

«ИИ-инструменты в управлении репутацией финансовых организаций» (кейс чат-боты, Тинькофф — автоматизация работы с обращениями в соцсетях)

Научный руководитель – Костикова Анна Анатольевна

Кудратуллаева Мадина Шухрат кизи

Студент (бакалавр)

Филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в
г.Ташкенте, Ташкент, Узбекистан
E-mail: madinakud23@icloud.com

Деловая репутация финансовой организации: понятие и риски:

Репутация финансовой организации представляет собой совокупность оценок всех заинтересованных сторон — инвесторов, клиентов, регуляторов и общества — и служит важным фактором устойчивости бизнеса в условиях конкуренции и рыночных рисков [1].

Репутационный риск определяется как угроза негативного изменения этих оценок, что может повлечь значительные финансовые потери и снижение доверия к организации. Подобные риски рассматриваются наряду с кредитным, рыночным и операционным риском [7].

Исторические примеры — крах Enron в 2001 году и серия скандалов Deutsche Bank в 2016–2020 годах — наглядно демонстрируют, что репутационные потери способны привести к полному краху компании и многомиллиардным убыткам [12, 13].

Управление деловой репутацией банка включает комплекс мер по мониторингу информационного поля, нейтрализации негативных сообщений и выстраиванию доверительных отношений с ключевыми стейкхолдерами [5].

Цифровые вызовы и роль ИИ в управлении репутацией:

В эпоху цифровизации информация распространяется мгновенно через онлайн-каналы, что резко увеличивает скорость распространения негативных, в том числе ложных, сообщений. По данным британской организации Say No to Disinfo, около 60% клиентов банков могли бы перевести средства под воздействием ИИ-сгенерированной дезинформации [11].

Финансовые организации становятся всё более уязвимы к кибератакам с применением ИИ: согласно отчёту Deep Instinct, 45% компаний финансового сектора за последний год сталкивались с подобными угрозами [8].

Инструменты ИИ открывают новые возможности для управления репутацией: мониторинг упоминаний бренда, анализ тональности медийного контента и социальных сетей, автоматическое выявление негативных трендов [3].

По данным KPMG, около 71% компаний финансовой сферы уже применяют ИИ-технологии, включая машинное обучение и аналитические алгоритмы [9]. В 2025 году более 400 крупных компаний отразили риски, связанные с ИИ, в документах для инвесторов — на 46% больше, чем годом ранее [10].

Основные ИИ-инструменты в управлении репутацией:

К ключевым инструментам ИИ, применяемым в управлении репутацией финансовых организаций, относятся: системы мониторинга и анализа тональности (sentiment analysis), NLP-алгоритмы обработки текстов, чат-боты для управления клиентским опытом, предиктивная аналитика и алгоритмы обнаружения аномалий [3, 4].

Чат-боты на базе ИИ выполняют двойную функцию: с одной стороны, они обеспечивают оперативную коммуникацию с клиентами и нейтрализацию негативных обращений; с другой — аккумулируют данные об обращениях, формируя репутационную аналитику [2].

Рожков А.В. подчёркивает, что ИИ кардинально трансформирует практику связей с общественностью: автоматизируя рутинные процессы, он позволяет PR-специалистам сосредоточиться на стратегических задачах и выстраивании подлинных коммуникаций [6].

Кейс Т-Банка: применение чат-ботов для управления репутацией:

Анализ практики Т-Банка показывает, что чат-бот организации обрабатывает свыше 80% первичных клиентских обращений, существенно сокращая время реакции на негативные отзывы и претензии. Алгоритмы тональности позволяют в режиме реального времени выявлять «горячие» темы и оперативно маршрутизировать обращения к профильным специалистам.

Интеграция ИИ-инструментов с CRM-системой и мониторингом социальных сетей создаёт единый репутационный контур: проблемные сигналы фиксируются на всех платформах, а реакция на них становится согласованной и своевременной.

Вместе с тем выявлен ряд ограничений: чат-боты испытывают затруднения при работе с нестандартными запросами и эмоционально окрашенными обращениями, что требует усиления алгоритмов понимания естественного языка (NLP) и обучения моделей на специфических финансовых данных.

На основе проведённого исследования сформулированы следующие рекомендации для финансовых организаций: внедрение интегрированных платформ мониторинга репутации с модулями анализа тональности в режиме реального времени; разработка специализированных NLP-моделей, обученных на финансовом и регуляторном дискурсе; создание системы раннего предупреждения репутационных рисков на основе предиктивной аналитики.

Для повышения доверия к ИИ-инструментам необходимо обеспечить прозрачность алгоритмов (объяснимый ИИ) и разработать этические регламенты их использования в публичных коммуникациях финансовых организаций [4].

Крупные консалтинговые компании — McKinsey, EY, KPMG — уже оказывают поддержку организациям в вопросах внедрения ИИ и обучения персонала ответственному использованию технологий [9], что отражает признание отрасли необходимости соответствующих компетенций.

1

Источники и литература

- 1) Аванесян А. В. Влияние деловой репутации банка на его финансовую устойчивость // Евразийское научное объединение. 2015. Т. 1. №. 12. С. 37-39.
- 2) Бобрышева Т. С. Искусственный интеллект в управлении репутацией (ORM) // Аллея Науки. 2023. №. 1. С. 76.
- 3) Герасименко В. В., Куркова Д. Н., Курбацкий А. Н. Внедрение технологий искусственного интеллекта в маркетинг российских компаний // Российский журнал менеджмента. 2024. №. 3. С. 483-508.
- 4) Comite U. et al. The Role of AI in Enterprise Risk Management and Operational Efficiency. 2025.
- 5) Зернова Л. Е. Оценка репутационного риска коммерческого банка // Экономические исследования и разработки. 2019. №. 2. С. 90-97.

- 6) Рожков А. В. Специфика влияния искусственного интеллекта на прогресс связей с общественностью // Вопросы журналистики, педагогики, языкознания. 2025. Т. 44. №. 4. С. 660-674.
- 7) Мухина Д. Д. Репутационный риск в кредитных организациях и управление репутацией // Форум молодых ученых. 2019. №. 12 (40). С. 580-585.
- 8) Axios. Financial sector faced most AI-powered cyberattacks: survey. URL: <https://www.axios.com/2025/07/30/finance-sector-ai-cyberattacks-fraud-deepfakes-survey> (дата обращения: 04.02.2026).
- 9) The Tenge. KPMG: 71% компаний уже используют ИИ в финансах. URL: <https://the-tenge.kz/articles/kpmg-ii-v-finansakh> (дата обращения: 04.02.2026).
- 10) Business Insider. The new AI warnings popping up in SEC filings. URL: <https://www.businessinsider.com/companies-are-warning-about-risks-of-ai-sec-filings-2025-11> (дата обращения: 04.02.2026).
- 11) Reuters. AI generated content raises risks of more bank runs, UK study shows. URL: <https://www.reuters.com/technology/artificial-intelligence/ai-generated-content-raises-risks-more-bank-runs-uk-study-shows-2025-02-14/> (дата обращения: 04.02.2026).
- 12) РБК. Аферы с отчетами, подкуп и обман: эпичная история краха корпорации Enron. URL: <https://www.rbc.ru/quote/news/article/612e13249a79475b1f5b7d3d> (дата обращения: 04.02.2026).
- 13) Korrespondent.net. Deutsche Bank заплатит штраф в размере \$630 млн за отмывание денег в России. URL: <https://korrespondent.net/business/companies/3808238> (дата обращения: 04.02.2026).