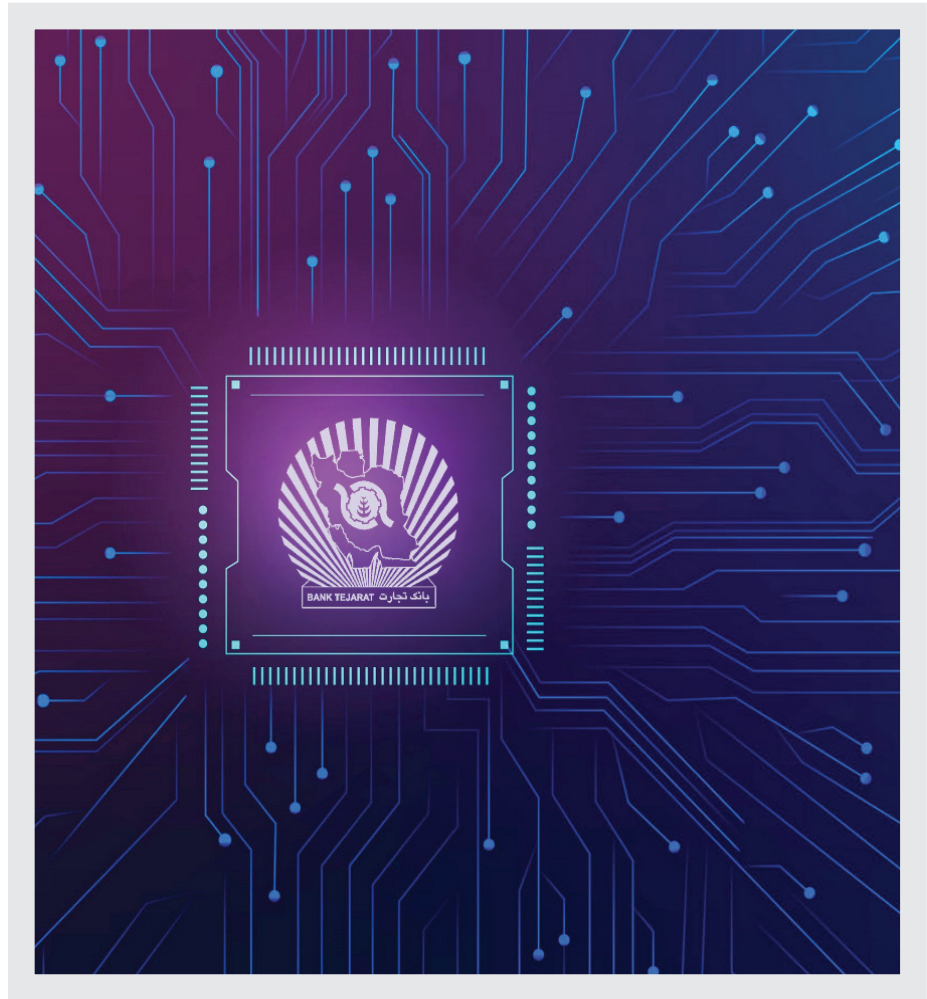


صدای پای هوش

در طول چند دهه اخیر، بانکها به طور مداوم از فناوری‌های نوین برای افزایش رضایت مشتریان خود استفاده کرده‌اند. در دهه ۱۹۶۰، دستگاه‌های خودپرداز وارد بازار شدند و در دهه ۷۰ روش پرداخت الکترونیکی بر پایه کارت معرفی شد. در دهه نخست از قرن ۲۱، بانکداری آنلاین توسعه یافت و در دهه بعدی تکنولوژی بانکداری مبتنی بر تلفن همراه شروع به گسترش کرد. خارج از عرصه بانکداری، تحولی دیگر در حال ظهور بود. در سال ۲۰۱۶، برنامه مبتنی بر هوش مصنوعی AlphaGo (محصول شرکت Google DeepMind) موفق شد قهرمان ۱۸ باره بازی فکری Go را شکست دهد. تا آن زمان، فرض بر این بود که تنها انسان‌ها توانایی تفکر استراتژیک را دارند؛ اما صدای پای هوش مصنوعی بر خاسته از دنیای آکادمیک از پشت درب صنایع مختلف همچون صنعت بانکداری به گوش می‌رسید؛ به نحوی که کمزری پیش‌بینی کرد که این فناوری‌ها به طور بالقوه می‌توانند سالانه تا ۱ تریلیون دلار درآمد بیشتر را نصیب بانکداران نمایند. از مزایای هوش مصنوعی در صنعت بانک می‌تواند به بهبود فرآیندها، سفرهای هوشمند محصولات و خدمات، کشف تقلب، بهبود تجربه مشتریان و کاهش ریسک اشاره نمود. همچنین هوش مصنوعی در صورت همراهی با روش‌های پردازش زبان طبیعی می‌تواند به دستیار مجازی قدرتمندی بدل گردد.

