



ЧЕСТНЫЙ ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В МТБАНКЕ

Мазовка Анна,
Начальник Центра аналитических решений

СНИМАЕМ КОРОНУ И ГОВОРИМ ЧЕСТНО

НЕТ ИСТОРИЯМ ПРО “ВОЛШЕБНУЮ ТАБЛЕТКУ”

ТОЛЬКО
ЧЕСТНЫЙ
ОПЫТ

- 1 Как мы внедрили ИИ внутри банка почти без денег
- 2 Почему культура важнее кода (история MTBoris)
- 3 Реальные деньги, а не красивый хайп





НАШ ПУТЬ:
БЕЗ «ВОЛШЕБНОЙ
ТАБЛЕТКИ»

МЫ ДВИГАЛИСЬ В РАМКАХ “ЖЕСТКИХ ПРАВИЛ”:



Данные не покидают контур банка



Безопасность и тайна — приоритет №1



Бюджет не увеличиваем



КОМАНДА, КОТОРАЯ НЕ ЖДАЛА РАЗРЕШЕНИЯ

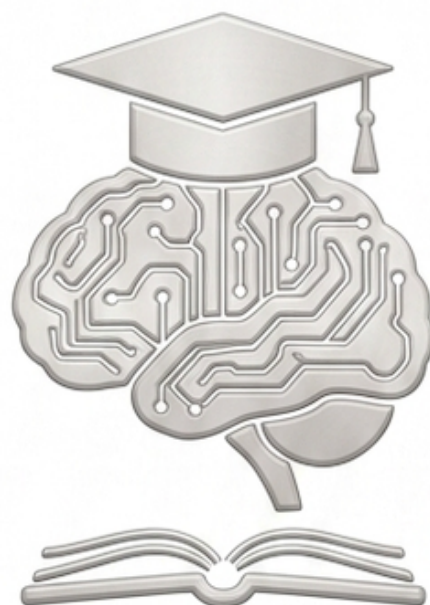
Все началось
не с директивы сверху,

а с внутренней
инициативы



ПУТЬ К РЕШЕНИЮ ДЛИНОЮ В ПАРУ ЛЕТ

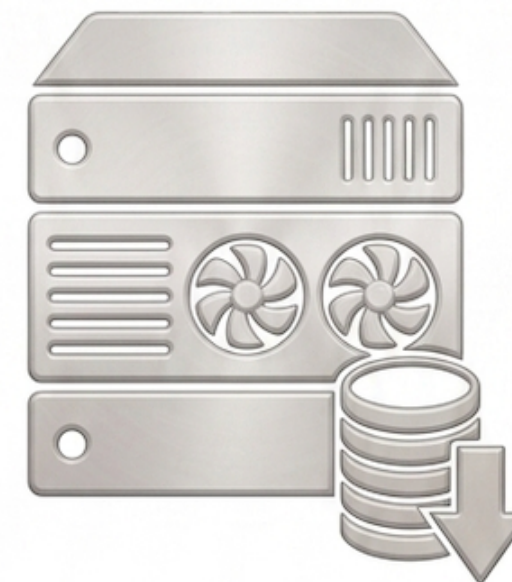
ходили на конференции,
постоянно учились



