



A D A M P A R Y S Z

**Polecenia
dla ChatGPT
w finansach**

**Praktyczne zastosowanie
w biznesie i finansach osobistych**

onepress Helion

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Wojciech Ciuraj

Skład: w stylu Magdalena Alszer

Projekt okładki: Studio Gravite / Olsztyn

Obarek, Pokoński, Pazdrijowski, Zaprucki

Grafika na okładce została wykorzystana za zgodą AdobeStock

Helion S.A.

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63

e-mail: onepress@onepress.pl

WWW: <https://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<https://onepress.pl/user/opinie/pochfi>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-289-1786-6

Copyright © Helion S.A. 2025

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

SPIS TREŚCI

WSTĘP /7

Dla kogo jest ta książka? /7

Tematy poruszane w tej publikacji /8

CEL I ZAKRES

WYKORZYSTANIA CHATGPT W FINANSACH /9

Kilka słów o OpenAI /9

Czym jest ChatGPT? /10

Rozwój ChatGPT /11

ChatGPT-4 /13

ChatGPT-4o /17

Wsparcie i obsługa klienta /18

Automatyzacja i analiza finansowa /19

Zarządzanie ryzykiem i zapewnienie zgodności /19

Edukacja i szkolenia /20

Automatyzacja i zarządzanie wiedzą /21

Czym jest prompt? Dlaczego jest tak ważny? /23

Zasady tworzenia dobrych promptów w celu uzyskania oczekiwanych wyników i zachowania ich spójności /24

Czego należy unikać przy projektowaniu promptów? /25

ZASTOSOWANIA CHATGPT

W FINANSACH OSOBISTYCH /27

Planowanie budżetu i oszczędzanie /29

Doradztwo inwestycyjne /40

AUTOMATYZACJA OBSŁUGI KLIENTA I PERSONALIZACJA USŁUG /47

Obsługa klienta	/47
Obsługa zapytań konta bankowego	/48
Zarządzanie kredytami i pożyczkami	/51
Inwestycje i zarządzanie portfelem	/53
Obsługa kart kredytowych i debetowych	/55
Usługi bankowości internetowej	/57
Zarządzanie reklamacjami	/60
Obsługa specjalna i personalizacja usług	/62
10 rozbudowanych poleceń dla ChatGPT w obsłudze klienta	/64

AUTOMATYZACJA ANALIZY I RAPORTOWANIA DANYCH FINANSOWYCH /71

Analiza wyników finansowych	/72
Ocena rentowności produktów	/72
Prognozowanie przepływów pieniężnych	/74
Analiza ryzyka kredytowego	/74
Monitorowanie kapitału obrotowego	/76
Ocena skuteczności inwestycji	/76
Śledzenie zgodności regulacyjnej	/79
Analiza skuteczności budżetu	/79
Raportowanie wartości dla akcjonariuszy	/80
Benchmarking wewnętrzny	/80
Raport o wynikach finansowych	/84
Analiza przepływów pieniężnych	/84
Analiza rentowności segmentów	/85
Raport o zmianach na rynku kapitałowym	/86
4 Benchmarking konkurencji	/87
Ocena ryzyka kredytowego	/87
Analiza wrażliwości	/89
Prognozowanie sprzedaży	/90
Raport o zgodności regulacyjnej	/90
Analiza kosztów i efektywności	/91

AUTOMATYZACJA PROCESÓW WEWNĘTRZNYCH /95

- Obsługa klienta /96
- Procesy kredytowe /100
- Zarządzanie ryzykiem /102
- Proces audytowy /104
- Zarządzanie dokumentami /105
- Działania operacyjne /110
- Procesy kadrowo-płacowe /111
- Zarządzanie dokumentacją finansową /112
- Audyt /114
- Zarządzanie zgodnością i raportowanie /116
- Optymalizacja procesów księgowych /118
- Fakturowanie /119
- Rejestrowanie płatności /120
- Rozliczenia podatkowe /122
- Zarządzanie kosztami i wydatkami /123
- Amortyzacja /124
- Automatyzacja procesów księgowych i finansowych
w programie Microsoft Excel /125
- Zarządzanie kontami i sprawozdawczość /129
- Audyty wewnętrzne /130

AUTOMATYZACJA ZARZĄDZANIA RYZYKIEM /133

- Identyfikowanie ryzyka /134
- Reagowanie na ryzyko /139
- Zarządzanie ryzykiem /144

PODSUMOWANIE /151

AUTOMATYZACJA OBSŁUGI KLIENTA I PERSONALIZACJA USŁUG

W tym rozdziale omawiam wykorzystanie ChatGPT w niezwykle ważnym obszarze, jakim jest obsługa klienta. Zobaczmy, jak bardzo może on usprawnić pracę działu oraz jak wykorzystać go do personalizacji usług, tak aby każdy klient poczuł się ważny. Przedstawiam również procesy automatyzacyjne, w których można zastosować ChatGPT.

