

**Умная система  
управления доступом**

# **ВТБ Онлайн**

**Горбунова Евгения**

Product owner

# ВТБ - лидер финансового рынка РФ

## Один из крупнейших банков

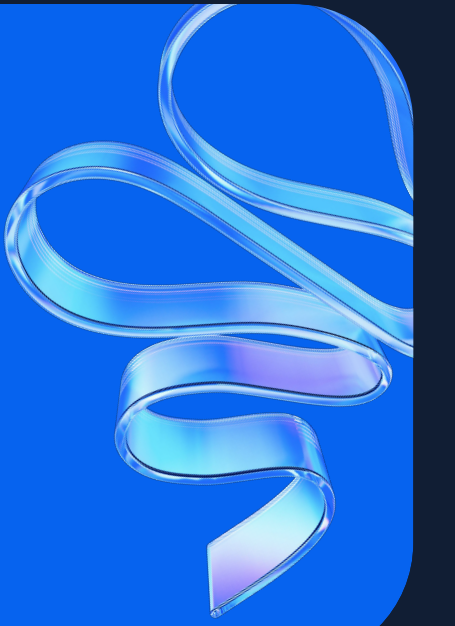
У ВТБ обширная сеть отделений и огромная клиентская база. Банк был основан в 1990 году и с тех пор значительно расширил свои масштабы и спектр услуг

**> 1,3 млн**

Юридических лиц

**18 трлн ₺**

Размер активов компании

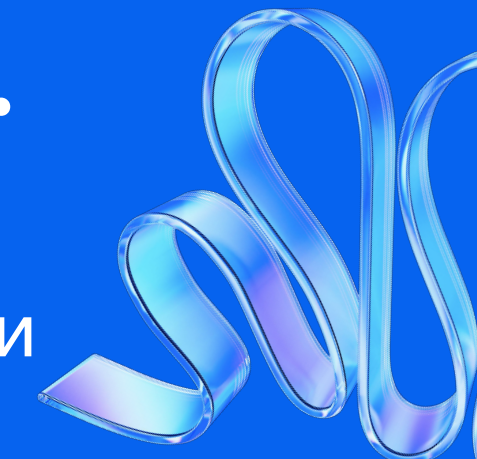


## Миссия банка

Предоставление высококачественных финансовых услуг, поддержка экономического роста и развитие бизнеса в России. Мы хотим стать надежным партнером для клиентов, предлагаем инновационные решения и высокий уровень обслуживания

**> 1,5 тыс.**

Отделений по всей России



**> 22 млн**

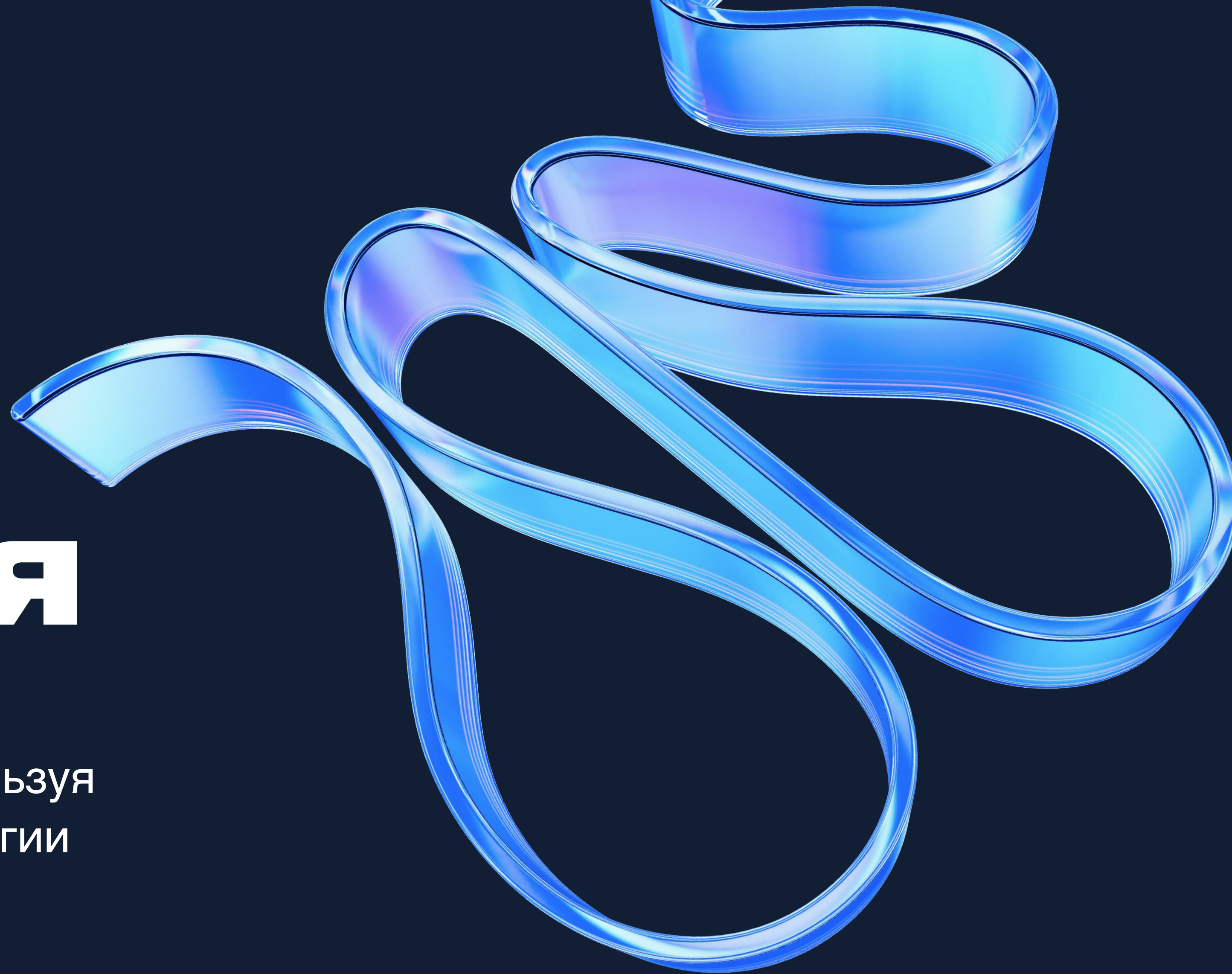
Клиентов среди физических лиц

## ВТБ

Ключевой игрок на российском финансовом рынке, но всегда стремится к развитию и улучшению клиентского сервиса

