

Решение для дистанционного управления клиентами банка своими персональными данными и обеспечения их юридической значимости

Управление персональными данными клиентов ВТБ Онлайн

#За развитие цифровых и финансовых технологий
в банковском бизнесе

Национальная Банковская Премия'2022



О проекте

Сроки реализации

январь-июнь 2022

Цель проекта

упрощение процесса изменения персональных данных клиентов в ВТБ Онлайн (исключение необходимости посещения отделения), обеспечение консистентности и актуальности данных

Описание решения

реализация механизмов самообслуживания клиентов при управлении своими персональными данными, обеспечение актуальности и юридической значимости клиентских данных за счет интеграции с государственными информационными системами

Функционал решения



Витрина клиентских персональных данных для их быстрого отображения в ВТБ Онлайн



Быстрый и удобный пользовательский путь для самостоятельного изменения клиентами своих персональных данных в ВТБ Онлайн (реализована возможность изменения паспортных данных, номера мобильного телефона и e-mail)



Интеграция решения с государственными информационными системами для обеспечения чистоты, консистентности, юридической значимости

Клиентская ценность



Быстро

Самостоятельное изменение персональных данных в ВТБ
Онлайн занимает около 2 минут



Доступно

Клиент не привязан к графику работы и территориальному расположению отделений ВТБ. Воспользоваться сервисом можно в режиме 24/7 в любом удобном для клиента месте.



Удобно

Проще заполнять анкеты на банковские продукты за счет предзаполнения данными, а также выше вероятность одобрения заявок на кредитные продукты

4,8 млн

потенциальных пользователей

> 3 млн

часов экономии времени
клиентов (прогнозное значение)

Бизнес-ценность решения



Надежно

Интеграция с государственными информационными системами обеспечивает чистоту и юридическую значимость данных



Высокая точность прогнозов

Качество данных повышает глубину и точность прогнозов, что позволяет снижать риски



Точка роста продаж

Данные о клиентах позволяют формировать индивидуальные предложения и повышать кросс-продажи



Эффективно

Изменение клиентских данных в режиме самообслуживания позволяет снизить нагрузку на операторов в отделениях ВТБ

40 тыс. человеко-часов в месяц

экономия времени операторов в отделениях ВТБ

220 млн рублей в год

прогнозируемое снижение издержек

Зачем нужно решение

На примере смены паспортных данных

До реализации
решения
~ 40 минут



После
~ 2 минуты

1

Обращение клиента
в отделение

2

Проверка оператором
документа, удостоверяющего
личность

3

Подписание
клиентом
заявления

4

Обновление данных
оператором
в информационной
системе ВТБ

1

Авторизация
в ВТБ Онлайн

2

Авторизация на Портале
Госуслуги и принятие
пользовательского соглашения

3

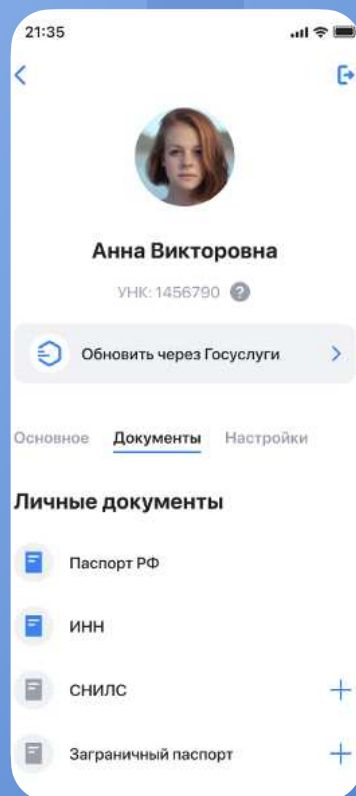
Обновление данных
и их отображение
в ВТБ Онлайн

Как это работает

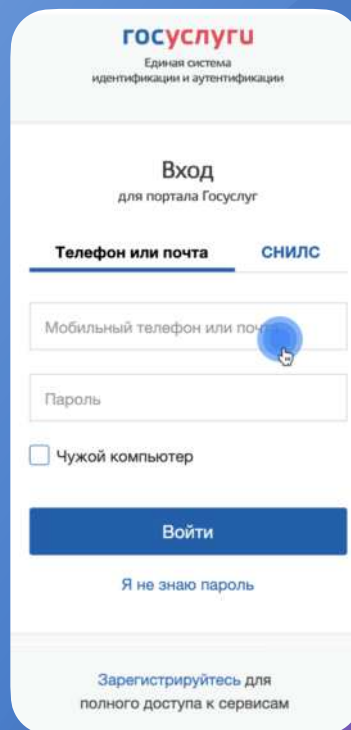
Клиент авторизуется в ВТБ Онлайн

Просматривает свои паспортные данные в разделе «Профиль»

