Рукавица Артём Кириллович, Федченко Анастасия Кирилловна, 10 класс

ГБОУ Школа № 1533 «ЛИТ»

Чамров Михаил Валерьевич, Вице-президент,

Директор департамента кредитного бизнеса

ПАО Банк «ФК Открытие»

АНАЛИЗ ОТЗЫВОВ КЛИЕНТОВ НА БАНКОВСКИЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОДУКТЫ/УСЛУГИ

Цель работы — создание эффективного и объективного информационного поля для быстрого сравнения банков по основным факторам, полученным на основе отзывов клиентов на отделения с Яндекс.Карт.

**Задачи работы:**

1. Собрать данные с картографического сервиса Яндекс.Карты;
2. Обработать собранные отзывы;
3. Создать модель для анализа текста;
4. Визуализировать результат.

**Гипотезой проекта** является утверждение, что выбор клиентов в пользу того или иного банка будет гораздо быстрее и удобнее, если разработать специальный сайт, помогающий с анализом клиентского опыта в разных банках, в основании которого будут отзывы реальных людей, взятые с картографического сервиса.

**Этапы проекта:**

1. Сбор отзывов с Яндекс.Карт
2. Обработка полученных отзывов
3. Построение модели
4. Визуализация.

**Язык программирования** — Python.

**Среда разработки** — PyCharm.

**Сторонние программы** — SQLiteStudio (для работы с базой данных) и KNIME Analytics Platform (для первичного анализа данных).

**API** — Поиск по организациям Яндекса.

**Сайты** — 1000bankov.ru (источник отделений банков) и yandex.ru/maps (источник отзывов).

**Полученные результаты на данный момент:**

* Собрана база данных (300+ тысяч отзывов с Яндекс.Карт на 21500+ отделений 24 банков);
* Произведена очистка текста от знаков препинания, цифр и стоп-слов, а также все слова приведены в начальную форму.

**Перспективы дальнейшей разработки темы** — сбор более объемных отзывов с сайта banki.ru для обширного анализа банковского обслуживания в целом, объемная работа по анализу текста.