



پیت

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub



هوش مصنوعی مولد در بانکداری شش افسانه‌ای که باید نادیده گرفت

مترجم: سپیده فخارزاده

تهیه شده در:

واحد ارتباطات و ترویج نوآوری

زمستان ۱۴۰۳

در میان تمام عناوین خبری، ستاره‌های بازار بورس و اعلامیه‌ها، چگونه مدیران بانکی می‌توانند درباره هوش مصنوعی مولد (GenAI) قضاوت‌های عینی داشته باشند؟ برای بسیاری، پیچیدگی این وظیفه به این معناست که معمولاً در سرمایه‌گذاری در این تکنولوژی احتیاط می‌کنند. طبق یک نظرسنجی اخیر از BCG، حدود دو سوم از مدیران ارشد، بلوغ پذیرش خود را پایین، کم یا هیچ توصیف کرده‌اند. اما اکنون که برخی از مؤسسات پیشرو شروع به استفاده از مدل‌های زبانی بزرگ (LLM) به شکل مؤثرتری کرده‌اند، تصمیم‌گیرندگان باید در مورد آنچه این تکنولوژی ارائه می‌دهد و چگونگی واکنش به آن وضوحی پیدا کنند.

در سراسر خدمات مالی، GenAI به طور فزاینده‌ای به یک محرک قابل اثبات برای رشد کسب‌وکار تبدیل شده است. در تماس‌های ما با مشتریان، شاهد منافع قابل توجهی بوده‌ایم که شامل افزایش ۳۰ درصدی در فروش، دو برابر شدن تبدیل‌های بازاریابی مجدد مبتنی بر GenAI، و افزایش ۱۰ درصدی در دارایی‌های تحت مدیریت می‌شود. برخی مؤسسات مالی همچنین موفق به دستیابی به افزایش‌های عظیم در بهره‌وری شده‌اند، به طوری که تا ۹۵ درصد از درخواست‌های خدمات توسط ربات‌های مجهز به GenAI مدیریت می‌شود.

وضعیت فعلی پذیرش GenAI

66%

پذیرش پایین

مدیران ارشد بلوغ پذیرش خود را پایین توصیف کرده‌اند.

