

ERA AI: JAK SZTUCZNA INTELIGENCJA ZMIENIA ŚWIAT

Adam Ocharski, Head of Models&Data w Santander Bank Polska

Od 2023 odmieniamy sztuczną inteligencję (AI) przez wszystkie możliwe przypadki. Większość konferencji i wydarzeń branżowych, zwłaszcza z dziedziny finansów, uwzględnia temat sztucznej inteligencji i jej potencjalnego wpływu na świat, który znamy. Szybki wzrost możliwości rozwiązań AI, obserwowany w ostatnich kilku latach, wyraźnie wskazuje na to, że jesteśmy w przełomowym momencie, przez wielu porównywalnym z wprowadzeniem Internetu.

Zacznijmy od tego, że sztuczna inteligencja jest z nami od dłuższego czasu m.in. pod postacią rozwiązań z zakresu Machine Learning lub Deep Learning, które z powodzeniem stosowane są dziś w wielu dziedzinach życia, także ze świata finansów. Modele tej klasy, zasilone w odpowiedniej jakości i ilości dane, pomagają w odpowiedzi na kluczowe dla bankowości pytania: z jakim ryzykiem wiąże się udzielenie kredytu, jaki produkt lub usługa najlepiej spełnią oczekiwania klienta. Oraz wiele innych, podobnych pytań.

Od 2023 możemy korzystać z przełomowych rozwiązań tzw. generatywnej sztucznej inteligencji (genAI), która potrafi tworzyć treści w postaci tekstu, dźwięku lub obrazu. Warto tutaj podkreślić, że rozwiązania te podlegają podobnym ograniczeniom, jak rozwiązania klasy Machine Learning i dodatkowo generują nowe wyzwania – choćby z zakresu ochrony praw autorskich. Jak zatem podejść do wdrażania rozwiązań genAI?

Opierając się na doświadczeniach z wykorzystania nieco mniej zaawansowanych rozwiązań można skupić się na następujących aspektach:

1. Zakres użycia
2. Dane
3. Zakres i jakość rozwiązań
4. Rola człowieka

Zakres użycia

Sztuczna inteligencja jest narzędziem bardzo zaawansowanym i jednocześnie nadal „tylko” narzędziem, a co za tym idzie kluczowe jest rozsądne jego użycie. W przypadku bankowości możemy mówić o trzech typach zastosowań:

1. Zaspokajanie podstawowych potrzeb klientów w zakresie ich finansów:
 - a. zapewnienie bezpiecznego miejsca przechowywania pieniędzy i zarządzania nimi, czyli obsługa kont i transferów pieniężnych
 - b. możliwość inwestycji nadwyżek finansowych, czyli dobór odpowiedniego produktu depozytowego lub inwestycyjnego
 - c. możliwość sfinansowania inwestycji, czyli dobór produktu kredytowego
2. Doskonalenie wewnętrznych procesów w banku, w szczególności:
 - a. procesowanie dokumentów: weryfikacja ich treści, prawidłowości lub jakości
 - b. automatyzacja powtarzalnych czynności
 - c. wsparcie procesu tworzenia oprogramowania
 - d. nowy typ komunikacji – chatboty
 - e. zwiększenie poziomu cyberbezpieczeństwa
3. Nowe szanse i wyzwania:
 - a. agenci AI – autonomiczne rozwiązania działające w imieniu klienta
 - b. obrona przed atakami typu deep-fake i wykorzystaniem AI do manipulacji (oszukiwania klientów czy banków)
 - c. nowe produkty lub modele biznesowe

Powyższe trzy obszary można zaadresować równolegle. W przypadku trzeciego, kluczowa jest odpowiedź na pytanie na ile ta technologia może zmienić fundamenty dzisiejszego działania banku – analogicznie jak w przypadku Internetu, który zmienił sposób komunikacji i dostępu do usług bankowych oraz wprowadził nowy typ produktów i usług. GenAI niewątpliwie będzie też narzędziem wykorzystywanym przez przestępców do wyłudzeń, zatem banki będą musiały podejmować nowe działania, aby chronić swoich klientów i siebie.

Dane

Jakość rozwiązań klasy genAI, podobnie jak rozwiązań opartych o Machine Learning, jest uzależniona od jakości i ilości danych użytych do ich stworzenia. Moim zdaniem dla algorytmów genAI zasada „śmieci na wejściu, śmieci na wyjściu” nabiera jeszcze większego znaczenia. Ponadto nadal w mocy jest dyskusja o tym, jakie dane osobowe (i nie tylko) powinny być dostępne dla takich algorytmów, i jak powinien wyglądać proces zarządzania zarówno danymi, jak i algorytmami.

Zakres i jakość rozwiązań

Rozwiązania genAI nie są interpretowalne (podobnie jak modele oparte o Machine Learning), stąd niezbędna jest rzetelna ocena skutków ich działania – czyli odpowiedź na pytanie, czy pierwotna intencja użycia danego algorytmu jest zgodna z wynikiem jego działania oraz jakie są skutki uboczne. To prowadzi nas do całego obszaru nazywanego Responsible AI, czyli szeregu praktyk i regulacji m.in. opublikowany niedawno AI Act, niezbędnych do bezpiecznego i świadomego wykorzystania sztucznej inteligencji.

Rola człowieka

Wątek, który budzi najwięcej emocji to relacja pomiędzy człowiekiem a sztuczną inteligencją, zwłaszcza w zakresie potencjalnej utraty miejsc prac. Nie ma jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Wynika to między innymi z różnorodności zachowań i preferencji klientów wobec usług bankowych. Przykładowo obserwujemy grupy klientów, które niezależnie od ich zaawansowania technologicznego lub dostępności nowoczesnych serwisów samoobsługowych, preferują kontakt z drugim człowiekiem – zwłaszcza przy podejmowaniu kluczowych decyzji finansowych. Z pewnością sztuczna inteligencja wpłynie na sposób, w jaki dziś uczymy się, pracujemy lub odpoczywamy. To, czego nie wiemy, to w których procesach człowiek nie będzie potrzebny, gdzie jego obecność będzie opcjonalna, a gdzie niezbędna. Niezależnie od wybranego scenariusza warto zachować zdrowy rozsądek, w szczególności utrzymywać równowagę pomiędzy krytycznym myśleniem a otwartością na kolejne postępy w zakresie sztucznej inteligencji.