

Технический директор Fromtech Александр Цепелев сообщил, что к 2026 году голосовой искусственный интеллект (ИИ) войдет в стандарт обслуживания половины крупнейших банков. По его словам, генеративный ИИ уже меняет подходы к взаимодействию с клиентами, однако главной задачей остается адаптация технологий под реальные потребности бизнеса.

Цепелев отметил, что многие кредитные организации до сих пор используют устаревшие системы, что требует локального размещения ИИ для соблюдения требований безопасности. Такая практика увеличивает нагрузку на серверы и усложняет масштабирование. Эксперт предложил использовать гибридную архитектуру: важные данные обрабатывать локально, а генерацию ответов и анализ намерений выполнять в защищенном облаке. Такой подход позволяет снизить нагрузку на инфраструктуру и ускорить внедрение новых функций.

Помимо технических проблем, банки сталкиваются с низким уровнем доверия клиентов к цифровым решениям. По данным Fromtech, до 90% пользователей финансовых услуг предпочитают общение с живым оператором. Это связано с тем, что современные ИИ-модели еще не могут воспроизвести естественную эмпатию и гибкость человеческого общения, что вызывает ощущение искусственности диалога.

В качестве возможного решения проблемы Цепелев предложил внедрение RAG-систем, которые помогают ИИ находить информацию в базе знаний и формулировать ответы на ее основе.