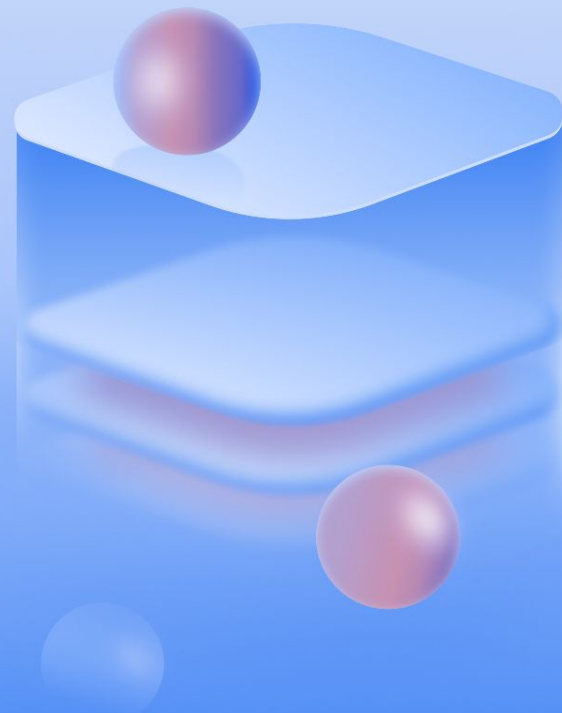


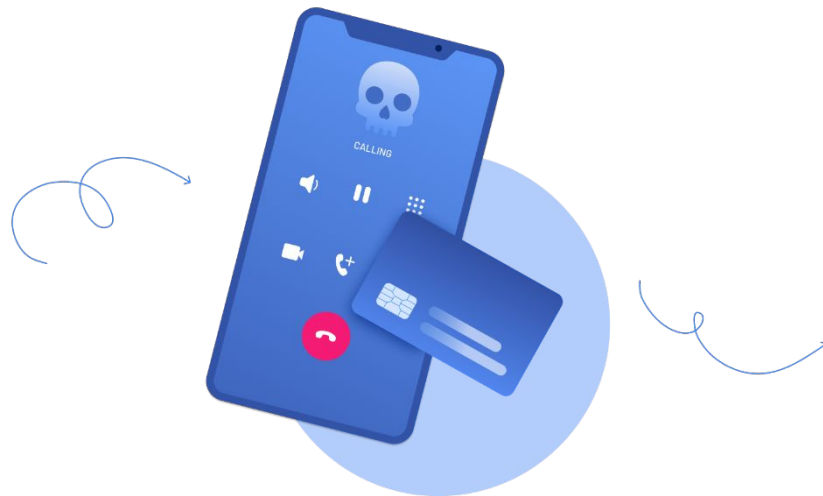
КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА/РЕШЕНИЕ

для управления доступом в ВТБ Онлайн



Предыстория

(почему клиенты сами блокируют доступ к ВТБ Онлайн)



Мошенники сообщают клиенту, что кто-то совершает подозрительную операцию

Клиент сообщает мошенникам данные для входа в ВТБ Онлайн

Клиент звонит в банк для блокировки доступа к ВТБ Онлайн

Предпосылки реализации комплексного решения

Количество мошеннических атак в первом полугодии 2023 года выросло на 33% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Из-за этого повысился спрос на услуги самоблокировки доступа к личному кабинету ВТБ Онлайн.

1 >40
тысяч клиентов в месяц блокируют свой доступ в ВТБ Онлайн

2 >6
сотрудники отделений тратят на снятие блокировки доступа к ВТБ Онлайн
тысяч часов в год

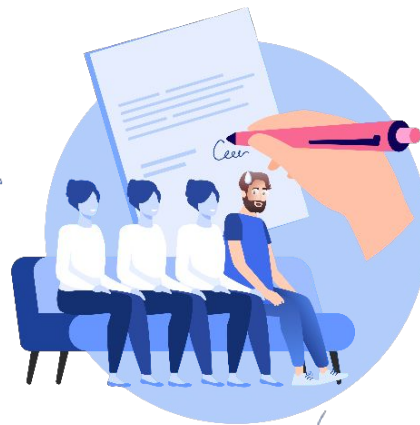
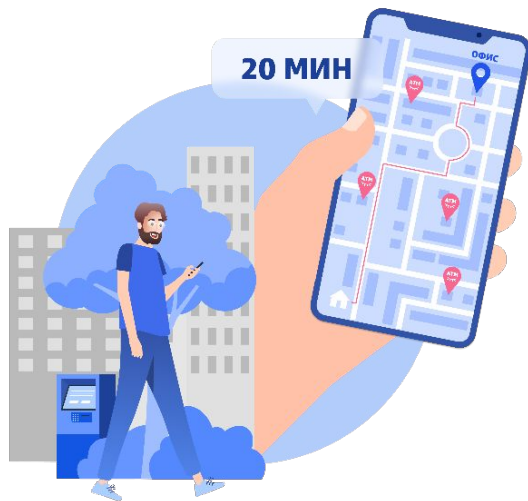
3 >758
миллионов рублей в год тратит банк на процессы