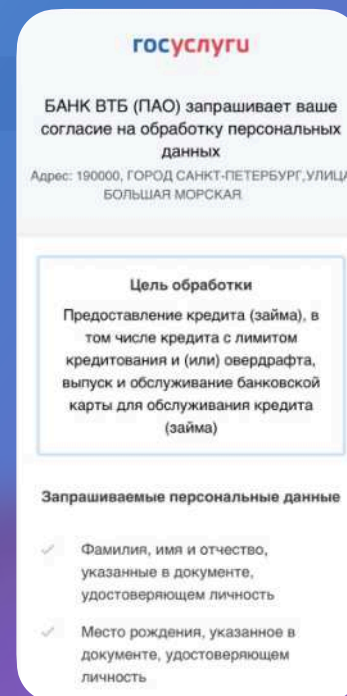
Нажимает кнопку «Обновить через Госуслуги»



Клиент авторизуется в Госуслугах

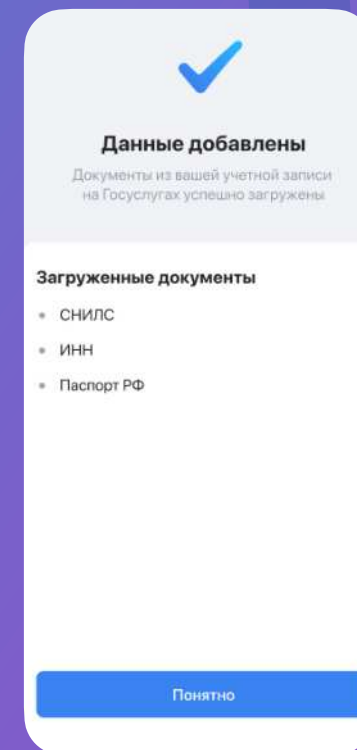


Подтверждает согласие на обработку персональных данных



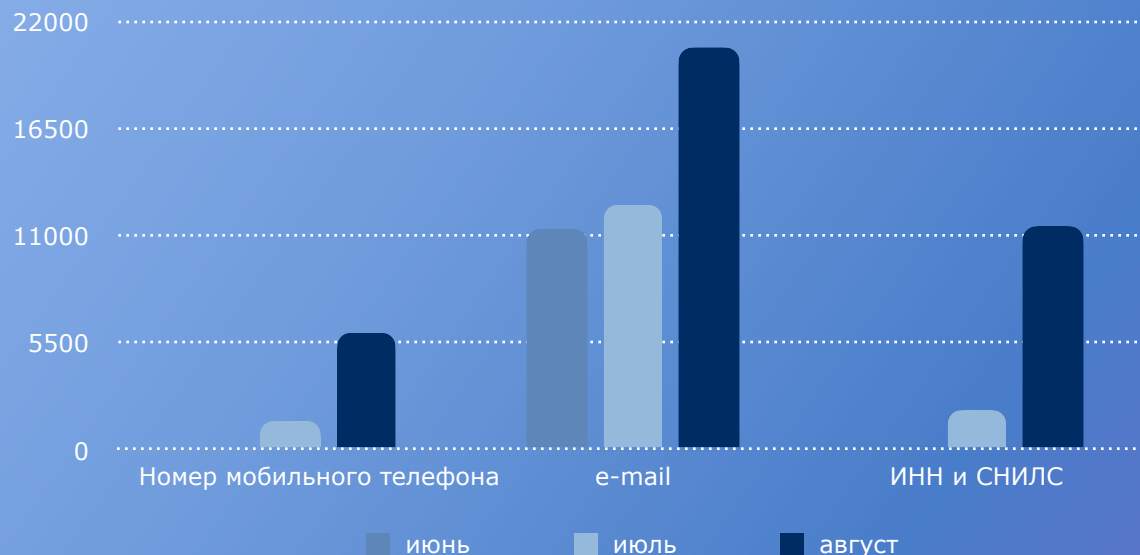
Подтверждает обновление данных

Информируется об успешном обновлении данных в ВТБ Онлайн



Эффект от внедрения решения за три месяца с момента реализации

Динамика запросов на изменение персональных данных за 3 месяца*



* динамика запросов по мере обновлениями пользователями ВТО Онлайн версий приложения

> **50** тыс. часов
экономии времени клиентов

x **3**
Рост количества запросов на изменение номера мобильного телефона

+ **80%**
Рост количества запросов на изменение email

x **4,5**
Рост количества запросов на изменение ИНН и СНИЛС

Перспективы



Проактивное обновление клиентских персональных данных (выполняется системой автоматически)



Развитие системы предиктивной аналитики на основании клиентских данных для обеспечения формирования предложений кастомизированных под потребности каждого клиента



Повышение конверсии формирования клиентами заявок на кредитные продукты ВТБ за счет расширения перечня полей, предзаполненных данными Цифрового профиля (в том числе данные о доходах, образовании, семейном положении)

23% сервисных операций

переводится в режим самообслуживания (выполняются без участия операторов в отделениях ВТБ)

480 тысяч человеко-часов в год

экономия времени операторов в отделениях ВТБ

220 млн рублей в год

прогнозируемое снижение издержек банка

Национальная Банковская Премия'2022

