

# Использование чат-ботов в банковской сфере

А.Р. Иблиева

Самарский колледж цифровой экономики и предпринимательства «МИР», Самара, Россия

**Обоснование.** В связи с быстрым развитием цифровых платформ, повышением комфорта пользователей и оптимизацией процессов в банковских структурах, использование чат-ботов в банковском секторе становится все более актуальным [1, 3, 4]. Данные программные продукты автоматизируют повседневные задачи, гарантируют непрерывную доступность и повышают уровень обслуживания, что подтверждается эффективностью их использования в таких крупных финансовых банках, как Сбербанк, Альфа-Банк и Тинькофф. Уже сейчас становится ясно, что интеграция чат-ботов приносит значительную экономическую пользу банкам.

**Цель** — исследовать эффективность работы чат-бота в банковской сфере.

**Методы.** Существуют разнообразные методы работы чат-ботов в банковской сфере, они основаны на применении искусственного интеллекта [2, 4]. Для структурирования работы чат-ботов в банках можно разделить на несколько направлений: это работа в режиме вопрос-ответ, помощь при осуществлении финансовых транзакций и непосредственно поддержка клиентов (рис. 1).

Различные стратегии и подходы в банковской сфере играют ключевую роль в повышении качества обслуживания клиентов и оптимизации банковских процессов [2, 3]. Используя инновационные методы и технологии, банки могут не только улучшить взаимодействие с клиентами, но и значительно упростить внутренние рабочие процессы.

**Результаты.** В рамках исследования было проведено сравнение качества чат-поддержки различных банков по четырем критериям: стиль общения, скорость ответов, обработка негативных ситуаций в публичной сфере и общее впечатление от обслуживания. Детали приводятся в табл. 1.

В ходе исследования было выяснено, что банк Сбербанк не проявляет достаточной инициативы во взаимодействии с клиентами, что отражается на его рейтинге на портале Банки.ру (13-е место). Банк Альфа-Банк занял первое место в рейтинге Банки.ру по мнению пользователей, благодаря положительному опыту коммуникации со службой поддержки. Тинькофф Банк также получил высокую оценку за качество поддержки,

