

Стало известно, чат-боты каких мобильных банков понимают людей лучше

07.11.2025



Первое место в этом году занял ВТБ за счет реализации проектов, например, мессенджеризации и проактивных сценариев. Чат-бот на высоком уровне отрабатывает негатив и делает верные предположения о тематике скриншотов пользователя. На втором месте Альфа-банк с точкой роста в удобстве интерфейса. У ботов этих двух банков высокое понимание сути запросов клиентов. Замыкает тройку Совкомбанк. У него удобная навигация и шаринг сообщений, но требуется улучшение реакции на негатив и жалобы.

На 4 и 5 местах разместились Т-Банк и Райффайзен Банк. Оба бота хорошо решают задачи и предлагают виджеты. Точка роста Т-Банка – голосовые запросы, Райффайзен Банка – визуальные материалы.

На 6 месте бот МТС Банка, который может повысить эффективность, если будет развивать качество распознавания и автоматизации. По сравнению с прошлым годом бот демонстрирует позитивную динамику, особенно разговорных навыков.

На 7–8 местах рейтинга разместились СберБанк и Газпромбанк. Среди сильных сторон чат-ботов этих банков отмечается, что Сбербанк хорошо подбирает продукты и выполняет действия. Газпромбанк – реагирует на жалобы. Среди точек роста развития чат-ботов – навигирование к разделам приложения.

В конце рейтинга – ДОМ.РФ и Россельхозбанк. Среди сильных сторон: боты справляются с предоставлением общей информации и подбором продуктов в чате, отсутствует реклама. Среди точек роста развития чат-ботов этих банков специалисты отмечают развитие удобства интерфейса и улучшение адаптации к

запросам пользователя.

*Рейтинг чат-ботов