



AI w bankowości

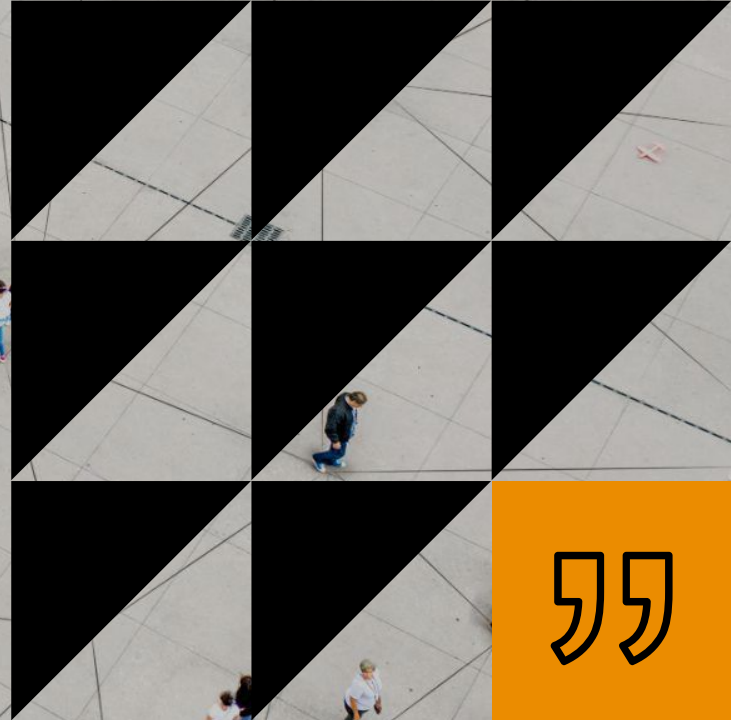
Perspektywy, monetyzacja,
zagrożenia



IT@BANK 2023 – świat technologii przyszłości

Warszawa, 15 listopada 2023





W ciągu 40 lat działalności firmy Forrester rzadko zalecaliśmy klientom natychmiastowe wdrażanie nowej technologii.

Zazwyczaj doradzamy ostrożne eksperymentowanie, dopóki technologia nie dojrzeje.

W przypadku Generatywnej AI łamiemy tę zasadę. Uważamy, że należy działać TERAZ

George Colony, Forrester CEO

Bieżąca
perspektywa
CxOs

>80%

Ponad 4 na 5 ankietowanych dyrektorów IT uważa, że **AI jest obecnie kluczową częścią ich działalności**



46%

dyrektorów twierdzi, że **zainwestuje w GenAI w ciągu najbliższych 12-18 miesięcy**



