

INFORMACJA PRASOWA | 26.02.2019 r.

Jeszcze więcej sztucznej inteligencji w finansach

Kredytmarket dołączył do nowego projektu związanego z wirtualnym doradztwem finansowym. Ofertę Kredytmarketu polecać będzie aplikacja PaniAla – asystentka finansowa wspierana sztuczną inteligencją. Dzięki temu prowadzący jednoosobowe działalności gospodarcze, zadając chatbotowi pytanie o kredyt, będą mogli skorzystać z finansowania od Kredytmarketu.

*– Cyfrowe rozwiązania coraz częściej wkraczają do finansów, a klienci chętnie z nich korzystają. Czasami wręcz oczekują, że sprawy finansowe da się załatwić bez konieczności przedstawiania dokumentów papierowych, zdalnie, bez własnego podpisu na formularzu – mówi Aleksander Widera, prezes Kredytmarketu. – **Polski sektor finansowy na tle Europy jawi się jako szczególnie nowoczesny, a klienci szybko adoptują cyfrowe usprawnienia. Myślę, że PaniAla może zyskać uznanie w naszym kraju.***

Boty to złożone oprogramowania, automatycznie uruchamiające pewne funkcje w oparciu o algorytmy. Chatboty, coraz chętniej wykorzystywane w obsłudze klienta, to specyficzny rodzaj botów, które umożliwiają prowadzenie rozmowy (czatu). Ich twórcy pracują nad tym, aby uczynić je jak najbardziej podobnymi do człowieka. Chatboty to już prawie standard w sklepach internetowych, czy w popularnych komunikatorach społecznych. Mają za zadanie w szybkim czasie znaleźć precyzyjne rozwiązanie problemu użytkownika. Chatboty bazujące na sztucznej inteligencji stopniowo „uczą się” preferencji swoich użytkowników, co znacznie usprawnia proces komunikacji i doboru odpowiedniej usługi czy produktu.

Współcześni konsumenci oczekują jak najbardziej spersonalizowanych rozwiązań, zarówno w sklepach internetowych, jak i w swoich bankach. Dlatego boty w szybkim tempie upowszechniają się również w usługach finansowych. Klienci doceniają wirtualnych asystentów, gdyż rozwiązują oni problemy szybciej niż call center, czy tradycyjny formularz. Z prognoz Accenture „TechVision2018” wynika, że **do 2020 roku 85 proc. interakcji z klientami bankowym będzie obsługiwana przez chatboty ze wsparciem sztucznej inteligencji.** Jak podaje Capgemini w raporcie „Efma World

Retail Banking 2018”, sztuczną inteligencję w polskich bankach wykorzystuje się głównie przy mikrozadaniach, takich jak odpowiedzi na najczęstsze pytania, rekomendacje działań sprzedażowych dla doradców czy sortowanie i automatyczne odpowiedzi na e-maile. Wielu ekspertów z banków i firm consultingowych spodziewa się w przyszłości dalszego rozwoju robodoradztwa.

Na świecie przykładem sprzedaży przez boty bardziej skomplikowanych produktów finansowych jest Amy stworzona przez HSBC Hong Kong dla klientów bankowości korporacyjnej, Erica, która jako wirtualny doradca pomaga klientom Bank of America zarządzać wydatkami, czy Access Investing rozwijany przez Morgan Stanley. W Polsce od ponad dwóch lat działa „Wirtualny Doradca Alior Banku”, wykorzystywany w miękkiej windykacji, aby przekonywać klientów do spłaty zadłużenia, a także w badaniach marketingowych.

PaniAla projektem pionierskim

Polską aplikację PaniAla, działającą od lipca 2018 roku, można uznać za projekt o tyle pionierski, że niezwiązany z żadną konkretną marką finansową.

– PaniAla przede wszystkim edukuje klienta, Do jej funkcji należy również polecenie użytkownikowi spersonalizowanej oferty – wyjaśnia Łukasz Olesiński, Business Development Director z firmy PaniAla. – Sztuczna inteligencja odpowiada za rozpoczęcie rozmowy, rozpoznanie potrzeby, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, zbieranie danych do wniosku, itd. Bot oparty o machine learning wykonuje część pracy ludzkiej, aktualnie głównie tej powtarzalnej, monotonnej, której często nie lubią doradcy bankowi, czy pośrednicy. Bot ma więcej cierpliwości, nigdy się nie męczy i chętnie nawet po raz setny odpowie na to samo pytanie. Dodatkowo pracę bota wspierają konsultanci. Obecnie jesteśmy w procesie uczenia bota „zachowań”, rozpoznawania intencji, prowadzenia rozmów zgodnie z przyjętymi schematami dla różnych produktów finansowych. Udało nam się osiągnąć poziom obsługi przez bota zapytań na już opracowane scenariusze do 85 proc. konwersacji. W fazie testowej aplikacja została pobrana prawie 4 tys. razy, co uważamy za sukces.

Z aplikacji PaniAla korzystać mogą zarówno klienci indywidualni, jak i przedsiębiorcy, głównie mikro jak i małe firmy. – *Ten segment to również grupa docelowa Kredytmarketu, stąd decyzja o współpracy – dodaje Aleksander Widera. – Twórcy aplikacji przekonali nas także swoim edukacyjnym podejściem, ponieważ sami je*

stosujemy i propagujemy. Z własnego doświadczenia wiemy, że przedsiębiorcy poszukują wiedzy o finansach.

*– **Wiele osób nie ma kogo zapytać o kwestie związane z finansami** – podkreśla Łukasz Olesiński. – *Czasami może się po prostu wstydzi, czy nie ma śmiałości, a czasami nawet nie wie jak skonstruować pytanie.**

Tymczasem PaniAla pokazuje jak samemu wyliczyć koszty korzystania z określonych produktów finansowych, co pomoże w przyszłości uniknąć błędnych decyzji. PaniAla proponuje oferty z zakresu kredytów, leasingu, faktoringu czy ubezpieczeń. Można z nią rozmawiać przez Messenger lub instalując aplikację na własnym smartfonie. Obydwie formy są bezpłatne.

KONTAKT

MARKETING: Justyna Skorupska | justyna@kredytmarket.com

PR: Magdalena Szymańska | magdalena.szymanska@futurama.ci