планировали архитектуру
внутри периметра банка



нашли где сэкономить и купили
сервер с видеокартами



общались с вендорами,
изучали их решения



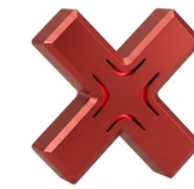
не просили миллион
долларов у Финдира



ЧАТ GPT В ЗАЩИЩЕННОМ КОНТУРЕ



Представляют миллионы \$



Бюджет - не главное
условие старта



Западные платформы

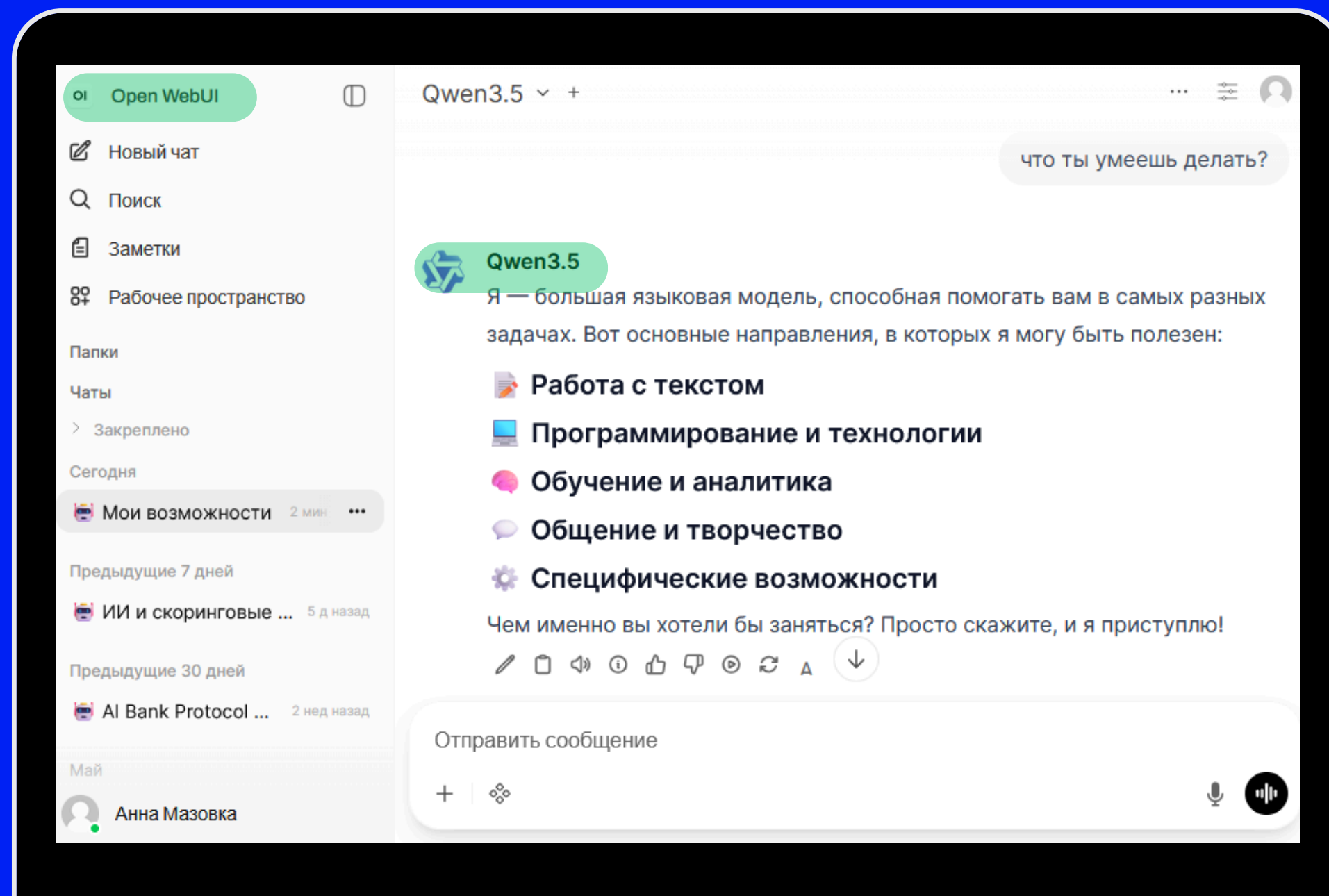


Сложные интеграции



Главное - компетенция
и последовательность

ГЛАВНЫЙ ПОВОРОТ: МЫ ВНЕДРИЛИ ИИ ПОЧТИ БЕЗ ДЕНЕГ



Наш рецепт

- **Сэкономить** бюджет
- Купить свой **сервер** с видеокартами
- Интерфейс **OpenWebUI** (как у обычных чатов)
- Открытая модель **Qwen**
- Строго **внутри** защищенного периметра