Źródło: PwC Pulse Survey, 22/08/2023

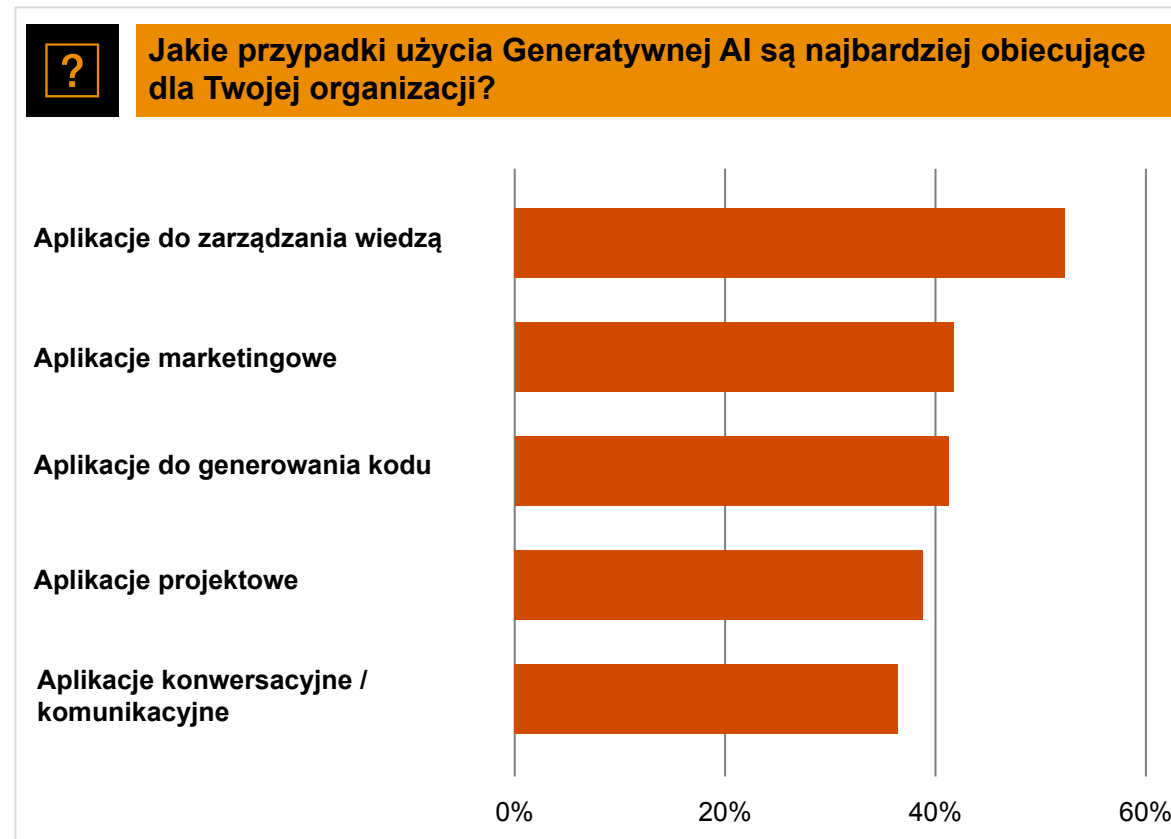
<https://www.pwc.com/us/en/about-us/newsroom/press-releases/pwc-pulse-survey-focused-on-reinvention.html>

Wdrażanie nowych technologii: najważniejszy priorytet na najbliższe 12 - 18 miesięcy



Źródło: PwC Survey, 22/08/2023
<https://www.pwc.com/us/en/about-us/newsroom/press-releases/pwc-pulse-survey-focused-on-reinvention.html>

Badanie IDC potwierdza ogromny potencjał dla Generatywnej AI w Bankowości



Generatywne AI osiąga dziś lepsze wyniki niż ludzie... i przyspiesza.

ChatGPT zdobywa "szóstkę"

- Egzamin wstępny na prawo (88%)
- Egzamin adwokacki (90%)
- Amerykańska matura (>90%)
- 99% GRE score
- AP Macroeconomics Test (84%)²

GenAI odnosi sukcesy w walce z nowotworami

Model Generatywnej AI opracowany przez naukowców z Uniwersytetu Stanforda jest w stanie **wykryć raka z 93% dokładnością**, co jest porównywalne do dokładności diagnostyki prowadzonej przez lekarzy.³

Platformy oparte o generatywne AI zwiększają produktywność pracowników o 30-35%¹

Wydajność jest znacznie wyższa szczególnie w obszarze wytwarzania oprogramowania, dla przykładu: z **GitHub Copilot** korzysta obecnie ponad **1 mln programistów**

Koszty treningu modeli AI spadają o 60% r/r

Do 2030 r. koszty trenowania modeli AI **wyniosą 500 USD** za tę samą wydajność, która w 2020 r. kosztowała **5 mln USD**.

Źródło:

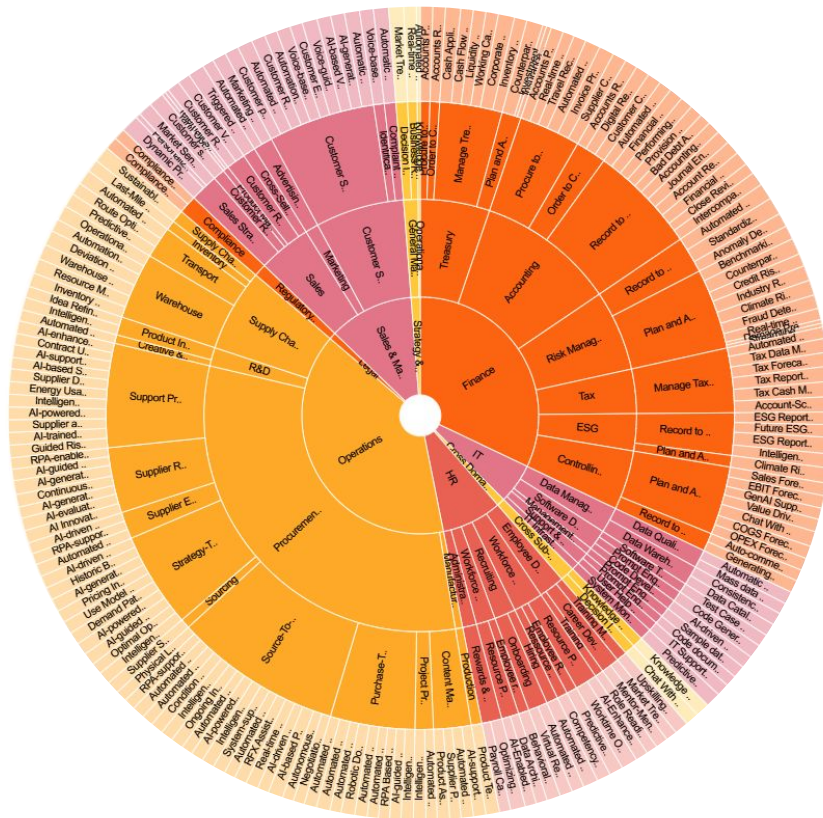
¹ IDC PlanScape: Generative AI to Reduce Effort and Improve Productivity, October 2023

² Businessinsider.com, *AI models like ChatGPT and GPT-4 are acing everything from the bar exam to AP Biology*, 6/23/2023

³ Stanford Medicine news center, August 2023.

PwC AI Use Case Compass - autorska metodyka wdrażania dopasowanych rozwiązań opartych o sztuczną inteligencję

PwC AI Use Case Compass pomaga zrozumieć potencjał AI, zapewnia łatwy oraz interaktywny sposób **identyfikacji potencjalnych przypadków użycia** AI w różnych dziedzinach, funkcjach i branżach.



8 **Sektorów gospodarki:**
Automotive, Energy, Financial Services, Retail & Consumer, Industrial products, TMT, Pharma & Life Sciences, Public Services

