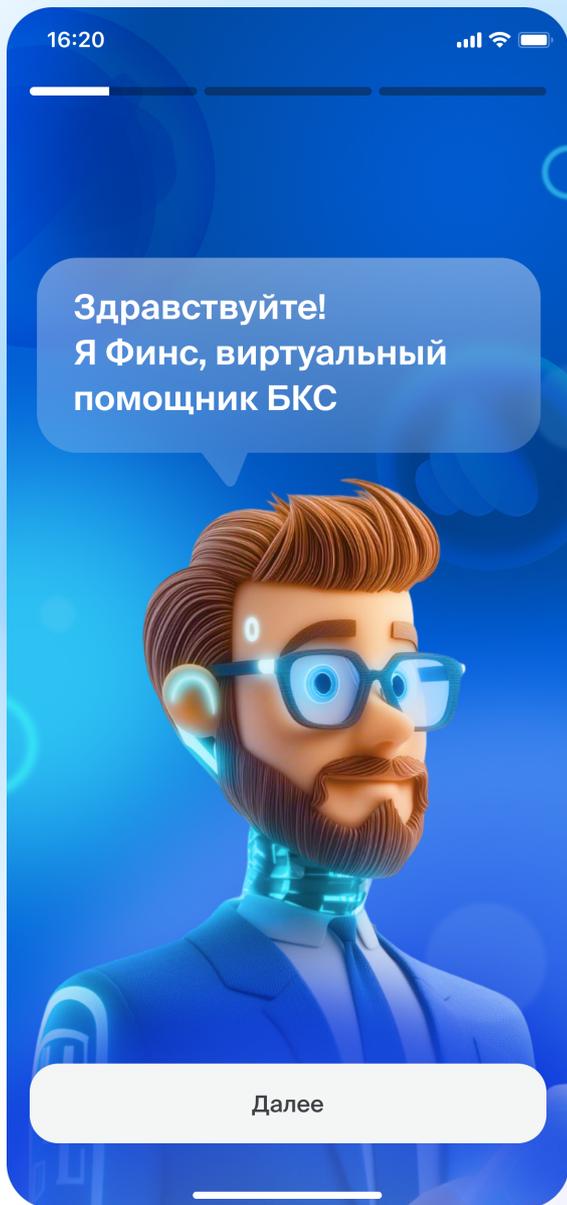


**Помощник Финс от БКС —
ваш персональный гид
в мире финансов**

Ежегодная премия
RETAIL FINANCE AWARDS 2025

#rfa2025 #прорывгода25 #розничныйпродукт25





Обо мне

Я — продукт слияния передового искусственного интеллекта и глубоких внутренних знаний компании

Возраст

1 год.

Уровень expertise:

- Senior AI
- Consultant

Мой дом

Моя основная резиденция — мобильное приложение «Мир инвестиций», где я всегда под рукой

Моя команда

За моей внешней простотой стоит мощный бэкграунд:

- 10 аналитиков
- 18 разработчиков
- 8 экспертов по продукту

Моя сверхспособность

Я сочетаю в себе мощь генеративного ИИ и безопасность корпоративной базы знаний. Идеальный сплав инноваций и контроля

Финс ГPT-режим

Продолжающийся рост автоматизации с поэтапным увеличением трафика на GenAI

Чем я горжусь

Автоматизация

52% +12 п.п. ↑

Точность классификации

90% +20 п.п. ↑

CSI

95% +5 п.п. ↑

МОЯ ЭВОЛЮЦИЯ

Октябрь
2024



Сделал
первый шаг

- Появился в МП «Мир инвестиций» от БКС
- Помогал клиентам по вопросам инвестиций и управления портфелем, справкам и отчетам, налогообложению доходов, консультировал по личному кабинету
- Использовал LLM для консультаций по новостям рынка и Индивидуальным инвестиционным счетам

Январь
2025



Твердо
встал на ноги

- Увеличил свой IQ на 20%
- Научился отвечать на вопросы по маргинальному кредитованию, дивидендам, консультировать клиента по его тарифам

Апрель
2025



Приобрел новые
функции

- Получил свой собственный голос
- Покрыл все digital каналы группы БКС
- Научился продавать первые продукты и давать клиентам рекомендации

Сентябрь
2025



Совершил
интеллектуальный прорыв

 Создал базу знаний продуктов и услуг компании БКС, обучился на ней и научился генерировать ответы с помощью LLM

( 1 500+ тематик обслуживания)

 Приобрел человеческий облик (аватар)

МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ + ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ РАЗУМ — СЕКРЕТ УСПЕХА



Финс GPT-режим

Умное разделение ответов (ИИ vs экспертные данные)

Решение не просто использует генеративный ИИ, а комбинирует его с проверенными данными аналитиков компании, обеспечивая баланс между скоростью и точностью.

