

CHAT GPT В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Каменщик В.М., магистрант,

УрФУ, г. Екатеринбург, Россия

Аннотация. Уровень цифровизации всех секторов экономики в последнее время имеет тенденции к значительному росту, в частности искусственный интеллект становится неотъемлемой частью многих бизнес-процессов. В рамках статьи автором проводится анализ перспектив внедрения AI-чат-ботов в банковской сфере взамен варианта с операторами, проводится рассмотрение потенциальных трудностей и перспектив, которые могут возникнуть в ходе внедрения данной технологии.

Ключевые слова: искусственный интеллект, чат-боты, модель GPT-4, консультирование, взаимодействие с клиентами.

Высокий темп развития технологий и их проникновение в различные сектора экономики обуславливает необходимость их применения в рамках банковской сферы для

повышения эффективности ее работы. На текущий момент одним из приоритетных направлений, по мнению автора, следует рассматривать вариант постепенного перехода в рамках оказания консультаций клиентам от классических вариантов чат-ботов и горячей линии с применением операторов к внедрению AI-чат-ботов, которые основываются на модели

GPT

-4.

В банковской сфере важную роль играют качество обслуживания, быстрота и корректность ответов, в данном разрезе стоит отметить, что именно применение инновационного подхода с AI-чат-ботами ориентируется именно в вопросах качественного повышения данных показателей в сравнении с работой операторов. В рамках данного контекста модель Chat GPT предлагает варианты автоматизации этих процессов и выстраивания гибких подходов в общении с каждым конкретным клиентом, что выгодно отличается от работы операторов, ограниченных установленными скриптами, а также эмоциональной составляющей, а также физиологическими факторами, к примеру усталостью и отсутствием настроения, а также плохого самочувствия.

Благодаря особым методикам обучения Chat GPT был оптимизирован для интерактивного общения с пользователями, что дает широкие возможности по его применению и дальнейшему развитию [2].

Возможность понимания контекста AI-чат-ботом открывает широкие возможности по его применению в рамках консультационных услуг по действующим продуктам у

клиента, а также в рамках консультации по вопросам оформления нового продукта.

Также стоит выделить то, что на текущий момент одним из главных акцентов сводится к улучшению интерпретируемости ответов, а также к устранению возможных предвзятостей [1].

За счет применения адаптивного чат-бота существует возможность сокращения количества повторных обращений клиента, так как он с большей вероятностью будет удовлетворен ответом; есть возможность сокращения времени ответа клиенту, так как его составление будет занимать значительно меньше времени, чем ответ оператора [3].

В процессе консультации клиента важными принципами являются такие аспекты, как:

- авторитет (экспертное мнение в определенной сфере);
- взаимность (клиент при качественном обслуживании настроен на положительное дальнейшее взаимодействие);
- симпатия.

Каждый из данных принципов достижим с использованием модели Chat GPT, а именно:

- информация предоставляется от официального источника информирования банка, что повышает уровень доверия к ней;
- Chat GPT адаптивно может подбирать предложения для конкретного клиента, оставляя положительное мнение после взаимодействия у клиента;
- стиль общения и взаимодействия подстраиваются под клиента, чтобы максимально учесть предпочтения клиента и оставить позитивный опыт от взаимодействия с банком.

Также следует обратиться к анализу отчета Deloitte «The transformative power of automation in banking», в котором подобно рассматриваются преимущества и потенциальные недостатки применения модели Chat GPT в разрезе банковской сферы, которые представлены далее в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки применения модели Chat GPT в банковской сфере для консультации клиентов*

Chat GPT в банковской сфере

Автор: Каменщик В.М.
06.11.2023 12:33 - Обновлено 06.11.2023 12:35

Преимущества

Недостатки

1.Круглосуточная поддержка		клиентов
----------------------------	--	----------

1.Потенциальные ошибки системы

2.Эффективность обработки запросов

2.Отсутствие эмоционального взаимодействия

3.Снижение затрат на оплату труда

3.Проблемы конфиденциальности

4.Затраты на совершенствование компьютерной системы

* Составлена автором по источникам [1-4]

Активное внедрение данной технологии, по мнению автора, обладает рядом как положительных, так и негативных аспектов, требующих учета и грамотной проработки, кроме того, следует учитывать уникальные особенности каждого отдельного банка, поэтому сама система должна быть под них подстроена, что потребует дополнительных затрат.