OBSŁUGA KLIENTA

Na kolejnych stronach podaję konkretne, szczegółowe polecenia dla ChatGPT, które mogą być przydatne w obsłudze klienta instytucji finansowej.

OBSŁUGA ZAPYTAŃ KONTA BANKOWEGO

POLECENIE:

Stwórz skrypt do automatycznego informowania klientów na ich żądanie o bieżącym saldzie konta.

Zaprojektowanie tego skryptu ma kluczowe znaczenie dla umożliwienia klientom szybkiego dostępu do informacji o stanie ich kont bankowych, co jest niezwykle pomocne w codziennym zarządzaniu finansami. Umożliwia klientom natychmiastowe sprawdzenie salda za pośrednictwem prostego interfejsu, takiego jak aplikacja mobilna czy strona internetowa, co zapewnia im większą kontrolę nad finansami i większy komfort psychiczny.

POLECENIE:

Opracuj procedurę automatycznego resetowania PIN-u karty na żądanie klienta, włączając odpowiednie kroki weryfikacji tożsamości.

Kluczowym elementem tej procedury jest zaimplementowanie skutecznych i bezpiecznych kroków weryfikacji tożsamości, aby resetowanie PIN-u było możliwe tylko dla uprawnionych użytkowników. Dzięki temu klienci mogą czuć się bezpiecznie, wiedząc, że ich środki są chronione przed nieautoryzowanym dostępem, co jednocześnie zwiększa ich zaufanie do instytucji finansowej.

Wciel się w specjalistę ds. obsługi klienta z 10 - letnim stażem, a także eksperta rynku finansowego. Opracuj procedurę automatycznego resetowania PIN-u karty na żądanie klienta, włączając odpowiednie kroki weryfikacji tożsamości.

🔗 **Procedura Automatycznego Resetowania PIN-u Karty na Żądanie Klienta**

Jako specjalista ds. obsługi klienta z 10-letnim stażem oraz ekspert rynku finansowego, opracuj szczegółową procedurę automatycznego resetowania PIN-u karty, która obejmuje odpowiednie kroki weryfikacji tożsamości klienta. Proces ten ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa i wygody dla klientów, minimalizując jednocześnie ryzyko oszustw.

Krok 1: Zgłoszenie próby o resetowanie PIN-u

1. **Kanady zgłoszeń:**

- Klient może złożyć wniosek o resetowanie PIN-u poprzez:
 - Aplikację mobilną banku
 - Stronę internetową banku
 - Kontakt z infolinią banku

Krok 2: Weryfikacja tożsamości Klienta

W zależności od kanału zgłoszenia, weryfikacja tożsamości może przebiegać różnie:

1. **Aplikacja mobilna / Strona internetowa:**

- **Logowanie:** Klient musi zalogować się do swojego konta za pomocą loginu i hasła.
- **Weryfikacja dwuskładnikowa (2FA):** Po zalogowaniu, klient otrzymuje jednorazowy kod weryfikacyjny na swój zarejestrowany numer telefonu lub adres e-mail.
- **Pytania bezpieczeństwa:** Dodatkowo klient odpowiada na jedno lub dwa pytania bezpieczeństwa wcześniej ustalone podczas rejestracji.

↓

2. **Infolinia banku:**

Krok 2: Weryfikacja tożsamości klienta

W zależności od kanału zgłoszenia, weryfikacja tożsamości może przebiegać różnie:

1. **Aplikacja mobilna / Strona internetowa:**

- **Logowanie:** Klient musi zalogować się do swojego konta za pomocą loginu i hasła.
- **Weryfikacja dwuskładnikowa (2FA):** Po zalogowaniu, klient otrzymuje jednorazowy kod weryfikacyjny na swój zarejestrowany numer telefonu lub adres e-mail.
- **Pytania bezpieczeństwa:** Dodatkowo klient odpowiada na jedno lub dwa pytania bezpieczeństwa wcześniej ustalone podczas rejestracji.

2. **Infolinia banku:**

- **Weryfikacja tożsamości przez operatora:**
 - Klient podaje swoje dane osobowe, takie jak numer PESEL, numer karty, imię i nazwisko.
 - Operator weryfikuje dane w systemie.
 - **Weryfikacja dwuskładnikowa:** Klient otrzymuje jednorazowy kod weryfikacyjny na swój zarejestrowany numer telefonu lub adres e-mail.

Krok 3: Generowanie i dostarczenie nowego PIN-u

1. **Aplikacja mobilna / Strona internetowa:**

- Po pomyślnej weryfikacji tożsamości, system automatycznie generuje nowy PIN.
- Klient może wybrać jedną z metod dostarczenia nowego PIN-u:
 - **SMS:** Nowy PIN jest wysyłany na zarejestrowany numer telefonu.
 - **E-mail:** Nowy PIN jest wysyłany na zarejestrowany adres e-mail.
 - **Aplikacja mobilna:** Nowy PIN jest wyświetlany bezpośrednio w aplikacji mobilnej.