30%

افزایش فروش

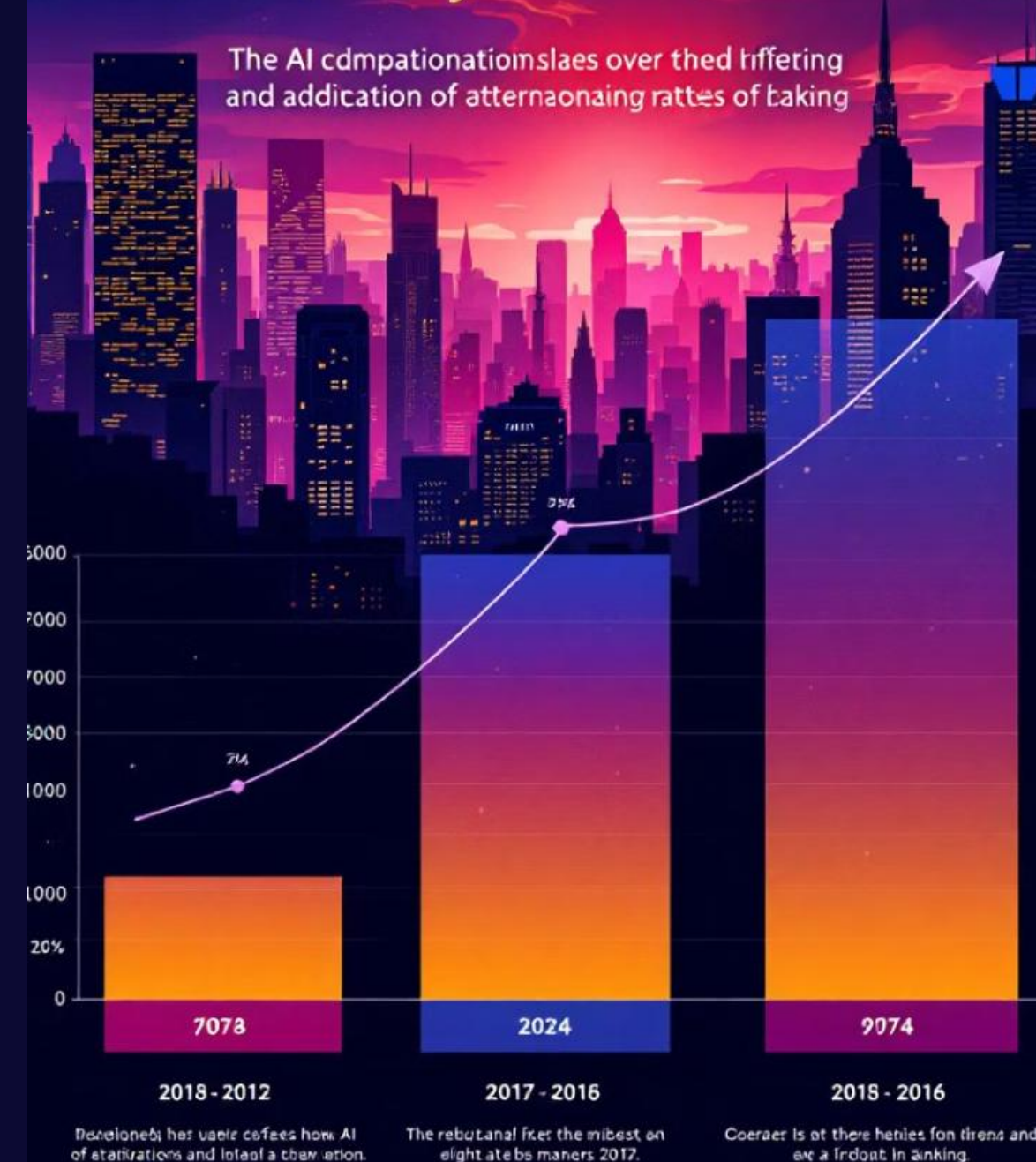
برخی شرکت‌ها افزایش 30 درصدی در فروش را تجربه کرده‌اند.

95%

مدیریت درخواست‌ها

تا 95 درصد از درخواست‌های خدمات توسط ربات‌های GenAI مدیریت می‌شود.

AI adoption rates in banking autivard over-year





افسانه ۱: GenAI فقط برای کاهش هزینه است

تولید درآمد

تعامل نزدیکتر با مشتریان از طریق ربات‌های چت و مربیان فروش تعاملی

بهبود تجربه مشتری

مشاوره 24/7 و پاسخگویی سریع‌تر به درخواست‌ها

مدیریت ریسک

نظارت سیستماتیک بر پورتفوی‌های اعتباری و پیگیری اخبار مرتبط

افسانه ۲:

کاربردهای GenAI در بانکداری محدود است

وظایف تکراری

برای عملیات مشتری محور در فروش و خدمات

وظایف باز و داخلی

برای متخصصان در استراتژی، محصولات جدید و کمپین های بازاریابی

تصمیم گیری شفاف

GenAI در زمینه های که عمل می کند شفاف است و برای دو دسته وظیفه استفاده می شود.

افسانه ۳:

