

Дискусійний документ

з етичного та відповідального використання штучного інтелекту учасниками ринку фінансових послуг України



Зміст

I. Передмова	3
II. Мета та сфера застосування дискусійного документа	4
III. Нормативна база, яка має враховуватись учасниками ринку фінансових послуг під час впровадження та використання ШІ	6
IV. Ключові принципи відповідального використання ШІ учасниками ринку фінансових послуг	8
V. Ризик-орієнтоване управління та системи управління ШІ	10
VI. Захист прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг	12
VII. Дані та моделі: етичні вимоги	14
VIII. Операційна та цифрова стійкість під час використання систем ШІ	16
IX. Організаційна культура та компетенції	18
X. Самооцінка та постійне вдосконалення	19
XI. Подальша взаємодія учасників ринку фінансових послуг з Національним банком України	20

I. Передмова

Штучний інтелект (далі – ШІ) стрімко трансформує фінансовий сектор у глобальному масштабі та в поєднанні з цифровізацією фінансових послуг він змінює бізнес-моделі фінансових установ, підходить до їх діяльності, а також очікування громадян і бізнесу від державних інституцій.

Національний банк України (далі – Національний банк), виконуючи свій мандат із забезпечення безпеки та стабільності фінансової системи, захисту інтересів вкладників і кредиторів, споживачів банківських, небанківських фінансових / платіжних послуг та запобігання кризовим явищам, приділяє особливу увагу питанням щодо використання цифрових технологій, зокрема ШІ, надавачами фінансових, супровідних, платіжних та обмежених платіжних послуг України, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких Національний банк здійснює в межах Закону України «Про Національний банк України», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про страхування», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про платіжні послуги», інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку (далі – учасники ринку фінансових послуг).

ШІ відкриває значні можливості для підвищення ефективності процесів, управління ризиками, поліпшення якості послуг та розвитку інновацій. Водночас використання ШІ може призвести до появи нових видів ризиків для клієнтів, фінансової стабільності, прозорості прийняття рішень учасниками фінансового сектору та зниження довіри до фінансового сектору.

В Україні наразі немає належного законодавчого поля щодо регулювання ШІ, включно із спеціальним законом. Разом із тим є стратегічні документи (Концепція розвитку ШІ в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 02 грудня 2020 року № 1556-р, Стратегія цифрового розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2024 року № 1351-р), Дорожня карта регулювання ШІ та Біла книга з регулювання штучного інтелекту в Україні, опубліковані Міністерством цифрової трансформації України 26 червня 2024 року, які передбачають поетапне формування регулювання та в подальшому розроблення секторальних рекомендацій, що мають передувати законам та іншим нормативно-правовим актам у галузі ШІ.

Слід зазначити, що, враховуючи євроінтеграційний трек, Національний банк бере до уваги європейську модель регулювання, відповідно до якої горизонтальна рамка у сфері ШІ в Європейському Союзі сформована на надгалузевому рівні, зокрема в межах Регламенту (ЄС) 2024/1689, ініційованого Європейською комісією та ухваленого Європейським парламентом і Радою (ЄС) від 13 червня 2024 року, що встановлює гармонізовані правила щодо ШІ (EU AI Act).

За результатами опитування, проведеного Національним банком у листопаді 2025 року, технології ШІ та машинного навчання уже використовуються у діяльності учасників ринку фінансових послуг. В опитуванні взяли участь 208 учасників ринку фінансових послуг. Так, 64% з них повідомили про використання AI/ML-рішень, з яких 23% – про їх активне використання.

Зазначені результати підтверджують, що фінансовий сектор України вже перебуває на етапі практичного впровадження технологій ШІ, що потребує узгоджених орієнтирів відповідального використання.

II. Мета та сфера застосування дискусійного документа

Метою дискусійного документа є ініціювання відкритого фахового обговорення з учасниками ринку фінансових послуг щодо поточного та перспективного застосування технологій ШІ у фінансовому секторі України з метою:

- оцінки впливу ШІ на фінансову стабільність, надійність та безперервність фінансових послуг;
- виявлення ризиків для захисту прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних та обмежених платіжних послуг (далі – споживачі), у тому числі ризиків дискримінації та непрозорих автоматизованих рішень;
- забезпечення безпеки та фінансової стабільності фінансової системи та запобігання кризовим явищам;
- визначення регуляторних викликів та достатності чинної нормативно-правової бази;
- формування підходів до відповідального, безпечного та етичного використання ШІ;
- збору пропозицій для подальшого розроблення регуляторної політики Національного банку у сфері застосування ШІ, зокрема Білої книги використання ШІ.

Цей дискусійний документ адресований учасникам ринку фінансових послуг.

Дискусійний документ є консультативним документом, який спрямований на подальше формування політики, концепцій регулювання або стратегій, зокрема Білої книги, використання ШІ учасниками ринку фінансових послуг.

Терміни в цьому дискусійному документі використовуються в такому значенні:

автоматизоване прийняття рішень — прийняття рішень або формування рекомендацій із використанням алгоритмів без безпосередньої участі людини на кожному етапі;

напівавтоматизоване прийняття рішень — прийняття рішень або формування рекомендацій із використанням алгоритмів за безпосередньою участю людини на кожному етапі. Рішення не приймається виключно на підставі результатів роботи системи ШІ, а відповідальність за його прийняття покладається на уповноважену особу учасника ринку фінансових послуг;

упередженість — викривлення результатів моделі ШІ, що призводить до несправедливих або дискримінаційних рішень;

системи ШІ – інформаційно-комунікаційні системи, які спроектовані для роботи з різними рівнями автономності та можуть проявляти адаптивність і які на підставі отриманих вхідних даних та заданого набору цілей, визначених людиною, здатні сформулювати висновки, генерувати результати (зокрема, прогнози, тексти, рекомендації або рішення);

ШІ (Штучний інтелект) — загальна назва сукупності інформаційних технологій, як-от алгоритмів, методів, підходів, моделей та сервісів, що займаються створенням та розвитком інтелектуальних систем, здатних виконувати завдання, які зазвичай вимагають людського інтелекту;

AI/ML рішення – рішення, що ґрунтуються на ШІ / машинному навчанні;

інтероперабельність – здатність різних інформаційних систем, пристроїв, програм або компонентів взаємодіяти між собою, обмінюватися даними та ефективно використовувати цю інформацію, незалежно від розробника, платформи чи місця розташування.