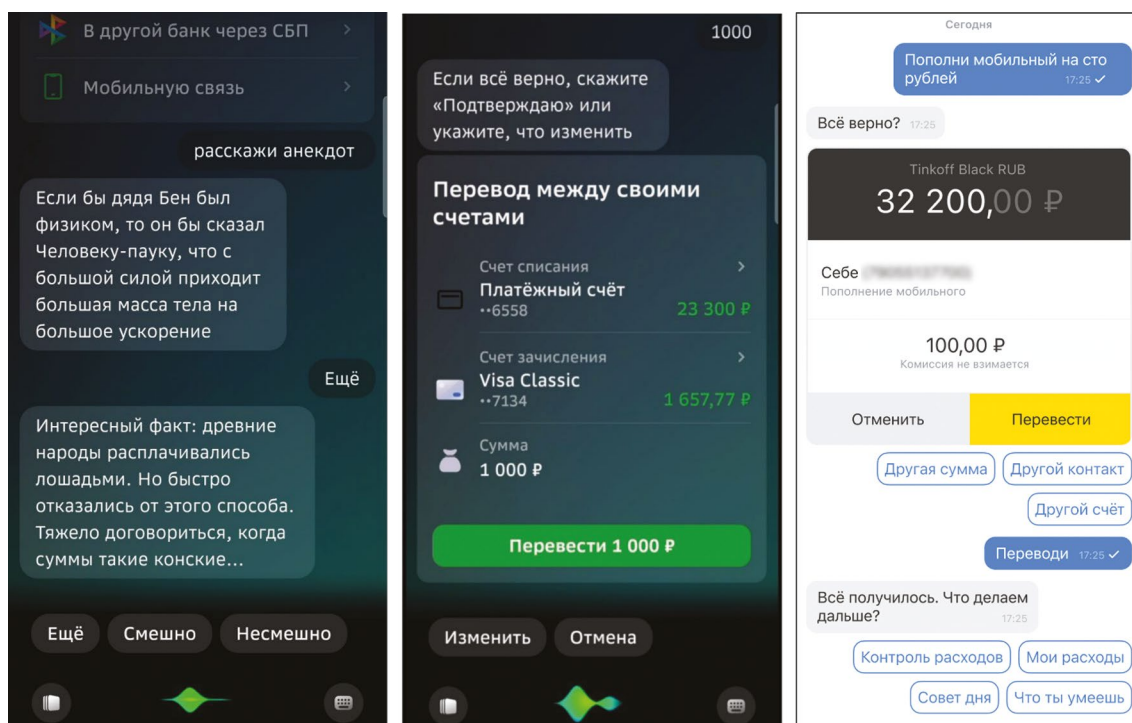


Рис. 1. Осуществление диалога и перевода денежных средств с помощью чат-ботов Сбербанка и Тинькофф Банка

хотя не предложил ничего необычного. В результате можно составить следующий рейтинг: лучшую чат-поддержку предоставляет Альфа-Банк, за ним следует Тинькофф, а на третьем месте — Сбербанк. Не секрет, что в наше время чат-боты стали популярным средством коммуникации и играют значительную роль в формировании имиджа банка. Поэтому необходимо постоянно совершенствовать процесс взаимодействия с клиентами для улучшения пользовательского опыта и повышения доверия к банку.

Таблица 1. Сравнительный анализ поддержек банков

№	Параметр сравнения	Банки (уровень оценки)		
		Сбербанк	Тинькофф	Альфа-Банк
1	Стиль общения	средний	средний	высокий
2	Скорость	средний	средний	средний
3	Работа с негативом в публичном поле	низкий	средний	высокий
4	Общее впечатление	низкий	средний	высокий
Итого:		низкий	средний	высокий

**Выводы.** С помощью анализа чат-ботов в Альфа-Банке, Сбербанке и Тинькофф можно выявить, что их возможности на данный момент позволяют решать различные задачи, от предоставления клиентам информации о продуктах до осуществления финансовых операций. Развитие чат-ботов в банковском секторе приведет к упрощению развертывания диалога с клиентом, более доступной настройке и персонализации. Внедрение чат-ботов должно принести значительные финансовые выгоды как отдельным банкам, так и экономике в целом.

**Ключевые слова:** чат-бот; банк; искусственный интеллект.

## Список литературы

1. Бутенко Е.Д. Искусственный интеллект в банках сегодня: опыт и перспективы // Финансы и кредит. 2018. Т. 24, № 1. С. 143–153. EDN: YMTJNZ doi: 10.24891/fc.24.1.143
2. Быканова Н.И., Клименко А.В. Чат-боты и голосовые помощники как инструменты кастомизации и оптимизации банковского сектора. В кн.: Экономика и политика современной России: актуальные вопросы, достижения и инновации. 2022. С. 78–81.
3. Тарасенко В.М., Рудая О.А. Чат-боты и робоэдвайзинг // Финансовые рынки и банки. 2022. № 6. С. 37–41. EDN: EKLRCX
4. Фурсова Т.В., Романов Е.В., Терновская Т.Н. Внедрение чат-ботов в технологии дистанционного банковского обслуживания // Вестник МФЮА. 2020. № 4. С. 45–52. EDN: UFEILL

## Сведения об авторе:

**Аделя Рустамовна Иблиева** — студентка, группа К-ИСП-39-1; Самарский колледж цифровой экономики и предпринимательства «МИР», Самара, Россия. E-mail: Alblieva@yandex.ru

## Сведения о научном руководителе:

**Варвара Александровна Лихман** — преподаватель предметно-цикловой комиссии гуманитарных и естественнонаучных дисциплин; Самарский колледж цифровой экономики и предпринимательства «МИР», Самара, Россия. E-mail: naukaimi@mail.ru