2. **Infolinia banku:**

↓

- Operator informuje klienta, że nowy PIN zostanie wysłany za pomocą wybranej przez niego

POLECENIE:

Zaprojektuj system do automatycznego generowania i wysyłania historii transakcji klienta za ostatni miesiąc.

Zadaniem takiego systemu jest dostarczanie na żądanie klienta szczegółowego zestawienia transakcji z ostatniego miesiąca. Ułatwia to klientom śledzenie wydatków i przychodów, a tym samym pozwala efektywnie zarządzać budżetem domowym. Automatyzacja tego procesu nie tylko oszczędza czas klienta, ale także zapewnia mu lepsze doświadczenia z bankowością cyfrową, co stanowi nieocenioną wartość dodaną w erze cyfrowej transformacji sektora finansowego.

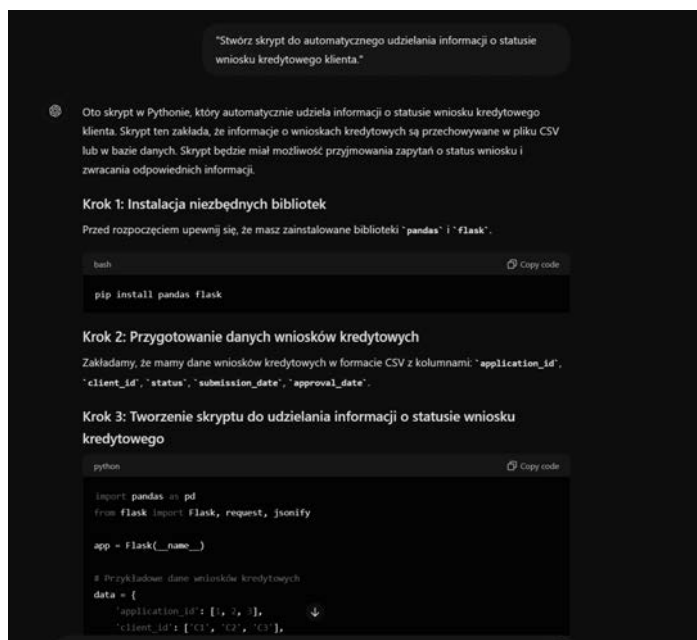
Zrozumienie, jak efektywnie komunikować się z narzędziami takimi jak ChatGPT, jest kluczowe dla maksymalizacji ich potencjału. Kiedy zadajemy sztucznej inteligencji jasno zdefiniowane, precyzyjne polecenia, otwieramy drzwi do świata możliwości. ChatGPT jest zaprojektowany tak, aby z niezwykłą dokładnością interpretować nasze instrukcje. Wart podkreślenia jest fakt, że narzędzie to nie tylko rozumie kontekst naszych zapytań, ale również dostosowuje się do naszego stylu komunikacji. Dzięki temu im więcej z nim pracujemy, tym bardziej płynna i efektywna staje się ta współpraca. Jest to wspaniałe narzędzie, które może znacząco usprawnić naszą pracę, pomagając nam z większą łatwością i skutecznością osiągnąć wyznaczone cele.

ZARZĄDZANIE KREDYTAMI I POŻYCZKAMI

POLECENIE:

Stwórz skrypt do automatycznego udzielania informacji o statusie wniosku kredytowego klienta.

To polecenie ma na celu stworzenie zautomatyzowanego narzędzia, które umożliwi klientom instytucji finansowej szybki i wygodny dostęp do informacji o statusie ich wniosków kredytowych. Skrypt powinien być w stanie zidentyfikować klienta i powiązany z nim wniosek, a następnie dostarczyć mu aktualne informacje o etapie, na którym się znajduje jego wniosek (np. przyjęty, weryfikowany, zatwierdzony, odrzucony). Jest to kluczowe narzędzie do zwiększenia przejrzystości procedur kredytowych i podnoszenia ogólnej satysfakcji klientów.



Rysunek 3.2

POLECENIE:

Opracuj procedurę dla ChatGPT do przekazywania informacji o dostępnych opcjach refinansowania pożyczki.

Zadanie to skupia się na zaprojektowaniu procedury, która pozwoli ChatGPT udzielać precyzyjne i zrozumiałe informacje o możliwościach refinansowania dostępnych dla klienta. Procedura powinna obejmować analizę bieżącej sytuacji finansowej klienta, jego historii kredytowej oraz warunków obecnie posiadanych zobowiązań, aby móc przedstawić najbardziej odpowiednie opcje refinansowania. Celem jest umożliwienie klientom podjęcia świadomej decyzji finansowej, co może przyczynić się do poprawy ich kondycji finansowej.