Финс GPT-режим

Улучшение клиентского опыта

Пользователи получают быстрые и точные ответы на сложные инвестиционные вопросы, что сокращает время на поиск информации и повышает удовлетворенность сервисом.

Финс GPT-режим

Использование корпоративных знаний

Решение эффективно задействует внутреннюю базу данных компании, исключая риски недостоверных или устаревших данных в ответах ИИ.

Финс GPT-режим

Гибкость и масштабируемость

Гибкая архитектура позволяет сочетать генеративный ИИ со сценарными ответами, обеспечивая релевантность и точность в разных тематиках.

Финс GPT-режим

Метод гибридного ответа

Разработана уникальная система перекрестной проверки данных: генеративный ИИ работает только в связке с внутренней базой знаний, что исключает выдачу недостоверной информации.

СЛОЖНОСТИ И РЕШЕНИЯ

Ручной контроль качества ответов модели

**Галлюционирование
моделей**



**Регулярная работа
по валидации ответов моделей**

Внедрение сервиса деперсонализации

**Ограничения по работе
с чувствительными данными**



**Безопасность персональных
данных клиентов**

Внедрение кэширования, доработка архитектуры

**Длительная генерация
ответа**



**Сокращение ожидания
ответа в 3 раза**

Работа с промтами для обработки ответов для синтеза

**Специфика работы с
голосовым интерфейсом**



**Речь помощника чиста,
грамотна и проста**



МЕНЬШЕ ИЛЛЮЗИЙ, БОЛЬШЕ СТАНДАРТОВ: ТОЧНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ

Качество ответа модели

- Автоматическая оценка корректности ответа
- Ручная оценка полноты ответа
- Соответствие ответа Tone of Voice
- Процент галлюционирования

Качество семантического поиска

Как точно ищем релевантную информацию по базе знаний под запрос клиента

1 500 +

Покрытие сценариев

Доля покрытия запросов пользователей

Удовлетворённость пользователей

Обратная Связь от клиентов

Решение вопроса

Закрытие потребности клиента без привлечения оператора

РУЧНАЯ РАЗМЕТКА

5 - Отлично

- Ответ полностью соответствует запросу.
- Информация точная, актуальная, полная.
- Нет фактических, логических или языковых ошибок.

4 - Хорошо

- В целом верный и полезный ответ.
- Возможны незначительные упрощения, упущения или стилистические шероховатости.
- Ошибок, искажающих смысл, нет.

3 - Удовлетворительно

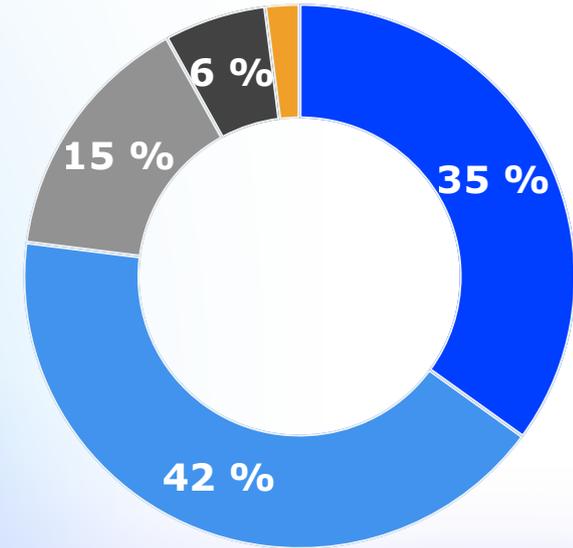
- Ответ частично релевантен запросу.
- Есть значимые недочёты: неполнота, неточности, общие фразы.
- Возможны отдельные логические или фактические ошибки.

2 - Плохо

- Ответ в основном нерелевантен или сбивчив.
- Много ошибок, искажений смысла, недостоверной информации.
- Есть попытка ответа, но он не решает задачу пользователя.

1 - Очень плохо

- Ответ полностью нерелевантен или бессмыслен.
- Много явных ошибок, галлюцинаций.
- Нет признаков понимания запроса.



