

Majoritatea liderilor europeni din servicii financiare se așteapta ca Inteligența Artificială Generativă să afecteze semnificativ productivitatea și să schimbe rolurile - dar multe companii încă nu au planuri de perfecționare a forței de munca



**Liderii din sectorul serviciilor financiare din Europa se așteapta ca tehnologiile de Inteligența Artificială Generativă (GenAI) să aducă un beneficiu extraordinar pentru productivitate, potrivit noului sondaj EY European Financial Services AI Survey, care arată ca 77% dintre respondenți se pregatesc pentru un impact semnificativ asupra forței de munca și operațiunilor lor.**

Sondajul s-a derulat în octombrie 2023 și are la baza opiniile directorilor din 60 de instituții financiare europene - inclusiv firme cotate la bursa, reprezentând o capitalizare de piață agregată de 507,7 miliarde de lire sterline. Un procent de 68% dintre respondenți anticipează ca aproape un sfert din toate rolurile din sector vor necesita formare sau perfecționare în domeniul IA în următoarele șase până la 12 luni, iar 17% considera că ar putea fi vorba de până la jumătate.

Cu toate acestea, acțiunile de creștere a productivității și de dezvoltare a forței de munca prin formare și perfecționare rămân limitate. Mai mult de o treime dintre respondenți (35%) au declarat că nu au în prezent niciun plan pentru a-și pregăti forța de munca în noile tehnologii GenAI, care evoluează rapid, în timp ce alți 42% au descris planurile lor ca fiind „în faza incipientă”. Adoptând o abordare mai bine definită, 12% dintre lideri au declarat că au în vedere cursuri de formare pentru anumite grupuri de angajați și doar 10% au declarat că au dezvoltat planuri care sunt în desfășurare. Doar 2% dintre respondenți considera că forța lor de munca este pe deplin echipată pentru a contribui la dezvoltarea capacităților de AI în cadrul organizației lor.

### **Liderii europeni din domeniul financiar intenționează să crească alocarea de capital pentru Gen AI**

Sondajul confirmă faptul că investițiile pentru GenAI sunt deja larg răspândite în sectorul financiar european: în ultimele 6 până la 12 luni, aproape două treimi dintre respondenți (60%) au declarat că firma lor a investit în mod activ în această tehnologie. Privind în perspectiva, cheltuielile din sector pentru integrarea acestor tehnologii vor crește pe termen scurt, 75% dintre directori planuind să crească cheltuielile în următoarele 6 până la 12 luni.

**Andrei Ratiu**, Partener, Consultanta, EY România: „Nu există nicio îndoială că GenAI este construit pentru a completa și a îmbunătăți analizele realizate de către oameni și are puterea de a îmbunătăți exponențial sectorul financiar. Deși putem vedea că liderii financiari din Europa și România investesc deja în tehnologii GenAI vizând beneficii pentru clienți și o productivitate sporită, provocarea de a realiza și de a valorifica beneficiile potențiale ale Gen AI rămâne semnificativă și va necesita o nouă mentalitate și un accent crescut pe perfecționarea profesională a oamenilor și a operațiunilor în acest sens.”

## **Se așteapta ca GenAI sa schimbe profilul absolvenților și al rolurilor de începator**

Impactul AI asupra resursei umane la nivel de începatori și absolvenți este în centrul atenției bancilor, asiguratorilor și administratorilor de active. Un procent de 60% dintre directorii intervievați se așteapta ca noile tehnologii sa aiba un impact semnificativ asupra rolurilor și sarcinilor asumate de cei care se intra pe piata muncii. Pentru a gestiona acest impact, 35% dintre directori au declarat ca intenționeaza sa integreze formarea în domeniul IA în cadrul programului lor pentru absolvenți, în timp ce un sfert (25%) planifica o restructurare mai ampla a rolurilor și responsabilităților în cadrul posturilor de nivel începator. Cu toate acestea, alți 28% au declarat ca nu au luat nicio masura pentru a compensa potențialele schimbări în lanț.

Atunci când li s-a cerut sa ia în considerare principalele atribute pe care companiile le vor cauta când vor recruta angajati la nivel de începatori pentru roluri bazate pe GenAI, trasaturile cele mai citate de liderii europeni din servicii financiare au fost o mentalitate inovatoare și interdisciplinara, urmata de nivelul de pregatire si competentele în domeniul tehnologiei și experienta.

Domeniul de expertiza cel mai cautat, în special cu referire la integrarea AI în urmatorii 2 ani, este știința datelor și inovarea (prima alegere pentru 45% dintre executivii respondenți), urmat de IT și tehnologie (24%) și operațiuni (14%).

## **Cunoștințele în materie de IA, reglementarile viitoare și etica sunt principalele preocupari ale liderilor**

Când li s-a cerut sa ia în considerare principalele preocupari despre integrarea GenAI, liderii europeni din serviciile financiare au fost cei mai predispuși sa citeze înțelegerea și experienta limitata a aplicațiilor GenAI și a impactului acestora în rândul forței de munca (36%), urmate de incertitudinea cu privire la potențialele schimbări de reglementare existente și în curs de reglementare (29%) și de problemele etice legate de GenAI (7%).

Preocuparile legate de etica GenAI se axeaza pe confidențialitate (menționata de 32% dintre respondenți), urmata de transparența și capacitatea de explicare (23%), precum și de potențialul de discriminare, subiectivitate și lipsa de echitate (23%). Pentru a gestiona potențialele implicații etice care decurg din integrarea GenAI, aproape o cincime (18%) dintre respondenți au afirmat ca au pus deja în aplicare un cadru de etica a IA, iar alți 30% se afla în primele etape de dezvoltare. Cu toate acestea, aproape jumătate (45%) dintre respondenți au declarat ca firma lor nu a elaborat încă un cadru de etica pentru IA.

În ceea ce privește responsabilitatea, jumătate (50%) dintre respondenți au declarat ca echipa de tehnologie a companiei lor va fi responsabila pentru integrarea inteligenței artificiale în întreaga organizatie, raportându-se la Chief Information Officer (sau la un post echivalent). Aproape 4 din 10 respondenți (38%) au declarat ca firma lor ramâne în procesul de definire a liniilor de responsabilitate.