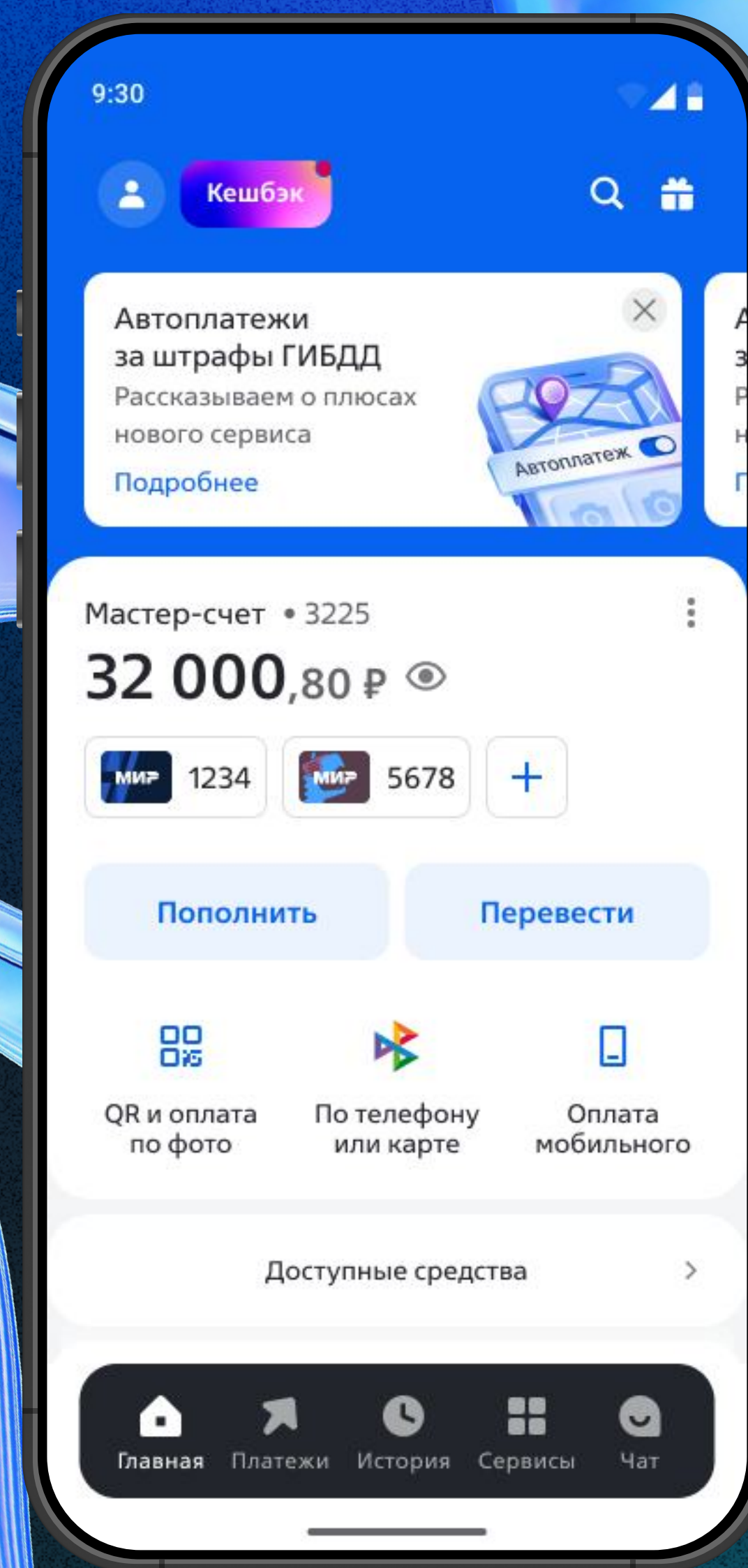
# Наша МИССИЯ

сделать доступ в ВТБ Онлайн  
удобным и безопасным, используя  
новейшие передовые технологии



# Умная система управления доступом ВТБ Онлайн

Совокупность сервисов, которые на основе анализа данных и ИИ-технологий позволяют нашим клиентам в любой точке мира управлять доступом в ВТБ Онлайн, на основе предложенных решений



# Управление доступом ВТБ Онлайн

## Автоматизация решения

Блокировка или отвязка устройств

## Блокировка доступа

В ВТБ Онлайн, чате ВТБ, колл-центре, офисе

## Режим ограниченного использования

## Отвязка всех устройств

Включая Face ID, Touch ID, биометрию

## Разблокировка доступа

По NFC, в банкоматах, офисах, колл-центре

## Звонки из-за границы

На стартовой странице входа

# Автоматизация решения

## Полная блокировка доступа или отвязка всех устройств

В связи с частыми атаками на банковские сервисы со стороны мошенников наши клиенты все чаще обращаются в банк с целью блокировки доступа в свой ВТБ Онлайн



