

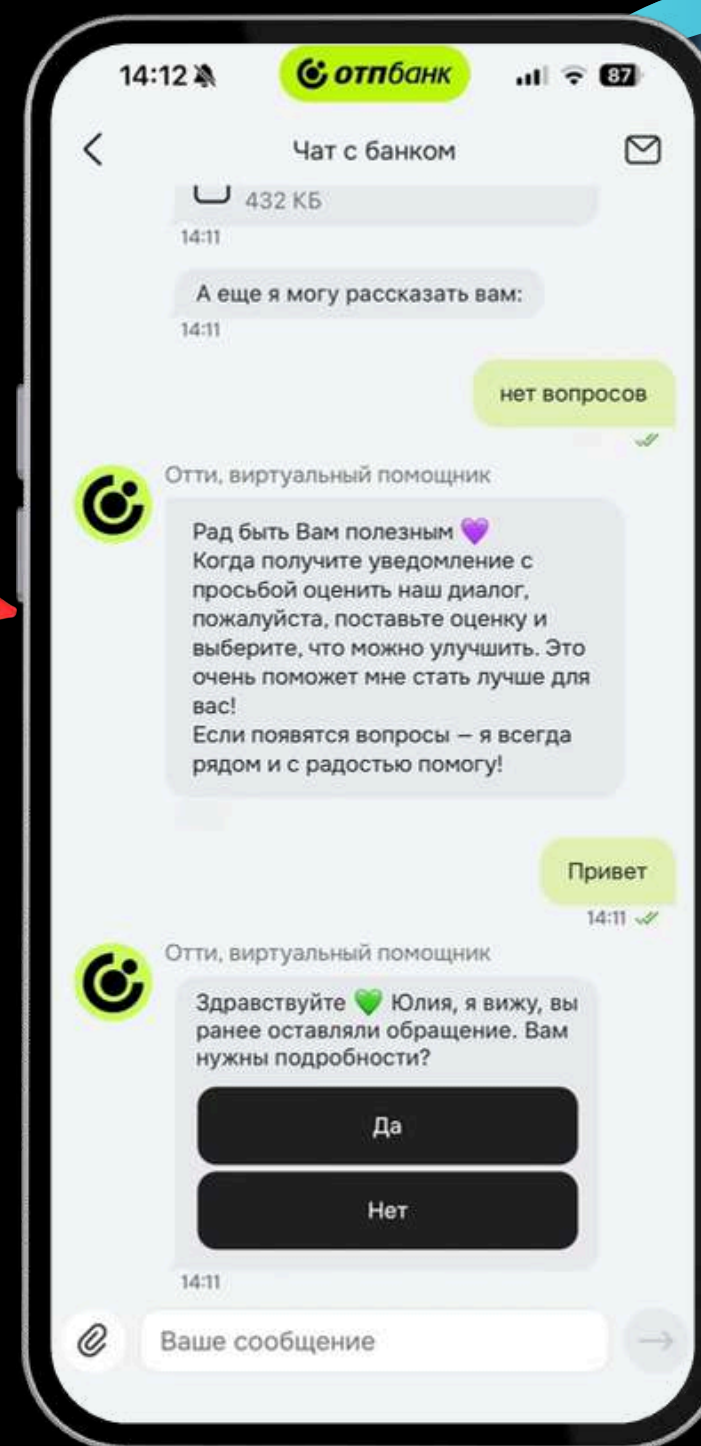
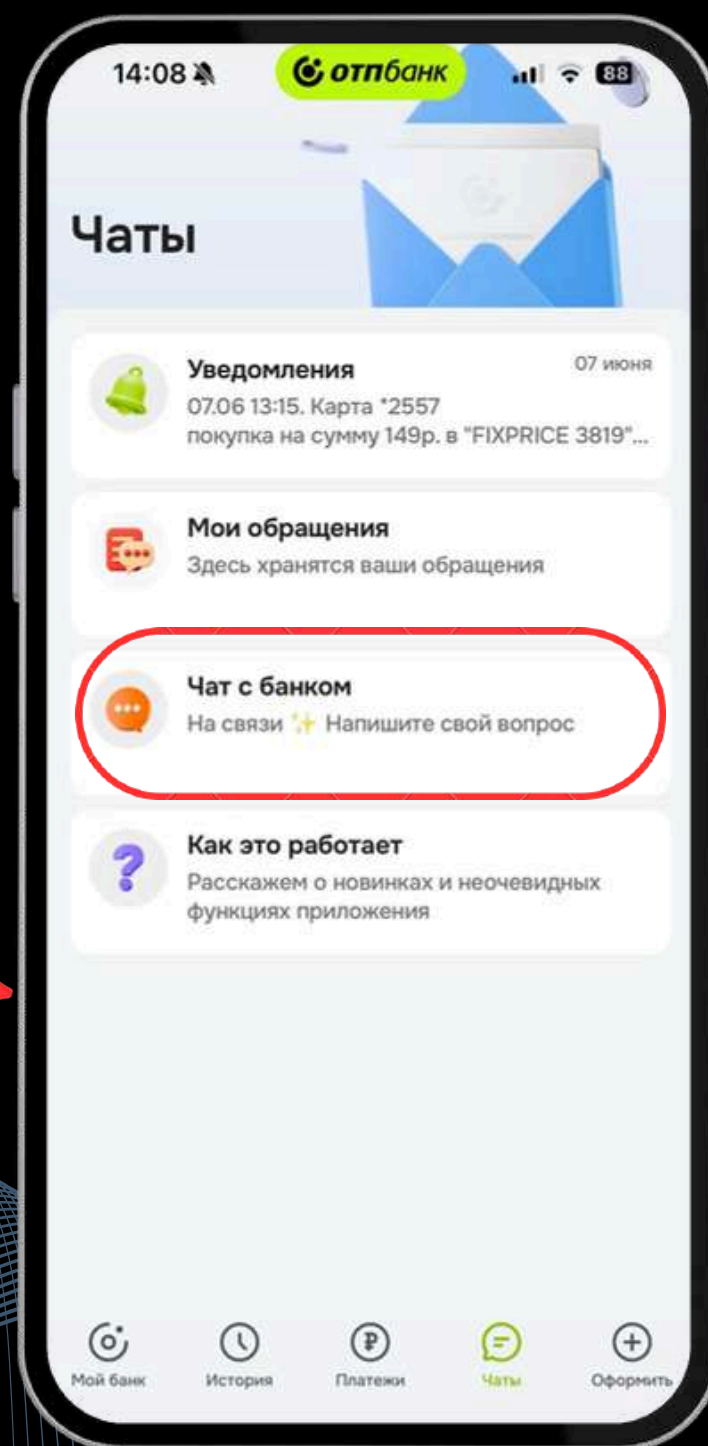