ریسک "توهمات AI" راه‌حل‌های مشتری را تضعیف می‌کند



افسانه ۴: نرم افزار GenAI باید آماده خریداری شود

سفارشی سازی 

امکان توسعه راه حل های اختصاصی برای
نیازهای خاص بانک

یکپارچه سازی 

ادغام با سیستم های موجود برای بهره وری
بیشتر

نوآوری 

فرصت های جدید برای خلق ارزش از طریق
توسعه داخلی

افسانه ۵: GenAI همان بسط یادگیری ماشین است

تفاوت در ماهیت

GenAI قابلیت‌های متمایزی نسبت به AI پیش‌بینی‌کننده دارد

1

کاربردهای جدید

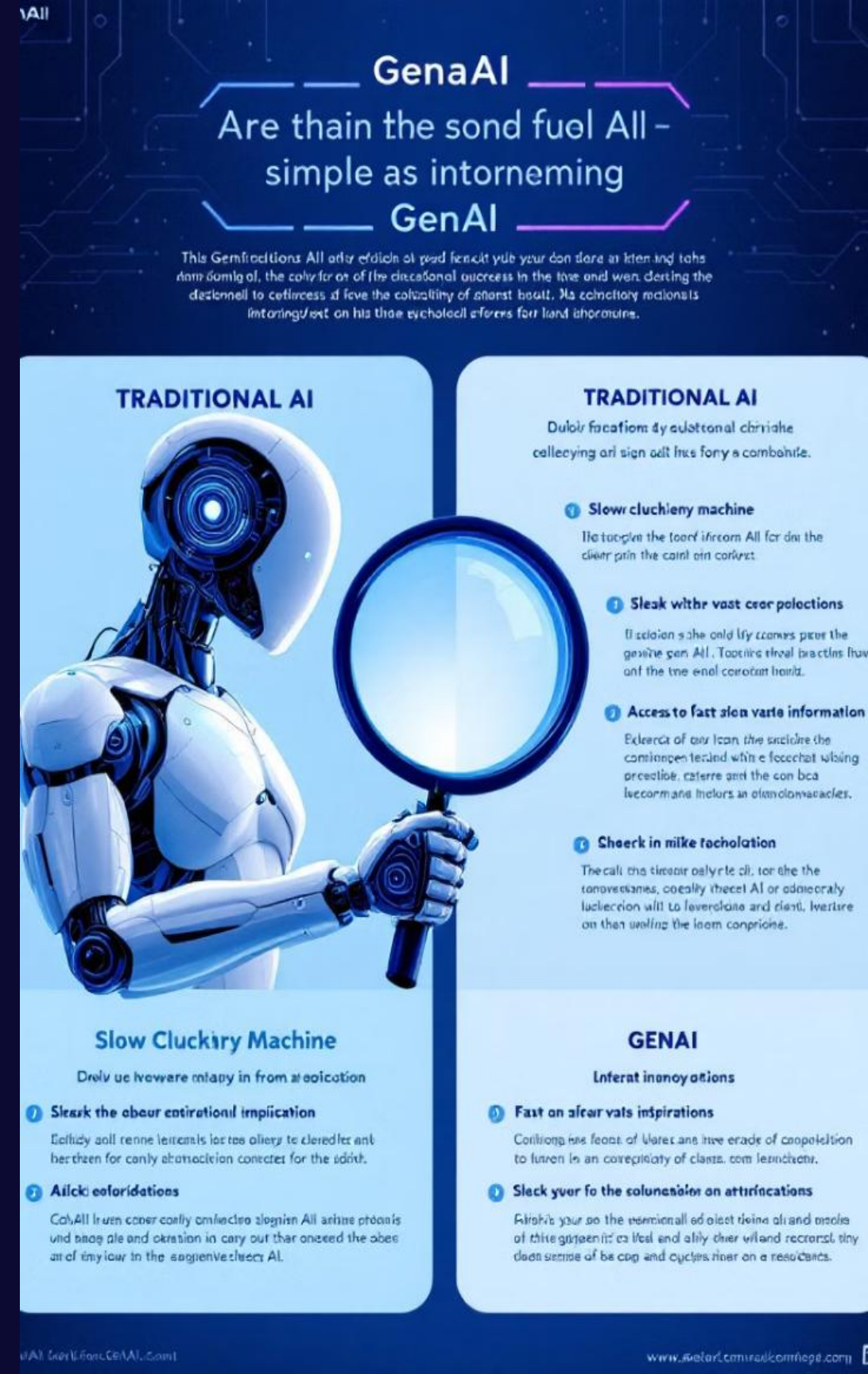
امکان انجام وظایف پیچیده‌تر و خلاقانه‌تر

