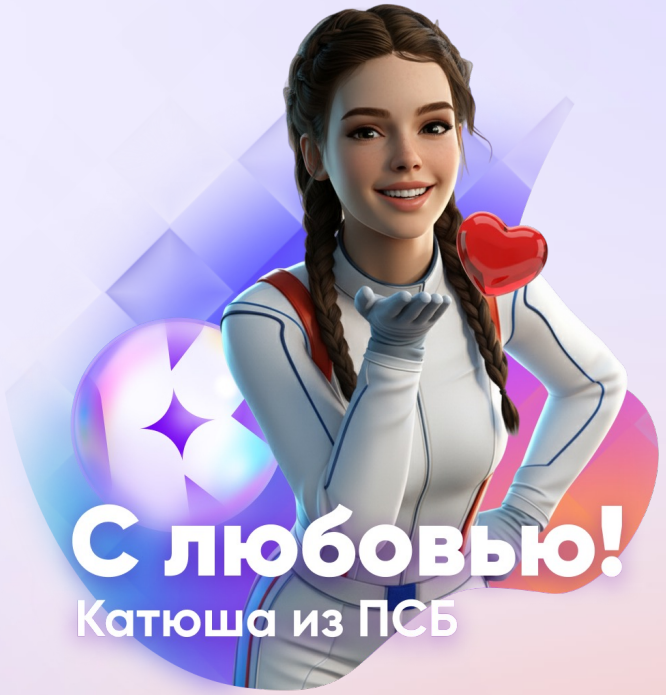
ПСБ | банк для бизнеса

Цифровизация продаж и персонализация коммуникаций на базе ИИ-помощника Катюша

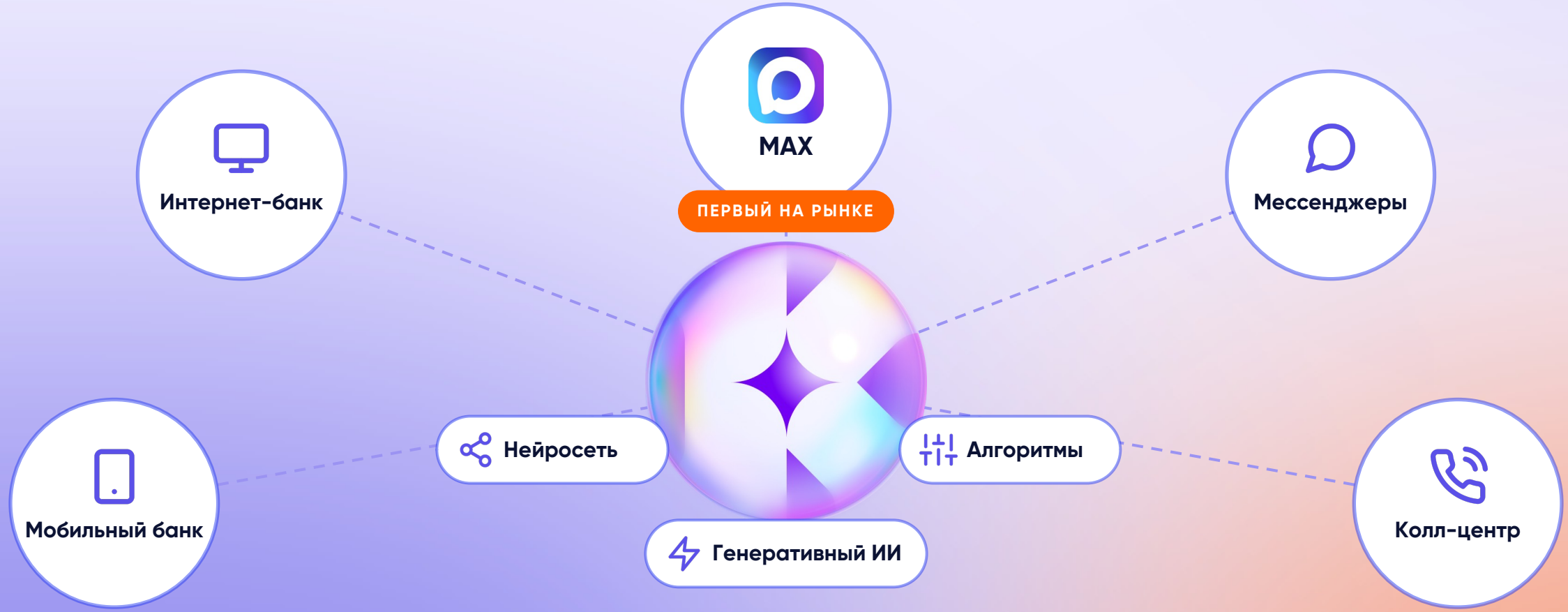


1. **ПСБ — банк-помощник для предпринимателя и экосистема сервисов для него**
2. **Катюша — бизнес-ассистент предпринимателя, решающий рутинные задачи**
3. **Бот в чате — дополнительный канал и инструмент для кросс-продаж**

Москва, 2026 год

Катюша и каналы присутствия

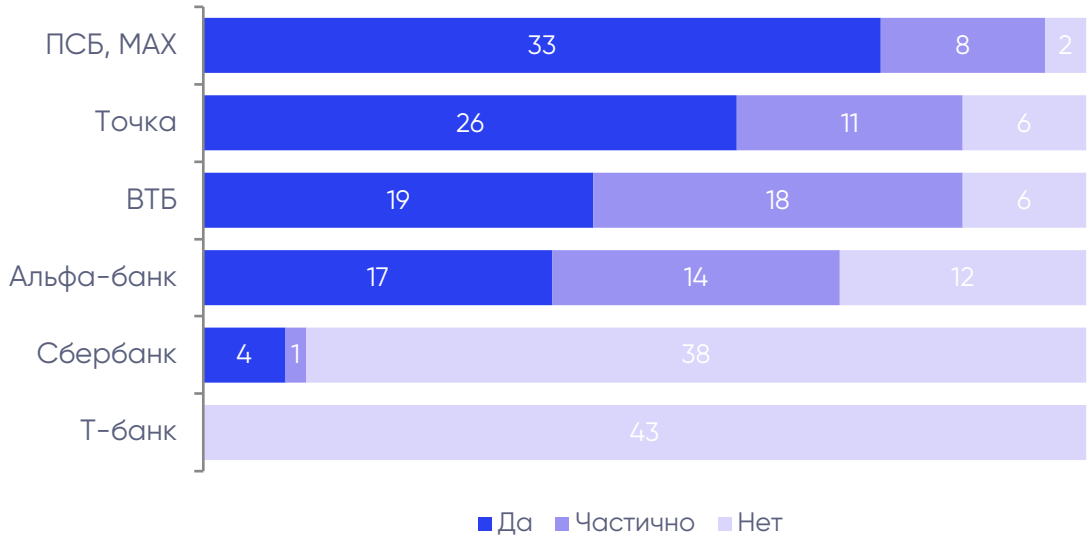
Генеративный ИИ как помощник для предпринимателей



Катюша — лидер исследования чат-ботов Markswebb

Бот ПСБ лучше всех на рынке закрывает вопросы клиентов в цифровых каналах

РЕАЛИЗОВАННЫЕ СЦЕНАРИИ · ПСБ 33 ИЗ 43



АВТОМАТИЗАЦИЯ В СРАВНЕНИИ С РЫНКОМ

Банк	Текст	Голос
ПСБ	**61%**	**42%**
Сбербанк	25%	11%
Альфа-банк	19%	43%
Райффайзенбанк	30%	10%

ВЫВОД

Бот ПСБ лучше всех на рынке закрывает вопросы клиентов в цифровых каналах (33 из 43 сценариев и 61% автоматизации текстовых обращений)