Что мы получили в итоге? СВОЙ ЧАТ GPT:

- Без передачи данных в интернет
- Без покупки дорогих лицензий
- Инструмент, которому можно «скармливать» **чувствительную информацию и спать спокойно**



ПРОБЛЕМА ПОСЛЕ ЗАПУСКА ЧАТ GPT



Инструмент есть, а люди его
боятся **или** не знают, как с ним
работать



Нестандартный ход —
дать чату GPT имя и лицо

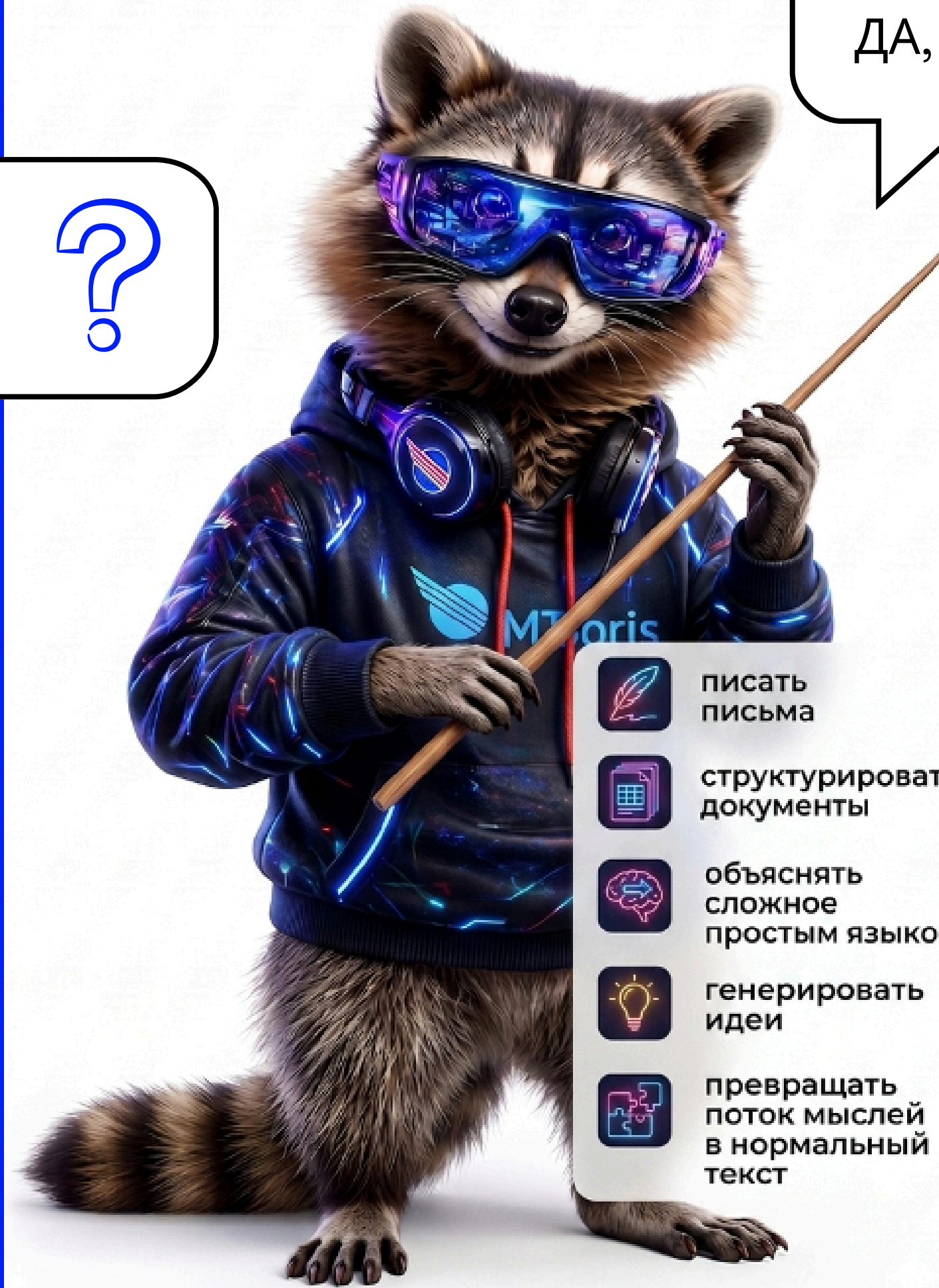
MTBoris

ПОДХОДИТ ЛИ ЕНОТ
ДЛЯ БАНКОВСКОГО ИИ



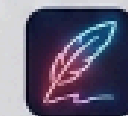
≈ 200 сотрудников

- выбирали имя
- спорили про внешний вид
- голосовали
- и очень серьёзно обсуждали