POLECENIE:

Zaprojektuj skrypt do informowania klientów o nadchodzących terminach spłaty rat kredytowych i wysokości kolejnych płatności.

Celem tego promptu jest stworzenie skryptu, który automatycznie przypomni klientom o nadchodzących terminach spłaty rat oraz poinformuje o wysokości tych płatności. Taki skrypt powinien być w stanie integrować się z systemami bankowymi, aby na bieżąco śledzić harmonogram spłat i wysyłać odpowiednie powiadomienia. Jest to nieoceniona pomoc w zarządzaniu finansami osobistymi, która może znacząco przyczynić się do uniknięcia opóźnień w płatnościach i związanych z nimi konsekwencji.

INWESTYCJE I ZARZĄDZANIE PORTFELEM

POLECENIE:

Stwórz procedurę dla ChatGPT do automatycznego doradzania klientom w zakresie opcji inwestycyjnych dostępnych w banku.

ChatGPT staje się cyfrowym doradcą, który analizuje różnorodne opcje inwestycyjne oferowane przez bank oraz dostosowuje je do indywidualnych potrzeb i celów finansowych klienta. Poprzez zastosowanie zaawansowanych algorytmów i sztucznej inteligencji ChatGPT może skutecznie oceniać profile ryzyka oraz preferencje inwestycyjne klientów, a następnie proponować im optymalne strategie inwestycyjne. To narzędzie znacząco poprawia personalizację usług, zwiększając satysfakcję i zaangażowanie klientów.

POLECENIE:

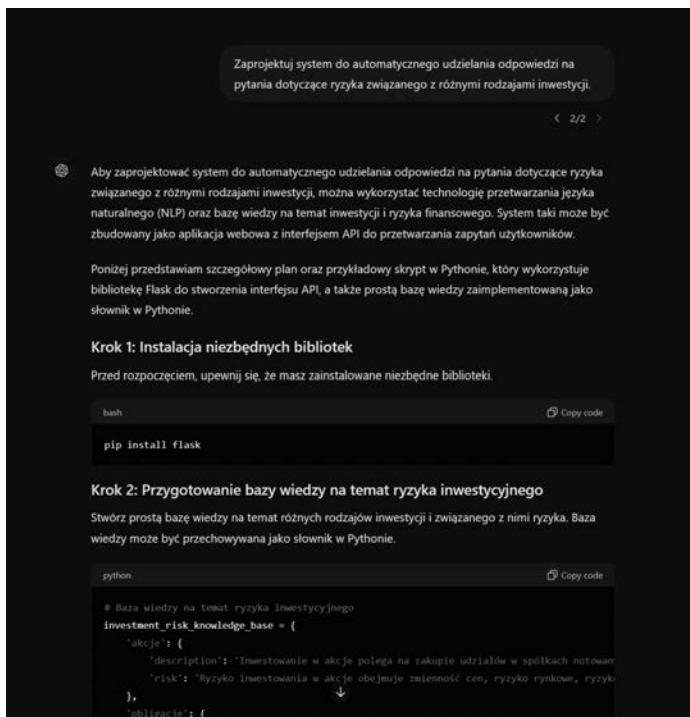
Opracuj skrypt do monitorowania zmian wartości portfela inwestycyjnego klienta i informowania go o tych zmianach.

Ten skrypt umożliwi ChatGPT śledzenie i analizowanie aktualnych wartości aktywów inwestycyjnych klienta oraz dostarczanie automatycznych aktualizacji w przypadku istotnych zmian rynkowych. System ten zapewnia klientom poczucie bezpieczeństwa i kontroli nad ich inwestycjami, informując ich o wszelkich korzystnych lub niekorzystnych ruchach rynkowych, co umożliwi szybką reakcję i dostosowanie strategii inwestycyjnych.

POLECENIE:

Zaprojektuj system do automatycznego udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące ryzyka związanego z różnymi rodzajami inwestycji.

ChatGPT wyposażony w tę funkcję działa jako interaktywny edukator, który udziela wyjaśnień na temat różnych aspektów ryzyka związanego z poszczególnymi rodzajami inwestycji. System pomaga klientom zrozumieć potencjalne zagrożenia i korzyści, analizując dane i trendy rynkowe. Dzięki temu klienci mogą podejmować bardziej świadome decyzje, co wzmacnia ich zaufanie do banku i zwiększa ich zaangażowanie w zarządzanie własnymi finansami.