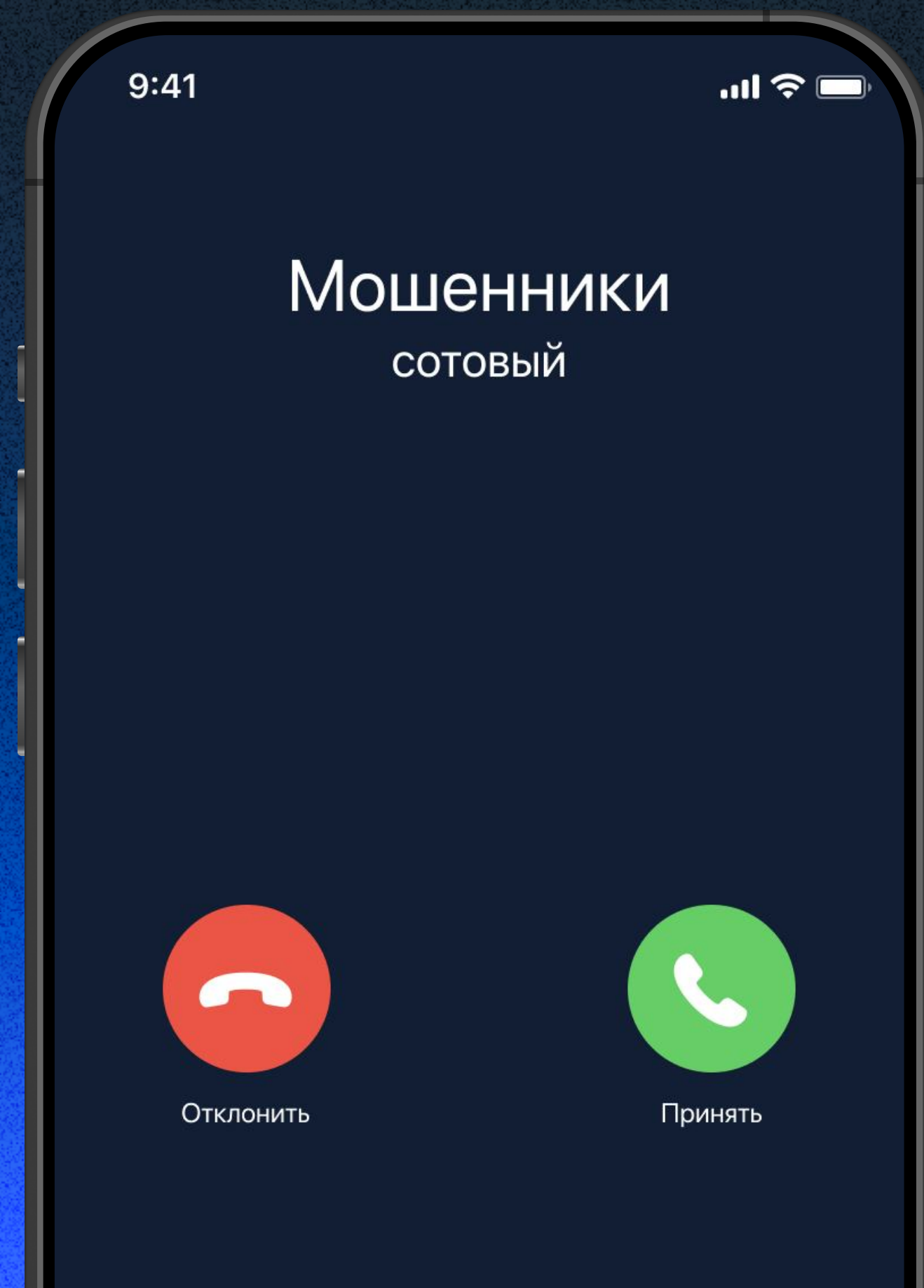
Отвязка всех устройств и настроек



Полная блокировка доступа к учетной записи

## Как это работает?

- Наша умная система на основании анализа данных рекомендует клиенту максимально удобное и качественное решение под его запрос: полную блокировку или отвязку всех устройств
- При этом процесс совершенно не заметен клиенту и сотруднику банка, а **итоговый выбор всегда остается за клиентом**



# Отвязка всех устройств

Это:

1

**Быстро**  
не более 1 минуты

2

**Безопасно**  
отвязка от всех устройств

3

**Легко войти**  
по СМС или облачному коду

**45% клиентов**

При обращении выбирают «отвязку устройств» вместо блокировки

## Замещение полной блокировки доступа

Мошенники не смогут совершить хищение, даже если данные клиента были скомпрометированы

## Как это работает?

- Банк отвяжет все устройства от ВТБ Онлайн, включая входы по Face ID, Touch ID и биометрии
- Клиент в свою очередь сможет как обычно войти в ВТБ Онлайн и использовать его для совершения нужных операций, не обращаясь для разблокировки доступа в офис или к возможностям банкоматной сети