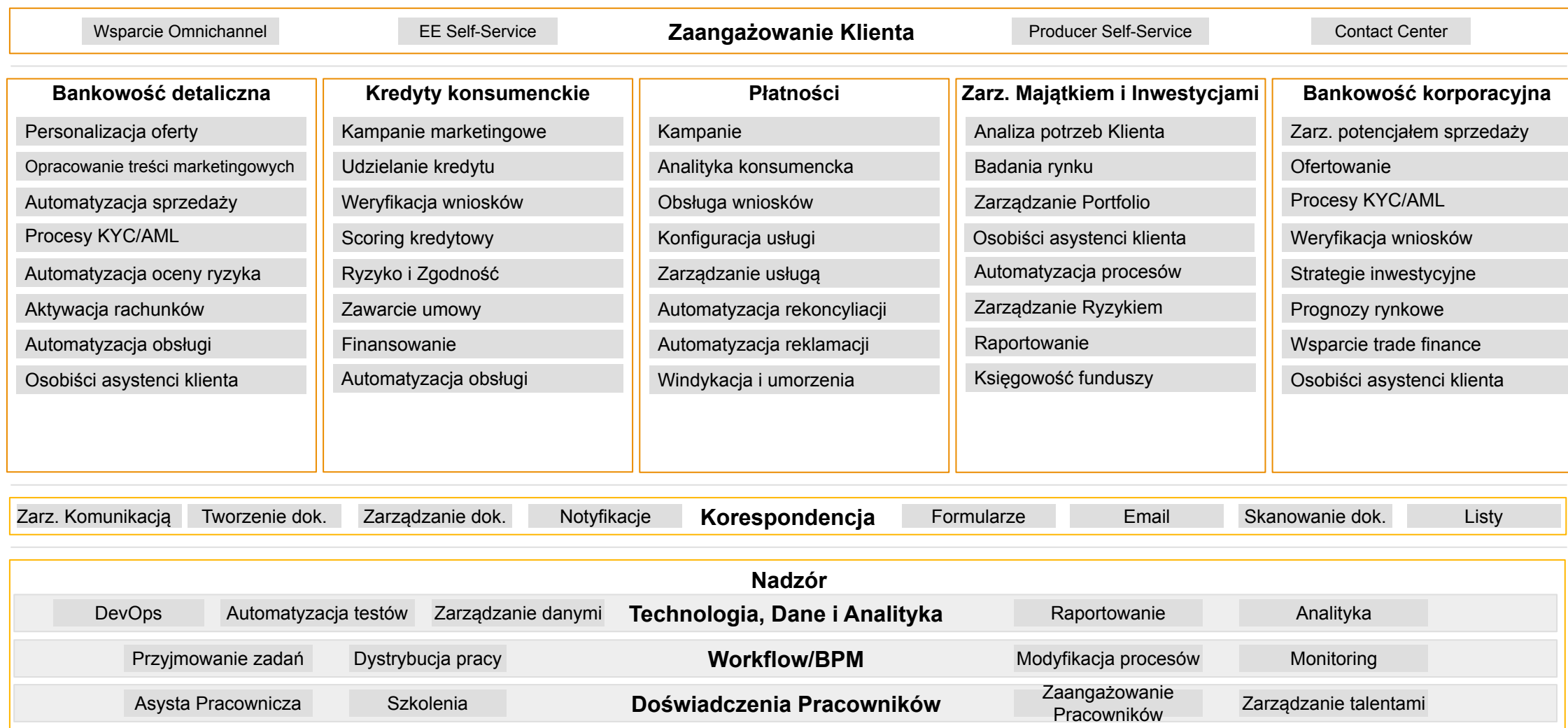
39 **Procesów**

8 **Obszarów domenowych:**
Finanse, Operacje, HR, IT, Strategia, Sprzedaż & Marketing, Prawo, Cross domenowe

+300 **Przypadków użycia AI**

Źródło: PwC, Applied AI Use Case Compass
<https://pages.pwc.de/applied-ai-compass-app/>

AI ma potencjał do wywołania znaczących zmian w całym łańcuchu wartości sektora bankowości



PwC jako klient Zero: ChatPwC - Korporacyjna baza wiedzy

Konwersacyjny interfejs
z pełną bazą wiedzy organizacji
dla pracowników PwC US

PwC wdraża **wewnętrzne narzędzie Generatywnej Sztucznej Inteligencji** w ramach zwiększania efektywności oraz wprowadzania nowej oferty AI.

ChatPwC - konwersacyjny asystent AI dla pracowników, działający podobnie do popularnych rozwiązań na rynku. Dzięki bezpiecznemu i prywatnemu dostępowi do technologii OpenAI w MS Azure, PwC udoskona swój model m.in. o dane dotyczące popularnych zapytań nt. **przepisów podatkowych, audytu i usług doradczych**.

Inicjatywa rozpoczęła się w kwietniu 2023 i potrwa trzy lata, budżet **1 mld USD**.

Uczestniczy w niej 65 tys. pracowników PwC US

Dodatkowo GenAI Factory - model operacyjny dla deweloperów zajmujących się danymi oraz dla ekspertów technicznych.

Ponad **300 przypadków użycia**. Większość obejmuje zwinną **transformację cyfrową, wyszukiwanie dokumentów i dostęp do wiedzy oraz generowanie raportów**.

PwC: Generative AI w procesach KYC/AML

Automatyzacja analizy
dokumentów źródłowych
i tworzenia profili klientów

Wsparcie **procesów AML**, poprzez dostarczanie **zautomatyzowanych profili**, przy wykorzystaniu **modeli językowych** oraz innych narzędzi AI. Ostateczna decyzja i kontrola jakości pozostaje w rękach analityka.



30-50%

Redukcja czasu pracy
analityka



70-80%

Profilu utworzonego
automatycznie przez
Gen AI



Kontrola Eksperta

Ostateczna decyzja
podejmowana przez
Analityka

Generative AI - przykłady zastosowań w procesach AML:



Ekstrakcja informacji
Charakter działalności



Wirtualny ekspert
compliance



Ekstrakcja informacji
Struktura organizacji



Redagowanie
zapytania do klienta



Analiza informacji
prasowych



Podsumowanie profilu

PwC: Anti-Crime Expert (ACE)