Однако, стоит отметить дополнительный фактор риска в рамках снижения лояльности клиентов из-за снижения возможностей использования консервативных вариантов взаимодействия с банком, в которых присутствует человеческий фактор, который для части клиентов является важным в вопросах доверия к получаемой информации. Эмоциональное восприятие также будет сильно сокращено, что создает определенные риски при внедрении данного варианта взаимодействия с клиентами взамен с привычными для них.

По мнению автора, на текущий момент преждевременно рассматривать полный переход к применению AI-чат-ботов банками из-за того, что, не смотря даже на внедрение чат-ботов с операторами, все еще многие из клиентов банков используют варианты получения информации посредством посещения офиса или же в форме звонка и консультации с оператором.

Банки, предлагающие подобную технологию коммуникации с клиентами в рамках цифровизации банковского сектора, будут потенциально обладать значительными преимуществами по нескольким направлениям, в числе которых: оптимизация издержек на сотрудников (чат и голосовая линия); улучшение качества и скорости консультации; исключение в ходе работы с клиентами фактора настроения и уровня компетентности сотрудника [3].

В разрезе практических результатов, основанных на применении чат-ботов в крупнейших банках следует обратиться к статистическим показателям, которые представлены в таблице 2 [4].

Таблица 2 – Статистические показатели использования чат-ботов в банковской сфере

Показатель
Значение
Процент решенных вопросов
60%

Chat GPT в банковской сфере

Автор: Каменщик В.М.

06.11.2023 12:33 - Обновлено 06.11.2023 12:35

Процент	удовлетворенных клиентов
---------	--------------------------

80%

Среднее	время ответа
---------	--------------

1-3	секунды
-----	---------

Снижение	затрат
----------	--------

25%

Исходя из представленных в таблице данных, стоит выделить многие положительные черты от внедрения чат-ботов, которые могут быть развиты дальше с учетом использования модели Chat GPT. За счет нее реализуется возможность по улучшению показателя удовлетворенности клиентов из-за более гибкого подхода при консультировании, также дальнейшее внедрение самой технологии позволит произвести по мере ее развития снижение издержек, что позитивно отразится на финансовых показателях банков, использующих данный инструмент и повысит их конкурентные преимущества.

По мнению автора, Chat GPT имеет высокие возможности к применению в рамках консультирования в банковской сфере, так-как сама услуга является актуальной и востребованность в ней растёт, в том числе из-за желания клиентов получать консультацию дистанционно и в любое время без длительного ожидания, а в сам момент обращения. Однако, внедрение инновации стоит также рассматривать, как и новые риски, которые необходимо учитывать банком для корректного и поступательного развития и для сохранения лояльности клиентов.

Литература

1. Brown, T.B., et al. Language Models are Few-Shot Learners // OpenAI. – 2020. – P. 77.
2. Goncharova, L. Digitalization of the banking system: the role of chatbots in customer service // financial analytics: problems and solutions. – 2019. – S. 67
3. Каменщик, В. М. Перспективы развития чат-ботов в банковской сфере в РФ / В. М. Каменщик // Научное пространство современной молодёжи: приоритетные задачи и инновационные решения: Сборник статей участников IV Всероссийской молодежной научно-практической конференции, Челябинск, 05–06 апреля 2023 года. – Челябинск: Челябинский государственный университет, 2023. – С. 105-107. – EDN LTVURW.
4. Ермилов Д.И. Chat GPT: новая технология общения с клиентами в банковской сфере // [Финансовые рынки и банки](#) . – 2023. – С. 18-20