# Методы разблокировки

## Клиент решит заблокировать доступ

Мы предложим ему различные способы разблокировки его учетной записи



### С помощью NFC

Приложив карту к своему смартфону



### В офисе / колл-центре

Обратившись к сотрудникам банка



### В банкоматах банка

Вставив в него карту и введя ПИН-код



# Разблокировка по NFC

Автоматически, интуитивно, за 1 минуту

1

**Откройте ВТБ Онлайн**

Android 6.0 или выше

2

**Нажмите «Разблокировать по NFC»»**

3

**Приложите любую карту ВТБ к смартфону**

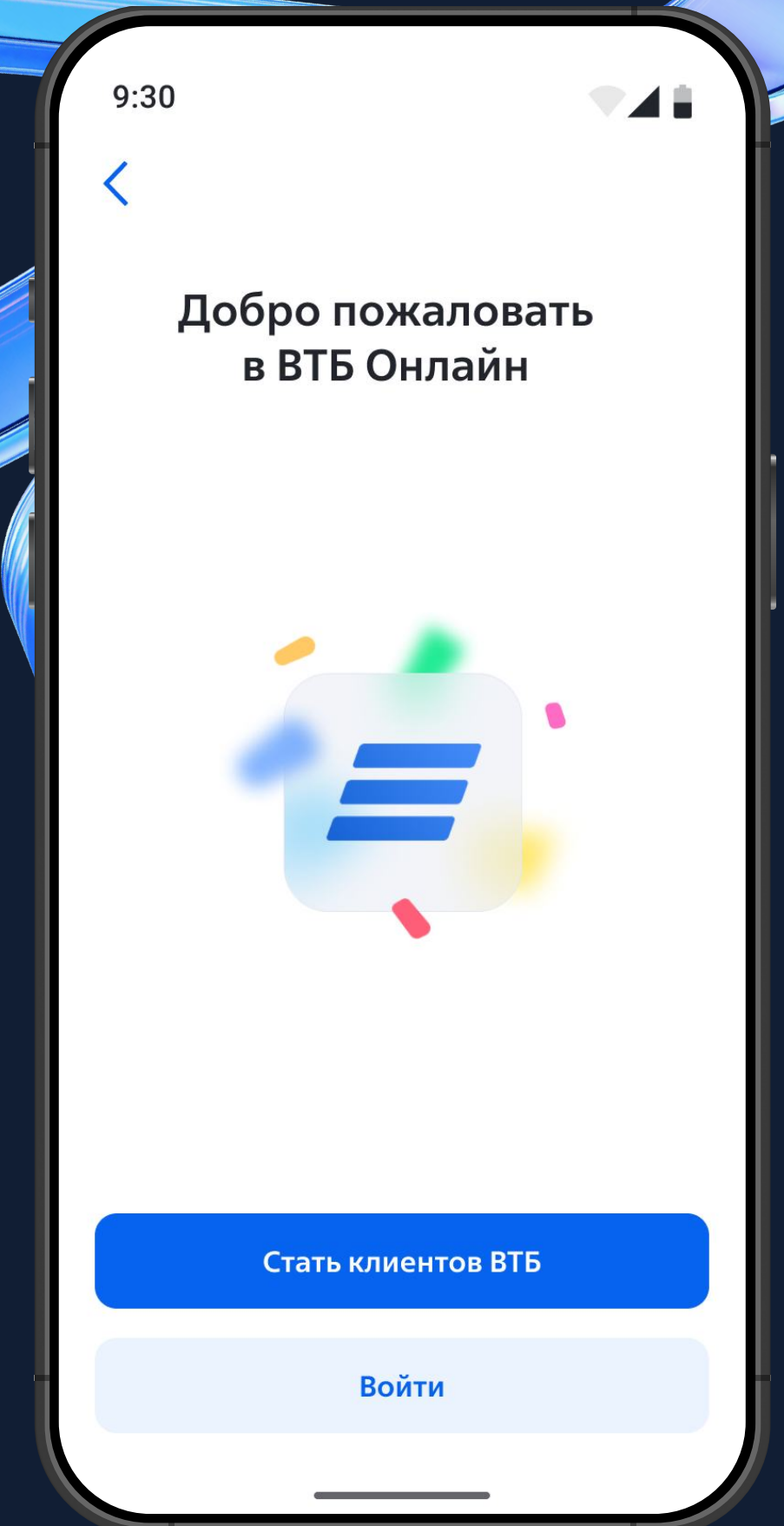
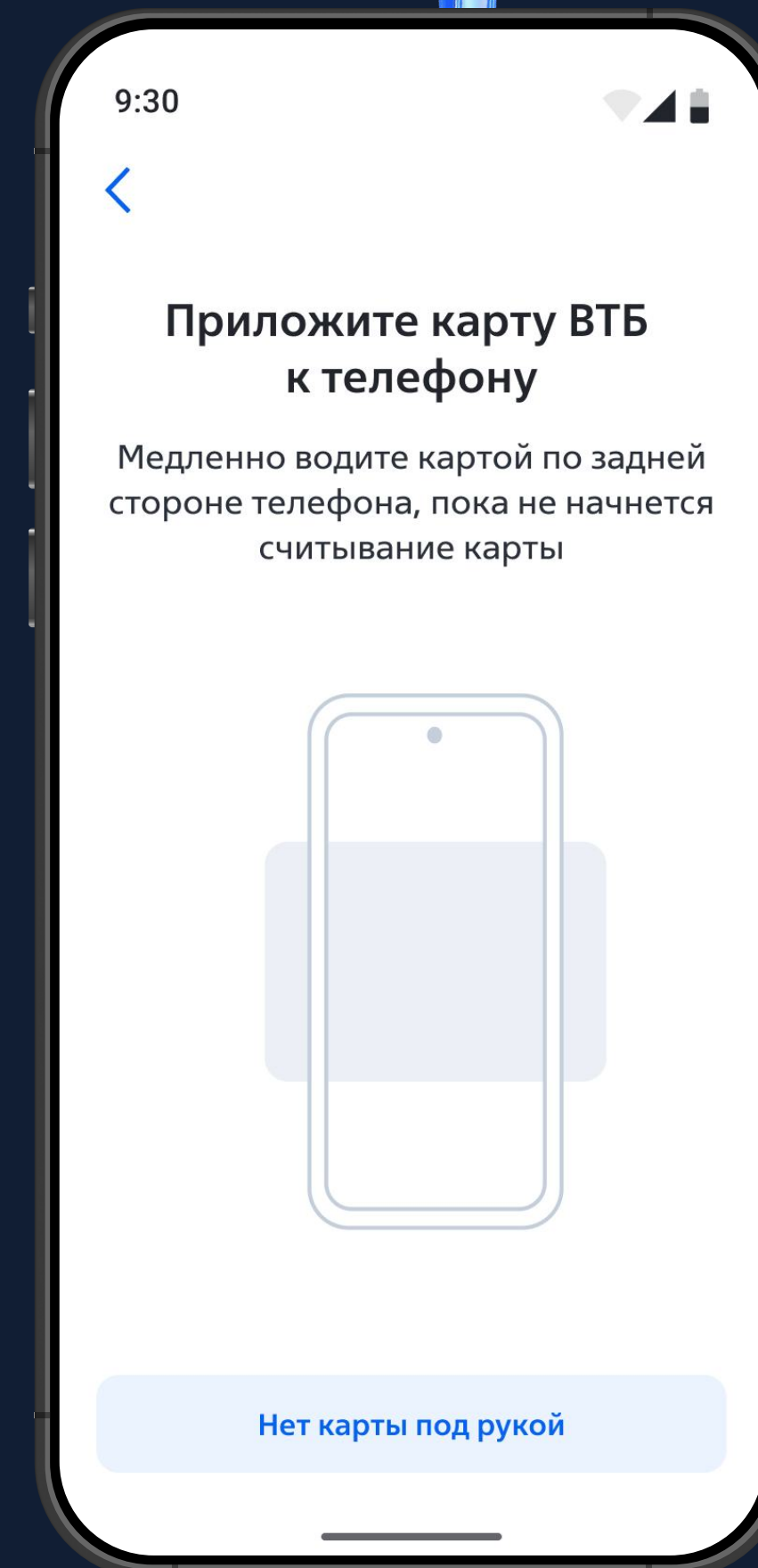
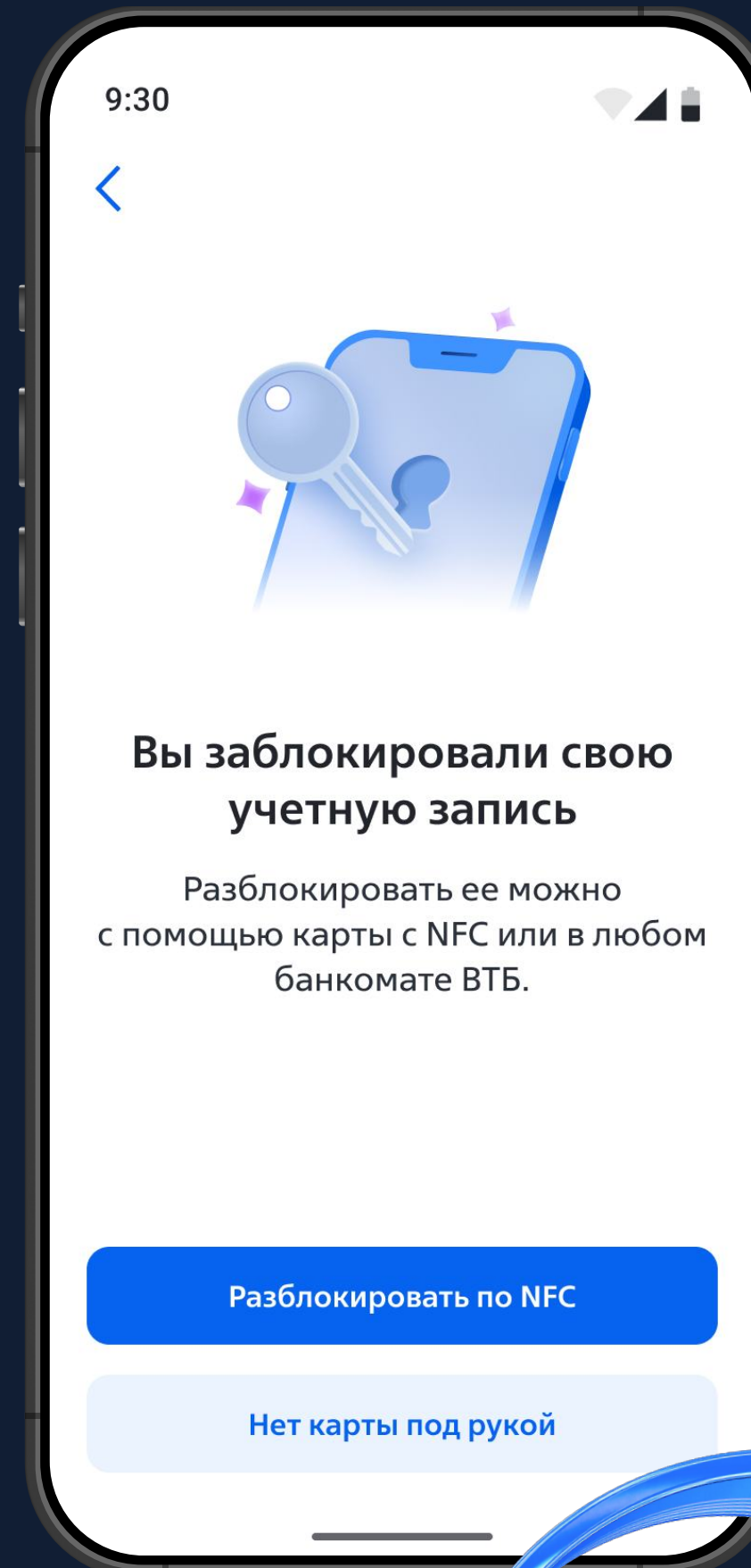
4

