

## Raport: Peste 60% dintre companiile globale sunt entuziasmate de impactul Inteligentei Artificiale asupra afacerilor

**Inteligenta Artificiala va dobândi un rol tot mai important în platile contactless, care tind spre cât mai putine interactiuni, iar 61% dintre companiile globale se declara entuziasmate de impactul acestei tehnologii asupra afacerii lor, releva raportul Global Payments, dat publicitatii joi.**

Potrivit sursei citate, pentru companii, cele mai asteptate trei aplicatii pentru Inteligenta Artificiala sunt în domeniile: customer care (43%), detectarea fraudelor (43%) si marketing (40%).

Datele unei cercetari McKinsey, incluse în raportul Global Payments, arata ca aceasta tehnologie ar putea adauga între 2,6 si 4,4 trilioane de dolari, anual, la valoarea economiei globale.

"Inteligenta artificiala deschide si oportunitatea detectarii mai eficiente a fraudelor. În prezent, aceste sisteme au prea putine cazuri de frauda autentice din care pot învăta. Prin intermediul inteligentei artificiale se pot genera exemple sintetice, bazate pe cazuri reale, care vor conduce la îmbunatatirea sistemelor de detectare a fraudelor. În acest caz, AI-ul este ca un antrenor pentru un sportiv care trebuie sa se pregateasca pentru situatii rare, dar critice, în timpul jocului. Inteligenta artificiala va dobândi un rol tot mai important si în platile contactless, care tind spre cât mai putine interactiuni. Tehnologia 'pay-by-palm' de la Amazon permite clientilor sa plateasca scanându-si palmele pe un POS în unele dintre magazinele companiei. Prin autentificare biometrica, inteligenta artificiala generativa si învătare automata, platile cu palma pot accelera procesul de checkout pentru cumparatori. Tehnologia autentifica identitatea clientului si proceseaza plata, reprezentând un alt pas catre transformarea experientei de plata în ceva 'invizibil' pentru clienti", se mentioneaza în document.

Conform raportului de specialitate, 44% dintre companii au declarat ca platile integrate, prin care clientii pot efectua achizitii fara a parasii platforma online, canalul de social media sau aplicatia preferata, vor fi extrem de importante pentru acestea în 2024.

În ceea ce priveste securitatea si prevenirea fraudelor, 62% din totalul respondentilor sunt de parere ca reducerea nivelului de fraudă în cazul platilor reprezinta o preocupare urgenta, mai mult decât orice alta problema.

"În deceniul urmator, se estimeaza ca fraudă va costa industria cardurilor peste 400 de miliarde de dolari. Și fiecare dolar pierdut din cauza tranzactiilor frauduloase costa companiile 3,75 dolari din cauza rambursarilor, contestatiilor si a altor costuri indirecte. O alta dimensiune a securitatii o reprezinta confidentialitatea datelor. În 2021, au avut loc peste 4.100 de atacuri cibernetice la nivel global, echivalentul a aproximativ 22 de miliarde de date expuse. Dintre utilizatorii de carduri de credit, 44% au raportat cel puțin doua tranzactii frauduloase în 2022", noteaza expertii.

Pe segmentul de "Live shopping", peste un sfert dintre respondenti (26%) folosesc acest concept, 17% sustin ca au introdus sesiuni de live shopping în ultimele 12 luni, iar 23% vor sa faca acest lucru, în 2024. Statistica oficiala arata ca, în 2022, au fost vândute produse în valoare de aproximativ 500 de miliarde de dolari prin live streaming, de opt ori mai mult fata de 2019.

De asemenea, 36% dintre companii au introdus checkout-ul fara casier în ultimul an, 44% utilizeaza serviciul în prezent, în timp ce 21% iau în considerare utilizarea sa, în acest an. În plus, metoda de plata "tap-to-pay" va fi cea mai importanta pentru retelele hoteliere, în 2024, iar 65% dintre afacerile din domeniul ospitalitatii/spatiilor de cazare subliniaza ca au planuri sa optimizeze acest sistem.

"În ultimii ani, business-urile și-au îmbunătățit tehnologiile pentru a accelera tranzacțiile clientilor. Conform Juniper Research, tranzacțiile de plată contactless vor crește la peste 10 trilioane de dolari până în 2027. Cel mai recent tip de plată contactless care intră pe piață este plată phone-to-phone (de la telefon la telefon). Clientii fac o plată utilizând tehnologia NFC a telefonului sau a smartwatch-ului, apropiind dispozitivul de telefonul comerciantului. Astfel, comercianții pot accepta plăți contactless fără să aibă nevoie de hardware sau terminale de plată suplimentare. Astfel de îmbunătățiri sunt rezultatul eforturilor companiilor specializate în plăți și tehnologie de plată de a oferi clientilor experiențe inovatoare, fluide și sigure. Self check-out-urile, plățile contactless (phone-to-phone) sau gamificarea plăților (discount-uri la folosirea anumitor aplicații sau instrumente de plată, recompense, cashback etc.) reduc interacțiunile umane și introduc elemente de distracție în procesul de plată. Astfel, tehnologia de plată nu mai reprezintă doar încheierea unei vânzări, ci pregătirea celei următoare", explică specialiștii.

Raportul Global Payments a fost realizat pe baza unor interviuri detaliate cu 541 de respondenți din America de Nord, Europa și Asia, inclusiv profesioniști în dezvoltarea comerțului online, experți din instituții financiare de top și reprezentanți ai întreprinderilor de diverse dimensiuni, printre care și companii precum: Amazon Web Services, American Express, Discover Global Network, Goldman Sachs, Mastercard, Visa și Tripleseat.

Global Payments este lider mondial în furnizarea de servicii tehnologice de plată, utilizate de clienți din o sută de țări. Anual, compania gestionează peste 50 de miliarde de tranzacții. Pentru comercianții din România, Global Payments procesează tranzacții anuale de aproximativ 6,5 miliarde de lei și operează peste 17.000 de terminale de plată.