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ РАЗМЕТКА

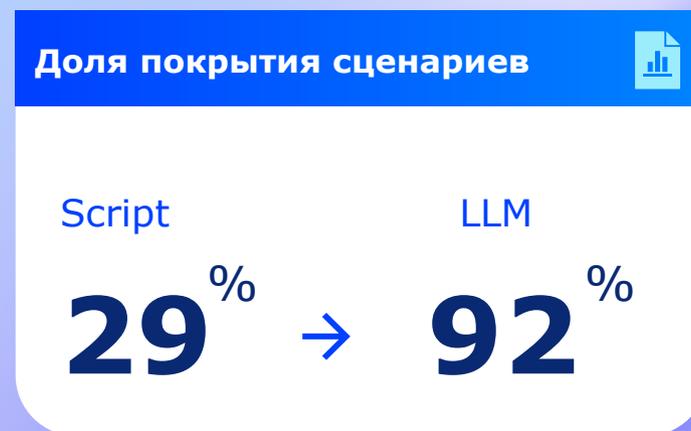
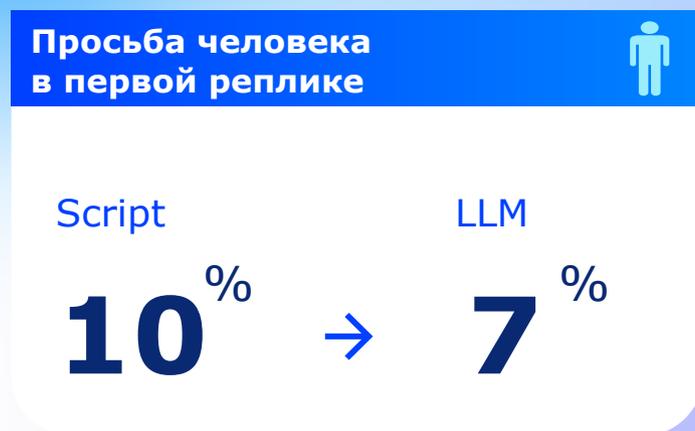
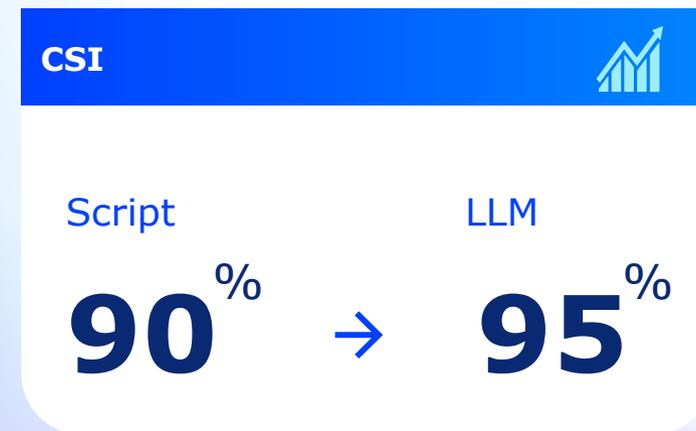
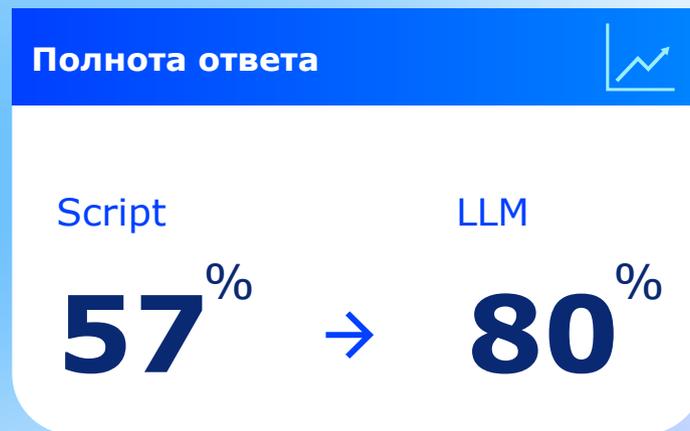
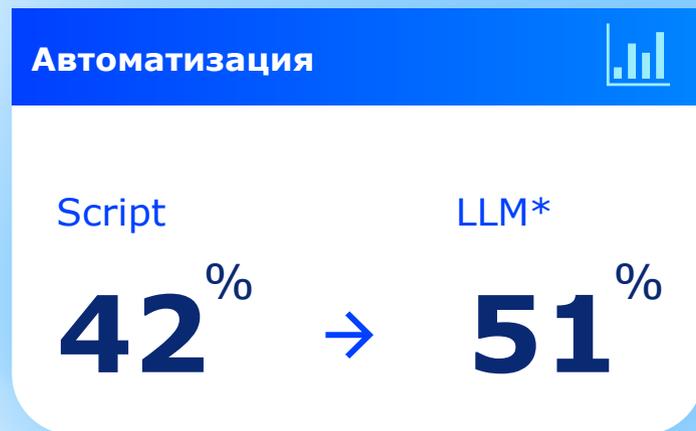
Автоматическая оценка ответов на эталонном датасете

