



# Doświadczenia z wdrożeń **Gen AI** w polskich bankach

Marcin Ledworowski  
Senior Advisor  
co-leader AI@FS

# Accenture



## Global

**>730k pracowników**  
**64,1 mld USD (2023)**

Accenture to globalna firma zajmująca się usługami profesjonalnymi, specjalizująca się w doradztwie, technologiach informacyjnych i outsourcingu. Oferuje szeroki zakres usług z obszaru strategii, konsultingu, technologii, cyfryzacji i zarządzania operacjami. Firma działa w wielu branżach, takich jak finanse, zdrowie, przemysł, energetyka i media.

Wspieramy budowę elektrowni jądrowych w wielu krajach.



## Polska

**>11k pracowników**  
**2,8 mld PLN (2023)**

Technologia, doradztwo strategiczne i outsourcing usług dla klientów w Polsce i na całym świecie.

Firma jest obecna w kilku polskich miastach, w tym w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Katowicach, Gdańsku i Łodzi.

**Główni klienci w Polsce to banki, firmy ubezpieczeniowe, europejskie i globalne korporacje.**

**Realizujemy kilkanaście projektów genAI w instytucjach finansowych w Polsce.**



# Long story short (agenda)

- 01 Krótki Time to Market
- 02 Jasna strategia wdrożenia genAI
- 03 Halucynacje
- 04 Dane, dane, dane
- 05 Kultura Innowacji w Organizacji
- 06 Ocena efektów genAI
- 07 Wyzwania na przyszłość



## Zatrudnienie genAI jest jak przyjęcie nowego pracownika

---

- Rekrutacja
- Wybór kandydata
- Umowa
- Szkolenie
- Wdrożenie
- Monitoring/Kontrola postępów
- Ocena okresowa

# 1. Time to market projektów #GenAI

---

- Krótki czas na pierwsze efekty gen AI w Twoim Banku (tygodnie!)
- Gotowe komponenty/aplikacje gen AI obniżają próg wejścia
- Kompetencje zewnętrznych konsultantów skracają czas realizacji projektów
- Poprawa konkurencyjności wobec rynkowych rywali
- Rynkowy wizerunek innowatorów wśród klientów banków

=> Krótki **Time To Market** w kontekście wdrażania nowych produktów



## 2. Jasna strategia dla gen AI

- Banki, które odniosły sukces, zaczynały od **precyzyjnego określenia** jasno zdefiniowanych problemów biznesowych do rozwiązania
- **ROI** - Istotne jest skupienie się na projektach o wysokim potencjale zwrotu z inwestycji, potencjale marketingowym i zgodności ze strategią firmy
- **Leadership** – upór i determinacja w realizacji zmiany
- **Optymalizacja procesów biznesowych!**

*START WITH WHY ? © Simon Sinek*

**Dylemat: Jak definiować cele dla projektów genAI?**

Progres/radykalny postęp?

Subiektywna ocena eksperta/grupy?

Porównanie do tradycyjnych procesów

Mniej pomyłek == lepsza jakość

### 3. „Halucynacje”

Są przejawem „**probabilistycznej** wolnej woli”