Rysunek 3.3

Jak widać, wykorzystanie ChatGPT w roli inteligentnego doradcy może bardzo pomóc organizacji. Przede wszystkim ChatGPT jest w stanie w czasie rzeczywistym analizować oferty produktów finansowych, dostosowując je do indywidualnego profilu ryzyka i preferencji klienta. Uważam, że jest to niezmiernie cenne, ponieważ buduje zaufanie i lojalność klientów, którzy oczekują nie tylko profesjonalnych, ale także szybkich i dopasowanych do ich potrzeb odpowiedzi. Co więcej, w dynamicznym świecie finansów, którego jedyną cechą stałą jest zmienność, klientom zależy na bieżącym monitorowaniu stanu i wartości ich inwestycji. Polecenie stworzone dla ChatGPT może automatycznie dostarczać informacje o wszelkich zmianach w wartości portfela inwestycyjnego, co jest kluczowe dla podejmowania świadomych i szybkich decyzji inwestycyjnych. Dodatkowo system odpowiadający na pytania dotyczące ryzyka inwestycyjnego pozwala klientom na głębsze zrozumienie i ocenę potencjalnych zagrożeń związanych z różnymi opcjami inwestycyjnymi. Taka wiedza jest nieoceniona, ponieważ stanowi fundament dla edukacji i rozwijania kompetencji inwestycyjnych klientów, co z kolei wzmacnia ich pewność siebie i skuteczność na rynku finansowym. Ponadto może budować zaufanie klientów względem instytucji finansowej.

OBŚLUGA KART KREDYTOWYCH I DEBETOWYCH

Kolejnym obszarem zastosowania ChatGPT w instytucji finansowej jest obsługa kart kredytowych i debetowych. Tu również możemy wykorzystać to sprytne narzędzie — wystarczy wpisać odpowiednie polecenia.

POLECENIE:

Opracuj skrypt do informowania klientów o podejrzanych transakcjach na ich kartach kredytowych.

W odpowiedzi na rosnące potrzeby bezpieczeństwa ważne jest, by klienci byli niezwłocznie informowani o wszelkich podejrzanych działaniach na ich kartach kredytowych. Skrypt, który analizuje wzorce transakcji w czasie rzeczywistym i wysyła alerty w przypadku wykrycia potencjalnego oszustwa, jest niezbędny. Takie rozwiązanie nie tylko zapewnia dodatkową warstwę bezpieczeństwa, ale także pozwala klientom szybko reagować, umożliwiając zminimalizowanie szkód finansowych.

POLECENIE:

Stwórz procedurę do blokowania i odblokowywania kart na żądanie klienta przez ChatGPT.

Zaprojektowanie procedury, która umożliwi klientom łatwe blokowanie i odblokowywanie ich kart kredytowych za pośrednictwem ChatGPT, jest wręcz konieczne dla zapewnienia kontroli nad finansami. To udogodnienie nie tylko zwiększa komfort użytkowników, lecz również pozwala im zarządzać kartami w sposób, który najlepiej odpowiada ich aktualnym potrzebom, co jest szczególnie przydatne w sytuacji zgubienia karty lub podejrzenia nadużyć.

POLECENIE:

Zaprojektuj system do wysyłania automatycznych powiadomień o zbliżającym się terminie wygaśnięcia karty kredytowej.

56

Prompt, który automatycznie informuje klientów o zbliżającym się terminie wygaśnięcia karty kredytowej, pozwala zapewnić ciągłość ich operacji finansowych. Regularne przypomnienia pomagają im w odpowiednim czasie podjąć niezbędne kroki, takie jak odnowienie karty, co zapobiega niespodziewanym problemom podczas dokonywania płatności.

Te trzy polecenia demonstrują, jak wykorzystanie zaawansowanych technologii sztucznej inteligencji może radykalnie poprawić doświadczenia klientów. ChatGPT sprawia, że interakcje z instytucjami finansowymi stają się bardziej responsywne, intuicyjne i bezpieczne. Celem tych rozwiązań jest zarówno zwiększenie wygody użytkownika, jak i umocnienie zaufania i zadowolenia klientów, dzięki czemu możliwe jest budowanie długotrwałych relacji i lojalności wobec banku.

USŁUGI BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ

POLECENIE:

Stwórz skrypt do pomocy klientom w rejestracji i konfiguracji bankowości internetowej.

W dzisiejszym szybko zmieniającym się świecie cyfrowym dostęp do bankowości internetowej jest niezbędny. Dzięki skryptowi, który krok po kroku wspiera w procesie rejestracji i konfiguracji dostępu do bankowości online, użytkownicy mogą łatwiej korzystać z narzędzi finansowych. Taki system ułatwia klientom pierwsze kroki, zwiększa ich zaangażowanie i zadowolenie oraz zapewnia samodzielność w zarządzaniu finansami.

POLECENIE:

Opracuj procedurę resetowania hasła do bankowości internetowej, zabezpieczoną odpowiednimi środkami weryfikacji.

Bezpieczeństwo danych to priorytet w bankowości internetowej. Procedura resetowania hasła, która obejmuje środki weryfikacji tożsamości, jest kluczowa dla ochrony kont klientów. Taka procedura powinna być intuicyjna, by umożliwić klientom szybkie odzyskanie dostępu do kont, a jednocześnie zapewnić, że jedynie upoważnione osoby będą mogły zmienić hasło. Podnosi to poziom zaufania klientów do systemu bankowego.