**Войдите в личный кабинет**

После разблокировки все функции и сервисы ВТБ Онлайн доступны как обычно

**35% клиентов**

Снимают блокировку с помощью карты по NFC



# Read Only

Режим ограниченного использования



**Быстро**  
привычный вход  
в приложение



**Безопасно**  
только просмотр  
в ВТБ Онлайн



**Просто**  
подтверди  
и пользуйся

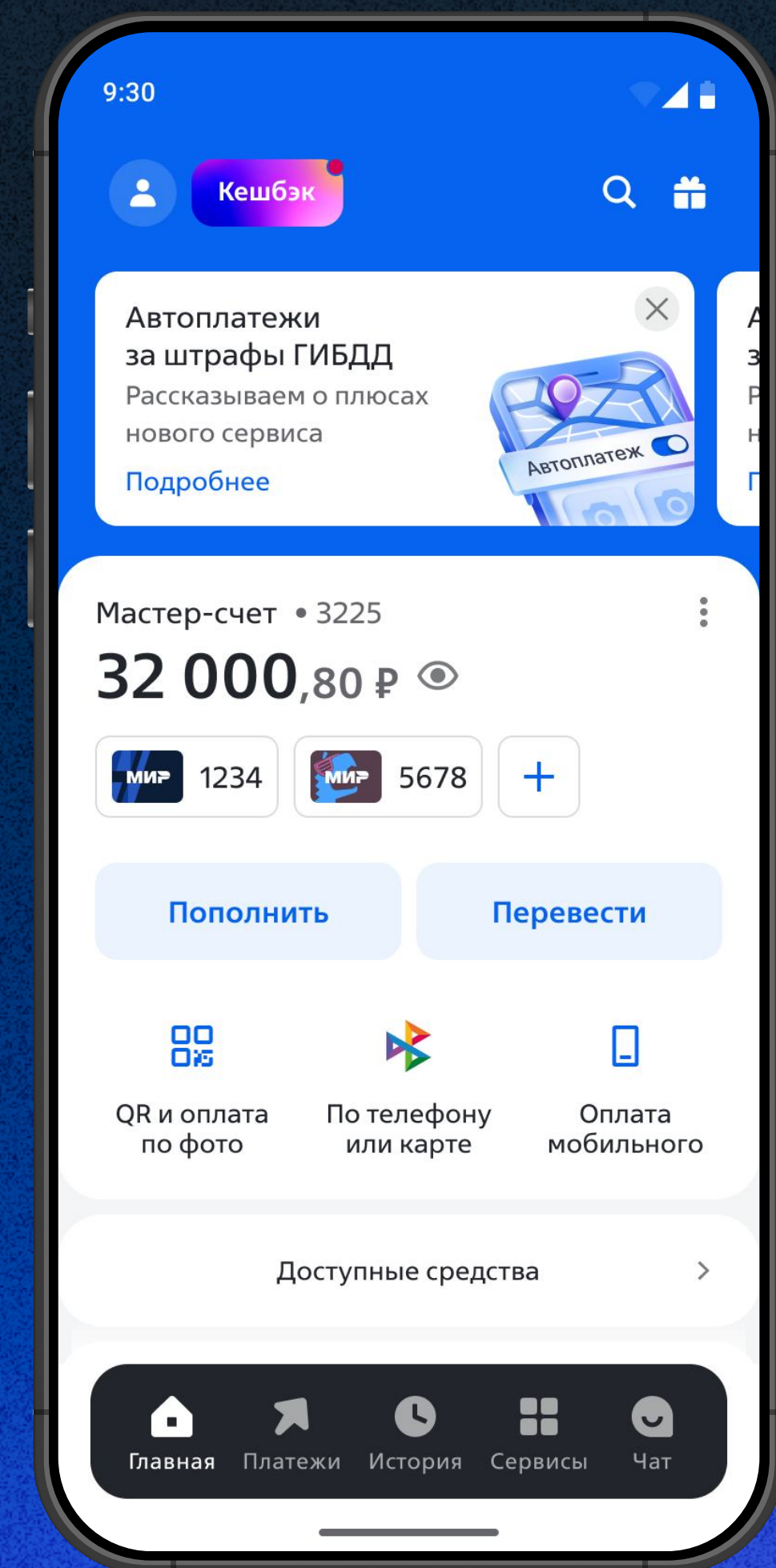
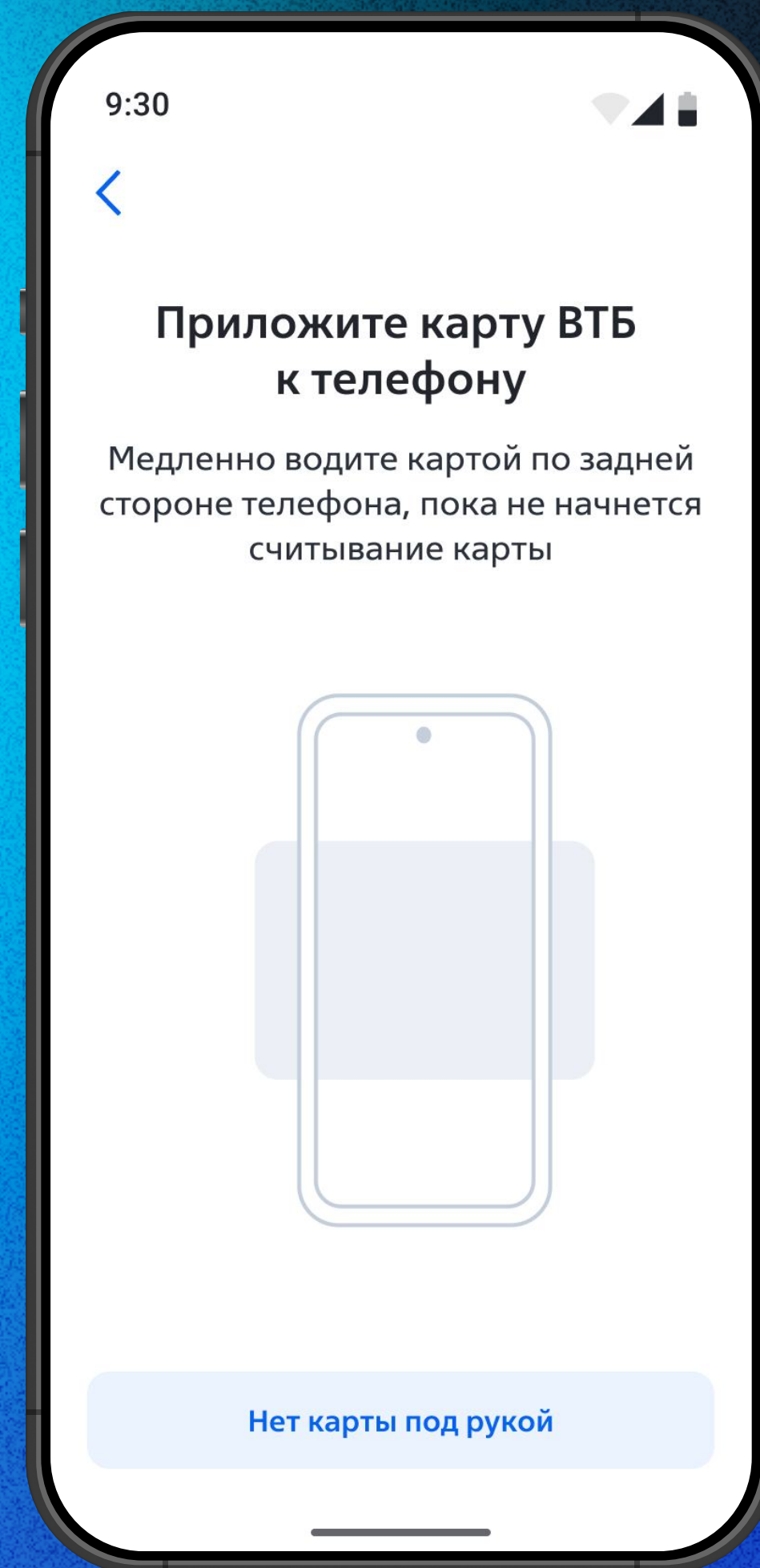
## Как работает Read Only

