

ИИ может помочь в реализации стратегии клиентоцентричности — Эльвира Набиуллина

Технологии искусственного интеллекта могут существенно помочь в реализации стратегии клиентоцентричности для компании. Такое мнение высказала председатель Банка России Эльвира Набиуллина на конференции Банка России «Фокус на клиента 2025», сообщает ВСС.

«Это не просто применение искусственного интеллекта, удешевление каких-то бизнес-операций, а это позволит настроить все бизнес-модели больше на интересы клиентов», — сказала она, уточнив, что мотивация использовать эти технологии или не использовать, конечно, зависит от корпоративной культуры.

«Сейчас коллеги сказали про стандарты, а что такое стандарт?», — спросила Эльвира Набиуллина. В этой связи она напомнила, что есть три фазы регулирования. Сначала саморегулирование, когда участники рынка договариваются сами о некоторых практиках и так далее. Дальше сорегулирование с участием регулирующих органов, и если уже это не срабатывает, то включается регулирование государственное. «Мне кажется, стандарт — это как раз на стыке с сорегулированием», — пояснила глава Банка России.

«Пока первый опыт, который мы имеем, он показывает свою эффективность. И с точки зрения клиентоцентричности, конечно, могут включаться и меры государственного регулирования для того, чтобы отсеивать недобросовестные практики, чтобы обеспечивать некоторый минимум», — сказала Эльвира Набиуллина, добавив, что регулятор здесь будет подходить гибко, прежде всего, ориентируясь на те лучшие практики, которые задают лидеры рынка в реальной клиентоцентричности.

Википедия страхования