

76. ИИ-АССИСТЕНТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «БАНК БЕЛВЭБ»)

Ойслендер К.Э., Лазовская К.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Беляцкая Т.Н., доктор экон. наук

Рассматриваются возможности использования ИИ-ассистентов как инструмента повышения экономической эффективности банковской деятельности. Обобщены теоретические основы применения интеллектуальных помощников в банковской сфере, проанализированы практики внедрения ИИ-решений в деятельности современных банков, а также выявлены их ключевые преимущества и ограничения. Особое внимание уделено условиям эффективного внедрения банковских ИИ-ассистентов, включая интеграцию в цифровые каналы, локализацию обработки данных, использование внутренних баз знаний и поэтапный подход к реализации. На основе проведенного анализа сформулированы практические рекомендации по внедрению ИИ-ассистента для автоматизации типовых клиентских обращений в банковской организации.

В условиях цифровой трансформации банковского сектора искусственный интеллект становится важным инструментом повышения эффективности работы банков. Особенно это касается ИИ-ассистентов, которые способны автоматизировать типовые операции, ускорять обслуживание клиентов, снижать нагрузку на контакт-центры, поддерживать сотрудников и помогать в обработке большого массива информации. При этом для банка недостаточно просто использовать универсальные внешние ИИ-сервисы: в банковской сфере особенно важны вопросы безопасности, конфиденциальности данных, интеграции с внутренними системами и контроля качества ответов. Таким образом, исследование посвящено анализу того, каким должен быть банковский ИИ-ассистент, чтобы он был не только технологически современным, но и экономически полезным, безопасным и практически применимым [1–4].

Цель исследования – провести анализ использования ИИ-ассистентов в банковской деятельности и разработать практические рекомендации по внедрению ИИ-ассистента для ОАО «Банк БелВЭБ».

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретические основы применения ИИ-ассистентов в банковской деятельности;
- провести сравнительный анализ ИИ-решений, которые используются в банковской деятельности;
- выявить преимущества и ограничения ИИ-ассистентов на основе анализа практических кейсов и пользовательских отзывов;
- сформулировать рекомендации по внедрению ИИ-ассистента для ОАО «Банк БелВЭБ».

Методологическую основу исследования составили общенаучные методы анализа и синтеза, сравнения, обобщения. Работа выполнена на основе изучения открытых источников, включая официальные веб-сайты банков, публикации в СМИ, специализированные обзоры и отзывы пользователей. Для сопоставления ИИ-решений была использована система критериев, позволившая унифицировать анализ и оценить решения по одинаковым параметрам [5].

ИИ-ассистент – это система, взаимодействующая с пользователем на естественном языке и помогающая решать типовые задачи и получать информацию. Отдельно выделено отличие ИИ-ассистента от ИИ-агента: ассистент поддерживает пользователя в рамках диалога, а агент способен выполнять действия более автономно. Также отмечено значение больших языковых моделей (LLM), подхода RAG, интеграции с банковскими системами и требований к безопасности как условий эффективной работы банковского ИИ [1–4].

Для сравнительного анализа ИИ-ассистентов использовались критерии: целевая аудитория, функциональность, технологическая база, масштаб внедрения, экономическая эффективность, интеграция и безопасность.

Анализ показал, что у Альфа-Банка ИИ-решения представлены внутренним ассистентом Alfa AI для сотрудников и сервисом «Нейроофис» для бизнеса. Их ключевые преимущества – высокая скорость обработки запросов, автоматизация рутинных задач и работа с документами при сохранении безопасности за счет использования закрытого контура. Вместе с тем по отзывам пользователей выявлены ограничения: несоответствие части заявленного функционала реальным возможностям системы и техническая нестабильность отдельных функций на этапе внедрения [6].

Т-Банк в исследовании представлен экосистемой специализированных ИИ-ассистентов, включая инвестиционный, тревел-, шопинг- и джуниор-ассистент, а также ИИ-ассистенты «Секретарь» и Safeliner. Ключевым преимуществом данного подхода является узкая функциональная специализация, обеспечивающая прикладной эффект: ускорение операций и снижение нагрузки на специалистов. Установлено, что эффективность таких систем напрямую зависит от качества исходных данных и регулярного обновления информации.

Bank of America и NatWest Group рассмотрены как примеры зрелых клиентских ИИ-ассистентов. Erica у Bank of America выполняет широкий спектр операций: от проверки баланса и анализа транзакций до управления инвестициями и кредитным рейтингом. Cora у NatWest Group обеспечивает круглосуточную поддержку, обработку платежей и блокировку карт. Анализ отзывов пользователей показал типичные проблемы таких решений: навязчивость ассистента, несоответствие части ожиданий фактическим возможностям сервиса и сложности при обработке нестандартных запросов.