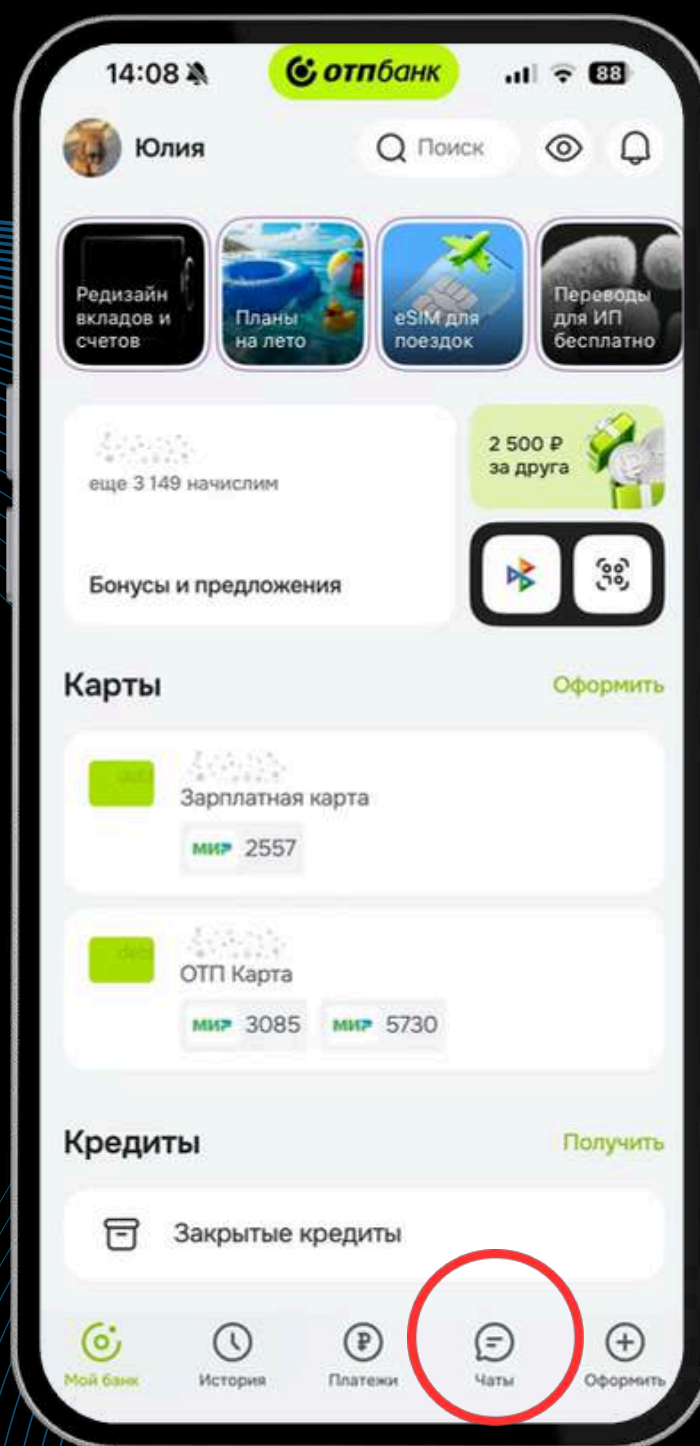
Предиктивное обслуживание