2

پیاده‌سازی متفاوت

نیاز به رویکردهای جدید در توسعه و استقرار

3



افسانه ۶: قوانین حفظ حریم خصوصی پتانسیل GenAI را محدود می‌کند

راه‌حل‌های سازگار

توسعه GenAI با رعایت الزامات
قانونی حفظ حریم خصوصی

مدیریت داده محلی

استفاده از داده‌های محلی برای
رعایت قوانین اقامت داده‌ها

شفافیت و کنترل

ارائه ابزارهای کنترل به مشتریان برای مدیریت داده‌های شخصی



نتیجه‌گیری: فراتر از افسانه‌ها

1

درک واقعیت GenAI

شناخت پتانسیل واقعی و محدودیت‌های این فناوری

2

استراتژی هوشمندانه

تدوین برنامه‌ای جامع برای پیاده‌سازی GenAI در بانک

3

آینده بانکداری

آماده‌سازی برای تحول دیجیتال با استفاده از قدرت GenAI



حقایق مهم درباره هوش مصنوعی مولد در بانکداری

در ادامه به بررسی پنج حقیقت کلیدی درباره استفاده از هوش مصنوعی مولد (GenAI) در صنعت بانکداری پرداخته می‌شود و چالش‌ها و فرصت‌های پیش روی بانک‌ها در پیاده‌سازی این فناوری نوظهور بیان خواهند شد.