Інші терміни в цьому дискусійному документі вживаються у значеннях, наведених у законах України, нормативно-правових актах, а також стратегічних документах щодо впровадження ШІ в Україні.

Питання до обговорення:

Питання 1. У яких бізнес-напрямах ви вже застосовуєте технології ШІ та які типи моделей використовуєте (supervised / unsupervised learning, генеративний ШІ тощо)? Які ключові фактори є драйверами впровадження ШІ у вашій установі (підвищення ефективності, зниження витрат, регуляторні вимоги, конкурентний тиск, поліпшення клієнтського досвіду)? Які неочевидні бар'єри (організаційні, культурні, кадрові, технологічні) стримують масштабування ШІ навіть за наявності технологій та бюджету?

Питання 2. У яких процесах ваша установа застосовує автоматизовані або напівавтоматизовані рішення, що ґрунтуються на ШІ, і які механізми людського контролю або втручання передбачені на різних етапах прийняття рішень? Які процедури та рамки ви застосовуєте для управління ризиками, валідації моделей і тестування їх стійкості до зміни вхідних даних, зокрема у сферах кредитування, фінансового моніторингу (AML/CFT), антифроду та моніторингу трансакцій? Наскільки, на вашу думку, чинний ризик-орієнтований підхід достатньо враховує специфічні ризики автоматизованих рішень у фінансовому секторі? Що слід врахувати в Білій книзі для фінансового сектору під час застосування технологій ШІ?

Питання 3. Які показники ефективності (KPI) ви використовуєте для оцінювання результативності впровадження ШІ? Чи проводите ви порівняльний аналіз якості рішень, прийнятих за допомогою ШІ, із традиційними підходами? Які уроки ви винесли з невдалих або частково успішних пілотних проєктів впровадження ШІ?

III. Нормативна база, яка має враховуватись учасниками ринку фінансових послуг під час впровадження та використання ШІ

Нормативну базу України щодо використання ШІ у фінансовому секторі доцільно характеризувати як фрагментарну, еволюційну та таку, що перебуває на етапі формування. Тобто спеціального комплексного регулювання ШІ у фінансовому секторі в Україні немає. Використання ШІ регулюється опосередковано — через чинні норми фінансового, цивільного, інформаційного та регуляторного законодавства. Підходи до регулювання ШІ перебувають у стадії концептуального та політичного формування з урахуванням європейської та міжнародної практики.

Отже, нормативна база щодо використання ШІ у фінансовому секторі наразі не є цілісною та спеціалізованою. Регулювання здійснюється переважно через загальні вимоги до управління ризиками, захисту прав споживачів та інформаційної безпеки, які не враховують повною мірою специфіку технологій ШІ. Це зумовлює потребу у формуванні підходів Національного банку до застосування ШІ на підставі принципів пропорційності, ризик-орієнтованості та технологічної нейтральності.

У разі впровадження систем ШІ учасникам ринку фінансових послуг доцільно враховувати положення міжнародних та галузевих стандартів у сфері управління ШІ, таких як:

- 1) Словник термінів у сфері ШІ (Міністерство цифрової трансформації);
- 2) Біла книга із регулювання ШІ в Україні (бачення Міністерства цифрової трансформації) (версія для консультацій), червень 2024 року;
- 3) Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2024/1689 від 13 червня 2024 року про встановлення гармонізованих правил щодо штучного інтелекту (EU AI Act) (Regulation (EU) 2024/1689 of the European Parliament and of the Council of 13 June 2024 laying down harmonised rules on artificial intelligence);
- 4) Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2022/2554 від 14 грудня 2022 року про цифрову операційну стійкість фінансового сектору (DORA) (Regulation (EU) 2022/2554 of the European Parliament and of the Council of 14 December 2022 on digital operational resilience for the financial sector);
- 5) Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних (GDPR) (Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data);
- 6) ISO/IEC 22898:2022 Інформаційні технології – Штучний інтелект – Основні положення та терміни (Information technology — Artificial intelligence — Artificial intelligence concepts and terminology);
- 7) ISO/IEC 23894:2023 Інформаційні технології – Штучний інтелект – Настанови з управління ризиками (Information technology – Artificial intelligence – Guidance on risk management);
- 8) ISO/IEC 27001:2022 Інформаційні технології. Методи захисту. Системи управління інформаційною безпекою. Вимоги (Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements);
- 9) ISO/IEC 42001:2023 Інформаційні технології – Штучний інтелект – Система управління (Information technology – Artificial intelligence – Management system);
- 10) Настанови з управління ризиками ШІ, видані Національним інститутом стандартів та технологій Міністерства торгівлі Сполучених штатів Америки (AI Risk Management Framework National Institute of Standards and Technology (NIST) U.S. Department of Commerce), січень 2023 року.

Питання до обговорення:

Питання 1. Чи є у вашій установі внутрішня стратегія або політика використання ШІ та чи узгоджена вона з підходами, викладеними у Білій книзі щодо регулювання ШІ Міністерства цифрової трансформації? Які найбільш критичні прогалини або суперечності ви бачите в поточному регуляторному підході до ШІ, що впливають на впровадження технологій у вашій установі? Що, на вашу думку, необхідно передбачити в Білій книзі для фінансового сектору для забезпечення відповідального та етичного впровадження технологій ШІ з урахуванням специфіки фінансових / супровідних / платіжних / обмежених платіжних послуг?

