**Sztuczna inteligencja w windykacji**

Autor: Grzegorz Szulik, prezes polskiego fintech’u Provema

***Procesowi windykacji zadłużenia bardzo często towarzyszą ogromne emocje. Z jednej strony dłużnik może być w trudnej sytuacji życiowej, z drugiej wierzyciel może mieć problemy związane z tym, że nie może dysponować należnymi mu środkami. Działania windykacyjne często powodują też znaczne dodatkowe koszty po obu stronach.***

Zarówno instytucje finansowe, jaki firmy windykacyjne już dawno zrezygnowały z nieetycznych działań związanych z windykacją. Są one nie tylko nielegalne ale również nieskuteczne. Właściwe podejście, jakie stosują praktycznie wszystkie liczące się instytucje, to partnerski układ z dłużnikiem pozwalający na stopniową redukcję zadłużenia. Jednak cały czas rozbieżne interesy obu stron powodują, że dochodzi do nieprzyjemnych sytuacji i niepotrzebnych emocji. Podstawowym problemem dla dłużników są uciążliwe telefony od windykatorów, z kolei wierzyciele ponoszą straty z tytułu kosztów działań windykacyjnych i braku możliwości dysponowania kapitałem.

Startupy z branży technologii finansowych od dawna już zastanawiają się, w jaki sposób zwiększyć skuteczność działań windykacyjnych i jednocześnie obniżyć ich koszty. Robią to we właściwy sobie sposób, czyli starają się automatyzować wszystkie możliwe procesy biznesowe. Okazuje się, że windykacja bez udziału człowieka może rozwiązać większość napotykanych problemów. Nowym, ciekawym rozwiązaniem są mobilne aplikacje służące do windykacji. Klient po zainstalowaniu aplikacji loguje się do niej i widzi aktualny stan swoich zobowiązań. Może je spłacać przy pomocy natychmiastowych przelewów, prosić o odroczenie lub rozłożenie na raty.

Aby pomóc klientom w spłacie zobowiązań, aplikacja może mieć wbudowaną funkcjonalność doradcy finansowego. Takie rozwiązanie, oparte na sztucznej inteligencji, może analizować przychody i wydatki klienta oraz pomóc mu stworzyć plan umożliwiający jak najszybsze pozbycie się zadłużenia. Zakładając, że w większości przypadków problemy finansowe wynikają z błędów, jakie klienci banków popełniają przy planowaniu swoich wydatków, takie rozwiązanie może być bardzo pomocne i skuteczne a jego beneficjentami są zarówno dłużnik jak i wierzyciel. Automatyczny doradca finansowy może również pomagać gromadzić oszczędności oraz inwestować je na rynkach finansowych i kapitałowych.

Bardzo ciekawym rozwiązaniem może być również spłata zobowiązań przez cashback. Klient, robiąc zakupy w sieci, otrzymuje rabaty w sklepach współpracujących z właścicielem aplikacji. W zależności od aktualnych potrzeb klienta kwoty rabatów mogą być przekazywane na poczet oszczędności lub spłaty zobowiązań.

Pierwszą polską firmą, która wprowadza na rynek tego rodzaju rozwiązania jest Provema. Ta katowicka spółka rozpoczynała swoją działalność od budowania systemów do automatycznej analizy ryzyka kredytowego z użyciem algorytmów sztucznej inteligencji. Jak mówi Grzegorz Szulik – Prezes Zarządu Provemy, zastosowanie zaprojektowanej przez firmę aplikacji może obniżyć koszty związane z windykacją nawet o 40%. Jednocześnie zwiększa ona skuteczność podejmowanych działań i poprawia relacje z klientami.