تازه‌ها در دیجیتال

تعالی عادت است نه عمل

اداره برنامه ریزی راهبردی و مدیریت تحول
شهریور ۱۴۰۲ | شماره پانزدهم

بانک تجارت در مسیر تحول دیجیتال

بخش دهم

کنترل و مدیریت پروژه‌های تحول دیجیتال، ایجاد گردید. این دفتر همچنین مسئولیت‌هایی از قبیل ایجاد، تقویت و جاری‌سازی قابلیت‌ها و توانمندی‌های جدید دیجیتالی در واحدهای کسب و کاری، شناسایی و جذب نیروی انسانی متخصص در حوزه دیجیتال را بر عهده داشت. در حال حاضر کلیه این مسئولیت‌ها به معاونت تحول دیجیتال اداره برنامه ریزی راهبردی و مدیریت تحول واگذار شده است.

ادامه دارد

برای اجرای هر یک از این راهکارها، با امعان نظر به تأثیرات آنها بر بخش‌های مختلف بانک از قبیل کلیه واحدهای صف و ستادی، سیستم‌ها، فرایندها، نیروی انسانی و سایر جنبه‌های مهم، پروژه‌هایی در بانک تجارت تعریف گردید. با توجه به شرایط و محدودیت‌های بانک و همچنین پیش‌نیازهای هر یک از این پروژه‌ها، فرایندهای اجرایی برخی از آنها آغاز شد. در همین راستا دفتر استقرار بانکداری دیجیتال (سابق)، با هدف حمایت از فرایندهای مرتبط با برنامه ریزی، اجرا،

با توجه به اطلاعاتی که در نسخه‌های قبلی ارائه شد، یکی از خروجی‌های نقشه راه بانکداری دیجیتال بانک تجارت، مجموعه‌ای از ۳۵ راهکار متنوع برای تحول دیجیتال بود که از سوی شرکت مجری به بانک پیشنهاد گردید. این راهکارها با رعایت تمامی جوانب مورد نیاز برای پیاده‌سازی آنها اعم از ارتباطات و زمان‌بندی، به منظور انتقال از وضعیت فعلی به وضعیت مطلوب تدوین گردیده بود.

ردپای هوش مصنوعی در زمین بانکداری



هوش مصنوعی فرایندهای بانکی را سریع‌تر، انتقال پول را ایمن‌تر و عملیات پشتیبان را کارآمدتر می‌کند

در سالیان اخیر هوش مصنوعی بر صنعت بانکی نیز تأثیر گذاشته و آن را متحول کرده است. در ادامه به برخی از آنها اشاره خواهیم نمود:

دستیار مجازی بانک Capital One با نام Eno به کاربران امکان ارسال سؤالات در قالب متن، دریافت هشدارهای کلاهبرداری، استفاده از کارت‌های اعتباری و مشاهده اعتبار را می‌دهد.

پلتفرم مبتنی بر هوش مصنوعی Ally Assist، از یک چت‌بات متنی و صوتی، برای کمک به مشتریان بانک Ally در خصوص نقل و انتقالات مالی و همچنین ارائه صورتحساب استفاده می‌کند. پلتفرم هوش مصنوعی KAI به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا چت‌بات‌ها و دستیاران

مجازی خود را بسازند. این پلتفرم در بانک‌های Standard Chartered و J.P. Morgan به سؤالات مشتریان پاسخ می‌دهد. Pepper یکی از معروف‌ترین ربات‌های انسان‌نمای جهان است که قادر به درک احساسات و حالات انسانی می‌باشد. این ربات در برخی شعب بانک HSBC

وظایفی نظیر خوشامدگویی و آموزش افتتاح حساب را بر عهده دارد. پلتفرم Simudyne به موسسات مالی اجازه می‌دهد تا تجزیه و تحلیل‌های تست فشار را برای ورود به بازار در مقیاس‌های بزرگ اجرا کنند. این فناوری توسط بانک Barclays سرمایه‌گذاری گردیده است.