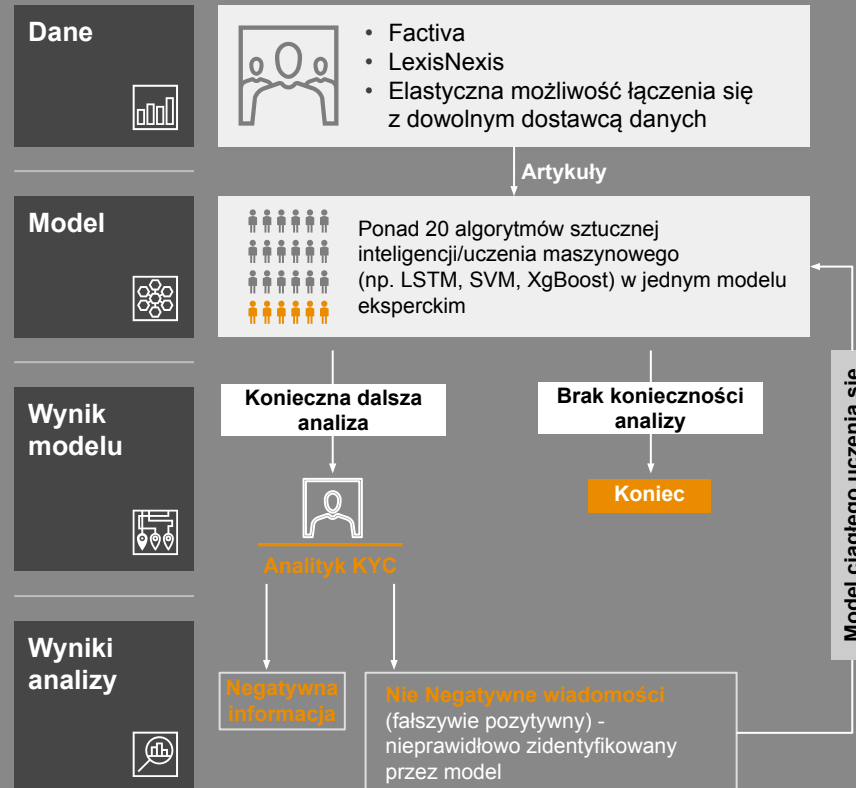
Automatyzacja procesu oceny negatywnych wiadomości, część obowiązkowego procesu KYC / AML

Źródło: PwC

PwC

Anti-Crime Expert - sprawdzanie artykułów z zewnętrznych źródeł, tj LexisNexis, Factiva, World-Check w celu przewidywania czy klient jest osobą podejrzaną.

Modele AI sprawiają, że negatywne wiadomości mogą zostać odrzucone jako nieistotne, bez konieczności dalszego ich sprawdzania. Pozwala to **zaoszczędzić czas analitykom**, którzy do tej pory musieli samodzielnie obsługiwać cały proces.



Wyniki



97,5 %

Wykrywanie

Odsetek artykułów z potwierdzoną negatywną informacją o kliencie



63,8 %

Efektywność

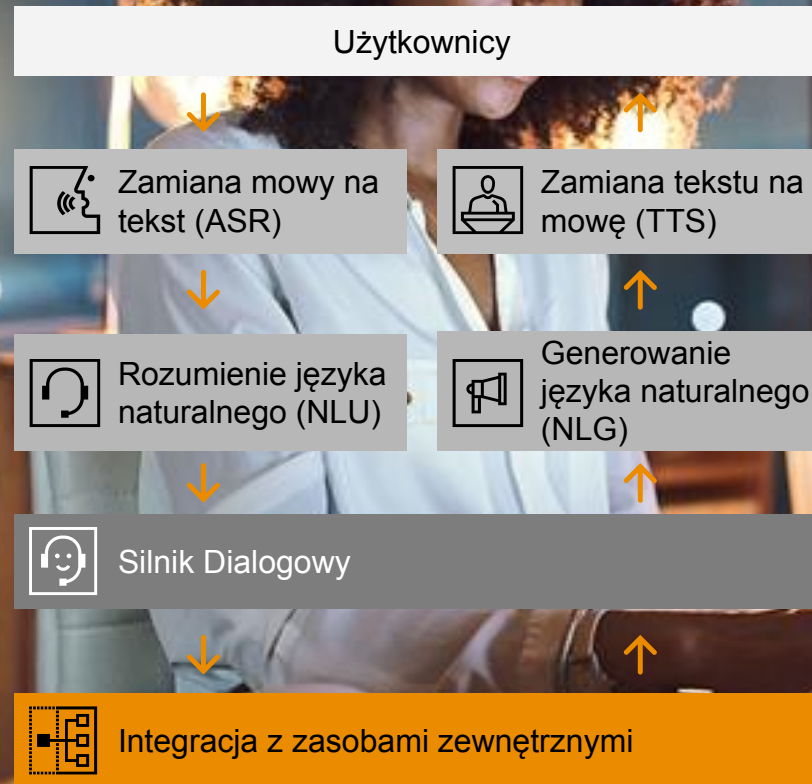
Liczba artykułów automatycznie odrzuconych przez narzędzie - w porównaniu do całkowitej liczby artykułów do sprawdzenia