Питання 2. Які положення або підходи EU AI Act, NIST AI Risk Management Framework, ISO/IEC 42001, ISO/IEC 27001 та інших міжнародних стандартів ви вже частково або повністю застосовуєте у своїй діяльності? Які з міжнародних підходів є найбільш релевантними та практично застосовними для фінансового сектору України, а які потребують адаптації до національного контексту, обмежених ресурсів або особливостей ринку? Яким, на вашу думку, має бути підхід до імплементації рекомендацій Білої книги для фінансового сектору (поетапне впровадження, добровільне дотримання, обов'язкові вимоги для окремих категорій установ)?

Питання 3. Чи вбачаєте ви, що потрібні додаткові роз'яснення або методичні рекомендації Національного банку щодо застосування чинного законодавства (про захист персональних даних, інформаційну безпеку, захист прав споживачів) у контексті використання ШІ? Які конкретні регуляторні питання або «сірі зони» викликають найбільше занепокоєння в разі впровадження ШІ-рішень?

IV. Ключові принципи відповідального використання ШІ учасниками ринку фінансових послуг

Упровадження та використання систем ШІ учасниками ринку фінансових послуг слід ґрунтувати на таких ключових принципах:

1. Законність та регуляторна відповідність.

Використання систем ШІ слід здійснювати з дотриманням законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку, умов ліцензування та законодавства про захист прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг, а також з урахуванням міжнародних принципів відповідального використання ШІ на всіх етапах його життєвого циклу.

Учасникам ринку фінансових послуг слід забезпечувати дотримання вимог щодо:

- захисту інформації з обмеженим доступом, та персональних даних, банківської таємниці, таємниці фінансової послуги, таємниці надавача платіжних послуг, таємниці страхування;
- умов авторизації учасників ринку фінансових / супровідних / платіжних / обмежених платіжних послуг та нормативно-правових актів Національного банку в частині вимог до облікових систем / інформаційних систем, програмного забезпечення.

Використання ШІ не повинно призводити до порушення вимог, установлених законодавчими актами України, порушення прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг.

2. Доцільність, користь та відповідальне застосування.

Системи ШІ слід впроваджувати в функціональне застосування за усвідомленим, аргументованим, експериментально-перевіраним та всебічно зваженим рішенням, із центром уваги на їх безпечне та відповідальне використання.

Функціональне застосування ШІ:

- не має носити формальний або експериментальний характер;
- має бути орієнтованим на безпечне застосування.

3. Прозорість, зрозумілість та поінформованість.

Учасникам ринку фінансових послуг варто забезпечувати належний рівень прозорості щодо використання ШІ, зокрема шляхом:

- інформування клієнтів про використання ШІ в продуктах, послугах або процесах;
- пояснення ролі ШІ в прийнятті рішень без розкриття комерційної таємниці або чутливої інформації;
- маркування публічних матеріалів, створених або суттєво модифікованих за допомогою систем ШІ.

4. Ризик-орієнтований підхід.

Управління ризиками, пов'язаними з використанням ШІ, слід здійснювати з урахуванням контексту застосування, масштабу впливу та потенційної шкоди.

Учасникам ринку фінансових послуг доцільно:

- класифікувати системи ШІ за рівнями ризику (наприклад, низький, середній, високий, які визначаються учасником ринку фінансових послуг самостійно, з урахуванням впливу та потенційної шкоди, яку використання системи ШІ може нанести такому учаснику);
- застосовувати пропорційні заходи контролю, тестування за участю та під наглядом людини;
- інтегрувати ризики ШІ в загальну систему управління ризиками (після відповідних змін до нормативно-правових актів).

5. Конфіденційність, захист даних та інформаційна безпека.

Використання систем ШІ має здійснюватися з дотриманням принципів мінімізації даних (використанням лише тих даних, які є необхідними та релевантними для визначеної мети їх функціонування), з дотриманням правил цільового обмеження обробки та забезпечення конфіденційності, цілісності та доступності інформації.

ШІ-рішення слід використовувати за умови передачі даних їх постачальниками з дотриманням вимог Закону України «Про хмарні послуги», Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» та виключно за наявності чітких договірних умов, що:

- визначають цілі та межі використання даних;
- забороняють несанкціоноване використання або навчання моделей;
- забезпечують відповідність вимогам інформаційної безпеки учасників ринку фінансових послуг.

6. Етичність, недискримінація та інклюзивність.

Системи ШІ не повинні порушувати права і свободи людини, створювати упередженість, дискримінацію чи нерівність.

Учасникам ринку фінансових послуг слід:

- уживати заходів для виявлення та мінімізації упередженості під час використання ШІ;
- ураховувати вплив ШІ на різні групи клієнтів, зокрема осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- не допускати використання ШІ для дискримінації, маніпулятивної або експлуатаційної практики.

7. Нагляд людиною, відповідальність та звітність.

Вбачається, що рішення або результати, сформовані системами ШІ, мають підлягати належному нагляду людиною (відбуватися за участю й під наглядом людини), коли вони можуть мати правові, фінансові або соціальні наслідки.

Учасникам ринку фінансових послуг варто забезпечувати:

- чіткий розподіл відповідальності між розробниками, постачальниками та користувачами ШІ;
- можливість втручання людини в рішення або результати;
- ведення внутрішньої документації щодо функціонування систем ШІ.

8. Права клієнтів учасників ринку фінансових послуг.

Клієнти учасників ринку фінансових послуг повинні мати право:

- знати, коли ШІ відіграє істотну роль у прийнятті рішень, що їх стосуються;
- отримувати пояснення щодо таких рішень;
- вимагати перегляду та оскарження автоматизованих рішень.

9. Адаптивність, надійність та операційна стійкість.

Системи ШІ доцільно регулярно переглядати, тестувати та оновлювати з урахуванням:

- розвитку технологій;
- змін ризик-профілю;
- регуляторного середовища.

Учасниками ринку фінансових послуг варто мати процедури зупинення, коригування або виведення з експлуатації систем ШІ в разі виявлення неприйнятних ризиків або шкоди.

10. Інтегрованість та відповідальне масштабування.

Системи ШІ доцільно впроваджувати та використовувати як узгоджену частину ІТ, операційної та управлінської архітектури з можливістю безпечного розширення їх використання без втрати контролю, якості, безпеки та відповідності етичним принципам.