Что можно узнать о клиенте, чтобы ответ был
максимально полон?



РО AI Роботы

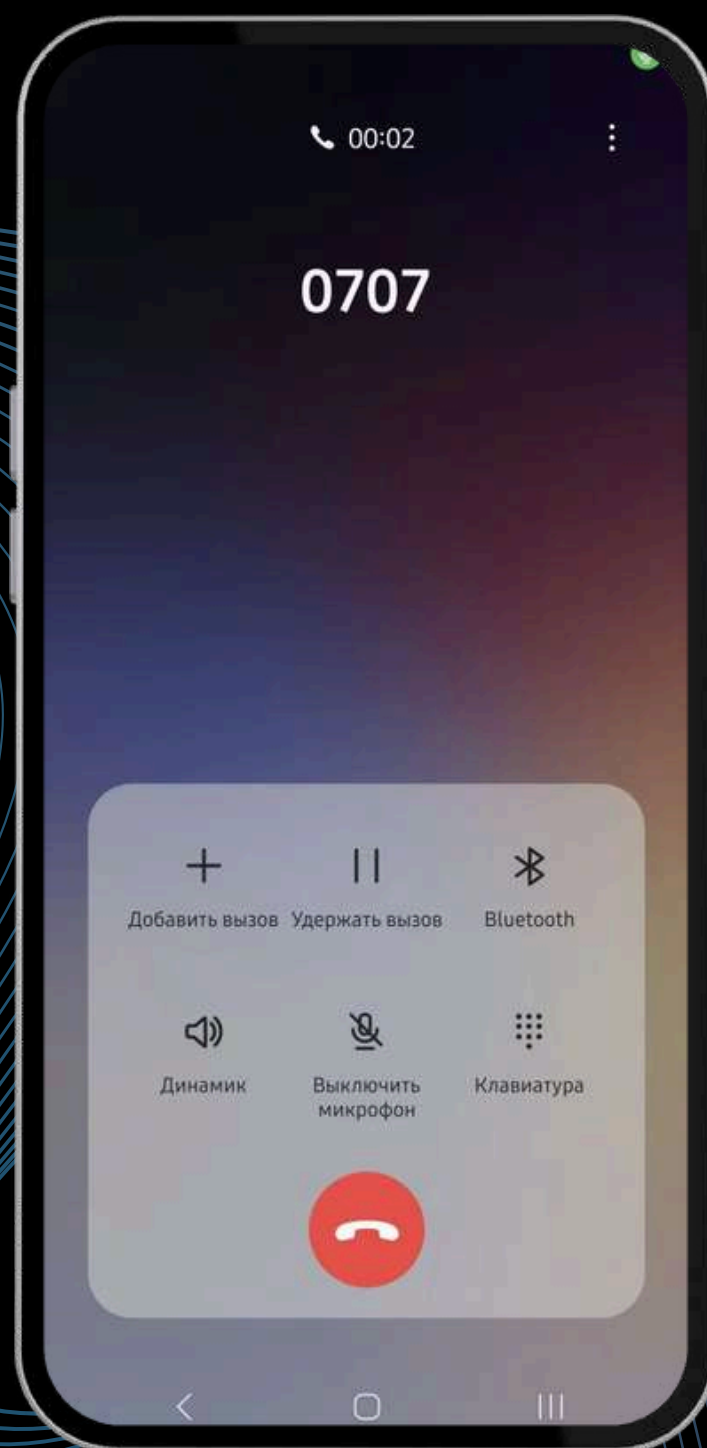
ОТП банк. Как все устроено?



КЛИЕНТ ЗАХОДИТ В ПРИЛОЖЕНИЕ →
РАЗДЕЛ «ЧАТЫ» → «ЧАТ С БАНКОМ»
→ ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК ОТТИ.

ОТП банк. Как все устроено?

ТАКЖЕ РАБОТАЕТ ГОЛОСОВОЙ КАНАЛ ЧЕРЕЗ НОМЕР 0707.



УВАЖАЕМЫЙ ИВАН, ВЫ ПОЗВОНИЛИ В
ОТП БАНК. ЧТО Я МОГУ ВАМ
ПОДСКАЗАТЬ?



СООБЩИ МИНИМАЛЬНЫЙ ПЛАТЕЖ ПО
КАРТЕ...



Что банки знают о своих клиентах?

ПАКЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ
КЛИЕНТА

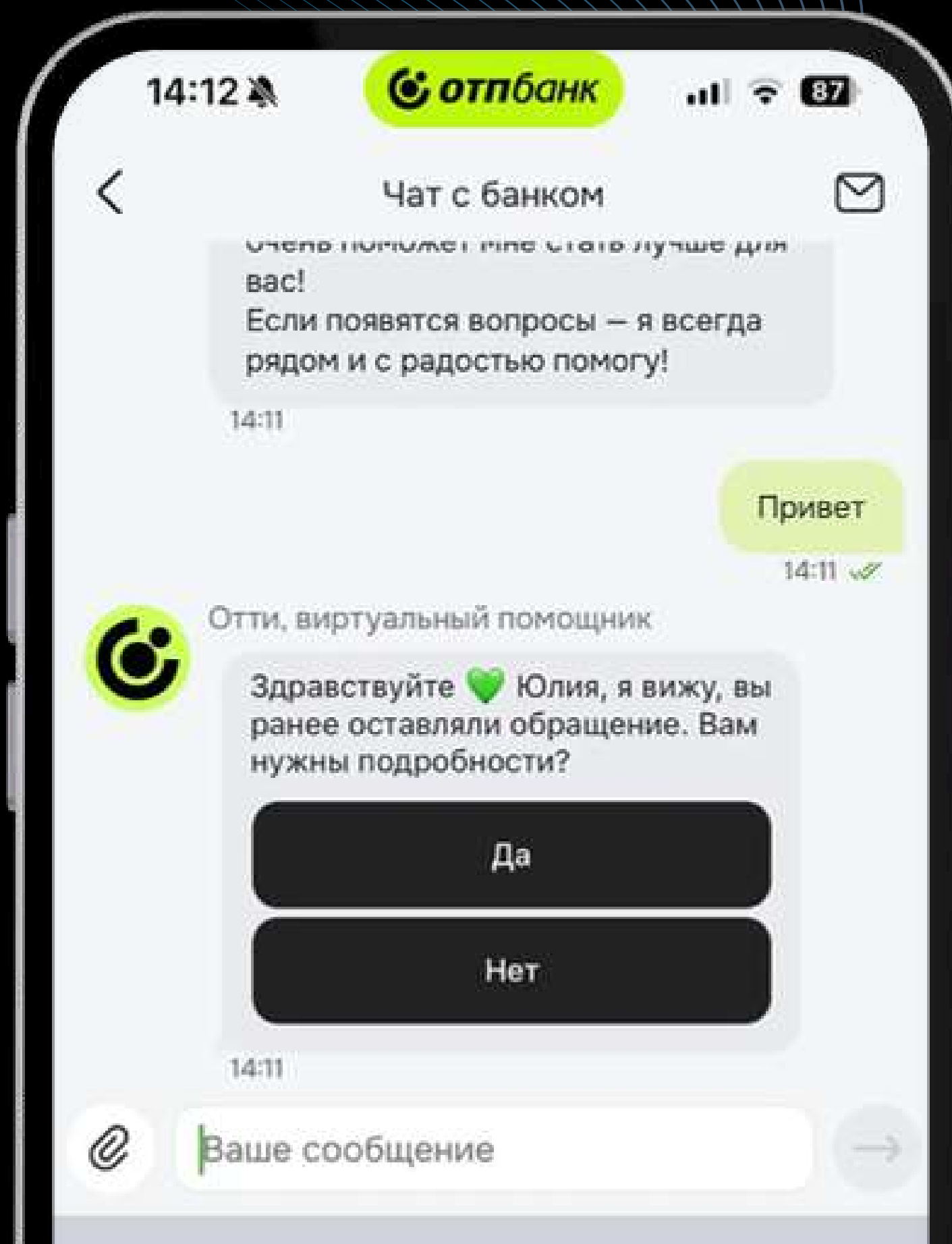
НАЛИЧИЕ ПРОДУКТОВ
БАНКА У КЛИЕНТА

НАЛИЧИЕ БЛОКИРОВОК/
АРЕСТОВ У КЛИЕНТА

НАЛИЧИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ПРОДУКТА ДЛЯ КЛИЕНТА

НАЛИЧИЕ ЗАЯВОК НА
НОВЫЕ ПРОДУКТЫ

ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ КЛИЕНТА



Технологии и источники данных

Технологии

- CRM-системы
- Речевая аналитика и NLP
- Big Data и машинное обучение
- Open API и интеграция с внешними системами
- Системы скоринга и риск-модели
- Биометрические технологии

Данные о клиенте

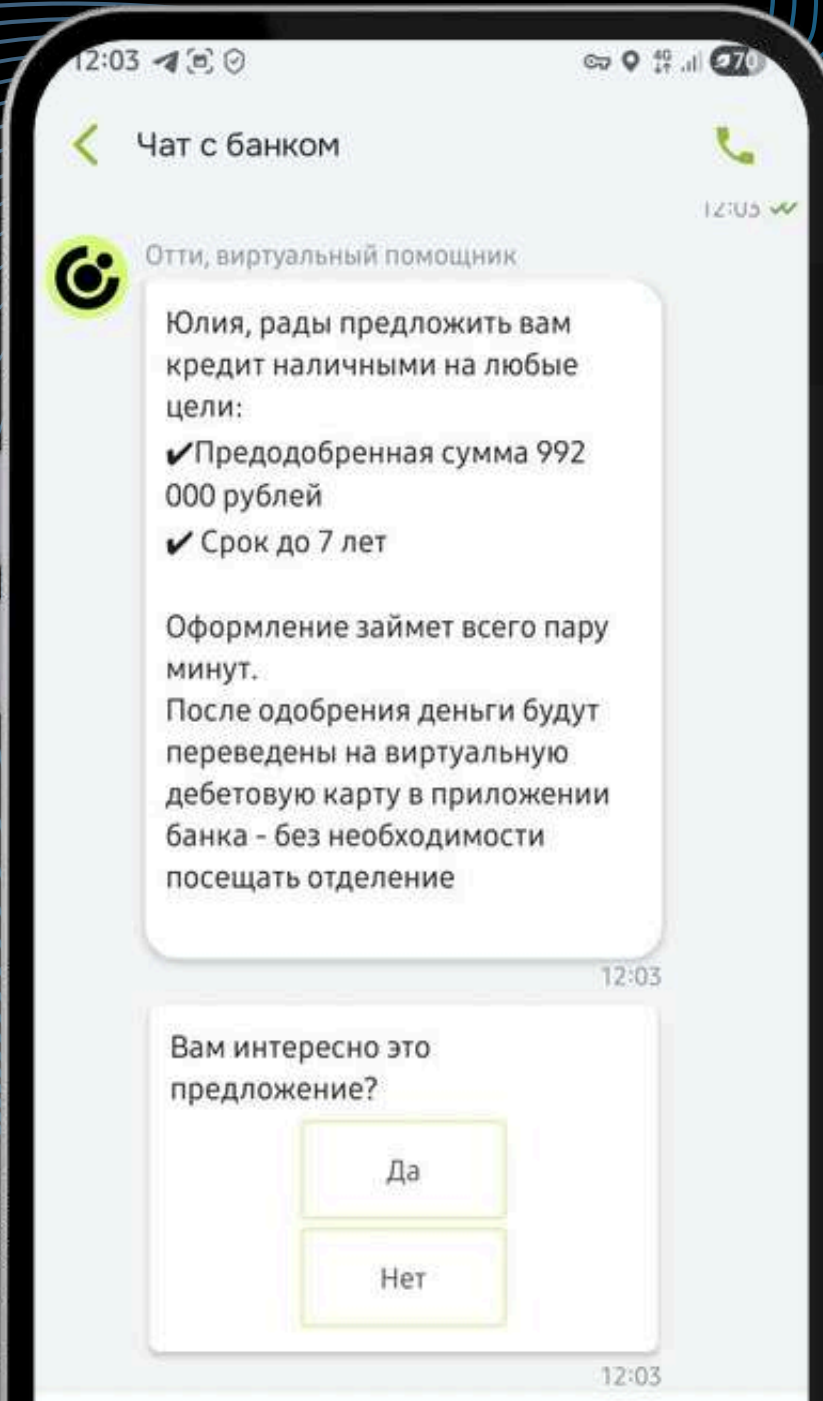
- Контактные данные, история обращений и записи разговоров
- Транзакционные данные: операции, суммы, частота платежей
- Кредитная история (БКИ), доходы и обязательства
- Поведенческие паттерны, темы обращений, намерения
- Эмоциональная окраска и тональность диалога
- Отклонения от стандартных скриптов