Все дело – в людях и технологиях



Клиент позвонил в банк и заблокировал доступ в ВТБ Онлайн

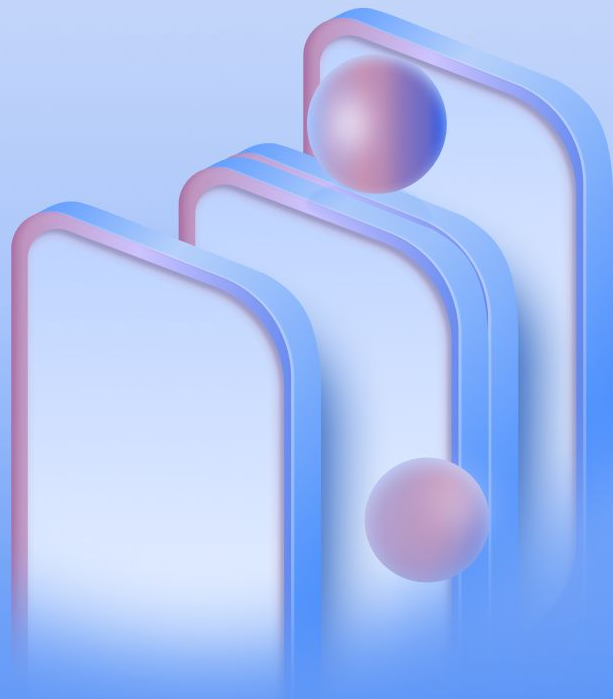
Теперь мошенники не смогут украсть деньги клиента



Клиент тратит время на дорогу, ожидание в очереди, подписание документов

Для восстановления доступа к ВТБ Онлайн клиенту нужно посетить отделение банка





Стирая границы, мы первые в стране запустили

Разблокировку доступа клиента к ВТБ Онлайн в банкоматах после самоблокировки

Процесс исключает доступ мошенников к восстановлению доступа в ВТБ Онлайн, поскольку без физического использования карты и ПИН-кода никто не сможет воспользоваться опцией.

ВТБ поддерживает сотрудников офисов и контактного центра, чтобы они могли больше времени уделять другим сервисным и финансовым вопросам клиентов.

Почему в банкоматах?

Банкоматов

> **14 000**

Отделений

> **1256**

Клиентов

> **50 000**

1

Много банкоматов

2

Безопасно

3

Снижение нагрузки
на отделение



Также просто, как **СНЯТЬ** **деньги** в банкомате

Технология очень простая и проходит в несколько кликов

1

Вставьте банковскую карту в банкомат, введите ПИН-код

2

Перейдите в раздел «Выписка и сервисы» → «Разблокировать учетную запись в ВТБ Онлайн»

3

Короткий дисклеймер напомнит о необходимости остерегаться мошенников

4

Готово!
Можно сразу открыть ВТБ Онлайн на мобильном устройстве и проверить наличие доступа

2 МИН



Заботясь о сотрудниках
мы изменили процесс на **99%**
и принесли банку **более 1 млрд** дохода

ASIS

На 1 разблокировку **> 26 часов**

Процесс занимает **> 130 минут**

Задействовано в день **~ 198 человек**

TOBE

На 1 разблокировку **< 7 минут**

Процесс занимает **< 1 минуты**

Задействовано в день **~ 1 человек**

1

Скорость процесса

2

Без бумаги

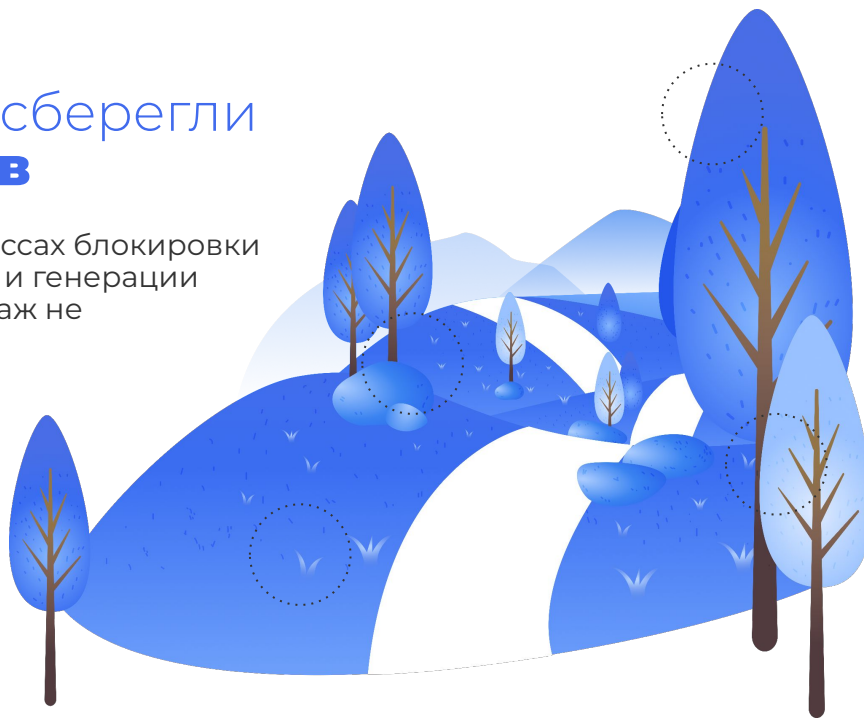
3

Снижение нагрузки
на отделение

Наша миссия – беречь природу и заботится о экологии

Сегодня мы сберегли
66 деревьев

Теперь в наших процессах блокировки доступа к ВТБ Онлайн и генерации пароля в офисах продаж не используется бумага



66
деревьев в год

198
человек дышит в год

1056
пачек бумаги

7920
кислорода в год (кг)