Источник: сравнительное исследование чат-ботов для бизнеса Markswebb

Преимущества для предпринимателей

«Катюша» всегда рядом — в канале, удобном клиенту

ПСБ банк для бизнеса

Доступ к банку 24/7 бесплатно

Можно быстро узнать состояние счёта даже без компьютера

Всегда под рукой

Поможет решить любой вопрос в удобном канале

Удобство общения в любом канале

Получайте и пересылайте файлы своим контрагентам, направляйте выписки бухгалтеру

Функционал «Катюши»

От базовых банковских операций до ИИ-сценариев

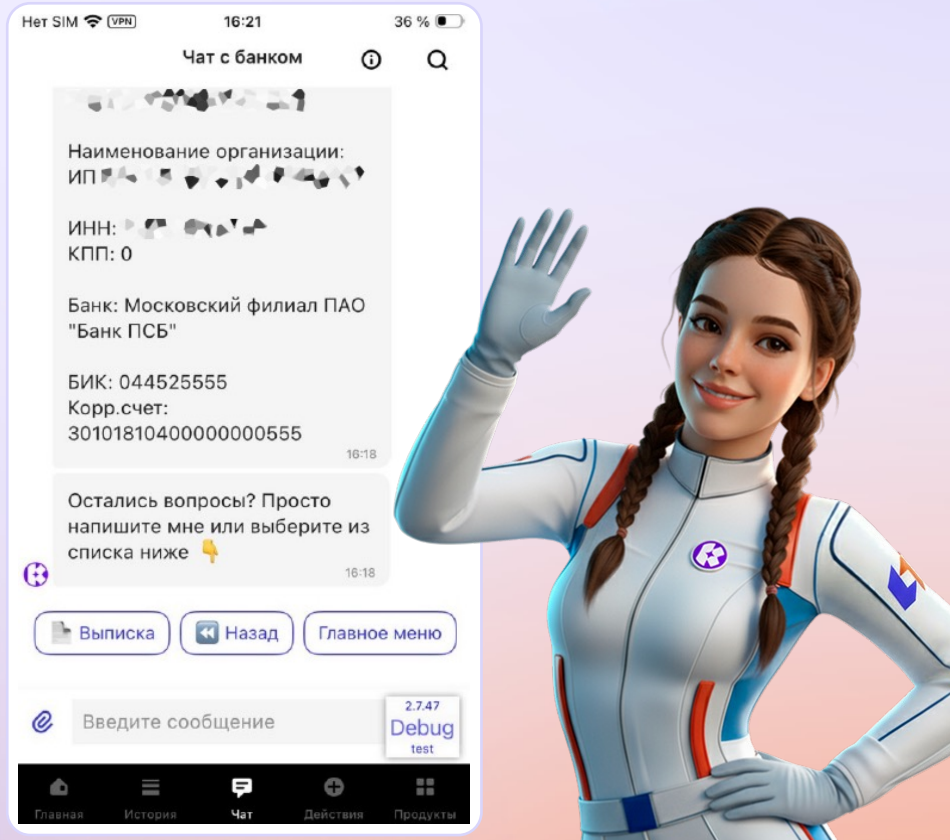
БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Консультирует по продуктам и услугам банка с помощью LLM и RAG
- Показывает остатки по счетам
- Формирует выписки
- Предоставляет и отправляет реквизиты
- Быстро выставляет и оплачивает счета

ИИ-СЦЕНАРИИ НА БАЗЕ GPT

Помогает вести бизнес, а не только счёт

- Ведёт соцсети: идеи и тексты постов
- Подбирает персонал: вакансии и резюме
- Создаёт рекламу: продающие объявления
- Работает с клиентами: анализирует отзывы и подсказывает ответ



НОВЫЕ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ СЦЕНАРИИ 2026

Подключение «Умной скидки*» — продажа продукта от начала до конца

Статусы платёжных поручений

Тариф и комиссии за РКО

ЭФФЕКТ **Персонализация диалога за счёт ИИ-сценариев и адресные рекомендации продуктов повышают конверсию и масштабируют продажи в чате без сотрудников**