راه‌حل‌های شبیه به انسان

مشکل چت‌بات‌های ساده GenAI

امکان شکست خوردن با درخواست‌های غیرمعمول

چالش چت‌بات‌های کلاسیک

بی‌روح بودن و عدم تطابق با نیازهای واقعی مشتریان

راه‌حل بانک‌های پیشرو

طراحی بر اساس مراحل اصلی مکالمه انسانی



طراحی پیشرفته چت بات ها

1 شناسایی هدف مشتری

درک دقیق نیاز اصلی مراجعه کننده

2 جمع آوری اطلاعات

کسب داده های لازم برای پاسخگویی مناسب

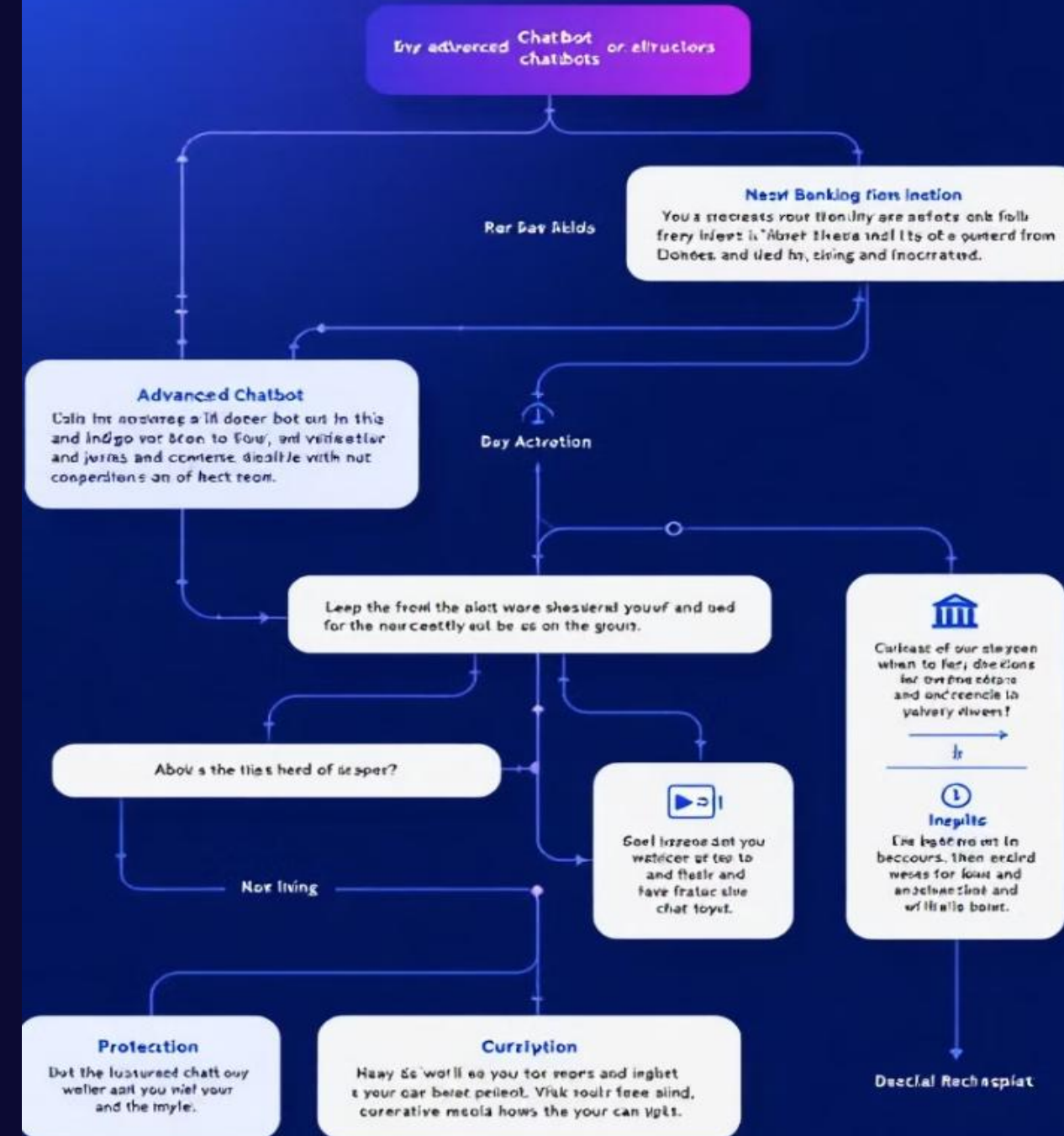
3 تایید مجدد درخواست ها

اطمینان از صحت درک نیاز مشتری

4 اجرا در سیستم های بانکی

انجام عملیات درخواستی در زیرساخت بانک

Advanced a chiatteck Chatbot™



پیاده‌سازی در دنیای واقعی

راه‌حل‌های سفارشی 

نیاز به توسعه داخلی یا همکاری با
فروشنندگان خارجی

پیچیدگی اسناد 

چالش در مدیریت اسناد متعدد و
پیچیده

انتقال دانش 

اهمیت مستندسازی و قابلیت
نگهداری کد



تفاوت GenAI و هوش مصنوعی کلاسیک

هوش مصنوعی کلاسیک

- نیاز به لایه داده با کیفیت بالا
- حکمرانی داده‌ها ضروری است
- آموزش مدل‌ها لازم است

هوش مصنوعی مولد

- مدل‌های از پیش آموزش دیده
- بدون نیاز به آموزش اضافی
- پشته فناوری جداگانه

اجزای کلیدی GenAI



این اجزا پایه‌های اصلی پیاده‌سازی GenAI در بانکداری هستند.

چالش‌های پلتفرم‌های GenAI

عدم استاندارد

پیشنهادات GenAI کمتر استاندارد شده‌اند و بین فروشندگان متفاوت هستند.

تفاوت با AI کلاسیک

پلتفرم‌های GenAI با پلتفرم‌های هوش مصنوعی کلاسیک متفاوت هستند.

نیاز به سفارشی‌سازی

حفاظت‌ها و ارکستراسیون مدل‌ها اغلب نیاز به کدنویسی خاص دارند.





نتیجه‌گیری

نیاز به رویکرد متفاوت

پیاده‌سازی GenAI نیازمند تفکر جدید و متفاوت از AI کلاسیک است.

پتانسیل بالا

GenAI فرصت‌های جدیدی برای بهبود خدمات بانکی ارائه می‌دهد.

چالش‌های پیش رو

بانک‌ها باید برای غلبه بر موانع فنی و عملیاتی آماده باشند.



افسانه‌زدایی از
هوش مصنوعی مولد در بانکداری

محرمانگی داده‌ها و محل استقرار

تضمین محرمانگی

ارائه‌دهندگان معتبر تضمین‌های محرمانگی داده‌ها را ارائه می‌دهند.

انتخاب فروشنده

انتخاب فروشنده و تأمین‌کننده تحت تأثیر مقررات محلی است.

