

М&Т Bank расширяет корпоративный ИИ после многолетней технологической модернизации

Источник: Fast Company

Дата публикации: 2026-09-04

Оригинал: <https://www.artificialintelligence-news.com/news/mt-bank-enterprise-ai-15000-employees/>

банковское дело

генеративный ИИ

кибербезопасность

корпоративные системы

управление рисками

Банк М&Т развернул ИИ-ассистентов (AI copilots) для более чем 15 000 сотрудников: региональный банк США применяет искусственный интеллект во внутренних операциях, обслуживании клиентов, разработке программного обеспечения и управлении рисками.

Банк использует ИИ для анализа разговоров в контакт-центрах, составления отчётов, генерации кода, выявления потребностей клиентов и маркировки портфельных рисков, сообщает Fast Company. М&Т также изучает применение агентного ИИ (agentic AI) в кибербезопасности и обнаружении мошенничества.

American Banker сообщил в сентябре 2025 года, что 16 000 из примерно 22 000 сотрудников М&Т уже использовали Microsoft Copilot для таких задач, как составление электронных писем и отчётов, а также обобщение разговоров в контакт-центрах.

Перед широким развёртыванием М&Т изначально ограничивал доступ сотрудников к публичным большим языковым моделям. Директор по данным Эндрю Фостер (Andrew Foster) рассказал American Banker, что банк

заблокировал эти инструменты, поскольку сотрудники могли потенциально вводить конфиденциальную информацию компании в общедоступные сервисы.

Позже M&T оценил корпоративных провайдеров и выбрал Microsoft Copilot, начав с пилотного проекта с участием около 800 сотрудников, а затем расширив доступ по всей организации.

Фостер сообщил, что использование генеративного ИИ для обобщения разговоров в контакт-центрах экономит около шести минут на каждый звонок. Разработчики программного обеспечения в банке также используют инструменты GitLab для генерации кода, при этом сотрудники остаются ответственными за проверку результатов, созданных ИИ.

Требование M&T о проверке человеком также отражено в Кодексе делового поведения и этики на 2026 год. Политика требует от сотрудников использовать одобренные ИИ-инструменты и запрещает ввод конфиденциальной, проприетарной информации, данных о клиентах, сотрудниках или регулируемой информации в неутверждённые системы. Сотрудники сохраняют ответственность за точность и уместность работы, выполненной с помощью ИИ.

Создание технологического и data-фундамента

Развёртывание ИИ в M&T последовало за технологической модернизацией, начавшейся в 2018 году. Банк сообщил, что на тот момент более половины его технических специалистов были внешними работниками, тогда как сегодня 80% технологического персонала работают внутри компании.

Сейчас в M&T около 2 000 технологов, работающих в более чем 300 гибких командах (agile teams), и за время программы банк нанял более 1 000 технических специалистов.

Банк также заменил десятки устаревших платформ. M&T сообщил, что количество технологических сбоев сократилось более чем на 80% с 2018 года, а число ежегодно выполняемых обновлений систем выросло на 300%.

Технологические расходы превысили \$1,2 млрд в 2025 году — почти в три раза больше уровня 2017 года. Уислер (Wisler) рассказал Forbes в августе 2026 года, что ежегодное количество технологических релизов выросло с примерно 15 000 в 2018 году до 65 000 в 2025-м.

Уислер пришёл в M&T на должность директора по информационным технологиям (CIO) в 2018 году, а в 2025-м стал старшим исполнительным вице-президентом по технологиям и операциям. Его нынешние полномочия охватывают как технологические, так и операционные функции по всему банку.

Программа управления данными (data programme) в M&T развивалась параллельно с общей технологической модернизацией. Фостер, присоединившийся к банку в 2023 году, начал создавать программу прослеживаемости данных (data-lineage), чтобы отслеживать, откуда поступает информация, как она используется и как перемещается между системами.

Фостер рассказал American Banker, что работа по прослеживаемости данных не была создана в ответ на появление генеративного ИИ. Он описал её как базовую возможность для понимания совокупности данных M&T.

