


## ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Группа ВТБ увеличивает количество точек продаж в странах и регионах своего присутствия, расширяет сеть банкоматов, стремится делать свои продукты и услуги качественными для всех – вне зависимости от удаленности региона или возможностей клиента.

### РАЗВИТИЕ СЕТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В 2019 году ВТБ продолжил предоставлять услуги розничным клиентам в России, Азербайджане, Армении, Республике Беларусь,

Грузии, Казахстане, Германии и Австрии. Общее количество точек продаж Группы составляет 1 815 единиц , из которых более 90 % находятся на территории России. Рост числа точек продаж в отчетном периоде связан с приобретением новых активов, обладающих развитой сетью офисов обслуживания в регионах.

Одной из ключевых задач клиентского обслуживания является повышение доступности финансовых услуг для людей, проживающих в небольших и отдаленных поселениях.



Банк ВТБ получил награду в номинации «За высокое качество предоставляемых услуг», войдя в число мировых лидеров как банк с наименьшим количеством мошеннических операций по картам Visa.

### КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК ПРОДАЖ БАНКОВ ГРУППЫ В 2017–2019 ГОДАХ

Точки продаж	2017	2018	2019	2019
	без учета новых активов			с учетом новых активов
В Российской Федерации	1 341	1 345	1 395	1 638
в том числе в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах страны	247	251	266	305
За рубежом	180	183	177	177

В 2019 году количество банкоматов Группы ВТБ в России составило 18 тыс. единиц.

В 2019 году Банк ВТБ увеличил сеть банкоматов с функцией Recycling, которая позволяет обеспечить более длительную работу банкомата. По данному показателю Банк занимает лидирующие позиции в России.

Клиенты с каждым годом все больше и больше предпочитают цифровые каналы обслуживания, переходя на общение в мессенджерах и чатах. В 2019 году Банк ВТБ значительно расширил спектр услуг, предоставляемых дистанционно.

В настоящее время идет работа по оборудованию сети устройств самообслуживания бесконтактными ридерами.

Кроме того, ВТБ предоставляет своим клиентам возможность открывать вклады и накопительные счета в банкоматах. Оформить вклад можно в любом устройстве самообслуживания. При этом доходность по ряду депозитов превышает соответствующий показатель для аналогичных продуктов, оформленных в отделениях Банка. Через банкомат также можно пополнять накопительный счет и снимать с него денежные средства.

## ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Группа ВТБ стремится обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки продаж оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста.

Значительное количество точек продаж Банка ВТБ оборудовано пандусами и устройствами, которые облегчают доступ к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилому населению.

Сотрудники Группы ВТБ обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями здоровья при преодолении ими барьеров, которые мешают получению услуг.

Для инвалидов по зрению и слабовидящих установлены тактильные информационные таблички со шрифтом Брайля, тактильная плитка на полах и тактильные пиктограммы направления движения. С 2018 года все приобретаемые банкоматы оснащаются клавиатурой Брайля. Кроме того, сайт Банка позволяет преобразовать текстовую информацию в устную речь с четким и понятным звучанием.

Банки Группы ВТБ также проявляют инициативу в том, чтобы облегчить взаимодействие с Банком лицам с ограниченными возможностями здоровья.

**14** млн  
физических лиц  
являются  
активными  
клиентами Банка  
ВТБ в России,  
и свыше  
**60** %  
из них  
регулярно  
пользуются  
ВТБ-Онлайн

## ИНИЦИАТИВЫ БАНКОВ ГРУППЫ ВТБ ПО ПОВЫШЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ

Банк Группы ВТБ	Описание инициативы
Банк ВТБ (Беларусь)	38 офисов оборудованы пандусами
Банк ВТБ (Армения)	25 офисов оборудованы пандусами; установлены 187 банкоматов с азбукой Брайля
Банк ВТБ (Казахстан)	16 офисов оборудованы пандусами
Банк ВТБ (Грузия)	7 офисов оборудованы пандусами
Запсибкомбанк	41 офис оборудован пандусами
Банк «Возрождение»	75 офисов оборудованы пандусами; имеются мобильные гусеничные подъемники и антивандальные кнопки вызова сотрудников

## РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В 2019 году роль цифровизации и внедрения новых технологий вышла на новый, национальный уровень. Правительством Российской Федерации были инициированы несколько национальных проектов, цель которых – создать благоприятные условия для экономического роста и дальнейшего

развития страны за счет внедрения современных технологий. ВТБ активно включился в эту работу и продолжил развитие своих цифровых проектов для всех категорий клиентов.