ДА, ПОДХОДИТ !

- дружелюбный
- любопытный
- немного хаотичный
- технологичный
- и очень обаятельный



писать
письма



структурировать
документы



объяснять
сложное
простым языком



генерировать
идеи

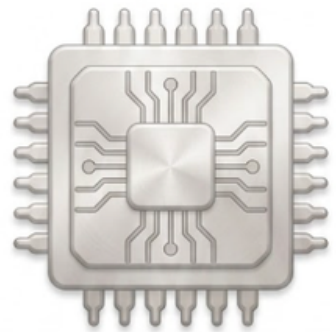


превращать
поток мыслей
в нормальный
текст

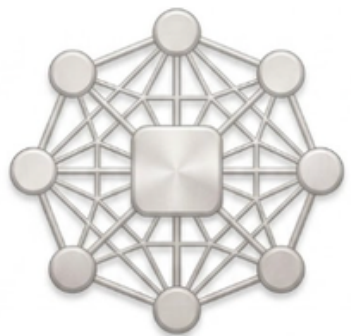
Можно загружать:

- сканы
- графики
- изображения

МЕНЯЕМ “КУЛЬТУРНЫЙ КОД” СОТРУДНИКА МТБАНКА



30+ внутренних встреч об ИИ



11 групп уже обучены работе с GPT



Ежедневные посты MTBoris
с кейсами и промтами



Эффект
«закрытого клуба»
создает огромный спрос!

