

Чек-лист оценки банковского AI-ассистента

PDF для папки downloads/: короткая памятка для редактора, менеджера или сотрудника банка, который проверяет, меняет ли AI-помощник рабочий процесс на практике.

1. Сценарий и стадия внедрения

- Опишите конкретный сценарий: клиентский контакт, CRM, комплаенс, документооборот, обучение или операционный процессинг.
- Отделите анонс от пилота, пилот от регулярного использования, а регулярное использование от измеримого эффекта.
- Проверьте, сколько сотрудников реально пользуются инструментом еженедельно, если такие данные доступны.

2. Разделение задач

- Определите, какие операции выполняет ИИ самостоятельно.
- Отметьте, какие операции ИИ готовит только как черновик для человека.
- Зафиксируйте, какие задачи запрещено отдавать ассистенту.
- Назначьте владельца финального решения.

3. Данные, доступ и аудит

- Проверьте, использует ли ассистент только разрешенные источники.
- Убедитесь, что действует разграничение доступа к клиентским и внутренним данным.
- Проверьте наличие журнала действий и возможности восстановить источник ответа.
- Отдельно оцените правила работы с клиентскими персональными данными.

4. Качество и эскалация

- Измеряйте не только экономию времени, но и error rate, долю исправлений человеком и долю эскалаций.
- Определите правила передачи high-risk и неоднозначных кейсов эксперту.
- Проверьте, может ли сотрудник объяснить результат клиенту, руководителю или регулятору.
- Регулярно разбирайте ошибки модели как часть обучения команды.

5. Навыки и обучение

- Обучайте сотрудников постановке задачи, проверке источников и пониманию запретных зон.
- Включите в обучение модельный риск, explainability, DLP-контроль и правила эскалации.
- Для junior-ролей проектируйте задачи на проверку и разбор ошибок, а не только на генерацию черновиков.
- Для менеджеров подготовьте карту процесса с human tasks, AI tasks и совместными задачами.