بانک بزرگ NatWest بریتانیا با استفاده از نرم‌افزار Hoo Yu به مشتریان اجازه می‌دهد از راه دور با استفاده از دوربین تلفن همراه خود حساب باز کنند. این نرم‌افزار عکس متقاضی را در لحظه با گذرنامه یا سایر مدارک شناسایی رسمی عکس‌دار تطبیق می‌دهد.

مزایای هوش مصنوعی برای کارکنان بانک‌ها

کلی بانک‌ها و سیستم‌های آنها، بلکه بر مشتریان و فعالیت‌های کارکنان نیز تأثیرات عمیقی دارد. در ادامه، به برخی از مهم‌ترین مزایای هوش مصنوعی برای کارکنان بانک اشاره خواهیم نمود:

در جهان امروزی، استفاده از هوش مصنوعی در صنعت بانکداری برای ارتقای عملکرد و افزایش رقابت‌پذیری در حال تبدیل شدن به یک الزام است. این فرایندها نه تنها بر روی ساختار

استفاده از هوش مصنوعی می‌تواند منجر به ایجاد فرصت‌های شغلی جدیدی از قبیل متخصص در هوش مصنوعی، داده‌کاوی و یادگیری ماشین گردد.

افزایش فرصت‌های شغلی:

با ارائه پیشنهادات شخصی‌سازی‌شده و پاسخ به سؤالات مشتریان در هر زمان می‌توان ضمن بهبود تجربه مشتری، بازدهی کارکنان را نیز افزایش داد.

ارائه خدمات بهتر به مشتری:

سیستم‌های هوشمند می‌توانند برخی از وظایف تکراری را انجام دهند، به این ترتیب کارکنان بانک می‌توانند تمرکز بیشتری روی وظایف ارزشمندتر داشته باشند.

افزایش بهره‌وری:

هوش مصنوعی می‌تواند به بهینه‌سازی فرایندها کمک کند که این امر منجر به افزایش کارایی بانک‌ها می‌گردد.

بهبود اثربخشی سازمانی:

با خودکار کردن بخش‌هایی از فرایندها یا استفاده از هوش مصنوعی، فشار کار و در نهایت سطح استرس کلی کارکنان کاهش می‌یابد.

کاهش استرس:

هوش مصنوعی می‌تواند به کارکنان بانک کمک کند تصمیمات بهتر و مستندتری بگیرند.

بهبود تصمیم‌گیری:

استفاده از هوش مصنوعی می‌تواند به کارکنان فرصت دهد تا روش‌های جدید و خلاقانه را برای حل مشکلات پیش رو پیدا کنند.

فرصت برای خلاقیت و نوآوری:

چت‌بات‌ها و سیستم‌های پشتیبانی مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند به کارکنان امکان تمرکز بیشتر بر روی تعاملات مستقیم با مشتریان را بدهند.

بهبود ارتباط با مشتری:

سیستم‌های هوشمند می‌توانند به آموزش کارکنان کمک کنند و آنها را با تکنولوژی‌های جدید آشنا کنند.

آموزش و یادگیری:

سیستم‌های هوشمند می‌توانند با شناسایی تراننش‌های مشکوک، از کلاهبرداری‌ها و سوء استفاده‌های مالی جلوگیری کنند.