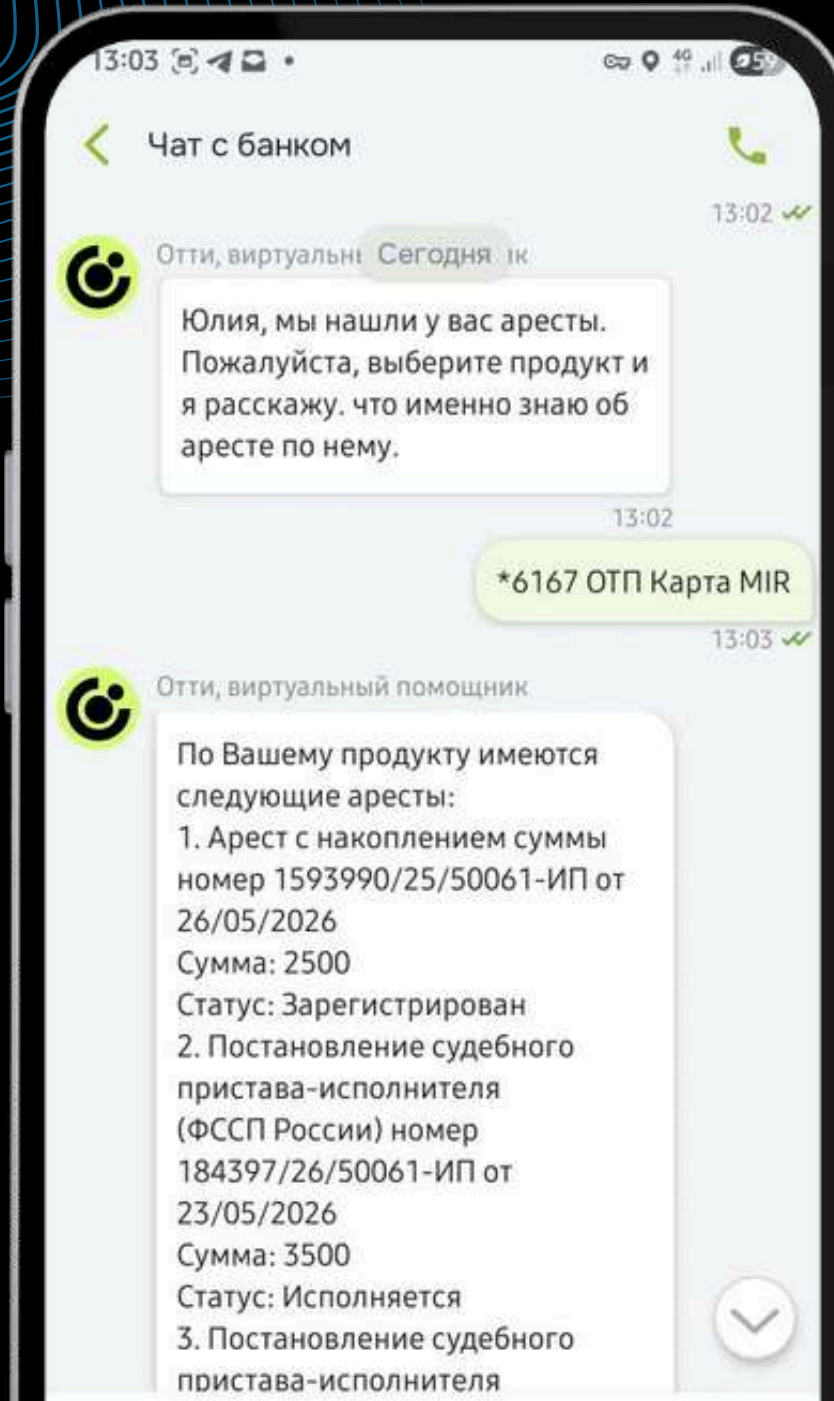
Практический опыт

Применение предиктивного обслуживания в ОТП банке

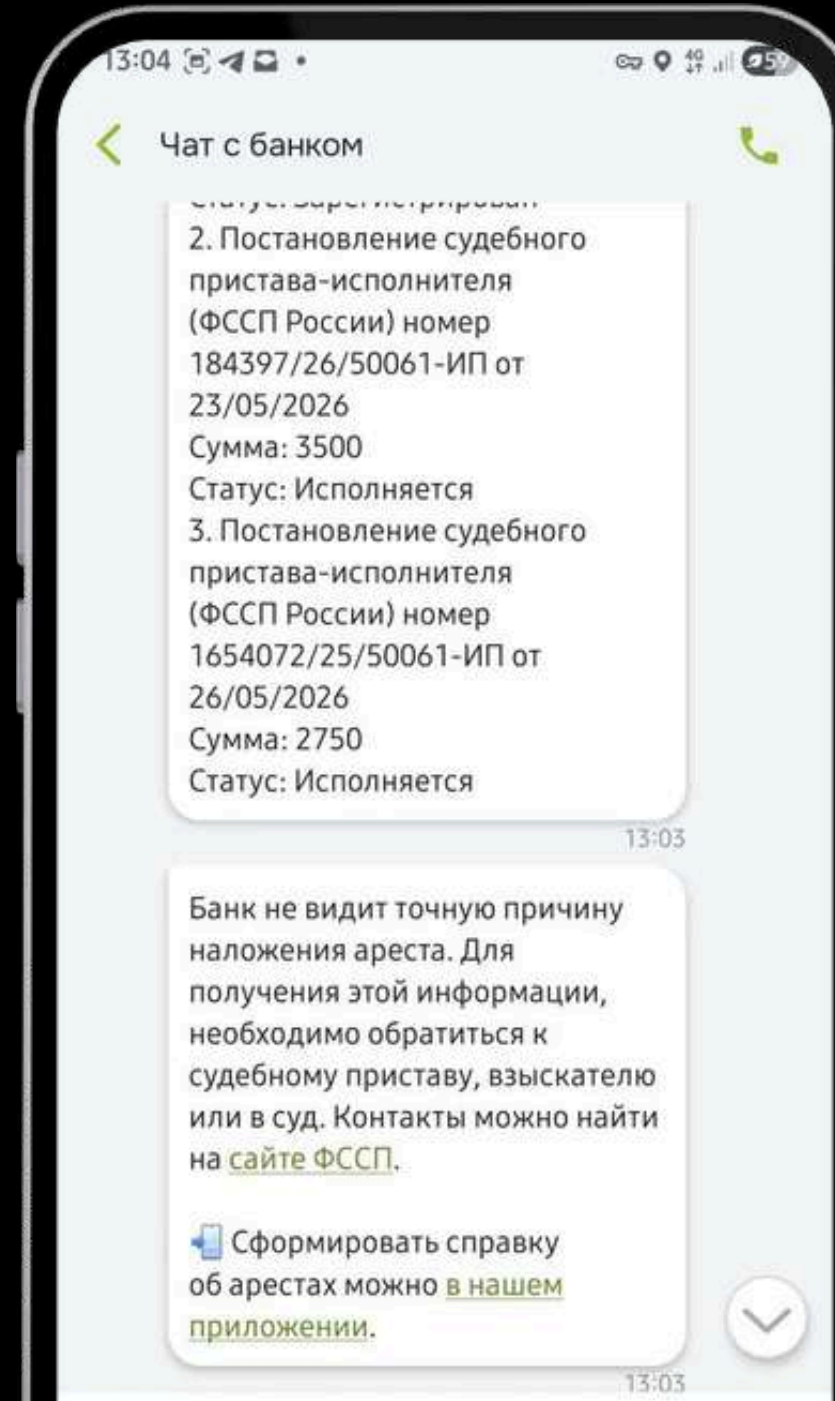
ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