На основе проведенного сравнения сформулированы ключевые выводы. ИИ-ассистенты дают наибольший эффект при автоматизации повторяющихся задач и интеграции в существующие цифровые каналы банка. Критически важно обеспечивать работу ИИ в защищенном контуре и учитывать влияние технологии на пользовательский опыт, включая возможность передачи сложных запросов сотруднику банка [5].

В настоящий момент у ОАО «Банк БелВЭБ» уже имеются определённые наработки в области автоматизации клиентских обращений, включая реализованного ранее Telegram-бота, который стал первым шагом к внедрению цифровых консультантов.

Для БелВЭБ на начальном этапе наиболее реалистичным и безопасным представляется сценарий автоматизации типовых клиентских обращений. Выбор обоснован высокой частотой повторяющихся запросов, создающих основную нагрузку на контакт-центр, а также низкой сложностью автоматизации таких запросов – они имеют чёткие регламенты. Кроме того, сценарий сопряжён с низким регуляторным риском, поскольку ассистент не принимает решений, а только консультирует и при необходимости переводит на оператора. Цифровая инфраструктура банка уже готова: ассистент встраивается в существующие мобильное приложение UP и сайт. Стоимость внедрения и возможных ошибок здесь существенно ниже, чем в сценариях кредитной аналитики или корпоративного обслуживания [5].

Стартовый набор функций включает: показ баланса и последних операций, блокировку карты, корректировку лимитов, информацию о курсах валют, ближайших банкоматах и отделениях, консультацию по условиям кредита и остатку задолженности, настройку автоплатежа, а также мгновенный перевод на оператора с передачей истории диалога. Метрики эффективности: доля запросов, решённых ИИ без эскалации оператору; среднее время решения вопроса; удовлетворённость клиентов (CSAT); снижение количества звонков в контакт-центр по типовым вопросам.

Предлагается обучать модель на реальных успешных диалогах контакт-центра: после выгрузки, анонимизации персональных данных, отбора успешных кейсов и разметки пар «запрос – ответ» выполняется дообучение большой языковой модели внутри защищённого контура банка. Применяется подход RAG для поиска ответа во внутренних документах. Все данные обрабатываются локально, логи шифруются. Эскалация оператору происходит с передачей контекста, но без раскрытия чувствительных данных [3–5].

Внедрение предлагается вести поэтапно: сначала подготовка данных и требований, затем разработка минимально работающей версии (MVP), далее пилотный запуск на ограниченной группе клиентов в одном цифровом канале для сбора обратной связи и доработки, и наконец масштабирование на всех клиентов с постепенным расширением функционала. Такой подход позволяет снизить проектные риски и последовательно проверить экономическую и сервисную эффективность решения.

Экономический эффект формируется за счёт снижения времени ожидания ответа, улучшения обслуживания тех, кто обращается со сложными вопросами (благодаря перераспределению времени сотрудников на такие задачи), а также повышения клиентского опыта и сохранения лояльности клиентов.

Таким образом, внедрение ИИ-ассистента в деятельность ОАО «Банк БелВЭБ» позволит автоматизировать типовые запросы и несложные операции, повысить качество обслуживания клиентов и снизить операционные затраты.

Список использованных источников:

1. *Computing machinery and intelligence* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://academic.oup.com/mind/article/LIX/236/433/986238>. – Дата доступа: [04.03.2026].
2. *Artificial Intelligence: A Modern Approach* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/artificial-intelligence-a-modern-approach/P200000003500/9780137505135>. – Дата доступа: [04.03.2026].
3. *Definition of an AI system* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://oecd.ai/en/work/definition->. – Дата доступа: [05.03.2026].
4. *What is machine learning* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ibm.com/think/topics/machine-learning>. – Дата доступа: [06.03.2026].
5. *Альфа-Банк запустил новый сервис для бизнеса на базе искусственного интеллекта «Нейроофис»* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://alfabank.ru/news/t/release/alfa-bank-zapustil-novii-servis-dlya-biznesa-na-baze-iskusstvennogo-intellekta--neiroofis/>. – Дата доступа: [09.03.2026].
6. *Беляцкая, Т. Н. Управление электронной экономикой / Т. Н. Беляцкая // Наука и инновации. - 2018. - № 5. - С. 49-55.*