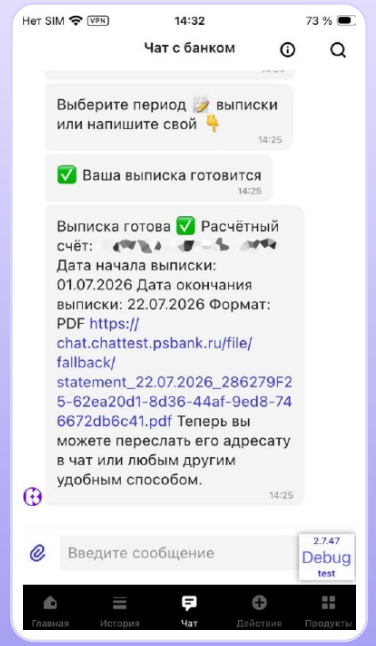
*«Умная скидка» — опция для клиентов, имеющих расчётный счёт в ПСБ, которая позволяет получить скидку на комиссию за обслуживание при авансовой форме оплаты

Персонализированные консультации в «Катюше»

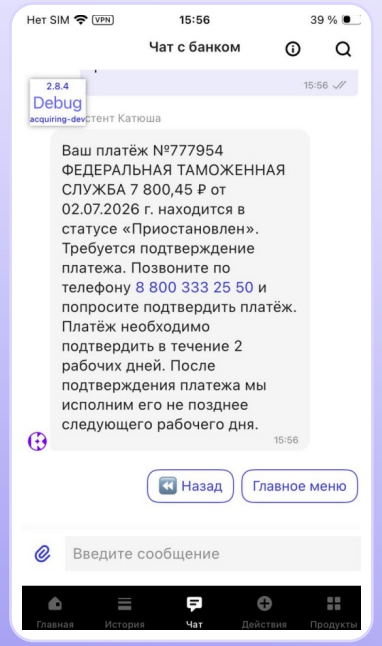
ПСБ | банк для бизнеса

АВТОМАТИЗАЦИЯ ФУНКЦИЙ

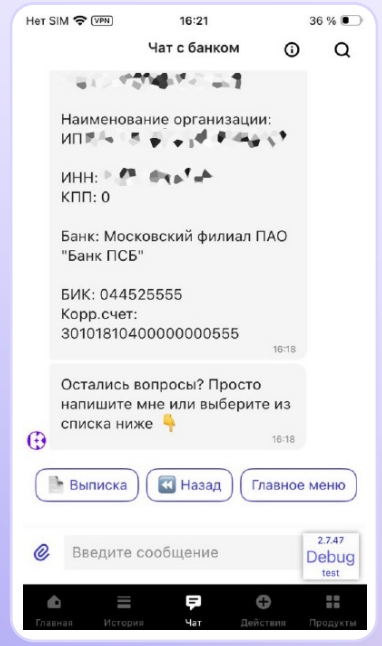
98%
Выписка



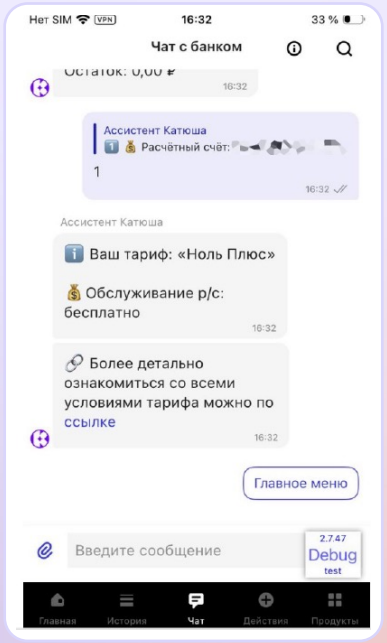
75%
Статус платёжного поручения



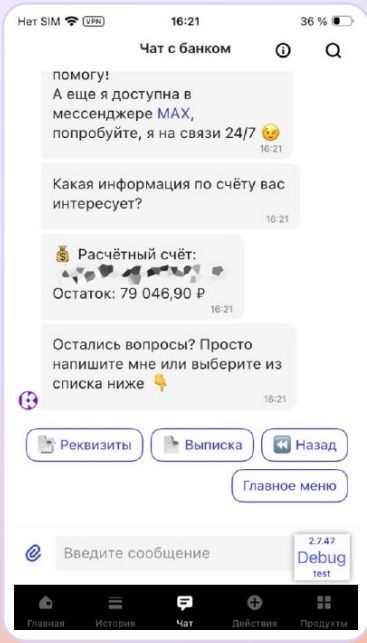
94%
Реквизиты



87%
Тариф и комиссии



89%
Остаток на счёте



С помощью реализованных персонализированных сценариев «Катюша» самостоятельно решает 9 из 10 запросов — в 89% случаев клиентам не нужно обращаться к человеку, что подтверждает пользу сценариев. Следующий шаг — развитие персонализированных консультаций в комплексе с AI-агентами.

Кто общается с Катюшей в чате?

Портрет клиента: активно развивающиеся организации



ТОП-6 ОКВЭД — 78% КЛИЕНТОВ

42% Торговля оптовая и розничная; ремонт авто	**10%** Строительство
8% Обрабатывающие производства	**6%** Транспортировка и хранение
6% Профессиональная, научная и техническая деятельность	**6%** Операции с недвижимым имуществом

ИЗ НИХ

- **28%** Топ-3 региона: Москва, ДНР, Московская область
