گزارش خبر
NEWSREPORT

کد خبر: ۵۳۶۲۳۹
جمعه ۸ آبان ۱۴۰۵ ۲۱:۵۴

هوش مصنوعی؛ موتور پنهان تحول در بانکداری امروز

بانکداری امروز دیگر محدود به شعبه و فرم نیست؛ الگوریتم‌ها در حال تغییر تجربه مشتریان، از لحظه ورود و احراز هویت تا دریافت تسهیلات و مشاوره سرمایه‌گذاری هستند.

به گزارش شبکه خبری اقتصاد دیجیتال، بانکداری امروز دیگر محدود به شعبه و فرم نیست؛ الگوریتم‌ها در حال تغییر تجربه مشتریان، از لحظه ورود و احراز هویت تا دریافت تسهیلات و مشاوره سرمایه‌گذاری هستند. بانک‌ها با تکیه بر هوش مصنوعی می‌توانند هویت مشتریان را دقیق‌تر شناسایی کنند، با ربات‌های گفتگو و دستیارهای صوتی به آن‌ها پاسخ دهند و با تحلیل رفتار گذشته، نیازهای آینده‌شان را پیش‌بینی کنند. نتیجه، رابطه‌ای نزدیک‌تر و پیشنهادهایی است که برای هر مشتری به صورت اختصاصی طراحی می‌شود.

در ایران نیز این فناوری راه خود را به زیرساخت خدمات مالی باز کرده است. سامانه‌های امضای دیجیتال و احراز هویت غیرحضوری، نمونه‌هایی از خدماتی هستند که بدون هوش مصنوعی عملاً امکان اجرای گسترده ندارند. سفته الکترونیک و چک الکترونیک نیز از همین مسیر عبور می‌کنند؛ دریافت این اسناد به احراز هویت و امضای دیجیتال وابسته است و الگوریتم‌ها در لایه‌های پشتیبان آن نقش تعیین‌کننده دارند.

کارشناسان می‌گویند بانکداری نوین بر پایه برنامه‌های آنلاین و تحلیل داده شکل گرفته است. در این مدل، شناخت الگوهای رفتاری و پیش‌بینی تصمیم‌های کاربر، به بانک کمک می‌کند خدمات مالی را دقیق‌تر با نیاز او تطبیق دهد. هوش مصنوعی همچنین می‌تواند هم‌زمان ریسک را مهار و ظرفیت درآمدزایی را تقویت کند؛ نه فقط در خدمات خرد، بلکه در سطوح کلان مالی.

مهم‌ترین کاربردهای این فناوری در بانکداری را می‌توان در چهار حوزه دید: نخست، امنیت سایبری؛ الگوریتم‌ها با یادگیری از تهدیدهای پیشین، حملات را پیش‌بینی و حتی تخلف‌های داخلی را رصد می‌کنند. دوم، اعتبارسنجی وام‌دهی؛ مدل‌های هوشمند با تحلیل طیف وسیعی از داده‌ها، امتیاز اعتباری دقیق‌تری می‌سازند و به افرادی با سابقه اعتباری محدود هم کمک می‌کنند. سوم، مشاوره مالی خودکار؛ سیستم‌ها با بررسی وضعیت مالی و اهداف مشتری، گزینه‌های سرمایه‌گذاری مناسب را پیشنهاد می‌دهند. چهارم، تعامل با مشتری؛ چت‌بات‌ها با انجام کارهایی مانند استعلام موجودی، دریافت صورت‌حساب و انتقال وجه، فشار را از مراکز تماس و کانال‌های دیگر کم می‌کنند و هزینه‌ها را کاهش می‌دهند.

با این حال، هنوز نمی‌توان نقطه دقیقی برای آغاز فراگیری هوش مصنوعی در صنعت بانکداری تعیین کرد. آنچه روشن است، این است که بانک‌ها در مسیر تبدیل شدن به نهادهایی داده‌محور قرار گرفته‌اند و هوش مصنوعی در حال حرکت از حاشیه به قلب تصمیم‌گیری‌های مالی است.