

## АНОТАЦІЯ

Пояснювальну записку виконано на 75 аркушах, вона містить 3 додатки та перелік посилань на використані джерела з 40 найменувань. У роботі наведено 25 рисунків та 13 таблиць.

Метою даного проекту є розробка автоматизованої системи оцінки рівня задоволеності клієнтів банку задля підвищення якості банківських послуг.

У рамках дипломного проекту було розглянуто і проаналізовано наявні методи та підходи оцінки рівня задоволеності клієнтів до розв'язання поставленої задачі. В якості математичного методу для оцінки рівня задоволеності клієнтів було обрано методи машинного навчання, а саме: метод опорних векторів, алгоритм AdaBoost, випадковий ліс та метод найближчих сусідів. Запропоновано методику оцінки якості банківської послуги.

Алгоритми машинного навчання реалізовано засобами мови програмування Python. Випробування розробленої системи виконувалося з використанням даних про клієнтів приватної банківської установи “Santander”.

Ключові слова: машинне навчання, задоволеність клієнтів, автоматизована система, метод опорних векторів, алгоритм AdaBoost, випадковий ліс, метод найближчих сусідів.