57

Stwórz skrypt do pomocy klientom w rejestracji i konfiguracji bankowości internetowej.

📌 Aby stworzyć skrypt do pomocy klientom w rejestracji i konfiguracji bankowości internetowej, możemy wykorzystać bibliotekę Flask do stworzenia interfejsu API, który poprowadzi klientów przez proces rejestracji i konfiguracji. Skrypt będzie zawierał funkcje do weryfikacji tożsamości, rejestracji konta oraz konfiguracji podstawowych ustawień.

Krok 1: Instalacja niezbędnych bibliotek

Przed rozpoczęciem upewnij się, że masz zainstalowane niezbędne biblioteki.

```
bash Copy code
pip install flask
```

Krok 2: Tworzenie skryptu rejestracji i konfiguracji bankowości internetowej

```
python Copy code
from flask import Flask, request, jsonify

app = Flask(__name__)

# Prosta baza danych użytkowników (w rzeczywistości użyj bazy danych)
users_db = []

# Endpoint do weryfikacji tożsamości
@app.route('/verify_identity', methods=['POST'])
def verify_identity():
    data = request.get_json()
    name = data.get('name')
    id_number = data.get('id_number')
```

Jak używać skryptu:

- Uruchom serwer Flask: Zapisz skrypt do pliku, np. `banking_registration.py`, a następnie uruchom go za pomocą polecenia:

```
bash Copy code
python banking_registration.py
```
- Wysyłanie zapytań do API: Użyj narzędzia takiego jak `curl` lub aplikacji Postman do wysyłania zapytań POST do endpointów.

Przykładowe zapytanie `curl` do weryfikacji tożsamości:

```
bash Copy code
curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -d '{"name": "John Doe", "id_number":
```

Przykładowe zapytanie `curl` do rejestracji użytkownika:

```
bash Copy code
curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -d '{"name": "John Doe", "id_number":
```

Przykładowe zapytanie `curl` do konfiguracji konta:

```
bash Copy code
curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -d '{"id_number": "123456789", "setti
```

Rysunek 3.4

POLECENIE:**Zaprojektuj interfejs ChatGPT do przeprowadzania klientów przez proces ustawiania alertów SMS i e-mail dotyczących ich kont.**

Informowanie klientów o ważnych zdarzeniach bankowych, takich jak podejrzanе transakcje czy nadchodzące terminy płatności, nie tylko zwiększa bezpieczeństwo finansowe, ale także poprawia ogólną komunikację między bankiem a klientem. Uważam, że taki interfejs może znacząco ułatwić klientom monitorowanie ich kont i zarządzanie finansami w bardziej świadomy sposób.

Powyższe polecenia mają kluczowe znaczenie dla poprawy dostępu i bezpieczeństwa usług finansowych w cyfrowym świecie. Skrypt wspierający klientów w rejestracji i konfiguracji bankowości internetowej zapewnia łatwy dostęp do narzędzi finansowych, zwiększając zaangażowanie i samodzielność klientów w zarządzaniu ich finansami. Procedura resetowania hasła, która zawiera solidne środki weryfikacji, gwarantuje ochronę danych klientów oraz umożliwia szybkie i bezpieczne odzyskiwanie dostępu do konta. Natomiast interfejs ChatGPT do ustawiania alertów SMS i e-mail zarówno poprawia komunikację banku z klientem, jak i wzmacnia bezpieczeństwo finansowe klienta, ponieważ pozwala mu lepiej monitorować konto. Każde z tych rozwiązań demonstruje, jak technologie przeobrażają interakcje bankowe, czyniąc je bardziej intuicyjnymi, bezpiecznymi i odpowiednimi do potrzeb współczesnych użytkowników.

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

ChatGPT może być użyteczny również w tym obszarze funkcjonowania instytucji finansowych. Wprowadzenie poniższych poleceń pozwala zautomatyzować proces przyjmowania i rejestrowania skarg i reklamacji oraz zarządzania nimi w czasie. Wirtualny asystent może także pomóc w przygotowaniu odpowiedzi, a nawet sugerować, co należy w niej zawrzeć.

POLECENIE:

Opracuj skrypt do automatycznego przyjmowania i rejestrowania reklamacji i sugestii klientów.

Prompt ten ułatwia zbieranie ważnych informacji zwrotnych od klientów oraz umożliwia szybkie i zorganizowane udzielanie odpowiedzi na wszelkie skargi, reklamacje, wnioski i sugestie, co przekłada się na większe zadowolenie.

POLECENIE:

Stwórz system do kierowania reklamacji klientów do odpowiednich działów lub osób w instytucji finansowej.