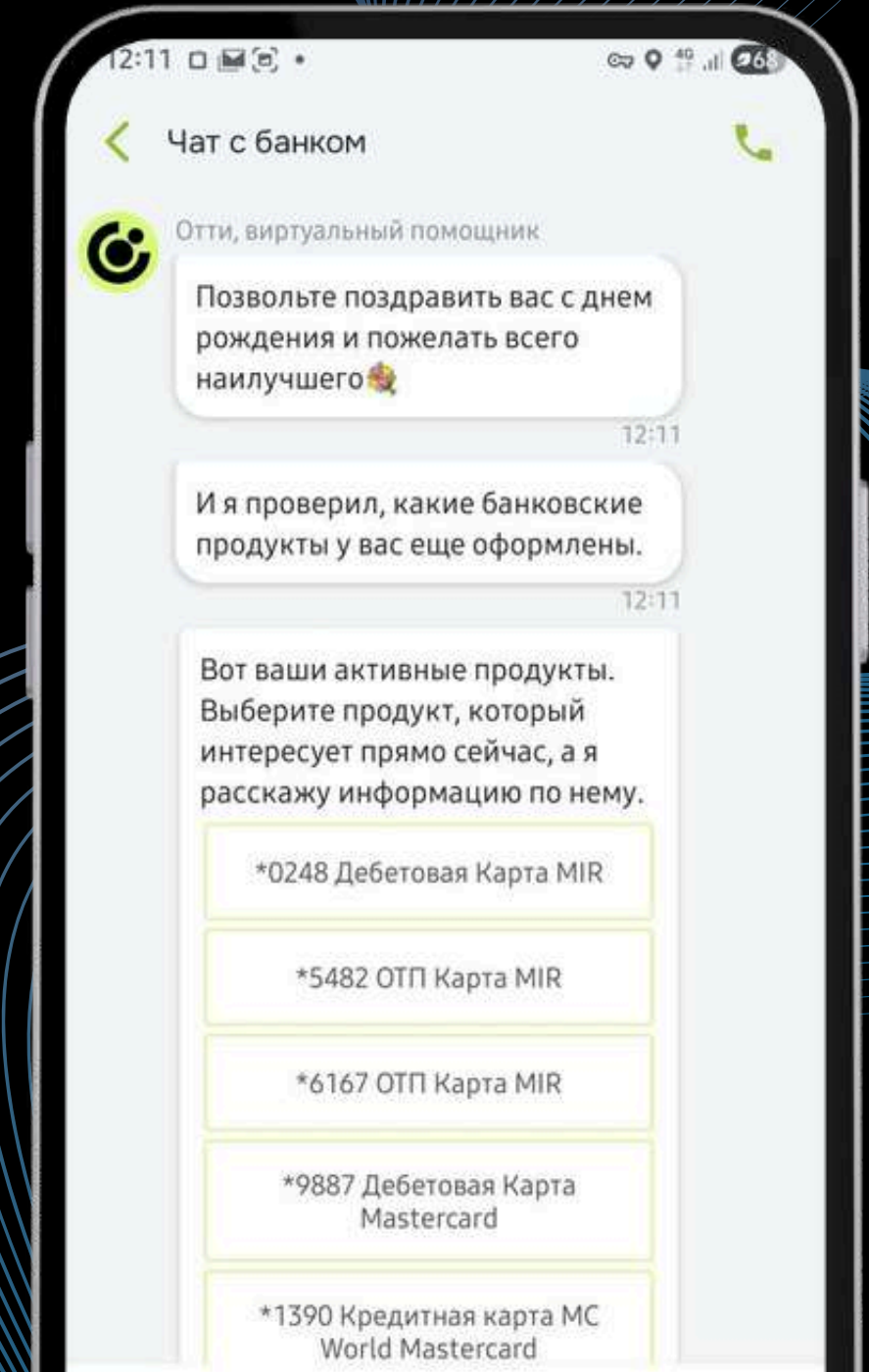
АРЕСТЫ



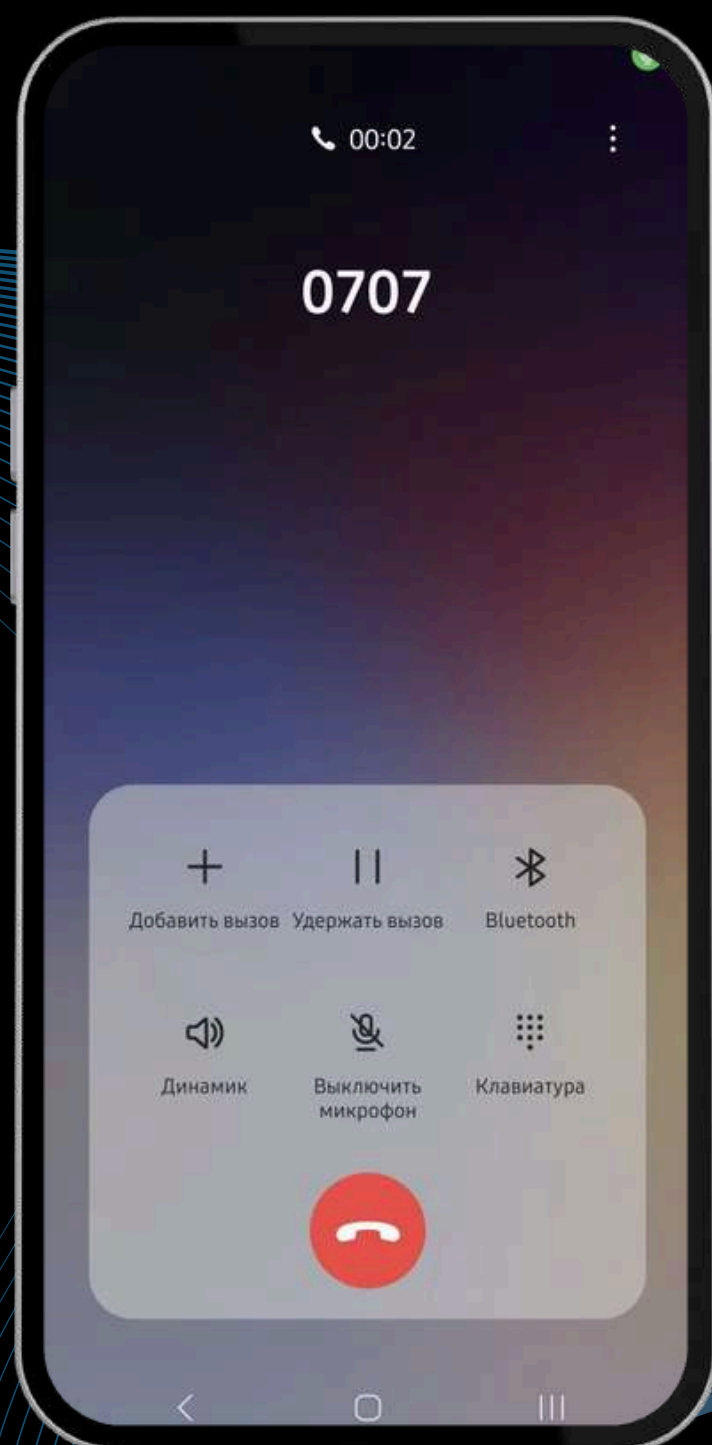
ЗАДОЛЖЕННОСТИ



АКТИВНЫЕ ПРОДУКТЫ



Практический опыт



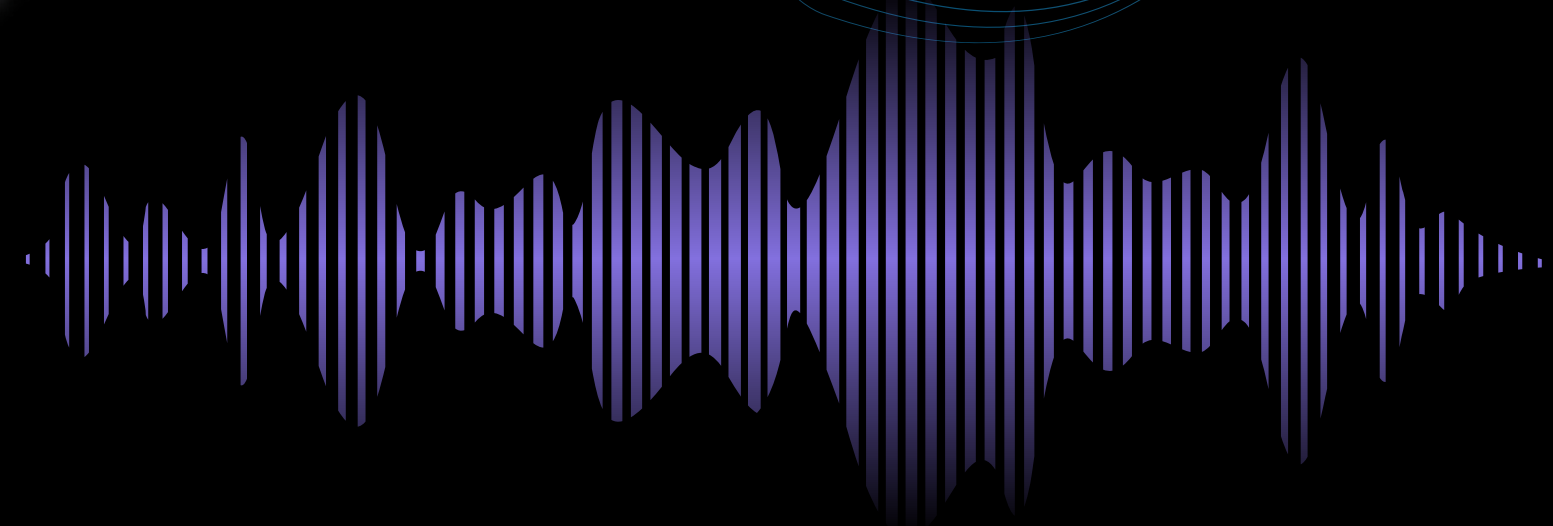
ЗДРАВСТВУЙТЕ, УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!
СПАСИБО, ЧТО ПОЗВОНИЛИ В ОТП
БАНК. ВИЖУ, ЧТО У ВАС ЕСТЬ
АКТИВНАЯ КРЕДИТНАЯ КАРТА, НОМЕР
КОТОРОЙ ОКАНЧИВАЕТСЯ НА XXXX.
ХОТИТЕ УЗНАТЬ СУММУ ОБЩЕЙ
ЗАДОЛЖЕННОСТИ И РАЗМОР ПЛАТЕЖА
ПО КАРТЕ?



ЗДРАВСТВУЙТЕ, УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!
ВЫ ПОЗВОНИЛИ В БАНК ОТП. МЫ
ЗАМЕТИЛИ ПОДОЗРИТЕЛЬНУЮ
АКТИВНОСТЬ ПО СЧЕТУ И В ЦЕЛЯХ
БЕЗОПАСНОСТИ ОГРАНИЧИЛИ
БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ. ЧТОБЫ
ВОССТАНОВИТЬ...



ЗДРАВСТВУЙТЕ, УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!
СПАСИБО, ЧТО ПОЗВОНИЛИ В ОТП
БАНК. ВИЖУ, ЧТО У ВАС ЕСТЬ
АКТИВНАЯ ЗАЯВКА НА НОВУЮ
КРЕДИТНУЮ КАРТУ. ХОТИТЕ УТОЧНИТЬ,
КОГДА ВЫ СМОЖЕТЕ ЕЮ
ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ?



Предвосхищение: клиент ещё не спросил

ЛИМИТ БАНКОМАТА



Beeline 14:17 пн, 8 июн.

 **ОТП Банк** 14:17

Операция на сумму 128000р. отклонена. В соответствии с п. 9.3 ст.6 9-ФЗ в отношении карты *0248 действует период охлаждения. Для подробной информации нажмите тут.