Учасникам ринку фінансових послуг доцільно забезпечувати, щоб використання систем ШІ:

- було інтегроване в наявні процеси, ІТ-архітектуру, системи управління ризиками, внутрішнього контролю та комплаєнсу, а не функціонувало ізольовано;
- не порушувало інтероперабельність ІТ-систем та забезпечувало сумісність таких систем ШІ з наявною ІТ-архітектурою;
- передбачало контрольоване масштабування, за якого розширення функціоналу, кількості користувачів або сфер застосування ШІ здійснюється поетапно та з урахуванням ризиків.

Питання до обговорення:

Питання 1. Які принципи відповідального використання ШІ ви вважаєте найбільш критичними та базовими для фінансового сектору? Які принципи, визначені в міжнародних підходах (EU AI Act, OECD AI Principles) або в Білій книзі МЦТ, є найбільш складними для практичної реалізації у вашій установі та чому (обмеженість ресурсів, технічні виклики, організаційні бар'єри)? Яку роль має відігравати регулятор у забезпеченні дотримання цих принципів — через обов'язкові вимоги, рекомендації, наглядові очікування чи стимулювання добровільних ініціатив?

Питання 2. Чи потребують окремі принципи, викладені в цьому документі, додаткових регуляторних роз'яснень та/або прикладів належної практики для їх уніфікованого застосування? У разі наявності такої потреби просимо зазначити відповідний бізнес-напрямок, наприклад, кредитування, AML, антифрод та моніторинг трансакцій тощо, суть регуляторної невизначеності, підхід, що застосовується установою, та види роз'яснень або прикладів належної практики, які доцільно надати.

V. Ризик-орієнтоване управління та системи управління ШІ

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг забезпечать впровадження систем управління ШІ як складової загальної системи корпоративного управління, управління ризиками та внутрішнього контролю (після відповідних змін до нормативно-правових актів), а також, що учасники ринку фінансових послуг приділятимуть належну увагу забезпеченню інформаційної безпеки та кіберзахисту на всіх етапах життєвого циклу ШІ, браку тенденцій до зниження рівня інформаційної безпеки та кіберзахисту внаслідок впровадження систем ШІ.

Системи управління ШІ доцільно спрямовувати на забезпечення:

- 1) відповідального, безпечного та етичного використання систем ШІ;
- 2) підзвітності та прозорості прийняття рішень із використанням ШІ;
- 3) пропорційності управлінських і контрольних заходів рівню ризику;
- 4) належного управління протягом усього життєвого циклу систем ШІ.

Система управління ШІ має охоплювати всі етапи життєвого циклу систем ШІ, включаючи:

- 1) ініціювання та прийняття рішення про використання ШІ;
- 2) проектування, розроблення або придбання та інтеграція;
- 3) тестування та валідація;
- 4) впровадження та експлуатація;
- 5) перегляд та оновлення;
- 6) виведення з експлуатації;
- 7) збереження історії рішень та даних.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг здійснюватимуть управління системами ШІ з урахуванням ризиків, пов'язаних із:

- 1) характером автоматизованих або напівавтоматизованих рішень;
- 2) відповідним модельним ризиком;
- 3) масштабом та тривалістю впливу таких рішень на клієнтів;
- 4) можливими наслідками для прав і законних інтересів клієнтів;
- 5) потенційним впливом на фінансову стабільність та операційну стійкість.

Системи ШІ доцільно класифікувати за рівнями ризику (низький, середній, високий), а водночас рівень управління, контролю, тестування та людського нагляду має бути пропорційним визначеному рівню ризику.

Для застосувань з високим ризиком, зокрема у сфері кредитування, фінансового моніторингу, боротьби з шахрайством та автоматизованого прийняття рішень, очікується посилений рівень управління та контролю.

Національний банк рекомендує учасникам ринку фінансових послуг забезпечувати чіткий розподіл ролей та відповідальності у сфері використання ШІ. Зокрема:

- 1) органи управління учасників ринку фінансових послуг мають бути залучені до визначення принципів і підходів до використання ШІ, має здійснюватися звітність для органів управління фінансової установи;
- 2) відповідальність за функціонування та результати систем ШІ слід закріплювати за визначеними посадовими особами або підрозділами;
- 3) функції розроблення, використання та контролю систем ШІ доцільно належним чином розмежовувати;
- 4) відповідальність за рішення, прийняті з використанням ШІ, не може бути перекладена на алгоритм або постачальника технологій.

Учасникам ринку фінансових послуг варто впроваджувати контрольні механізми, що забезпечують довіру до використання систем ШІ, зокрема:

- 1) внутрішні процедури оцінки відповідності систем ШІ встановленим принципам;
- 2) регулярне (наприклад, щоквартальне) тестування точності, надійності та справедливості результатів;
- 3) незалежну перевірку систем із високим рівнем ризику на предмет відповідності встановленим та задекларованим принципам відповідального та безпечного використання ШІ та визначеній цілі застосування;
- 4) ведення документації щодо функціонування систем ШІ та ключових управлінських рішень щодо них;
- 5) формування внутрішньої звітності щодо результатів використання та інцидентів.

Рівень таких механізмів має бути пропорційним рівню ризику та переглядатись у разі зміни умов використання систем ШІ.

Учасникам ринку фінансових послуг слід розглядати систему управління ШІ як безперервний процес та варто:

- 1) регулярно (наприклад, щокварталу) переглядати підходи до управління системами ШІ;
- 2) адаптувати їх до розвитку технологій, змін у профілях ризиків та регуляторному середовищі;
- 3) забезпечувати готовність до взаємодії з Національним банком у межах наглядової діяльності, консультацій та пілотних ініціатив.

Такий підхід відповідає ризик-орієнтованій логіці, закладеній у Регламенті ЄС про штучний інтелект (EU AI Act), а також принципам системного управління, визначеним стандартом ISO/IEC 42001:2023.

