celu uzyskania deklaracji spłaty zaległości. Całość procesu opiera się na prostej rozmowie ukierunkowanej na pozyskanie konkretnych informacji. Niewątpliwą zaletą takiego systemu jest to, że jest on w stanie obsłużyć nawet kilkaset spraw dziennie bez udziału człowieka. Dzięki temu firmom opłaca się kontaktować z klientami nawet w sprawie niewielkich zadłużeń lub przypominać o dokonaniu wpłaty na poczet zaległości krótko po ich wystąpieniu. Istotny jest również fakt, że system przechowuje informacje o dłużnikach, a następnie wykorzystuje je podczas przyszłych analiz zdolności kredytowej.

Oczywiście, maszyna nie zawsze jest w stanie zastąpić doświadczonego pracownika. Na ogół jednak bez przeszkód radzi sobie w prostymi sprawami, jakich w firmach udzielających pożyczek nie brakuje. Dzięki temu przedsiębiorstwa, zamiast zajmować się odzyskiwaniem należności, mogą skupić się na rozwijaniu innych obszarów, takich jak pozyskiwanie nowych klientów czy poprawa jakości usług.

**Sztuczna inteligencja w procesie windykacji – case study**

Jedną z firm, która zdecydowały się na wdrożenie sztucznej inteligencji, jest Provema. Choć przedsiębiorstwo to istnieje dopiero od 2015 roku, już teraz jest jednym z graczy najszerzej wykorzystujących sztuczną inteligencję w procesie udzielania pożyczek, tworzącym rozwiązania unikalne na skalę światową. Firmie jak dotąd udało się zrewolucjonizować nie tylko proces windykacji, ale również weryfikacji tożsamości, wykrywania fraudów oraz obsługi klienta. Dzięki temu ocena zdolności kredytowej trwa zaledwie kilka minut, co umożliwia Provemie oferowanie naprawdę szybkich pożyczek i utrzymanie wysokiego poziomu satysfakcji klientów.

To jeszcze nie wszystko. BigData wdrożona przez Provemę potrafi nie tylko odczytywać i analizować archiwalne dane i podejmować decyzje związane z udzielaniem pożyczek. Systemy są w stanie również oceniać rentowność podejmowanych przez firmę przedsięwzięć biznesowych, a także wskazywać kierunek intensyfikacji działań marketingowych. Jak widać, sztuczna inteligencja przyczynia się więc nie tylko do poprawy satysfakcji klientów, ale również do rozwoju przedsiębiorstw na wielu płaszczyznach.