В ответах выделяются семантические сущности и по ним определяется качество остальных вопросов-ответов по 3 критериям:

- ТОЧНОСТЬ
- ПОЛНОТА
- ТОНАЛЬНОСТЬ



ЦИФРЫ – СРАВНЕНИЕ МЕТРИК МЕЖДУ СТАНДАРТНЫМ ПОДХОДОМ И LLM



* Прирост на 20% сессий noMatch

МОНЕТИЗАЦИЯ ДИАЛОГА: КАК МЫ КОНВЕРТИРУЕМ КОНСУЛЬТАЦИИ В ПРОДАЖИ

100%

Увидели рекомендацию Финса

46%

Ознакомились с предложением

45,4%

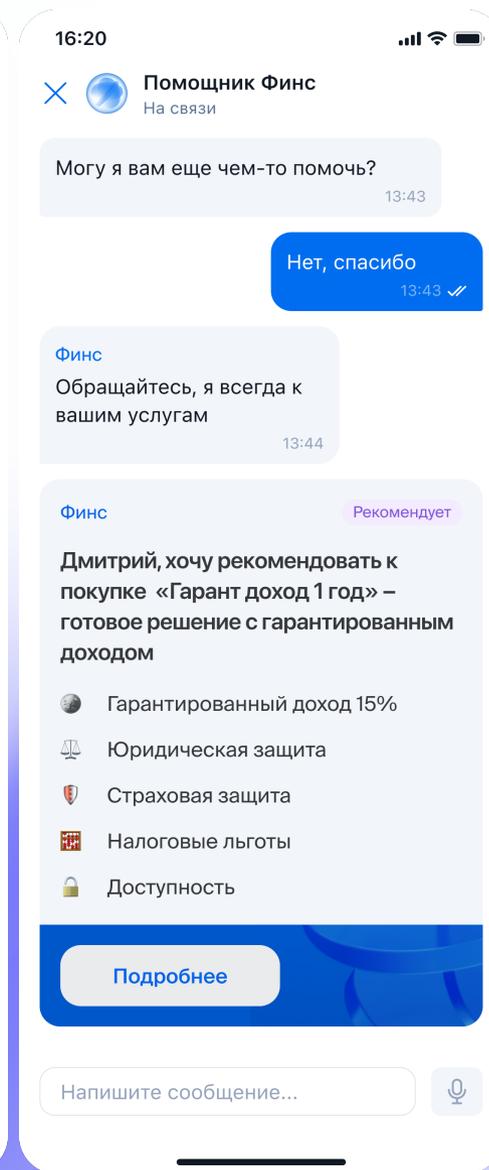
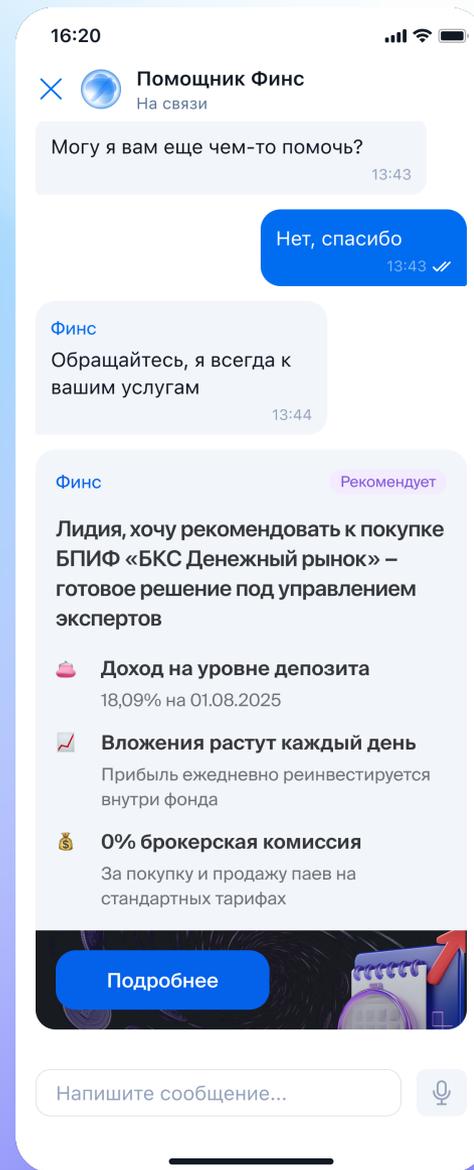
Перешли в карточку продукта