Питання до обговорення:

Питання 1. Чи застосовує ваша установа систематичний підхід до класифікації систем ШІ за рівнем ризику їх використання? Які критерії та методологію ви використовуєте для визначення критичності або ризиковості застосування ШІ (вплив на права клієнтів, фінансові наслідки, масштаб використання, ступінь автоматизації тощо)? Наскільки доцільним та практично застосовним ви вважаєте впровадження регуляторної категоризації систем ШІ у фінансовому секторі за аналогією з логікою EU AI Act (неприйнятний ризик, високий ризик, обмежений ризик, мінімальний ризик)?

Питання 2. Які ключові вигоди для операційної ефективності, якості послуг, управління ризиками або клієнтського досвіду ви очікуєте або вже отримуєте від використання ШІ? Які ризики ви вважаєте найбільш критичними в застосуванні ШІ у фінансовому секторі (упередженість моделей, операційні збої, кіберризик, регуляторна невідповідність, репутаційні втрати) і які конкретні заходи використовуєте для їх ідентифікації, оцінки та пом'якшення? Наскільки ваші наявні рамки управління ризиками, пов'язаними з моделями, відповідають специфічним потребам управління ризиками ШІ?

Питання 3. Яка структура управління ШІ діє у вашій установі та як розподілено відповідальність між функціями (бізнес-підрозділи, ІТ, комплаєнс, ризик-менеджмент, внутрішній аудит) у процесі життєвого циклу систем ШІ? Які регулярні перевірки застосовуються для контролю роботи моделей ШІ? Які елементи регуляторної інфраструктури, на вашу думку, потрібно посилити для реалізації ефективного ризик-орієнтованого підходу до регулювання ШІ? Які джерела даних або аналітичні підходи можуть підтримувати моніторинг ефективності впровадження ШІ технологій у фінансовому секторі?

VI. Захист прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг

Використання систем ШІ варто здійснювати з дотриманням законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг України.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг забезпечуватимуть додержання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг під час використання ШІ та належний рівень прозорості, зрозумілості та можливості втручання працівників учасників ринку фінансових послуг під час прийняття рішень, а також що учасники ринку розглядатимуть інформування споживачів про використання систем ШІ як належну практику відповідального застосування таких технологій.

Інформування споживачів про використання ШІ доцільно здійснювати, зокрема коли:

- 1) системи ШІ використовуються для автоматизованого або напівавтоматизованого прийняття рішень, що можуть мати вплив на права, обов'язки або фінансові зобов'язання споживача та/або учасника ринку фінансових послуг;
- 2) результати роботи систем ШІ впливають на умови надання фінансової, супровідної, платіжної, обмеженої платіжної послуги;
- 3) ШІ використовується у процесах, пов'язаних із відмовою, обмеженням або зміною доступу до фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг;
- 4) коли системи ШІ використовуються для збору, зберігання та обробки персональних даних споживача.

Інформування споживачів доцільно здійснювати:

- 1) у зрозумілій, доступній та недвозначній формі;
- 2) без використання надмірно технічних або спеціалізованих термінів;
- 3) у спосіб, що не вводить споживача в оману щодо ролі людини та автоматизованих систем у прийнятті рішення;
- 4) з використанням комунікаційного каналу за допомогою якого звернувся споживач.

Водночас рівень деталізації інформації має бути достатнім для розуміння факту та загального характеру використання ШІ без розкриття комерційної або чутливої інформації або внутрішніх алгоритмів.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг у разі використання систем ШІ забезпечуватимуть надання споживачу пояснення як важливий елемент реалізації права споживача на інформацію. Пояснення рішення, прийнятого з використанням ШІ, має відповідати вимогам законодавства України. Таке пояснення доцільно розуміти як надання споживачу інформації про:

- 1) основні фактори або критерії, які вплинули на результат;
- 2) роль автоматизованої системи у формуванні результату.

Таке пояснення має бути адаптованим до рівня сприйняття споживача та не зводиться до формального або суто технічного опису алгоритму.

Пояснення, що надається споживачу, доцільно формувати з урахуванням:

- 1) характеру фінансової, супровідної, платіжної, обмеженої платіжної послуги;
- 2) потенційного впливу рішення на права та інтереси споживача;
- 3) необхідності захисту банківської таємниці, таємниці фінансової послуги, таємниці надавача платіжних послуг, таємниці страхування, інформації з обмеженим доступом (уключаючи персональні дані споживача), визначеної законодавством України, та безпекових аспектів систем.

Національний банк звертає увагу на те, що пояснення не означає розкриття вихідного коду, детальних алгоритмів або іншої інформації, що може створювати ризики для безпеки систем ШІ чи конкуренції, та очікує, що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть можливість перегляду рішень, прийнятих із використанням ШІ, з залученням відповідальних осіб учасників ринку фінансових послуг як належну практику захисту прав споживачів.

Якщо рішення, прийняте з використанням ШІ, має істотний вплив на права або фінансові зобов'язання споживача та/або учасника ринку фінансових послуг, то доцільно передбачати:

- 1) можливість перегляду такого рішення уповноваженим працівником;
- 2) формування рішення з урахуванням конкретних обставин споживача;
- 3) коригування результату в разі виявлення помилки або некоректного застосування моделі.

Учасникам ринку фінансових послуг рекомендується забезпечувати:

- 1) наявність зрозумілих та доступних каналів звернення споживачів;
- 2) чітке інформування про порядок подання звернень;
- 3) своєчасний та обґрунтований зворотний зв'язок за результатами розгляду;
- 4) дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

Забезпечення прозорих процедур комунікації та перегляду рішень сприяє підвищенню довіри споживачів до використання ШІ у фінансовому секторі.

Питання до обговорення:

Питання 1. Як ваша установа визначає ситуації, коли інформування споживачів про використання ШІ є обов'язковим, рекомендованим або недоцільним? Які канали комунікації та формати подання інформації ви використовуєте для забезпечення доступності та зрозумілості такої інформації для різних категорій споживачів? Які підходи, принципи або мінімальні вимоги до інформування споживачів доцільно врахувати в Білій книзі для фінансового сектору під час застосування технологій ШІ?