Poprzez polecenie, które automatycznie przekierowuje zgłoszenia do odpowiednich działów lub osób, instytucje mogą zagwarantować, że każda sprawa będzie rozwiązywana przez najbardziej kompetentnych w każdym przypadku pracowników. Taki mechanizm nie tylko usprawnia wewnętrzne procesy, ale również buduje zaufanie klientów, pokazując im, że są traktowani poważnie i profesjonalnie.

POLECENIE:**Zaprojektuj procedurę dla ChatGPT do informowania klientów o statusie ich reklamacji i przewidywanym terminie rozpatrzenia.**

Dzięki automatycznym aktualizacjom klienci mogą być na bieżąco informowani o postępach w rozpatrywaniu ich sprawy, co znacząco zwiększa ich zadowolenie i sprawia, że instytucja jest postrzegana jako dbająca o wysoki standard obsługi klienta.

Zaprojektuj procedurę dla ChatGPT do informowania klientów o statusie ich skargi i przewidywanym czasie rozwiązania.

Procedura dla ChatGPT do informowania klientów o statusie ich skargi i przewidywanym czasie rozwiązania

Aby ChatGPT skutecznie informował klientów o statusie ich skargi oraz przewidywanym czasie rozwiązania, można opracować poniższą procedurę. Procedura ta obejmuje weryfikację tożsamości, wyszukiwanie statusu skargi w systemie, dostarczanie odpowiednich informacji oraz przewidywanie czasu rozwiązania.

Krok 1: Weryfikacja tożsamości klienta

Aby upewnić się, że informacje o skardze są przekazywane do właściwej osoby, należy zweryfikować tożsamość klienta. Można to zrobić poprzez zadanie kilku pytań weryfikacyjnych.

1. Przywitanie klienta i zapytanie o informacje weryfikacyjne:
 - "Witaj, proszę podaj swoje imię, nazwisko i numer klienta, abyśmy mogli sprawdzić status Twojej skargi."
2. Sprawdzenie podanych informacji:
 - "Dziękuję, proszę chwilę poczekać, sprawdzam Twoje dane w systemie."

Krok 2: Wyszukiwanie skargi w systemie

Po zweryfikowaniu tożsamości klienta, ChatGPT może przystąpić do wyszukiwania skargi w systemie.

1. Wyszukiwanie skargi na podstawie numeru skargi lub numeru klienta:
 - "Proszę podaj numer skargi, jeśli go pamiętasz. Jeśli nie, wyszukam Twoją skargę na podstawie numeru klienta."

OBSŁUGA SPECJALNA I PERSONALIZACJA USŁUG

POLECENIE:

Opracuj skrypt do personalizowania interakcji z klientami na podstawie ich historii transakcji i preferencji.

Skrypt, który analizuje historię transakcji i preferencje klientów, pozwala dostosować komunikację i oferty do indywidualnych potrzeb. Dzięki temu każdy klient czuje, że jego potrzeby są rozumiane i respektowane, co podnosi jego zaufanie oraz zadowolenie z usług banku. Taka personalizacja poprawia doświadczenia użytkowników, a w rezultacie zwiększa ich zaangażowanie i częstotliwość korzystania z usług finansowych.

POLECENIE:

Stwórz procedurę dla ChatGPT do udzielania porad na temat produktów finansowych najlepiej dopasowanych do potrzeb klienta.

Umożliwienie ChatGPT oferowania porad na temat najlepiej dopasowanych produktów finansowych jest kolejnym krokiem w kierunku inteligentnej automatyzacji obsługi klienta. Procedura ta powinna przeprowadzać klientów przez różnorodne opcje, wyjaśniając korzyści i ryzyka związane z każdym produktem finansowym. Dzięki temu klienci mogą podejmować świadome decyzje, które najlepiej odpowiadają ich aktualnym potrzebom i celom finansowym.

Jako uzupełnienie zagadnienia obsługi klienta i personalizacji usług za pomocą ChatGPT przedstawiam tabelę słów kluczowych, które mogą posłużyć do formułowania poleceń dla ChatGPT w kontekście obsługi klienta i personalizacji usług w instytucjach finansowych. Te słowa kluczowe pomogą w tworzeniu dokładnych i skutecznych instrukcji dla sztucznej inteligencji, by lepiej sprostała oczekiwaniom i potrzebom klientów.

Tabela 3.1. Słowa kluczowe przy tworzeniu poleceń z obszaru obsługi klienta i personalizacji usług

KATEGORIA	SŁOWA KLUCZOWE
Obsługa klienta	wsparcie klienta, zapytania, rozwiązywanie problemów, interakcje z klientami, szybka odpowiedź
Zarządzanie kontem	zarządzanie kontem, aktualizacje konta, bezpieczeństwo konta, dostęp do konta
Personalizacja usług	personalizacja, dostosowanie usług, preferencje klienta, rekomendacje produktów
Obsługa zgłoszeń	zgłoszenia, reklamacje, rejestrowanie reklamacji, monitorowanie zgłoszeń
Komunikacja z klientem	powiadomienia, alerty, komunikaty, kontakt z klientem
Zarządzanie danymi klienta	profil klienta, analiza danych klienta, ochrona danych, aktualizacja danych
Wsparcie decyzji kredytowej	zdolność kredytowa, ocena kredytowa, historia kredytowa, scoring
Marketing i promocje	kampanie marketingowe, oferty specjalne, promocje, angażowanie klientów
Edukacja finansowa	poradnictwo finansowe, webinary, kursy, informacje produktowe
Automatyzacja interakcji	chatboty, interfejsy rozmów, automatyczne odpowiedzi, inteligentne asystenty