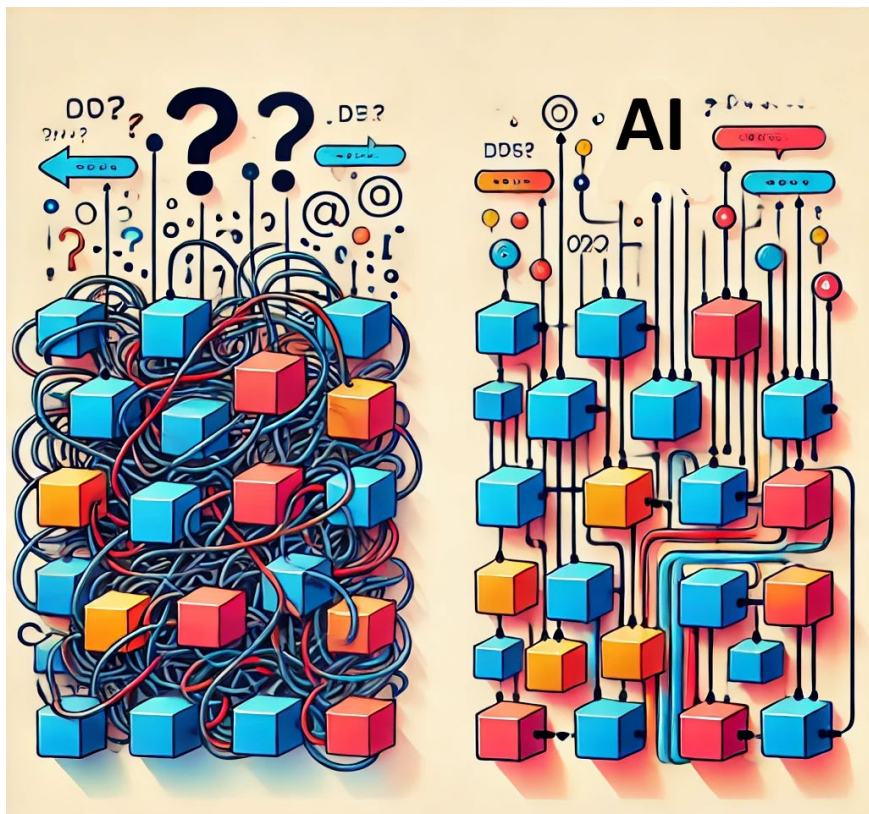
Mitygacja:

- Krok po kroku (łańcuch myślowy)
- Grounding
- Mix algorytmów deterministycznych z LLM,
- różne osoby (różne modele)

*Nie są efektem działania substancji chemicznych*



# 4. Jakość i wiarygodność danych



Banki napotkały problemy z **jakością, dostępnością i reprezentatywnością** danych potrzebnych do testowania używanych modeli AI.



Konieczne jest inwestowanie w **infrastrukturę danych i procesy** zapewniania ich jakości przed rozpoczęciem projektów AI. Deskryptywne opisy pól danych są kluczowe dla „rozumienia” ich przez LLM. Dane wejściowe (wektory, dokumenty) nie powinny być sprzeczne.



- dane **treningowe** (wytrenowany wcześniej model LLM),
- dane **walidacyjne** - „złote odpowiedzi”
- dane **testowe**



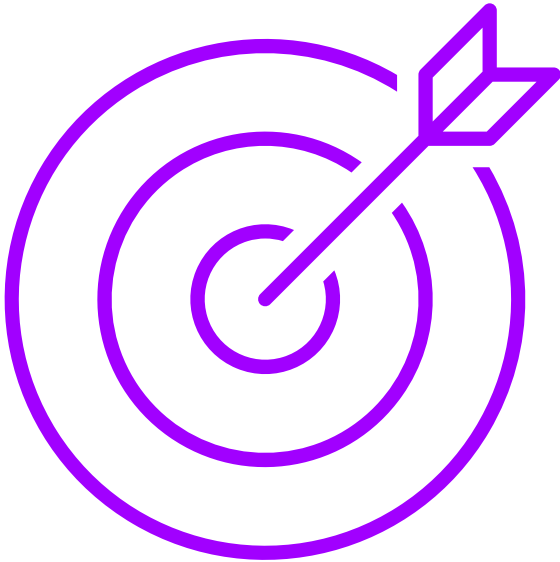
**Komunikat chmurowy KNF**, przetwarzanie danych objętych tajemnicą bankową i danych wrażliwych

# 5. Kultura innowacji w organizacji

- W projektach genAI ważna jest **zgoda/consensus organizacji** na zbieranie doświadczeń,
- Nie wszystko się udaje od razu – trzeba **próbować, eksperymentować**,
- **Budżet** na eksperymenty i testy jest istotnym czynnikiem sukcesu,
- Innowacja musi się **rozprzestrzeniać** jak wirus (od małych skutecznych zespołów),
- Zarządzanie zmianą w organizacji jest czynnikiem wpływającym na skuteczność projektu.



## 6. Ocena efektów projektów GEN AI



Ocena **jakości** działania genAI jest subiektywna.