Питання 2. Які механізми надання пояснень щодо рішень, прийнятих за допомогою ШІ, впроваджені у вашій установі? Як ви забезпечуєте баланс між повнотою пояснення та його зрозумілістю для споживача без спеціальних технічних знань? Чи використовує установа ШІ для інформування / обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення? Чи фіксуються випадки звернень споживачів з питань автоматизованих рішень, та яка статистика їх задоволення? Як, на вашу думку, регулятор може підтримати розвиток практики пояснюваності ШІ без надмірного обмеження інновацій, зокрема через рекомендації, стандарти або наглядові очікування?

Питання 3. Які процедури перегляду та оскарження рішень, прийнятих за допомогою ШІ, діють у вашій установі? Хто приймає остаточне рішення у разі конфлікту між висновками системи ШІ та запитом споживача на перегляд? Чи проводиться аналіз причин розбіжностей між автоматизованими рішеннями та результатами їх перегляду? Які підходи до організації процедур людського нагляду, перегляду та оскарження рішень ШІ доцільно врахувати в Білій книзі?

Питання 4. Чи вважаєте ви, що споживачі фінансових послуг в Україні достатньо обізнані щодо використання ШІ у фінансовому секторі? Які заходи з підвищення фінансової та цифрової грамотності споживачів у контексті ШІ могли би бути корисними?

Питання 5. Що слід врахувати в Білій книзі для фінансового сектору в разі застосування технологій ШІ?

VII. Дані та моделі: етичні вимоги

Використання систем ШІ нерозривно пов'язане з якістю даних та коректністю моделей, на підставі яких формуються автоматизовані або напівавтоматизовані рішення.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг приділятимуть належну увагу етичним аспектам роботи з даними та моделями ШІ з метою недопущення несправедливих, упереджених або непрозорих рішень, а також що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть забезпечення належної якості та репрезентативності даних як одну з ключових передумов відповідального використання систем ШІ.

До належної практики, зокрема, доцільно відносити:

- 1) використання даних, які є достатніми за обсягом, актуальними та релевантними для визначеної мети застосування ШІ;
- 2) оцінку джерел даних з точки зору їх повноти, надійності та відповідності контексту використання;
- 3) регулярний (наприклад, щокварталу) перегляд наборів даних з урахуванням змін у поведінці клієнтів, ринкових умовах та операційному середовищі.

Національний банк звертає увагу на необхідність виявлення та мінімізації ризиків упередженості, яка може виникати внаслідок:

- 1) нерепрезентативності вибірок даних;
- 2) використання проксі-змінних, що опосередковано відображають чутливі характеристики;
- 3) історичних викривлень у даних.

Учасникам ринку фінансових послуг доцільно розглядати впровадження процедур аналізу та тестування даних як належну практику з метою запобігання дискримінаційним або несправедливим результатам. Зазначені процедури можуть бути формалізовані у внутрішній політиці учасників ринку фінансових послуг.

Використання систем ШІ має здійснюватися з належним дотриманням вимог законодавства у сфері захисту персональних даних та приватності. Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг:

- 1) здійснюватимуть обробку персональних даних у межах визначених цілей та з дотриманням принципів мінімізації даних;
- 2) враховуватимуть вимоги законодавства України у сфері захисту персональних даних, а також положення Загального регламенту ЄС про захист даних (GDPR) у разі їх застосування;
- 3) забезпечуватимуть прозорість щодо обробки персональних даних у процесах, пов'язаних із використанням ШІ.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть як мінімум раз на квартал регулярне тестування та валідацію моделей ШІ як невід'ємну складову належного управління такими системами. До належної практики доцільно відносити проведення тестування моделей з метою:

- 1) виявлення потенційної дискримінації або несправедливих результатів;
- 2) оцінки впливу моделей на різні групи клієнтів;
- 3) перевірки стабільності результатів у різних сценаріях використання.

Учасникам ринку фінансових послуг рекомендується оцінювати рівень пояснюваності результатів, сформованих системами ШІ, зокрема:

- 1) можливість інтерпретації результатів для внутрішніх користувачів;
- 2) здатність сформулювати зрозуміле пояснення для клієнтів у передбачених випадках;
- 3) адекватність обраних методів пояснення складності моделі та характеру застосування.

Національний банк звертає увагу на доцільність проведення тестування моделей ШІ в умовах, що відрізняються від стандартних, зокрема:

- 1) за змінених економічних або ринкових умов;
- 2) у разі збоїв або неповноти даних;
- 3) у разі масштабування використання моделей.

Таке тестування сприяє своєчасному виявленню відхилень та невідповідностей, а також підвищує надійність використання систем ШІ та збільшує прогностичні властивості їх моделей.

Питання до обговорення:

Питання 1. Які джерела даних ви використовуєте для навчання та функціонування систем ШІ та як ви контролюєте законність використання таких джерел, оцінюєте їх якість, повноту, репрезентативність та відсутність упередженості? Чи проводите ви регулярний аудит наборів даних на предмет виявлення потенційних джерел дискримінації або викривлень? Які вимоги, принципи або підходи до управління даними для систем ШІ доцільно врахувати в Білій книзі для фінансового сектору?

Питання 2. Які методи та інструменти ви застосовуєте для виявлення, вимірювання та мінімізації упередженості (bias) у моделях ШІ? Які процедури тестування моделей ШІ ви застосовуєте? Які регуляторні очікування або

рекомендації щодо управління ризиками упередженості та тестування моделей ШІ доцільно відобразити в Білій книзі?

Питання 3. Наскільки поясненими є моделі ШІ, що використовуються у вашій установі? Які компроміси між точністю моделі та її пояснюваністю ви вважаєте прийнятними для різних випадків використання? Які підходи до визначення вимог щодо пояснюваності моделей ШІ залежно від рівня ризику та сфери застосування доцільно закріпити в Білій книзі?