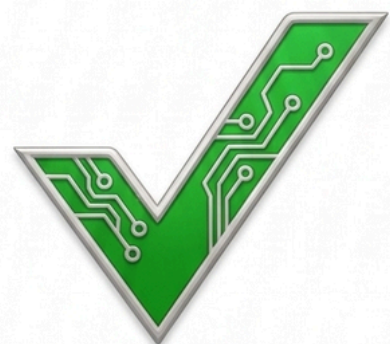
ИИ ДОЛЖЕН ДАВАТЬ РЕЗУЛЬТАТ

ДЕНЬГИ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

СНИЖЕНИЕ РУТИНЫ

СКОРОСТЬ



Мы начали не с
хайпа, а с
прикладных кейсов



Самая большая ошибка —
внедрить ИИ ради
красивой презентации



**МАШИННОЕ
ОБУЧЕНИЕ:**

**РЕАЛЬНЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ЭФФЕКТ**



СКОРИНГОВЫЕ МОДЕЛИ

оценка кредитоспособности

~\$390 000 / месяц



ПРЕДИКТИВНЫЕ МОДЕЛИ КРОСС-ПРОДАЖ

предложение продукта с высокой вероятностью

\$6 600 за 1 квартал



ПРОГНОЗ ПЛАТЕЖНОГО КАЛЕНДАРЯ

прогноз движения денежных средств

\$200 000 за 1 квартал

КОМПЬЮТЕРНОЕ ЗРЕНИЕ



РАСПОЗНАВАНИЕ ТЕКСТА В ЗАПРОСАХ ГОСОРГАНОВ



MTBoris извлекает данные и выгружает их
в табличном виде в формате .csv

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ЗАПРОС

О направлении запроса

В соответствии с частью первой статьи 22, на основании абзаца 3 части 1 статьи 16 Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 № 307-З «Об оперативно-розыскной деятельности», ст. 121 Банковского Кодекса Республики Беларусь прошу Вас предоставить сведения о движении денежных средств по расчетным счетам, привязанным к ним банковским картам, а также информацию о движении денежных средств по банковским счетам с 2015 года по настоящее время в отношении следующих физических лиц:

Список банков (адреса):

- ОАО «Технобанк», 220002, ул. Кропоткина, 44, г. Минск
- ОАО «БНБ-Банк», 220114, пр-т. Независимости, 173, г. Минск
- ЗАО «ТК Банк», 220035, ул. Тимирязева, 65А, г. Минск
- ЗАО «БСБ Банк», 220004, пр-т. Победителей, 23, корп. 4, г. Минск
- ЗАО «РРБ-Банк», 220034, ул. Красноезвездная, 18, г. Минск
- ЗАО «Банк «Решение», 220035, ул. Игнатенко, 11, г. Минск
- ЗАО «БТА Банк», 220123, ул. В. Хоружей, 20-2, г. Минск
- ОАО «СтатусБанк», 220006, ул. Денисовская, 8А, г. Минск
- ЗАО «Цептер Банк», 220034, ул. Платонова, 1Б, г. Минск

Список физических лиц:

Личный номер	ФИО	Дата рождения
4051234N001PB1	АЛЕКСЕЕВ ДМИТРИЙ СЕРГЕЕВИЧ	1980-06-15
3123456N002PB2	БЕЛОУСОВА ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА	1978-09-22
3234567N003PB3	ВАСИЛЬЕВ АНДРЕЙ МИХАЙЛОВИЧ	1985-03-10
4045678N004PB4	ГРИГОРЬЕВА ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА	1976-11-05
3156789N005PB5	ДОБРЮЛОВ СЕРГЕЙ ИВАНОВИЧ	1983-07-18

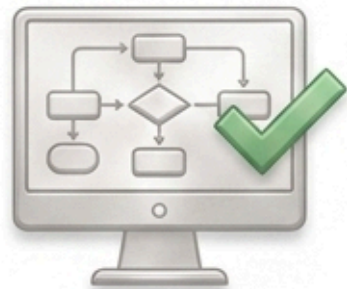
КОМПЬЮТЕРНОЕ ЗРЕНИЕ



Клиент загружает
финансовую отчетность



Модель сама находит
выручку, период и валюту



Данные мгновенно в CRM
для принятия решения

РАСПОЗНАВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ В MTBUSINESS



Модель извлекает данные из документов ЮЛ
при оформлении экспресс-кредита

ОТЧЕТ			
о прибылях и убытках			
за II квартал 2025 г.			
Организация			
Учетный номер плательщика			
Вид экономической деятельности	Оптовая торговля лесоматериалами, санитарно-техническим оборудованием и строительными материалами		
Организационно-правовая форма	общество с ограниченной ответственностью		
Орган управления	-		
Единица измерения	тыс руб.		
Адрес			
Наименование показателей	Код строки	За II квартал 2025 г.	За II квартал 2024 г.
1	2	3	4
Выручка от реализации продукции, товаров, работ, услуг	010	561	
Себестоимость реализованной продукции, товаров, работ, услуг	020	(503)	
Валовая прибыль	030	58	
Управленческие расходы	040	(6)	



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА:

**НЕОЖИДАННЫЙ
РЕЗУЛЬТАТ**

ПИЛОТИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ :

- РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ (4 МЕСЯЦА)
- КОНТАКТ-ЦЕНТР (3 МЕСЯЦА)



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА в розничной сети



10 пилотных отделений



51 сотрудник



4 месяца



6 продуктов в фокусе

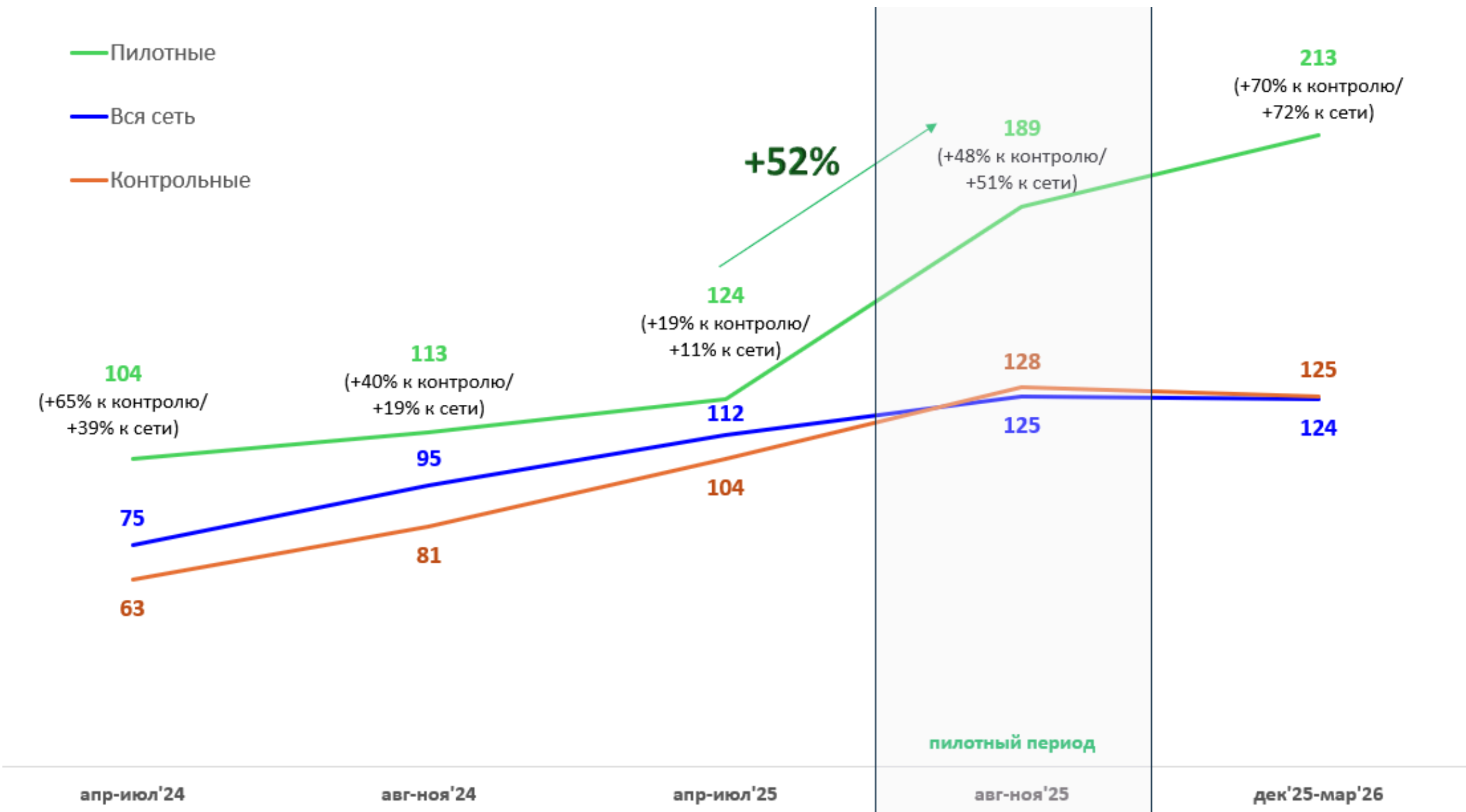


min 20% рост продаж



РЕЗУЛЬТАТ:
+ 52% рост продаж
(к допилотному периоду)

Динамика продаж 6 фокусных продуктов на 1 сотрудника (в среднем в месяц на 1 сотрудника, шт.)