PwC: Implementacja VoiceBota w dużym polskim banku

Automatyzacja komunikacji
głosowo-dialogowej w obsłudze
klienta

Źródło: PwC
* KPI PwC bazujący na analizowanych wdrożeniach

VoiceBot - obsługa szeregu **procesów komunikacyjnych na styku z klientem**: call-steering, identyfikacja i autoryzacja użytkownika, zmiana danych osobowych, rezerwacje, informacje o aktywnych produktach/usługach np. saldo konta



~30%

Poprawa efektywności
call center*

Brak negatywnego
wpływu na NPS

PwC Development Team: GenAI w procesie Discovery

Automatyzacja etapów procesu
analizy - w ramach SDLC - za
pomocą GenAI

Proces Discovery wspierany przez **Generatywną AI**

Desk research

Streszczenia i synteza analiz,
raportów rynkowych i publikacji

Tworzenie modelowych person

Identyfikacja wzorców zachowań,
tworzenie *user stories*
i sugerowanie cech demograficznych

Wsparcie analityków biznesowych

Sugestie w wyborze odpowiedniego
podejścia, formułowania pytań
badawczych, wsparcie w transkrypcji
i rozpoznawaniu wzorców

Zarządzanie wymaganiami

Tworzenie przypadków użycia,
analiza *user stories*
w ustrukturyzowanej formie

PwC Development Team: Integracja Systemów

Automatyzacja developmentu,
przepływów danych, integracji
systemów, dokumentacji
- w ramach SDLC - za pomocą
GenAI

Wsparcie w **projektach integracyjnych przez Generatywną AI** na wielu etapach: od **architektury i designu** - definiowanie przepływów danych, modeli danych i mapowań - przez **pisanie kodu**, implementacja aplikacji i mapowania danych, weryfikacja poprawności, po **dokumentację**.

Szacowany wzrost wydajności



15%

Architektura i design

Generowanie schematów,
generowanie projektów
przepływów



30%

Pisanie kodu

Generowanie kodu
mapowania danych, testy
jednostkowe



20%

Dokumentacja

Inżynieria wsteczna
"od kodu do dokumentacji"

Sztuczna Inteligencja - potencjał i ryzyka

Nowe strumienie
przychodów



Doskonałość operacyjna



Słaba trafność wyniku



Ryzyko naruszenia
prywatności



Dezinformacja i celowe
wykorzystanie sztucznej
inteligencji



Zwiększony ślad
węglowy



Dodatkowe obszary rozwoju
produktów i usług, zwiększona
wydajność



Zwiększona personalizacja
w procesach obsługi klienta



Cyfrowy analfabetyzm, upskilling
Zastąpienie pracowników



Wymagany dostęp
do danych wewnętrznych



Wymaga ekspertyzy
i dokładności przy zapobieganiu
błędnej interpretacji



Zmieniający się krajobraz
regulacyjny i prawny



Stronniczość modelu
uczącego się

Ryzyka: Percepcja rynku pracy na rozwiązania oparte o AI



52% pracowników
spodziewa się **pozytywnego wpływu**
AI na karierę
w ciągu najbliższych 5 lat



27% pracowników
postrzega AI jako szansę na
zdobycie nowych umiejętności



31% zatrudnionych
twierdzi, że AI zwiększy
produktywność, wydajność
w pracy

86%

pracowników z **pokolenia Z** (1995-2012)
uważa, że AI **BĘDZIE** miała wpływ na ich karierę

83%

z pokolenia **Millenialsów** (1980–2000)

66%

z pokolenia **wyżu demograficznego** (1946-1964)

Wdrażanie AI wymaga kompleksowego podejścia

Podejście PwC



Dziękujemy



Marek Młyniec

Partner
Technology Consulting
Leader

marek.mlyniec@pwc.com

+48 608 350 134



Adam Kępa

Dyrektor
Technology Consulting

adam.kepa@pwc.com

+48 571 308 214