امنیت بیشتر:

بانکداری باز در بانک صادرات

«نویانک» بانک صادرات ایران با رویکردی نو آغاز به کار



کرد

بانک صادرات ایران از سامانه «نویانک» برای ارائه انواع خدمات و دسترسی به عملیات بانکی به مشتریان حقوقی و کسب و کارهای نو از جمله فین تک‌ها و استارت‌آپ‌ها رونمایی کرد. با رونمایی از سامانه نویانک صادرات ایران، بیش از ۳۰ خدمت متنوع



بانک صادرات ایران

بانکی از طریق رابط برنامه‌نویسی کاربردی (API)، به مشتریان حقوقی و صاحبان کسب و کار ارائه می‌شود. دسترسی به اطلاعات کلی مشتریان، لیست حساب‌ها، اطلاعات حساب‌ها، مانده، اعلام، خدمات متنوع چک، وضعیت تسهیلات، اعتبار سنجی، انتقال وجه از طرق مختلف: ساتنا، پایا، دسته‌ای و همچنین سایر خدمات متنوع بانکی از طریق این پلتفرم برای کسب و کارهای نوین و مشتریان حقوقی بانک صادرات ایران فراهم شده است.

مدیر عامل این بانک با اشاره به تداوم برنامه‌های عملیاتی برای به ثمر رسیدن شش کلان پروژه در حوزه بانکداری دیجیتال تا پایان سال جاری، از رونمایی «نویانک» بانک صادرات در آینده نزدیک خبر داد.

هوش مصنوعی در هند



۳ شرکت مبتنی بر هوش مصنوعی در حال تعریف مجدد نقش فین تک‌ها در



هند می‌باشند

در دنیای همیشه در حال تحول امروزی، پیشرفت سریع فناوری به شدت بر صنایع مختلف از جمله فین تک‌ها تأثیر گذاشته است. در این میان، سه شرکت زیر به عنوان پیشگام در این عرصه از هوش مصنوعی برای ارتقای خدمات مالی، ساده‌سازی عملیات و ارائه تجربیات بسیار شخصی‌سازی شده به افراد و کسب و کارها استفاده کرده‌اند.

Digitap.AI: این شرکت با بهره‌گیری از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین به جذب مشتریانی می‌پردازد که کمتر از امکانات بانک‌ها برخوردارند. پلتفرم جدید این شرکت فرایندی

یکپارچه و کارآمد را جهت افتتاح حساب به صورت دیجیتالی و استفاده راحت از خدمات بانکی ایجاد نموده است.

Scienaptic: پلتفرم مبتنی بر هوش مصنوعی این شرکت با خودکارسازی فرایندهای دستی و کاهش زمان پردازش، کارایی عملیاتی را افزایش داده است. این پلتفرم به مؤسسات مالی اجازه می‌دهد تا عملیات را ساده کرده و خدمات سریعتر و کارآمدتری ارائه دهند.

Zaggle: الگوریتم‌های هوش مصنوعی به کار گرفته شده در این پلتفرم با تجزیه و تحلیل الگوها و داده‌های گذشته، تقبل را شناسایی و از آن جلوگیری می‌کنند. این پلتفرم همچنین توصیه‌های مالی شخصی‌سازی شده را به همراه ارزیابی ریسک و امتیازدهی اعتباری ارائه می‌کند.

پلتفرم بانکداری شرکتی در کویت



بانک بین‌المللی کویت پلتفرم بانکداری آنلاین شرکتی را راه‌اندازی کرد



این پلتفرم به عنوان بخشی از تعهد این بانک در راستای ارتقای پیشرفته‌ترین فن‌آوری‌های بانکداری دیجیتال و پاسخگویی به نیاز مشتریان شرکتی راه‌اندازی شده است. بانک بین‌المللی کویت با راه‌اندازی پلتفرم بانکداری آنلاین شرکتی، تلاش می‌کند تا ضمن ارائه خدمات پیشرفته و نوآورانه، نیازهای مشتریان خود را برآورده کرده و آنها را در تصمیم‌گیری‌های مالی خود یاری نماید. این پلتفرم با ارائه یک دیدگاه جامع از فعالیت‌های مالی به مشتریان بانکداری شرکتی، آنها را در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه به منظور رسیدن به سطح جدیدی از رشد و توسعه کسب و کار خود یاری کند و به کاربران این امکان را می‌دهد تا تمام

