

Практические примеры внедрения ИИ в банковский бизнес

ИИ меняет мир

Искусственный интеллект — новая производительная сила экономики XXI века

\$15.7T

вклад ИИ в
мировой ВВП к
2030 г.

McKinsey

40%

рабочих
процессов можно
автоматизировать
уже сейчас

Goldman Sachs

300M

рабочих мест в
мире затронет
генеративный ИИ

Goldman Sachs

×3

рост мирового
рынка ИИ за 5 лет

Statista

85%

компаний
планируют
внедрить ИИ к
2026 г.

WEF

ИИ в банковском секторе

Банки — лидеры внедрения: большие объёмы данных, жёсткие требования к точности и скорости

01

Клиентский сервис

Умные чат-боты, голосовые агенты, персонализация предложений

02

Документооборот

Автоматическое извлечение данных из неструктурированных документов

03

Риски и фрод

Обнаружение мошенничества в режиме реального времени

04

Кредитный скоринг

Точная оценка заёмщика на основе больших данных

Ключевые цифры

\$900B

экономии для банков от ИИ к 2030 г.

Juniper Research

60%

банков из топ-100 уже используют GenAI

McKinsey 2024

×7

рост инвестиций в банковский ИИ за 3 года

IDC

ИИ в клиентском опыте и сервисе банка

Как ИИ трансформирует взаимодействие с клиентами и операционную модель

ИИ меняет роли: агент, сотрудник, система

ИИ-агент вместо чат-ботов

Поддерживает контекст диалога, проявляет эмпатию
Решает всё больше вопросов без участия сотрудника

CRM → Copilot

CRM превращается в «Интерактивный интерфейс» с ИИ-подсказками и автоматизацией действий

Новая роль сотрудника

Поступают более сложные вопросы
Требуется больше компетенций и полномочий

Что это даёт?

Уменьшение

- Затрат на персонал
- Оттока клиентов
- Contact Rate
- Усилий клиента (CES)

Увеличение

- +30% автоматизации
- +20% к tNPS
- Рост продаж
- eNPS сотрудников

Барьеры внедрения ИИ

Реальные препятствия на пути к ИИ-трансформации

Организационные

- Готовность инфраструктуры — архитектура и серверы
- Документация — актуальная база знаний
- Персонал — необходимо развивать компетенции

Экономические

- Стоимость внедрения и поддержки — крупные инвестиции

Внешние

- Повышение требований клиента — качественный ответ «здесь и сейчас»

Специфические для LLM

- Вольнодумство: система может выдумать факты
- Хакинг: атаки через промпты от лица клиента

ИИ в работе с госорганами

От ручного извлечения данных к ИИ-обработке

0 проекте

Автоматизация обработки официальных запросов с помощью ИИ

Задача

>1000

документов в день: PDF, сканы, письма

70%

рабочего времени 30 сотрудников — на чтение и ручной ввод

- Ошибки при вводе критичны для исполнения запроса
- Неструктурированный формат — каждый пишет как хочет



Решение

- ИИ-модуль мгновенно читает и извлекает данные из документа
- OCR распознаёт текст даже из плохих сканов
- Языковая модель понимает смысл, а не шаблон
- Сотрудник только проверяет — не вводит данные

Как это работает

1

**Документ
поступает**

PDF, скан, письмо

2

**OCR
распознаёт**

Текст из любого формата

3

**ИИ
извлекает**

Имена, даты, номера и
другие атрибуты

4

**Робот
регистрирует**

Создаёт карточку в
системе

✓ **Реализовано и работает**

Следующий этап проекта

5

Робот собирает данные о клиенте

Консолидированная справка: счета, продукты
клиента

6

ИИ готовит шаблон ответа

Шаблон ответа с учётом сути запроса

Результаты

5x

быстрее

Избавляем от чтения документа и
ручного ввода данных

98%

точность

ИИ верно извлекает ключевые данные

40%

времени

освобождается у сотрудников

Уже достигнуто

- ИИ делает рутинный ручной труд историей
- Показан реальный, измеримый эффект
- Решение масштабируется на другие процессы банка

Потенциал от следующих этапов

- Снижение времени на подготовку ответа на 80%
- Качество ответов вырастет: ИИ учтёт всю историю клиента