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ



Канал: входящие звонки



20 операторов



3 месяца



min 3% снижение АНТ
(среднее время
обработки звонка)

РЕЗУЛЬТАТ:



на **8% АНТ**

(среднее время обработки
звонка)

Фокус анализа в пилоте

- ◆ **Словесная техника операторов**
слова-паразиты
двойное прощание
- ◆ **Звонки с HOLD в разрезе тематик**
статусов hold/mute
одновременная тишина клиента и оператора
- ◆ **Продвижение оператором канала самообслуживания**
по тематике "Новый пин-код"
- ◆ **Детализация негатива клиента по категориям**
автоматическое распределение негатива

ЧЕСТНО: ЧЕГО НЕ ЖДАТЬ ОТ ИИ

- ❌ ИИ не внедряется за неделю и совсем без денег
- ❌ Машинное обучение не заменяет продажи
- ❌ Компьютерное зрение не исправит плохой скан
- ❌ ИИ не читает мысли руководителя

ИИ усиливает систему,
но не заменяет людей,
процессы, стратегию

ИИ — ЭТО НЕ МАГИЯ



ЭТО УСИЛИТЕЛЬ



5 УРОКОВ

ВНЕДРЕНИЯ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА



Начинайте с проблемы, а не с технологии



Безопасность важнее хайпа



Open Source решает реальные задачи



Культура сотрудников важнее модели

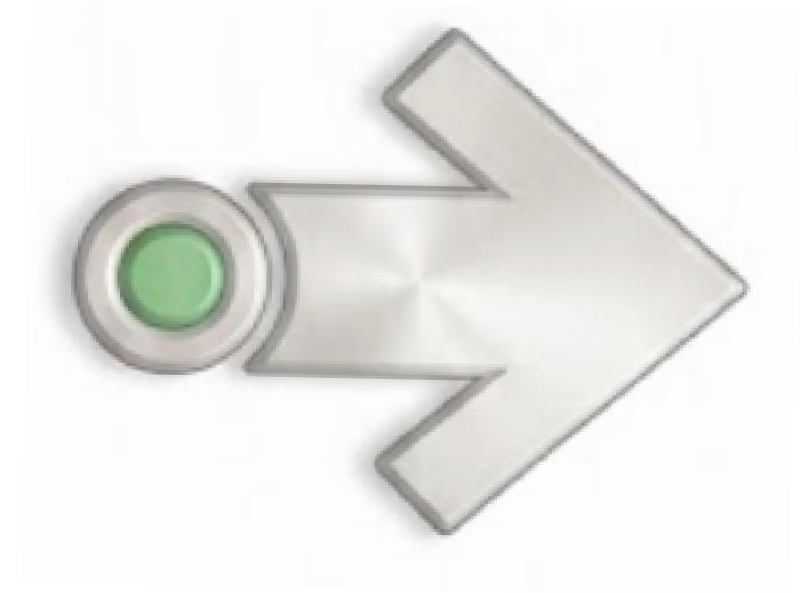


Маленький пилот лучше большой стратегии на бумаге

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ВЫВОД

Мы прошли путь от идеи «а как бы нам это сделать безопасно»
до работающего чата GPT в контуре

ГЛАВНЫЙ ВЫВОД



Начинать можно с малого, но начинать нужно

Ждать идеального момента — значит гарантировано опоздать



ГЛАВНЫЙ ВЫВОД

Нам не нужен был
огромный бюджет
для старта

Нам нужна была
КОМАНДА

