

БАНКОВСКИЕ ИННОВАЦИИ: ИНТЕРАКТИВНЫЙ ЧАТ-БОТ

В статье проанализированы топ-7 чат-ботов зарубежных банковских систем и чат-боты, которые работают на белорусском рынке. Выделены основные задачи, которые может решать банковский чат-бот.

В условиях становления цифровой экономики происходит эволюция банковских продуктов и услуг. Рынок в таких условиях постоянно предъявляет новые требования к работе кредитных организаций, тем самым вынуждая как банковские, так небанковские организации осваивать новые операции, в которых заинтересованы клиенты.

Для того чтобы завоевать доверие клиентов, кредитные организации должны предоставлять им не только традиционный спектр услуг, но и расширять сервисные возможности. Одним из основных факторов успешной банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений.

Прошедшее десятилетие имело решающее значение для развития технологий, в основе которых лежит искусственный интеллект — бот с открытым исходным кодом, интеграция с поставщиками платежей, запатентованные алгоритмы и многое другое.

Так как отношения банков с клиентами основаны на принципах партнерства, а это означает, что банки должны проявлять постоянную заботу не только о сохранении, но и о приумножении капитала своих клиентов, предлагая им новые услуги, которые способствуют расширению финансово-хозяйственной деятельности, снижению издержек, развитию деловой активности и повышению ее доходности. Конкуренция между банками в условиях рыночных отношений требует разработки новых видов банковских услуг. Для того чтобы выжить в условиях рынка необходимы многовариантность и нестандартность деловых решений, неординарность хозяйственных операций, внедрение инноваций в банковскую деятельность.

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

Чат-бот — программа, разработанная для имитации общения с живым пользователем. Она может решать простые рутинные задачи: отвечать на сообщения, находить и давать пользователю информацию о товарах, проводить консультацию в online-формате. Чаще всего эти программы создаются на основе популярных мессенджеров: Telegram, Facebook Messenger, Viber, Skype.

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 существенном прогрессе и глобальном потенциале чат-ботов.

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

Большинство современных чат-ботов программируются с помощью «нейронных сетей», которые могут самообучаться, проводить аналогии, самостоятельно расширять свой словарь и даже функционал. Тем не менее даже первичное обучение нейронной сети занимает длительное время. Автор разработал интерактивный чат-бот для банковских операций.

Анализ рынка чат-ботов банковской системы успешного использования приведен в таблице.

Топ-7 чат-ботов в зарубежной банковской системе

Наименование банка	Наименование чат-бота	Характеристика чат-бота
1	2	3
Bank of America	Erica	Отправляет уведомления клиентам, предоставляет информацию о состоянии баланса, дает советы по экономии денег, обновляет информацию о кредитах, оплачивает счета и помогает клиентам с простыми транзакциями, клиенты могут сообщать ей о своих банковских проблемах голосом или текстовыми командами, дает персональные рекомендации, предложения и советы после анализа данных клиента, и отправляет образовательные видеоролики по финансам, доступна в мобильном приложении Bank of America
JPMorgan Chase	COIN	Анализирует сложные контракты эффективнее, чем обычные юристы, использует для анализа сообщения, предоставляет доступ к программным системам и выполняет базовые IT-запросы
Capital One	Eno	Позволяет клиентам управлять своими финансами через мобильные телефоны, адаптируется в соответствии с потребностями пользователя и изучает потребительское поведение, мгновенно дает информацию о балансе, истории транзакций и кредитном лимите, оплачивает счета
Ally Bank	Ally Assist	Понимает голосовые и текстовые команды, позволяет осуществлять платежи, переводы, P2P-транзакции и открывать депозиты, может запрашивать сводку по счету или историю транзакций, отслеживает накопления и расходы, прогнозирует потребности клиентов, анализирует счета и транзакции для предоставления справок и сообщений на соответствующие темы

1	2	3
USAA	Cline	Использует сложные системы обработки естественного языка, обученные глубоким знаниям финансовой и банковской индустрии, способен понимать, запоминать и реагировать на неограниченный, контекстуальный, беспорядочный человеческий язык, легко подключается к мобильному приложению и другим цифровым продуктам через API
HSBC (Hong Kong)	Amy	Виртуальный чат-бот для корпоративного банковского обслуживания в HSBC в режиме 24/7. Встроенный механизм обратной связи с клиентами позволяет боту учиться с течением времени и справляться со сложными запросами.
SEB (Швеция)	Aida, Amelia	Aida для клиентов и Amelia для сотрудников. Aida была запущена в начале 2017 года в качестве банковского front-end стажера, решает около 13 % всех запросов в техподдержку

Источники: собственная разработка на основе материалов [1].