**Клиент сменил паспорт,  
но не сообщил банку**

В этом случае его данные в системе станут недействительными

**Мы предложим клиенту  
нестандартное решение**

Мы не станем блокировать доступ и клиент сможет войти в ВТБ Онлайн для просмотра информации. Как только клиент обновит данные все операции, сервисы и функции станут доступны



# Звонки из-за границы

Теперь возможны прямо в ВТБ Онлайн

## Вопрос клиента

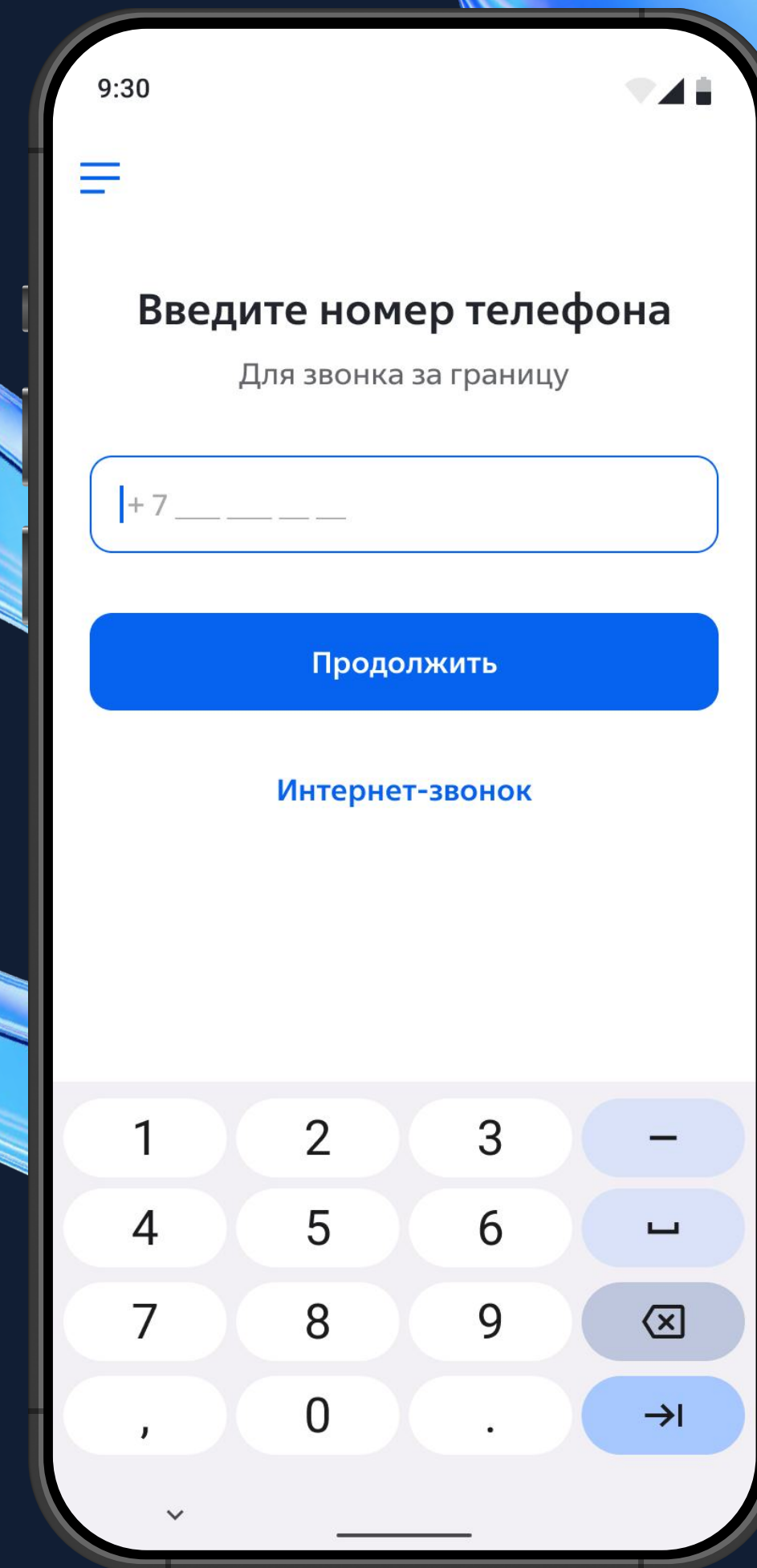
Я длительное время нахожусь за пределами России. Как мне решать мои финансовые вопросы?