بانک بین‌المللی کویت با راه‌اندازی پلتفرم بانکداری آنلاین شرکتی، تلاش می‌کند تا ضمن ارائه خدمات پیشرفته و نوآورانه، نیازهای مشتریان خود را برآورده کرده و آنها را در تصمیم‌گیری‌های مالی خود یاری نماید

تعاملات خود با بانک را در یک محل مشاهده کنند و به راحتی آخرین وضعیت حساب‌ها را مشاهده و کلیه درخواست‌ها را پیگیری کنند. در پورتال حقوق و دستمزد پیشرفته این پلتفرم می‌توان به راحتی فایل حقوق را آپلود و گزارش‌گیری نمود. بانک بین‌المللی کویت یک شرکت خدمات مالی و بانکداری است، که در سال ۱۹۷۳ تأسیس شده است.

کاربردهای هوش مصنوعی در بانکداری

هوش مصنوعی یکی از پیشرفته‌ترین فناوری‌های دنیای مدرن است. تاثیر تحول آفرین هوش مصنوعی از زمان ظهور آن عمیق بوده و نحوه عملکرد و ارائه خدمات به مشتریان را تغییر داده است. در حال حاضر ما در بخش خدمات مالی، شاهد تاثیر شگرف هوش مصنوعی و الگوریتم‌های هوشمند بر نحوه زندگی و کار خود هستیم. در این نوشتار به برخی از کاربردهای هوش مصنوعی در بانکداری اشاره خواهیم نمود:



امنیت سایبری و تشخیص کلاهبرداری

با استفاده از هوش مصنوعی بانک‌ها می‌توانند ضمن شناسایی فعالیت‌های مشکوک و ردیابی نقاط ضعف سامانه‌های خود، ریسک‌ها را به حداقل برسانند و به حملات سایبری بالقوه بطور مناسب و به‌موقع پاسخ دهند.

چت بات‌ها

بانک‌ها با یکپارچه‌سازی چت بات‌ها در اپلیکیشن‌های خود می‌توانند ضمن پاسخگویی ۲۴ ساعته، به درک رفتار مشتریان پرداخته و خدمات و محصولات مالی مناسب را به آنان

توصیه نمایند و حجم کار در دیگر کانال‌های ارائه خدمت را کاهش دهند.

اخذ تصمیمات اعتباری

اعتبارسنجی مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند رفتار و الگوهای مشتریان را حتی با سابقه اعتباری محدود، بررسی و رتبه اعتباری آنان را تعیین کند و بانک‌ها را از احتمال نکول تسهیلات پرداختی مطلع نمایند.

ردیابی روندهای بازار

هوش مصنوعی می‌تواند بهترین زمان برای سرمایه‌گذاری در بورس و سایر بازارها را به بانک‌ها و مشتریان پیشنهاد دهد و آنان را به‌موقع از ریسک‌های بالقوه آگاه نماید.

جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها

هوش مصنوعی می‌تواند به راحتی حجم بالای داده در بانک‌ها را جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل کارآمد نماید. این موضوع به نوبه خود می‌تواند به بهبود تجربه کلی کارکنان و مشتریان منجر گردد.

بهبود تجربه مشتری

کاهش زمان لازم برای ثبت اطلاعات مشتریان و احراز خودکار اهلیت آنان با بکارگیری هوش مصنوعی می‌تواند زمان و فرایند اعطای تسهیلات و ارائه خدمات به مشتریان را کاهش

داده و منجر به خلق تجربه‌ای ناب برای آنان گردد.

مدیریت ریسک

هوش مصنوعی می‌تواند با تحلیل الگوهای رفتاری گذشته، پیش‌بینی رفتار آینده و شناسایی مشتریان پرریسک به بانک‌ها در اخذ تصمیمات به‌موقع و صحیح در تخصیص درست منابع کمک نماید.

رعایت مقررات

بانک‌ها می‌توانند از هوش مصنوعی برای رعایت الزامات تطبیق و بهبود فرایند تصمیم‌گیری تحلیلگران این حوزه در مواجهه با قوانین و مقررات جدید استفاده نمایند.