- **35%** основаны в 2023–2025 годах
- **38%** организаций с остатком на счетах

ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ

35% клиентов — новый бизнес 2023–2025 годов: цифровые каналы для них основные. Значит, продуктовые предложения стоит встраивать в сценарии чата: «Катюша» адресно рекомендует сервисы под отрасль, присылает ссылки на оформление и сама подключает базовые продукты — конверсия растёт без нагрузки на сотрудников.

Зачем продавать с помощью бота?

ПСБ | банк для бизнеса

- **Оптимизация затрат.** Цифровизация продаж снижает нагрузку на сотрудников и сокращает расходы на ручной труд
- **Эффективное использование контекста.** Предложение продуктов от имени «Катюши» логично вытекает из запроса клиента – не выглядит навязчивым.
- **Рост конверсии без потери доверия.** Встраивание рекомендаций в консультации повышает продажи, сохраняя клиентоориентированность.
- **Пример:** при запросе на выдачу наличных «Катюша» объясняет процесс и предлагает корпоративную карту как способ экономии на комиссии.

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ КЛИЕНТА



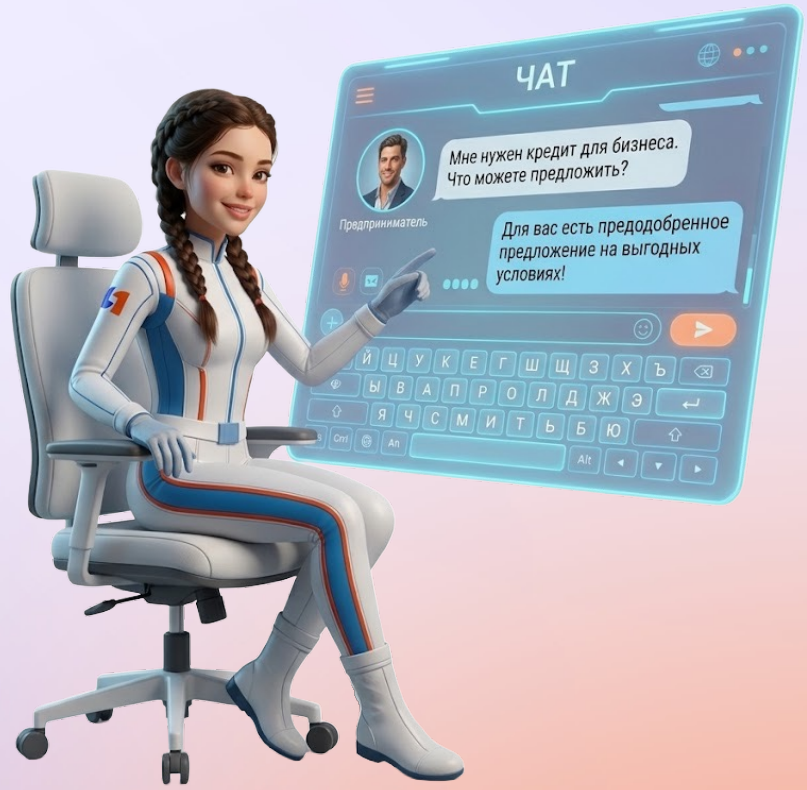
«Катюша» — не замена сотруднику, а инструмент для эффективности продаж на каждом этапе жизненного цикла клиента

Какие продукты продаёт «Катюша»?