الزامات قانونی

قانون هوش مصنوعی اتحادیه اروپا الزامات افشای داده‌ها را تعریف می‌کند.



گزینه‌های استقرار مدل‌های زبانی بزرگ

استقرار ترکیبی

ترکیبی از مدل‌های محلی و SaaS برای مدیریت داده‌های مختلف.

ماشین‌های محلی

برای سفارشی‌سازی بالا، استفاده از ماشین‌های محلی منطقی است.

سرویس ابری

استفاده از LLM به عنوان سرویس، گزینه ترجیحی و ارزان‌تر است.



چالش‌های استقرار در کشورهای مختلف

1

محدودیت‌های ارائه‌دهندگان خدمات ابری
برخی کشورها امکان استقرار محلی LLM را ندارند.

2

اولویت‌بندی مناطق

ایالات متحده و اتحادیه اروپا برای گسترش GPU اولویت دارند.

3

راه‌حل جایگزین

استقرار LLMها بر روی پردازشگرهای گرافیکی اجاره‌ای.



پتانسیل تحول آفرین در بانکداری

تجربه مشتری 

بازتعریف تجربه مشتری با هوش مصنوعی مولد.

عملکرد رقابتی 

افزایش عملکرد رقابتی بانک‌ها.

ارزش افزوده 

افزایش ارزش به سود نهایی بانک‌ها.

غلبه بر چالش‌های فنی

کنترل توهمات

راه‌حل‌های مهندسی شده با دقت برای کنترل توهمات.

تعاملات ساختاریافته

جریان‌های مکالمه ساختاریافته برای تعاملات قابل کنترل.

توسعه سفارشی

نیاز به توسعه سفارشی به جای اجزای آماده.



استراتژی پیاده‌سازی موفق



مزایای نهایی برای بانکها

1 جریان‌های درآمدی جدید

باز کردن منابع درآمدی جدید با هوش مصنوعی مولد.

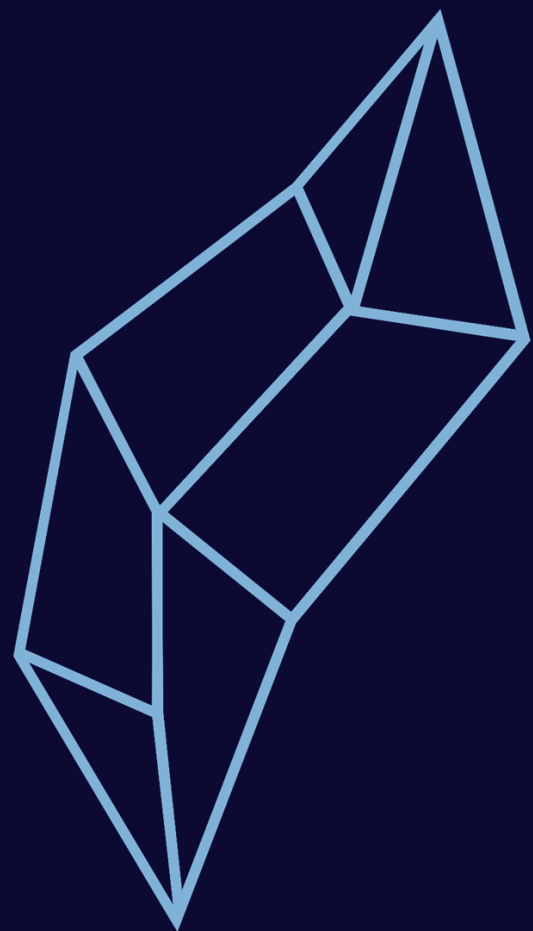
2 ارتقای تجربه مشتری

بهبود چشمگیر در رضایت و وفاداری مشتریان.

3 مزیت رقابتی بلندمدت

ایجاد مزیت رقابتی پایدار در صنعت بانکداری.





پلننت

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

۰۹۹۹۹۱۹۰۲۲۵



www.plannet.ir



info@plannet.ir



شعبه ۱: کارخانه نوآوری آزادی



شعبه ۲: نمایشگاه بین‌المللی تهران