تحلیل‌های پیشگویانه

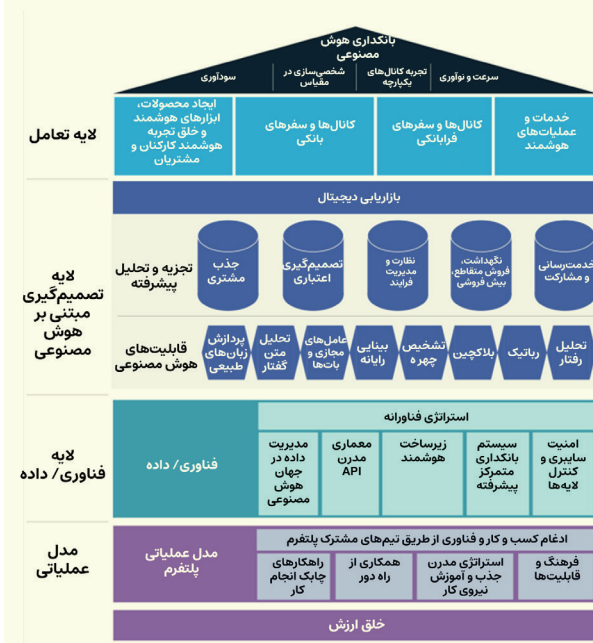
هوش مصنوعی می‌تواند الگوها و همبستگی‌های خاصی را که به فرصت‌های نو و فروش متقاطع در نهایت سودآوری منجر گردند را شناسایی و معرفی نماید.

خودکارسازی رباتیک فرایندها

الگوریتم‌های خودکارسازی رباتیک فرایندها که به اختصار RPA نامیده می‌شود، می‌توانند ضمن افزایش دقت انجام کار و خودکارسازی کارهای زمان‌بر و تکراری، هزینه‌ها را کاهش دهند.

اینفوگراف

مهمترین اجزای یک بانک مبتنی بر هوش مصنوعی



و انجام وظایف مختلف در داخل بانک است. **لایه فناوری داده:** استقرار قابلیت‌های هوش مصنوعی در سراسر سازمان نیازمند مجموعه‌ای مقیاس‌پذیر، انعطاف‌پذیر و قابل انطباق از مؤلفه‌های فناوری است. در این لایه به زیرساخت‌ها و سیستم‌هایی اشاره دارد که حجم وسیعی از داده‌ها را مدیریت و پردازش می‌کنند و بانک را قادر می‌سازد تا به‌طور موثر از فناوری‌های هوش مصنوعی استفاده کند.

مدل عملیاتی: به‌طور حتم بانک مبتنی بر هوش مصنوعی به یک مدل عملیاتی جدید نیاز خواهد داشت، تا بتواند به چابکی و سرعت لازم دست یافته و ارزش را در لایه‌های دیگر ایجاد نماید. در این لایه، بانک کارکنان مستعد را جذب کرده به ارائه آموزش‌های لازم می‌پردازد. از سوی دیگر، فرهنگ مشوق نوآوری را ترویج می‌کند و از همکاری و کار تیمی متقابل میان کارکنان اطمینان حاصل می‌نماید.

لایه تعامل: برای اینکه بانک‌ها بتوانند در آینده در سرتاسر زندگی مشتریان خود حضور پررنگی داشته و نیازهای پنهان و نوظهور آنان را پاسخ دهند باید نحوه تعامل خود با مشتریان را بازتعریف نموده و چندین تغییر کلیدی را در دستور کار خود قرار دهند. این لایه وظیفه ارائه پیشنهادهای شخصی و هوشمندانه به مشتریان را از طریق تمامی کانال‌ها بر عهده دارد. به صورت یکپارچه با اکوسیستم‌های شرکا ادغام می‌شود و ارائه خدمات هوشمند را امکان‌پذیر می‌کند.

لایه تصمیم‌گیری: ارائه پیام‌ها و تصمیم‌های شخصی‌سازی شده به میلیون‌ها کاربر و هزاران کارمند، به صورت آنی در سرتاسر کانال‌های تعامل، بانک را ملزم می‌کند که یک لایه تصمیم‌گیری مبتنی بر هوش مصنوعی در مقیاس ایجاد کند. این لایه مسئول تجزیه و تحلیل و پردازش حجم وسیعی از داده‌ها برای تصمیم‌گیری آگاهانه