VIII. Операційна та цифрова стійкість під час використання систем ШІ

Використання систем ШІ має здійснюватися з урахуванням вимог до операційної стійкості учасників ринку фінансових послуг. Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть системи ШІ як складову інформаційно-комунікаційної та операційної інфраструктури, яка може створювати додаткові ризики, зокрема, але не виключно для безперервності діяльності, стабільності процесів та захисту клієнтів.

Такий підхід узгоджується з європейською практикою, закладеною у Регламенті ЄС про цифрову операційну стійкість (DORA), та наглядовими підходами до управління ІКТ-ризиками (ризиками, пов'язаними із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій).

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг інтегруватимуть використання систем ШІ в загальні системи управління ризиками.

До належної практики, зокрема, доцільно відносити:

- 1) розгляд систем ШІ як важливих елементів ІТ-ландшафту залежно від їх ролі в наданні фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг;
- 2) оцінку впливу збоїв, відмов або некоректної роботи систем та моделей ШІ на безперервність бізнес-процесів;
- 3) узгодження використання ШІ з наявними планами безперервності діяльності та відновлення після інцидентів.

Національний банк звертає увагу на важливість готовності учасників ринку фінансових послуг до своєчасного реагування на інциденти, пов'язані з використанням систем та моделей ШІ.

До належної практики доцільно відносити:

- 1) включення інцидентів, пов'язаних із системами ШІ, до загальної системи управління ІТ-інцидентами;
- 2) визначення процедур виявлення, класифікації та реагування на збої або некоректну поведінку моделей;
- 3) оцінку впливу таких інцидентів на клієнтів, фінансові операції та репутацію установи;
- 4) забезпечення своєчасного інформування клієнтів у разі виявлення збоїв та некоректної поведінки моделі.

Учасникам ринку фінансових послуг рекомендується забезпечувати можливість оперативного призупинення або обмеження використання систем та моделей ШІ в разі виникнення суттєвих інцидентів.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть тестування операційної стійкості систем ШІ як елемент належного управління такими системами. До належної практики доцільно відносити:

- 1) тестування роботи систем ШІ в умовах підвищеного навантаження;
- 2) перевірку поведінки моделей у разі часткової недоступності даних або ІТ-ресурсів;
- 3) моделювання сценаріїв відмов та збоїв, що можуть вплинути на критичні процеси.

Рівень та частоту такого тестування доцільно визначати з урахуванням ролі системи ШІ та її потенційного впливу на діяльність установи на підставі перегляду роботи системи ШІ, який доцільно проводити щокварталу.

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг приділятимуть належну увагу ризикам, пов'язаним із використанням систем ШІ, що надаються третіми сторонами, зокрема хмарними або платформними рішеннями. До належної практики доцільно відносити:

- 1) оцінку критичності постачальників ШІ-рішень для операційної стійкості;
- 2) включення вимог щодо безперервності, доступності та безпеки до договірних умов;
- 3) забезпечення можливості контролю або заміни постачальника за потреби.

З урахуванням розвитку регуляторного середовища Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг:

- 1) переглядатимуть підходи до використання систем ШІ з урахуванням вимог щодо цифрової операційної стійкості;
- 2) адаптуватимуть внутрішню політику та процедури в разі оновлення регуляторних вимог;
- 3) забезпечуватимуть готовність до наглядової взаємодії з питань операційної та цифрової стійкості.

Питання до обговорення:

Питання 1. Які зовнішні ШІ сервіси, постачальники або хмарні платформи ви використовуєте та які ризики виникають унаслідок такої залежності? Які підходи ви застосовуєте для оцінки, моніторингу та контролю за відповідністю й безпекою моделей, наданих третіми сторонами? Які виклики виникають під час взаємодії з ШІ постачальниками, що працюють у різних юрисдикціях, і чи, на вашу думку, регуляторний підхід, визначений у Білій книзі МЦТ, потребує деталізації у Білій книзі для фінансового сектору щодо управління такими ризиками?

Питання 2. Які напрями вашої діяльності є найбільш залежними від технологій ШІ і які потенційні ризики це створює? Чи включені системи ШІ до переліку критичних ІКТ-активів вашої установи? Чи проводиться у вашій установі оцінка фінансових наслідків можливих збоїв, помилок або неправильного застосування моделей ШІ?

Які регуляторні зміни або ініціативи у сфері ШІ ви вважаєте найбільш важливими та актуальними для посилення операційної стійкості вашої установи? Які найбільш критичні прогалини або невизначеності в поточних підходах щодо регулювання ШІ потребують першочергового усунення та включення до Білої книги для фінансового сектору?

IX. Організаційна культура та компетенції

Етичне та відповідальне використання систем ШІ значною мірою залежить від рівня обізнаності персоналу, організаційної культури та залученості керівництва учасника ринку фінансових послуг.

Національний банк заохочує учасників ринку фінансових послуг:

- 1) інвестувати в підвищення обізнаності та компетенцій персоналу щодо можливостей, обмежень і ризиків використання систем ШІ, зокрема шляхом навчання, внутрішніх комунікацій та обміну кращою практикою;
- 2) формувати культуру відповідального використання технологій, у якій етичні аспекти, захист прав споживачів та управління ризиками розглядаються як невід'ємна складова впровадження інновацій;
- 3) забезпечувати належну увагу з боку керівництва, що передбачає підтримку принципів відповідального використання ШІ на рівні органів управління, інтеграцію цих принципів у стратегію та політику установи, а також особисту залученість керівників до прийняття ключових рішень щодо застосування ШІ.

Формування відповідної організаційної культури сприяє зменшенню ризиків формального або неконтрольованого використання ШІ та підвищує довіру клієнтів і зацікавлених сторін.

Питання до обговорення:

Питання 1. Наскільки ваш персонал обізнаний щодо принципів роботи моделей ШІ та які програми навчання або підвищення кваліфікації застосовуються? Які внутрішні стандарти щодо пояснюваності, прозорості та незалежної валідації моделей ви використовуєте? Чи готова ваша установа надавати аудиторам або регуляторам достатню інформацію про логіку та функціонування моделей? Які вимоги або рекомендації щодо розвитку компетенцій персоналу та внутрішніх стандартів доцільно врахувати в Білій книзі для фінансового сектору?

