

Секция 4

ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕНЕЖНО-КРЕДИТНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ

А.С. Абраменкова

*Научный руководитель — кандидат экономических наук Л.К. Голенда
БГЭУ (Минск)*

ИНТЕРАКТИВНЫЙ ЧАТ-БОТ ДЛЯ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ

В условиях становления цифровой экономики банки, как и другие бизнесы, активно используют социальные сети и мессенджеры для взаимодействия с клиентами, при этом оптимизируют свою работу с помощью чат-ботов.

В основе функционирования технологии виртуального собеседника — чат-бота лежит концепция обработки естественного языка, относящаяся к одному из главных направлений искусственного интеллекта.

Среди финансовых чат-ботов еще нет идеального сервиса, способного полноценно решать все потребности клиентов, тем не менее постепенное развитие данной технологии свидетельствует о существующем прогрессе и глобальном потенциале чат-ботов.

В настоящее время на рынок IT-продуктов стали выходить не только информационные чат-боты, но и платежные, которые позволяют просто и быстро проводить различные платежи с помощью мобильных устройств, ставшие неотъемлемой частью современного человека. Приложения для проведения банковских операций уже не являются новинкой, однако молодые люди, только начинающие самостоятельную жизнь, или пожилые, впервые столкнувшиеся с подобными программами, могут испытывать трудности для проведения простых повседневных операций.

Разработанный на языке Python 3 чат-бот, понимает простой язык и значительно облегчает проведение банковских операций. Он способен принимать печатный текст, выделять в нем ключевые слова и, опираясь на них, предлагать провести соответствующую операцию. В словарь чат-бота включены официальные названия операций и их синонимы из бытовой лексики. Для проверки его функциональности привлекли 20 молодых людей (возраст 20–26 лет) и 5 пожилых людей

(60–65 лет), им было предложено ввести команды для оплаты интересующих их услуг.

На данном этапе чат-бот способен распознать следующие команды:

- оплата сотовой связи;
- оплата коммунальных услуг;
- перевод денежных средств;
- оплата интернета;
- оплата административных штрафов.

В ходе тестирования разработанного чат-бота 96 % команд были распознаны и выполнены. В остальных случаях потребовалось переформулировать запрос.

Пользователи положительно оценили интерактивность программы и отметили следующее:

- скорость ответа на запрос;
- понимание обычной речи;
- наличие у чат-бота чувства юмора:

Разработанный чат-бот позволит:

- осуществить плавный переход от стационарных операций к мобильным и предоставлять клиентам более комплексное и при этом безопасное обслуживание;

- работать со стандартными запросами и в режиме онлайн, а лучше через мобильное приложение;

- решать задачи, связанные с личными данными клиентов (например, запрос остатка денежных средств или баллов по программе лояльности);

- при наличии широкой базы используемых терминов способен понимать пользователей разных возрастных групп;

- расширить спектр услуг системы «Расчет» (единое информационное и расчетное пространство, ЕРИП).

Д.А. Афанасенко

*Научный руководитель — кандидат экономических наук Н.А. Артемьева
БГЭУ (Минск)*

СИСТЕМА МГНОВЕННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Сущностной характеристикой систем мгновенных платежей (далее — СМП) является осуществление транзакции в течение нескольких секунд, немедленно. В Республике Беларусь СМП после тестового периода в полном объеме работает с 1 июля 2019 г. СМП позволит юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в течение минуты с момента нажатия на кнопку в системах дистанционного