11,7%

Купили

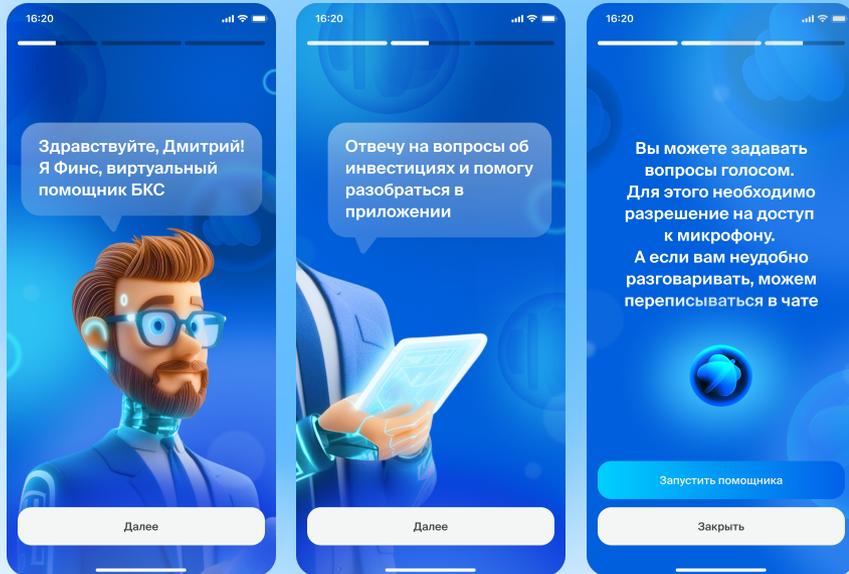
на 540 млн руб. за квартал

на **20**%
конверсия выше органики



СЛЕДУЮЩИЙ ЭТАП ЭВОЛЮЦИИ: ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ НА ОСНОВЕ ИИ

Сквозное сопровождение клиента



Финс превращается из инструмента для решения проблем в персонального гида, который сопровождает клиента на всех этапах его финансового пути: от открытия счета до сложных инвестиционных стратегий

Полный жизненный цикл клиента под опекой ИИ

- 1 Начало работы:** Помощь в выборе тарифа, открытие счета, знакомство с платформой.
- 2 Ежедневное обслуживание:** Ответы на вопросы, техническая поддержка, операции.
- 3 Обучение и анализ:** Объяснение продуктов, суммаризация новостей рынка, аналитика.
- 4 Инвестиции и рост:** Персональные рекомендации продуктов, основанные на риск-профиле и поведенческих характеристиках.

Сервис проактивных рекомендаций. Мы внедряем интеллектуальный механизм предложения инвестиционных идей:

Финс анализирует портфель, цели и поведение клиента и предлагает релевантные продукты (акции, облигации, фонды) в нужный момент, превращаясь из reactive-сервиса в proactive-партнера

Итоговое видение

Мы создаем не просто чат-бота, а единую, бесшовную экосистему сервиса, где Финс становится персональным финансовым советником, который всегда на стороне клиента: понимает, помогает и превосходит его потребности.

Ежегодная премия
RETAIL FINANCE AWARDS 2025

#rfa2025 #прорывгода25 #розничныйпродукт25

Спасибо за помощь

13:43 ✓

Финс **ГРТ-режим**

До новых встреч!
И помните, инвестировать нужно
было вчера, но сегодня еще не
поздно!

13:44

Финс

Рекомендует

Ловим момент с фондом от УК БКС
"ОФЗ с выплатой доходов"

 **Доход на уровне депозита**
21,21% на 12.03.2025

 **Вложения растут каждый день**
Прибыль ежедневно реинвестируется
внутри фонда

 **0% брокерская комиссия**
За покупку и продажу паев на
стандартных тарифах

Купить