

## **Эксперты назвали пять профессий в банковской сфере, которые скоро исчезнут**

Цифровизация документооборота, чат-боты и онлайн-платежи приводят к перестройке рынка труда в финансовой сфере.

Пандемия коронавируса ускорила модернизацию банковского сектора и внедрение онлайн-услуг, что сократило потребность финансовых организаций в специалистах разных профессий.

Эксперты кадрового агентства **ProPersonnel** назвали пять банковских профессий, которые могут исчезнуть в ближайшие годы из-за технического прогресса.

Еще в 2017 году бывший директор банка Citigroup Викрам Пандит предрек исчезновение 30% профессий в финансовой сфере из-за появления искусственного интеллекта. В 2019 году одна из крупнейших банковских корпораций США Wells Fargo спрогнозировала увольнение 200 тыс. работников банков из-за цифровой трансформации отраслей.

### **1. Кассиры, менеджеры фронт-офиса**

По прогнозу Autonomous Research, 70% сотрудников фронт-офиса крупных банков к 2030 году будут вытеснены чат-ботами, голосовыми помощниками, а также роботами. Сегодня получить кредит не так сложно, как раньше. Банки, особенно на Западе, борются за клиентов на фоне низких ставок кредитования. Чтобы максимально упростить процедуру первичного (а впоследствии и полного) одобрения заявки заемщика, общение со вкладчиком или клиентом, желающим перевести или получить деньги, все сопутствующие операции автоматизируют. Это ускорит транзакции, снимет с клиентов необходимость личного присутствия и иногда не очень приятного общения на финансовые темы.

*Прежде всего будут вытеснены банковские консультанты – специалисты первого уровня взаимодействия с клиентами*, которые выявляют базовую потребность пришедшего в банк человека. В 2019 году «Сбер» запустил чат-бота клиентской поддержки, который может отвечать как на простые вопросы пользователей, так и выстраивать с ними диалог. В 2020 году в WhatsApp и Viber начал работать виртуальный помощник ВТБ, на долю которого уже приходится 10% запросов в банк.

В перспективе чат-боты заменят кассиров для онлайн-операций. Для поклонников наличности начнут работать умные банкоматы, которыми можно управлять голосом или жестами, а они, в свою очередь, узнают клиента в лицо или по голосу.

### **2. Инвестиционные консультанты**

В 2019 году разные крупные участники мировой экономики объявили о начале глобальной депрессии. Желаящих инвестировать в экзотичные, а также сложные активы стало меньше. При этом продолжается падение ставок по депозитам. По данным МТС, за прошедшие 12 месяцев число опытных розничных инвесторов сократилось на 5 процентных пунктов. Одновременно частные средства перетекают в самые консервативные и понятные обывателю активы, в основном, в недвижимость.

На этом фоне резко сократилась потребность в консультантах по инвестициям, которые способны «упаковывать» различные портфели активов для вложений. Люди не хотят рисковать, а доверие к таким специалистам снижается на фоне крайней неопределенности в экономике.

Одновременно инвестиционных консультантов с рынка выталкивают и новые технологии. К примеру, «БКС Брокер» разрабатывает инвестиционные портфели на базе рекомендаций искусственного интеллекта. ИИ в работе-советнике мобильного приложения ВТБ «Мои инвестиции» за месяц работы привлек в ноябре инвестиций на 1,5 млрд рублей. Ретроспективный анализ на исторических данных показал, что доходность сформированного искусственным интеллектом инвестиционного портфеля с 2017 года составила 365% против роста индекса Мосбиржи на 192%. Для живых консультантов такая точность едва ли будет возможной.

### **3. Специалисты по андеррайтингу**

Оценка платежеспособности заемщика банка также станет максимально автоматизированной и более эффективной благодаря новым технологиям, а выпадающими «звеньями» в этой цепи окажутся специалисты по скорингу (это система оценки заемщика) и андеррайтингу (это специалист, в обязанности которого входят грамотная оценка рисков и осуществление правильного расчета страховых выплат) банков. Основанные на алгоритмах машинного обучения, нейросети сокращают в три раза время на оценку заемщика. При этом точность анализа вырастет в полтора раза. Нейросеть сможет анализировать больше информации о клиенте, чем живой специалист, чтобы выдавать точный анализ клиента: соцсети, информацию из открытых баз данных, сми, поисковую выдачу и т.п.

О внедрении машинного андеррайтинга уже заявляли Бинбанк и Сбер. В последнем руководстве запустила программу переобучения андеррайтеров в направлении Data Science, так как многие из них оказались перед перспективой лишиться работы.

#### **4. Специалист по работе с просроченной задолженностью**

Коллекторов также в перспективе заменят машины. В крупных банках и агентствах по взысканию задолженности уже активно «нанимают» роботов для работы с должниками. Пока они заменяют менеджеров, которые обзванивают клиентов и напоминают о долгах, однако в будущем такие машины будут более автоматизированными и лучше встроены в бизнес-процессы предприятия. Они смогут обмениваться информацией с различными подразделениями, общаться с правоохранительными органами, адаптировать свою модель поведения под конкретного должника.

Пилотное испытание искусственного коллектора в агентстве «Активбизнесколлекшн» показало, что он работает на 18% лучше, чем живой сотрудник. Руководители компании объявляли о планах заменить до 30% операторов. В МФО «Домашние деньги» заявляли, что роботы-коллекторы на 25-35% эффективнее людей.

#### **5. Финансовые директора**

Техническая революция в банковском и финансовом секторе затронет и топовых руководителей. В 2019 году ассоциация АССА (Association of Chartered Certified Accountants) и PwC провели исследование о будущем финансов. Они спрашивали респондентов из разных организаций о том, как повлияют новые технологии на специалистов в этой сфере. Половина респондентов признала, что роль финансового директора изменится, и он превратится либо в главного операционного директора, либо в директора по стратегии.

Чем чаще роботы будут занимать места профессионалов среднего и базового уровня, тем серьезнее трансформируется роль управленцев. В частности, в банках и финансовых организациях они будут освобождены от значительной части обязанностей, связанных с контролем и организацией подчиненных. Чем меньше технических функций, тем больше «человеческих» обязанностей – разрабатывать стратегии, строить коммуникации.

Основная задача финансового директора – привлекать финансирование, усиливать департаменты межотраслевыми специалистами с опытом работы в банках, инвестиционных компаниях, на предприятиях реального сектора экономики. При этом у него должны быть наработанные контакты и уверенное владение всеми необходимыми цифровыми ресурсами.

«Банковский сектор станет одним из самых трансформируемых с точки зрения занятости, – говорит Татьяна Долякова, основатель агентства ProPersonnel. – Масса специалистов в нем потенциально заменяема машинами, так как их работа связана с рутинными операциями и подсчетами. Там, где требуется сложный анализ, будут привлекаться более эффективные технологии искусственного интеллекта и анализа больших данных. В управленческой сфере руководители столь быстро автоматизированного бизнеса должны стать визионерами, которые, используя очень широкие фундаментальные знания и эрудицию, будут способны задавать правильное направление для движения столь сложной технологичной машины как банк».