В настоящее время рынок чат-ботов в Беларуси только начинает развиваться. В октябре 2018 г. ОАО «АСБ Беларусбанк» анонсировал появление виртуального помощника на сайте — Злата. Данный чат-бот исключает человеческий фактор. Виртуальный консультант у ОАО «Приорбанка» предоставляет информацию об офисах, банкоматах и курсах валют, знакомит пользователя со своими продуктами и услугами, а также позволяет совершать платежи за мобильную связь, интернет, штрафы ГАИ, коммунальные услуги.

Компания ООО «Системные технологии» разработало платежного чат-бота Vungobot. С его помощью можно совершать платежи через Telegram, Viber и Facebook Messenger с карты любого банка. Для совершения платежа бот выводит окно платежного сервиса Webpay, в котором нужно ввести данные карты для оплаты.

Очевидно, что банковские чат-боты решают следующие задачи:

- техподдержка — значительная часть обращений (70 %) в службу поддержки банков стандартные, с которыми чат-бот может справиться не хуже человека;
- функции виртуального помощника — поможет освоить функционал банковского приложения, напомнит о платежах или порекомендует полезные ссылки;
- сбор информации, опросы — может проводить анкетирование в отношении новых банковских продуктов;
- предоставление информации в реальном времени;
- осуществляют переход от стационарных операций к мобильным и могут предоставлять клиентам более комплексное и при этом безопасное обслуживание.

Источник

1. Чат-боты в банке: ТОП-7 примеров успешного использования [Электронный ресурс] // Сервис определения банка по номеру карты. — Режим доступа: <https://>

<http://edoc.bseu.by/>

Н. С. Абрамчук

Научный руководитель — кандидат экономических наук Е. С. Пономарёва

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ БАНКОВСКОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ

В работе представлены данные о банковских инвестициях в Республике Беларусь, статистические данные о рынке производных финансовых инструментов, выявлены факторы, замедляющие развитие инвестиционного банкинга.

Инвестиционная деятельность банков — это осуществление инвестиций, а также всех необходимых мер и действий по воплощению этих инвестиций в доход или положительный эффект какого-либо рода (социальный, экологический и т.п.). Банковскими инвестициями принято считать вложение средств банка в ценные бумаги на продолжительный или долгосрочный период времени с целью получения явных либо косвенных доходов.

Сегодня банки стараются предоставлять как можно больше услуг своим клиентам в рамках инвестиционного банкинга. Посредническая и коммерческая деятельность банков имеет положительную динамику. Несмотря на то что количество дилеров и брокеров в Республике Беларусь за период 2017–2019 г. не изменилось, объемы коммерческой и посреднической деятельности увеличились на 9,81 и 8,4 % соответственно [1].

Количество клиентов, обслуживаемых белорусскими банками в рамках депозитарной деятельности, увеличилось на 1,52 % в 2018 г. и на 3,13 % в 2019 г. Однако, стоит отметить, что не все банки сохраняют положительную динамику роста обслуживаемых клиентов. Среди них можно назвать ОАО «Белгрупппромбанк», ЗАО «Альфа-Банк», ЗАО «Абсолютбанк». Остальные банки успешно осуществляют свою деятельность и привлекают новых клиентов [2].

Объем сделок с производными финансовыми инструментами, а также количество сделок на внебиржевом рынке за период 2017–2019 гг. выросли. Так, количество сделок увеличилось на 3,31 % в 2018 г. и 5,98 % в 2019 г., а объем сделок вырос на 3,97 и 3,15 % соответственно [3].

Чистые доходы банков Республики Беларусь от операций с производными финансовыми инструментами выросли на 99 114,73 тыс. руб. Стоит отметить, что в 2017 г. данный показатель по всем банкам был отрицательным и составлял –43 404,7 тыс. руб. Однако в 2019 г. он вырос до 55 710 тыс. руб. Таким образом, замечен значительный рост по доходам от операций с производными финансовыми инструментами [2].

В целом можно сказать, что практика использования банками в своей деятельности производных финансовых инструментов с каждым годом