Банк также создал Академию данных (Data Academy), ориентированную на управление данными и развитие навыков работы с ними; в программе участвуют около 2 000 сотрудников.

M&T создал внутренний репозиторий под названием Edison, содержащий авторитетные документы и информацию о политиках банка. Банк также использует программное обеспечение для прослеживаемости данных от Solidatus и Monte Carlo, чтобы отслеживать информацию при её прохождении через базы данных, приложения и системы бизнес-аналитики.

По словам Фостера, работа по прослеживаемости даёт M&T возможность видеть источник, значение, качество и управление отдельными элементами данных. Он сообщил, что одним из применений этих управляемых данных является использование банком Copilot.

M&T также использует генерацию с дополнением по извлечению (retrieval-augmented generation, RAG) с внутренними управляемыми данными, согласно American Banker.

Масштабирование ИИ в повседневные банковские операции

Уислер рассказал Forbes, что M&T развивает генеративный ИИ по трём направлениям: общее использование сотрудниками, ИИ-возможности, встроенные в существующие приложения, и проприетарные системы, построенные вокруг собственных данных и процессов банка.

M&T эксплуатирует более 1 800 приложений, многие из которых поставляются сторонними вендорами. Уислер сообщил, что одним из путей внедрения ИИ в банке является выявление полезных ИИ-возможностей, уже встроенных в эти приложения.

Третье направление M&T включает проприетарную разработку ИИ вокруг собственных данных и процессов банка. Forbes сообщил, что ранние применения включают рутинную операционную работу, разработку программного обеспечения, предотвращение мошенничества и киберзащиту.

В отчёте Fast Company за сентябрь также говорится, что M&T продолжает оценивать как собственные разработанные ИИ-системы, так и внешние инструменты, включая корпоративное программное обеспечение общего назначения и технологии, разработанные специально для банков.

Ранние варианты использования в работе сотрудников были сосредоточены на составлении текстов, обобщении, работе в контакт-центрах и разработке программного обеспечения. Fast Company сообщил, что более новые применения включают выявление потребностей клиентов и маркировку портфельных рисков.

Другие крупные банки США также расширили использование генеративного ИИ в рабочих процессах сотрудников.

JPMorganChase запустил свою внутреннюю платформу LLM Suite для более чем 200 000 сотрудников в 2024 году. К 2025 году более 65 000 сотрудников корпоративного и инвестиционного банка активно использовали платформу, а более 90% инженеров применяли ИИ-ассистентов для написания кода.

Банк также сообщил, что ИИ-скрининг транзакций позволил проверять более чем вдвое больший объём транзакций по сравнению с прежним, сократив при этом количество ручных проверок операторами вдвое.

Bank of America использует систему с генеративным ИИ под названием EricaAssist, которой пользуются более 18 000 сотрудников службы поддержки клиентов. Инструмент обобщает причину обращения клиента, извлекает релевантную информацию и рекомендует возможные следующие шаги, при этом ответственность за взаимодействие остаётся на сотруднике.

Bank of America сообщил в июле 2026 года, что EricaAssist может предоставлять контекстные рекомендации менее чем за три секунды и сократил среднее время разговора почти на одну минуту. Банк планирует расширить систему на дополнительные сценарии обслуживания и бизнес-направления позднее в 2026 году.

(Фото: Alain Pierre-Lys)

См. также: Банк Англии пересматривает правила ИИ для агентного ИИ в финансах

Хотите узнать больше об ИИ и больших данных от лидеров отрасли? Посетите AI & Big Data Expo, который пройдёт в Амстердаме, Калифорнии и Лондоне. Это масштабное мероприятие является частью TechEx и проходит совместно с другими ведущими технологическими событиями — нажмите [здесь](#) для получения дополнительной информации.

AI News работает на платформе TechForge Media. Ознакомьтесь с другими предстоящими корпоративными технологическими мероприятиями и вебинарами [здесь](#).

Перевод выполнен: 04.09.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.