11:51

Чат с банком

Ограничение на снятие в банкомате 50 000 рублей

11:51 ✓

 **Отти, виртуальный помощник**

Приветствую ❤️ Юлия, я вижу, что вы пытались снять сумму более 50 000 руб в банкомате. В соответствии с Федеральным Законом (ФЗ-41) действует ограничение на снятие средств в целях обеспечения безопасности клиентов. Чтобы помочь вам в данной ситуации, могу предложить вам следующие варианты:

- уменьшить сумму, либо попробовать снять наличные позже (ограничение действует двое суток);
- снять деньги в офисе через кассу банка со счета (не с карты).

Спасибо за ваше понимание! 🙏

11:51

13:04

Чат с банком

Статус: Исполняется

2. Постановление судебного пристава-исполнителя (ФССП России) номер 184397/26/50061-ИП от 23/05/2026
Сумма: 3500
Статус: Исполняется

3. Постановление судебного пристава-исполнителя (ФССП России) номер 1654072/25/50061-ИП от 26/05/2026
Сумма: 2750
Статус: Исполняется

13:03

Банк не видит точную причину наложения ареста. Для получения этой информации, необходимо обратиться к судебному приставу, взыскателю или в суд. Контакты можно найти на [сайте ФССП](#).

 Сформировать справку об арестах можно [в нашем приложении](#).

13:03

Влияние на метрики

13,71%

Доля в чате

Автоматизация +1,15%

CSI +0,2

31,46%

Доля в голосе

Автоматизация +1,58%

CSI +0,25

Предиктивное обслуживание повышает долю автоматизации и улучшает CSI как в чате, так и в голосовом канале

Будущее: LLM, агенты и предвосхищение



Предиктивная аналитика

Модели ML учитывают не только историю, но и прогнозируют влияние внешних факторов на поведение клиента



Эмоциональный анализ

Распознавание тональности голоса и текста для определения эмоционального состояния клиента в реальном времени



Генеративный ИИ

Не просто обработка запросов, но создание персонализированных финансовых решений для каждого клиента

Ключевые вызовы



Защита данных

Строгие меры безопасности и соблюдение регуляторных требований при обработке персональных данных



Объяснимость моделей

Сложные алгоритмы не должны становиться «чёрными ящиками» — решения должны быть обоснованы



Этика

Необходимо избегать дискриминации и предвзятости в алгоритмах

Контакты



Антон Гусев

РО AI Роботы

 +7 (965) 251-41-42

 A.Gusev@otpbank.ru