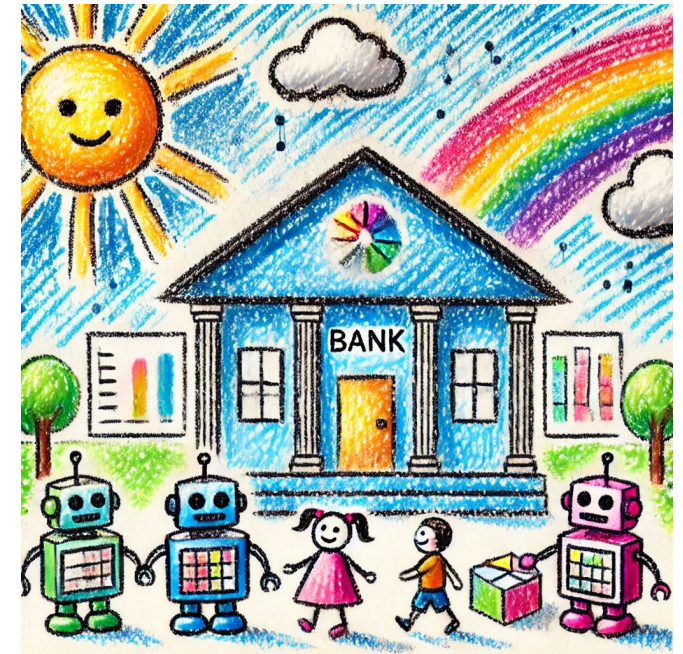
Dążenie do **obiektywizacji** oceny wyników to ważny element każdego projektu genAI.

W przypadku **relacji human – machine genAI** spowodowała znaczący postęp w stosunku do tradycyjnych algorytmów.

**Generalna** sztuczna inteligencja (AGI) jest jeszcze odległa.

# 7. Wyzwania na przyszłość

1. Oprogramowanie **legacy** – złożoność istniejących systemów
2. Utrzymywanie się na **fali innowacji** -> update modeli LLM
3. Korporacyjny **cykl** wdrożeniowy
4. **Bezpieczeństwo** i zarządzanie danymi
5. **Decentralizacja** i brak standaryzacji danych
6. **Etyka** i odpowiedzialność – responsible AI
7. **Wyjaśnialność** AI
8. **ESG** – pobór energii elektrycznej



# 8. (Bonus) Kierunki projektów genAI w Bankach

- **Chatboty i asystenci wirtualni do obsługi klienta:** GenAI może umożliwić prowadzenie naturalnych, kontekstowych rozmów z klientami, odpowiadając na ich pytania, udzielając porad finansowych, a nawet pomagając w procesie składania wniosków o produkty bankowe. Dokonuje kwalifikacji typów zgłoszeń!
- **Personalizacja ofert i rekomendacje produktów:** Dzięki analizie danych o klientach w CRM, genAI może tworzyć spersonalizowane oferty i rekomendacje produktów, dopasowane do indywidualnych potrzeb i preferencji.
- **Wykrywanie fraudów, KYC :** GenAI analizuje ogromne ilości danych, danych o klientach - identyfikując wzorce i anomalie, które mogą wskazywać na potencjalne ryzyko finansowania lub próby oszustwa.
- **Automatyzacja procesów back-office:** GenAI automatyzuje powtarzalne zadania, takie jak przetwarzanie dokumentów, wprowadzanie danych czy generowanie raportów.
- **Analiza sentymentu i monitorowanie mediów społecznościowych:** GenAI analizuje opinie klientów w mediach społecznościowych, identyfikując trendy, problemy oraz potencjalne kryzysy wizerunkowe.
- **Automatyzacja procesów compliance i AML (Anti-Money Laundering):** Zastosowanie genAI do automatyzacji monitorowania transakcji w celu wykrywania podejrzanych operacji finansowych.
- **Predictive analytics:** AI może prognozować przyszłe zachowania klientów lub ryzyka finansowe, co pozwala na lepsze zarządzanie ryzykiem.
- **Cyfrowa transformacja** oparta o genAI, to pojęcie bardzo pojemne i szerokie, mówi o głębokich zmianach w organizacji pod wpływem i na skutek nowej technologii.



**Dziękuję** 🙌

**Marcin Ledworowski**  
**Senior Advisor co-leader AI@FS**

**[Marcin.Ledworowski@accenture.com](mailto:Marcin.Ledworowski@accenture.com)**