Питання 2. Які виклики ви відчуваєте в залученні та утриманні кваліфікованих фахівців у сфері ШІ, аналізу даних та машинного навчання? Чи розглядаєте ви співпрацю з університетами, дослідницькими центрами або технологічними компаніями для розвитку компетенцій?

Питання 3. Як у вашій установі формується культура відповідального використання ШІ? Чи є механізми заохочення співробітників до виявлення та звітування про потенційні етичні проблеми, упередженість або ризики, пов'язані з використанням ШІ? Які принципи, інструменти або організаційні заходи доцільно відобразити в Білій книзі для формування культури відповідального використання ШІ у фінансових установах?

Питання 4. Чи залучені органи управління вашої установи (наглядова рада, правління) до визначення стратегії використання ШІ та нагляду за її реалізацією? Яка періодичність та формат звітування для органів управління про використання ШІ, пов'язані з використанням ризику та інциденти? Чи має регулятор регламентувати обов'язкове призначення керівника з ШІ в установі?

X. Самооцінка та постійне вдосконалення

Національний банк очікує, що учасники ринку фінансових послуг розглядатимуть використання систем ШІ як динамічний процес, що потребує регулярного (наприклад, щокварталу) перегляду та вдосконалення. Учасникам ринку фінансових послуг рекомендується:

- 1) здійснювати періодичну самооцінку практики використання ШІ з урахуванням характеру, масштабу та ризику застосування таких систем;
- 2) переглядати внутрішні підходи, політику та процедури в разі зміни умов використання ШІ, появи нових ризиків або інцидентів;
- 3) враховувати розвиток технологій та регуляторного середовища, у тому числі оновлення міжнародних стандартів і наглядових підходів, під час подальшого використання або масштабування систем ШІ.

Регулярна (наприклад, щокварталу) самооцінка та орієнтація на постійне вдосконалення сприяють підвищенню зрілості практики використання ШІ, зменшенню ризиків та забезпеченню відповідності очікуванням регулятора і потребам споживачів фінансових, супровідних, платіжних, обмежених платіжних послуг.

Питання до обговорення:

Питання 1. Які ключові регуляторні, технічні, організаційні або ресурсні обмеження найбільше стримують ефективне та безпечне використання ШІ у вашій установі? Які додаткові ресурси, дані, інструменти, методології або форми підтримки з боку регулятора вам необхідні для масштабування застосування ШІ, забезпечення належної пояснюваності моделей та ефективного управління ризиками? Які специфічні виклики виникають в установ, що працюють у кількох юрисдикціях або мають транскордонну діяльність, і які підходи або механізми можуть найкраще забезпечити підтримку міжнародної регуляторної узгодженості та визнання? Що конкретно, на вашу думку, слід передбачити в Білій книзі для фінансового сектору, щоб ефективно усунути наявні бар'єри, підвищити сумісність та узгодженість регуляторних вимог різних юрисдикцій і забезпечити послідовне, пропорційне та практично застосовне впровадження принципів відповідального управління ШІ?

Питання 2. Як ваша установа відстежує та впроваджує найкращу практику, нові технології та міжнародні стандарти у сфері відповідального використання ШІ? Чи берете ви участь у галузевих ініціативах, робочих групах або форумах з питань ШІ? Чи вважаєте ви доцільним створення галузевої платформи або форуму для обміну досвідом, найкращою практикою та викликами у сфері використання ШІ між учасниками ринку фінансових послуг? Яка роль Національного банку в такій ініціативі була би найбільш корисною? Які регуляторні інструменти або механізми (пілотні режими, тимчасові винятки, індивідуальні консультації) могли би підтримати інноваційне та відповідальне впровадження ШІ у вашій установі? Чи зацікавлені ви у можливості взяти участь у регуляторній пісочниці Національного банку для тестування ШІ-рішень?

Питання 3. Наскільки, на вашу думку, фінансовим установам наразі бракує регуляторної визначеності щодо впровадження рамок, стандартів або підходів, спрямованих на забезпечення етичного та відповідального використання технологій ШІ? Які елементи такого регуляторного підходу (принципи, вимоги, методологія, очікування щодо практичного застосування) потребують найбільш чіткого та уніфікованого визначення? Які регуляторні орієнтири, роз'яснення або інструменти (зокрема, перехідні періоди, приклади належної практики, ризик-орієнтований підхід) доцільно врахувати в Білій книзі ШІ для фінансового сектору?

XI. Подальша взаємодія учасників ринку фінансових послуг з Національним банком України

Національний банк розглядає процес створення рекомендацій як відкритий і динамічний та наголошує на важливості постійного діалогу з учасниками ринку фінансових послуг. Практичний досвід фінансових установ, їх бачення ризиків, викликів і можливостей використання ШІ є ключовим для формування збалансованих і прикладних рекомендацій.

Робота над рекомендаціями з етичного та відповідального використання ШІ учасниками ринку фінансових послуг здійснюватиметься поетапно та передбачатиме:

- публікацію Дискусійного документа з етичного та відповідального використання ШІ учасниками ринку фінансових послуг як базового орієнтира для формування спільного розуміння принципів використання ШІ у фінансовому секторі з метою збору зауважень та пропозицій учасників ринку фінансових послуг;
- формування та оприлюднення висновків, що забезпечить консолідовану відповідь регулятора на результати дискусії;
- розроблення Білої книги для учасників ринку фінансових послуг як узагальненого секторального документа, що відобразатиме напрацьовані підходи, практику та очікування Національного банку.

Запрошуємо учасників ринку фінансових послуг надавати пропозиції та брати активну участь у консультаціях у межах підготовки зазначених документів. Якщо Ви маєте пропозиції та зауваження щодо цього документа, будь ласка, надсилайте їх на електронну адресу ai@bank.gov.ua. Інформація про подальші консультації додатково оприлюднюватиметься на офіційних ресурсах Національного банку.