## Банк подскажет

Даже нестандартные запросы можно решить с максимальным комфортом и безопасностью. Любой вопрос вы можете задать специалисту банка, просто позвонив в колл-центр прямо из ВТБ онлайн

**22 млн клиентов**

Пользуются ВТБ Онлайн



# Эффекты и результаты

**45% клиентов**

Выбирают «отвязку устройств»  
вместо блокировки

**15% клиентов**

Снимают блокировку  
через банкоматы

**22 млн клиентов**

Пользуются ВТБ Онлайн

**35% клиентов**

Снимают блокировку  
с помощью карты по NFC

**>100 тыс. часов**

Сэкономлено времени  
работы сотрудников

# Контакты

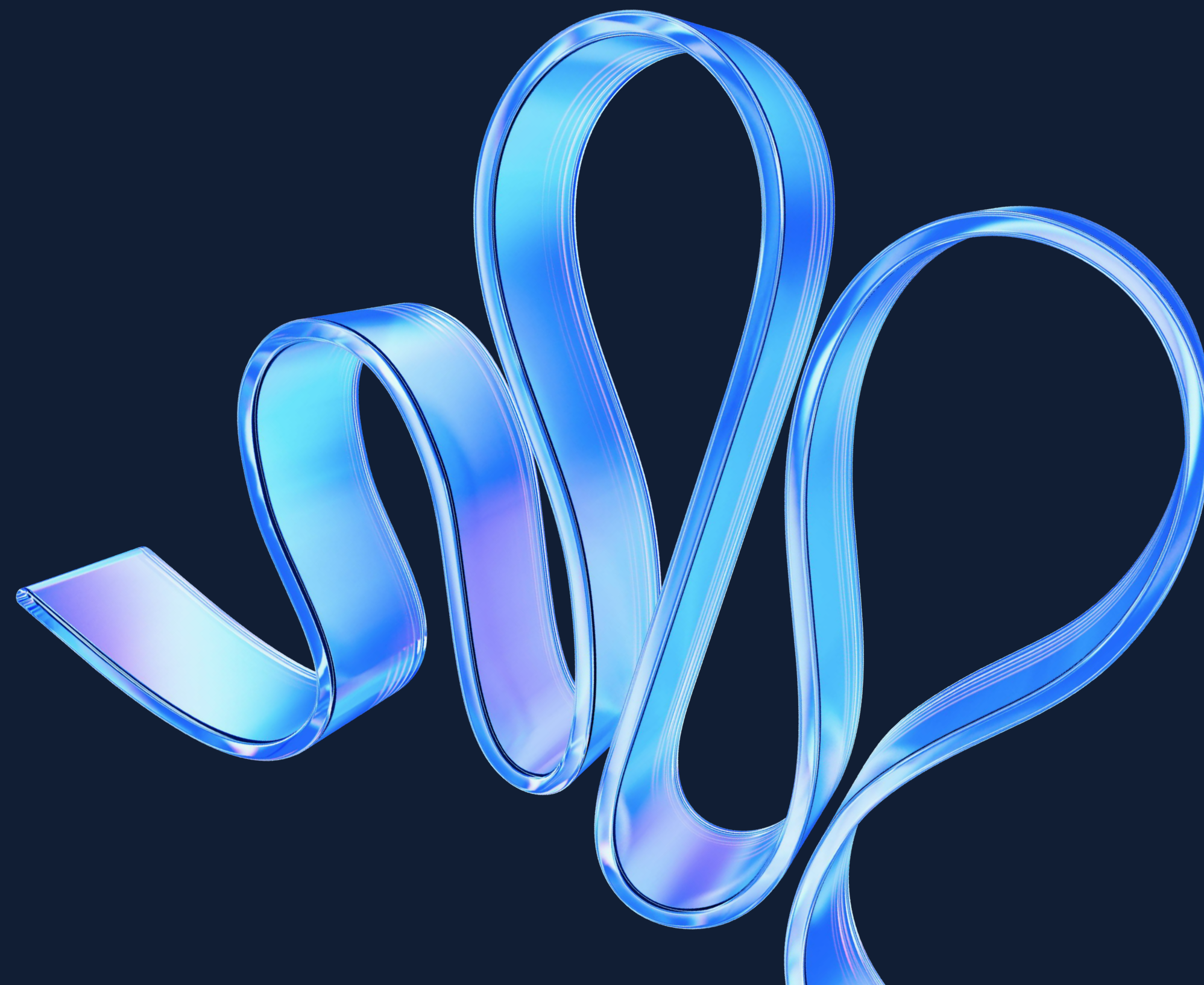


**Евгения Горбунова**

 +7 968 475-51-85

 gorbunovaeo@list.ru

 @Gorbunovaeo



**Спасибо  
за внимание!**