ПСБ | банк для бизнеса

Реализованные сценарии кросс-продаж в боте

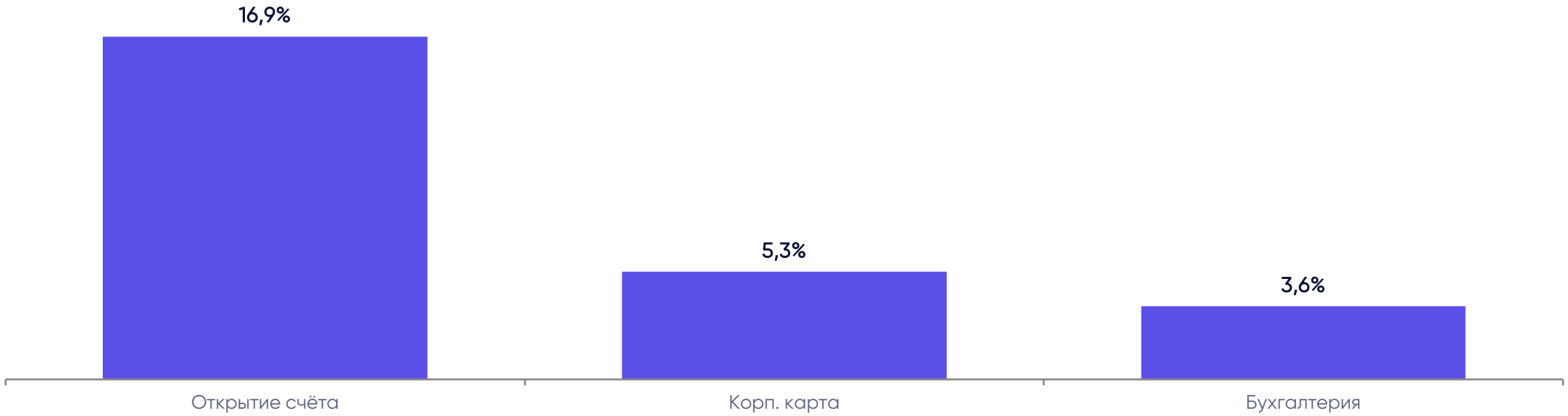
Умная скидка	Зарплатный проект	Онлайн-открытие счёта
Корпоративная карта	ВЭД	СМС-инфо
Кредит для бизнеса	Открытие доп. счёта	Торговый эквайринг
Банковская гарантия	Регистрация бизнеса	Депозит
Моя бухгалтерия 1С	Интернет-эквайринг	Накопительный счёт
Открытие спецсчёта	«Самозанятые»	Услуги для селлеров
Страхование карт	Бизнес без блокировок	Кодовое слово
Исламский банкинг	Чаевые	Подписки



ЭФФЕКТ

«Катюша» не только предлагает релевантный продукт, но и бесшовно продолжает клиентский путь: даёт ссылку на оформление продукта или подключает банковские сервисы в чате. Это сокращает количество шагов и повышает конверсию в целевое действие.

Конверсия продаж через бота в 2026



Высокая автоматизация рутинных запросов и персонализированный подход к клиентам делают чат с «Катюшей» полноценной точкой продаж с измеримой конверсией. Дальнейшее развитие — интеграция с рекомендательной системой банка, расширение сценариев, углубление в ИИ-персонализацию, что позволит превратить бота в один из ключевых инструментов цифровизации продаж ПСБ.

ПСБ | банк для бизнеса

www.psbank.ru

2026 год