**Banki analizują coraz większe zbiory danych**

Felieton przygotował Bartosz Tomczyk - Przewodniczący Rady Nadzorczej w firmie Provema.

*Banki wiedzą o nas coraz więcej. Z jednej strony nam się to nie podoba, ale z drugiej oczekujemy szytych na miarę ofert oraz zapewnienia bezpieczeństwa lokowanych przez nas środków.*

Kryzys finansowy 2008 roku obnażył słabość ówczesnych światowych instytucji finansowych, ich nadmierną ekspozycję na ryzyko oraz brak kreatywności w kluczowych obszarach polityki inwestycyjnej. Sektor, aby przetrwać, potrzebował nie tylko ogromnych zastrzyków finansowych, ale również nowego podejścia strategicznego.

Z pomocą przyszły nowoczesne technologie. Zauważono, że banki oraz inne firmy z sektora finansowego generują ogromną ilość danych. Od kiedy zaczęły się kontaktować ze swoimi klientami za pomocą internetu, tych danych zrobiło się jeszcze więcej, w dodatku coraz łatwiej je zbierać i przetwarzać. Dzięki temu powstał nowy, potężny sektor firm technologicznych, określany jako „fintech”. Ta nazwa jest skrótem od anglojęzycznego terminu „financial technology”.

Istotą branży fintech jest użycie nowoczesnych technologii dla poprawy jakości produktów finansowych. Liczne startupy, ale także uznane instytucje finansowe opracowują innowacje związane z bankowością mobilną, strategiami inwestycyjnymi czy rynkiem kryptowalut.

Początkowo zajmowano się analizą danych o uporządkowanej strukturze, takich jak pliki z arkuszy kalkulacyjnych. Dość szybko jednak zauważono, że można otrzymać wartościowe dane ze zbiorów nieuporządkowanych, na przykład analizując słowa kluczowe z wiadomości email. Obecnie banki analizują nawet zachowania użytkownika przed ekranem komputera. Algorytmy z użyciem sztucznej inteligencji mogą obserwować sposób poruszania myszką przez użytkownika a następnie automatycznie szukać sposobu na wykorzystanie zebranych danych.

Dzięki analizie dużych zbiorów danych instytucje finansowe mogą osiągnąć wzrost obrotów oraz ograniczyć koszty operacyjne. Najważniejsze obszary zastosowania technologii to: zachowania zakupowe klientów, profilowanie i segmentacja, pozyskiwanie danych dla stworzenia spersonalizowanych produktów finansowych, ocena ryzyka inwestycyjnego i kredytowego, analiza korespondencji i informacji zwrotnych od klientów oraz tworzenie strategii pozwalających na zatrzymanie aktualnych klientów.

Dzięki analizie dużych zbiorów danych możliwa jest modyfikacja strategii instytucji bankowych w kilku obszarach. Najważniejszy z tych obszarów to marketing. Banki nigdy nie wiedziały tyle o swoich klientach. Dostępne dane dotyczą dochodów, demografii, schematów behawioralnych, posiadanych dóbr konsumpcyjnych oraz potrzeb w zakresie produktów finansowych. Stworzenie spersonalizowanych produktów kredytowych i depozytowych znacznie zwiększa skuteczność działań sprzedażowych, również w zakresie upsellingu i cross-sellingu. Znacznie łatwiej jest sprzedać kolejne produkty istniejącym klientom, niż mozolnie pozyskiwać nowych.

Drugim, bardzo ważnym obszarem zastosowania analizy dużych zbiorów danych w bankowości jest redukcja ryzyka oszustw. Najbardziej niebezpiecznym zjawiskiem są oszustwa dotyczące tożsamości. Stosowane przez banki technologie mogą też pomóc w identyfikacji transakcji przeprowadzanych przy użyciu skradzionych kart płatniczych, nawet przed zgłoszeniem kradzieży przez właściciela. Zmniejszone ryzyko oszustw dotyczy również procesów związanych z analizą ryzyka kredytowego. Wnioski kredytowe zawierają mniej błędów, łatwo też zidentyfikować próby wprowadzenia niewłaściwych danych.

Jednak wobec bardzo zaostrzonej konkurencji wśród instytucji finansowych, jedną z najważniejszych zalet zastosowania nowych technologii jest możliwość obniżenia kosztów operacyjnych. Jest to możliwe dzięki automatyzacji kluczowych, kosztochłonnych procesów, takich jak na przykład analiza ryzyka kredytowego. Dodatkowo okazuje się, że algorytmy sztucznej inteligencji analizują ryzyko kredytowe nie tylko taniej ale i skuteczniej niż tradycyjne komisje kredytowe. Dzięki temu istotnie mogą przyczynić się do ograniczenia szkodowości. Stanowi dla przedsiębiorstw z sektora fintech istotne źródło przewagi konkurencyjnej. Między innymi dlatego coraz częściej wygrywają one konkurencję z tradycyjnymi bankami, których strategie nastawione na bezpośredni kontakt z klientem przestają odpowiadać wymaganiom współczesnego rynku.