Poprzez użycie tych słów kluczowych przy tworzeniu poleceń dla ChatGPT instytucje finansowe mogą znacznie usprawnić jakość i skuteczność obsługi klienta, lepiej personalizować usługi według indywidualnych potrzeb klientów oraz zwiększać zadowolenie i zaangażowanie użytkowników.

10 ROZBUDOWANYCH POLECEŃ DLA CHATGPT W OBSŁUDZE KLIENTA

Oto przykłady szczegółowych i precyzyjnych poleceń, dzięki którym z pomocą ChatGPT można efektywnie wykonywać bardzo złożone zadania z zakresu obsługi klienta w środowisku finansowym:

ZARZĄDZANIE WNIOSKAMI O POŻYCZKI

POLECENIE:

Opracuj skrypt, który przeprowadza klientów przez proces składania wniosku o pożyczkę, przedstawiając informacje o wymaganych dokumentach, przewidywanym czasie przetwarzania oraz stopach procentowych i pozostałych warunkach spłaty.

OBSŁUGA ZAPYTAŃ DOTYCZĄCYCH KONTA

POLECENIE:

Stwórz szczegółowy skrypt do odpowiadania na pytania klientów dotyczące ostatnich transakcji na ich koncie, w tym dat, kwot i odbiorców płatności, zapewniający jednocześnie wysoki poziom bezpieczeństwa i prywatności danych.

REAGOWANIE NA ZGŁOSZENIA UTRATY LUB KRADZIEŻY KARTY

POLECENIE:

Zaprojektuj procedurę automatycznego blokowania zgubionej lub skradzionej karty bankowej, informującą klienta o krokach, które należy podjąć natychmiast po zgłoszeniu, oraz o procesie wydania nowej karty.

PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

Czy kiedykolwiek zastanawiało Cię, jak sztuczna inteligencja może zrewolucjonizować zarządzanie finansami? Jeśli nie, to może warto się nad tym zastanowić? Zwłaszcza w kontekście możliwości, jakie stwarza ChatGPT, jedno z kluczowych narzędzi transformacji technologicznej. Model opracowany przez OpenAI może być używany do planowania budżetu, oszczędzania, raportowania danych czy nawet doradztwa inwestycyjnego. Dzięki zaawansowanym algorytmom AI może analizować wszelkie dane finansowe i sugerować optymalne strategie inwestycyjne, co pozwala na efektywniejsze zarządzanie finansami osobistymi.

Książka *Polecenia dla ChatGPT w finansach. Praktyczne zastosowanie w biznesie i finansach osobistych* pokazuje możliwości, jakie daje współpraca z tym narzędziem. To praktyczny przewodnik skierowany do osób, które na co dzień korzystają z AI w instytucjach finansowych, ale także tych, które dopiero rozpoczynają przygodę z tą technologią. Również szefowie organizacji znajdą tu inspiracje do zastosowania narzędzia w codziennej pracy — odkryją jego potencjał w zarządzaniu nie tylko finansami, ale i procesami biznesowymi.

Przekonaj się, że ChatGPT może się stać Twoim najlepszym wirtualnym asystentem — który w dodatku nic nie kosztuje!

W książce:

- Cel i zakres zastosowania ChatGPT w finansach (wprowadzenie do OpenAI, rozwój ChatGPT i jego kluczowe cechy)
- Zastosowanie ChatGPT w finansach osobistych (planowanie budżetu, oszczędzanie, zarządzanie długiem, doradztwo inwestycyjne)
- Automatyzacja obsługi klienta i personalizacja usług (najlepsze praktyki, skrypty dialogów z klientami)
- Automatyzacja analizy i raportowania danych finansowych (przegląd narzędzi i metodologii)
- Automatyzacja procesów wewnętrznych (zarządzanie dokumentacją, audyt)
- Automatyzacja zarządzania ryzykiem (przykłady poleceń dotyczących identyfikacji i reagowania na sygnały ryzyka)

 Helion	 onepress	KOD KORZYŚCI <i>Sięgnij po więcej!</i> ▶	
 helion.pl			
 HELION S.A. ul. Kościuszki 1c 44-100 Gliwice tel.: 32 230 98 63 helion@helion.pl	ISBN 978-83-289-1786-6  9 788328 917866		
Cena: 59,00 zł			