В 2019 году ВТБ показал исторический рекорд: число активных клиентов Банка в России достигло 14 млн физических лиц, и свыше 60 % из них являются активными пользователями ВТБ-Онлайн.

## ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ ВТБ



### Виртуальный помощник в мобильном приложении

В 2019 году ВТБ запустил в мобильном приложении виртуального помощника в формате чат-бота, основными задачами которого являются консультации по часто задаваемым вопросам и навигация в мобильном приложении. Также бот может предоставить клиенту информацию о реквизитах карты, балансе, минимальном платеже или пяти последних операциях по его картам. Запуск чат-бота позволил ВТБ снять почти половину нагрузки с сотрудников, которые ранее лично отвечали в чате, и автоматизировать большую часть клиентских обращений.



### Автоматическое распознавание паспортных данных

Банк ВТБ применил новую технологию автоматического распознавания и ввода паспортных данных при обслуживании физических лиц. Данная технология позволяет совместить процесс сканирования документа, его автоматического распознавания и заполнения клиентских данных в учетных системах Банка. Этот метод позволит избежать ошибок при вводе данных вручную, повысить лояльность клиентов за счет улучшения качества и скорости обслуживания и оптимизировать банковские процессы. Проект по автоматическому распознаванию паспортов охватывает всю сеть Банка, которая превышает 1,5 тыс. офисов.



### Онлайн-вклады

В 2019 году ВТБ упростил оформление онлайн-вкладов в мобильном и интернет-банке. Новый сервис позволяет пользователям получать сразу всю информацию по каждому вкладу – от размера процентных ставок и сроков до опций снятия и пополнения. Теперь в ВТБ-Онлайн появилась единая таблица ставок, которая позволяет сразу увидеть наиболее подходящее предложение.



### Сбор биометрических данных

ВТБ обеспечил сбор данных клиентов в рамках Единой биометрической системы во всех регионах присутствия Банка в России. В любом из оборудованных отделений ВТБ граждане могут сдать биометрические образцы лица и голоса в полном соответствии с требованиями Банка России. Клиенты, прошедшие процедуру, смогут дистанционно оформлять вклады, накопительные и текущие счета, осуществлять платежи, переводы и другие услуги. Это позволит повысить доступность банковских услуг жителям отдаленных населенных пунктов.



### Дистанционное открытие счета

В начале 2019 года Банк ВТБ запустил на своем сайте услугу дистанционного открытия счета с использованием государственной биометрии. Теперь любой гражданин Российской Федерации, который зарегистрирован на портале «Госуслуги», может стать клиентом ВТБ, не приходя в отделение Банка. Для этого нужно лишь подтвердить личность на портале – сфотографироваться и произнести набор цифр.

Возможность пользоваться услугами Банка ВТБ через дистанционные каналы доступна не только для розничных клиентов, но также и для компаний и предпринимателей. Реализована возможность дистанционного заключения с бизнес-клиентами депозитных и кредитных договоров в электронном виде и подписания документов усиленной квалифицированной электронной подписью. Внедрены в промышленную эксплуатацию сервисы для подачи заявлений на выдачу гарантий в электронном виде с возможностью внесения изменений.

Доработаны и оптимизированы системы дистанционного взаимодействия в таких компаниях Группы, как Банк ВТБ (Беларусь), Банк ВТБ (Казахстан), Банк ВТБ (Армения), Банк ВТБ (Грузия), Банк «Возрождение» и Запсибкомбанк. Создан сервис оплаты по QR-коду, стал доступен функционал короткой заявки на кредит, усовершенствованы услуги по погашению кредитов, организовано отображение действующих и закрытых банковских продуктов.

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРИКОСНОВЕННОСТИ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ

Деятельность ВТБ направлена на совершенствование качества работы и улучшение качества обслуживания для всех категорий клиентов. Стратегия развития Группы ВТБ одним из ключевых приоритетов развития определяет необходимость повышения качества сервиса и лояльности клиентов во всех сегментах. В связи с этим банки Группы ежегодно проводят исследования с целью выявления удовлетворенности обслуживанием в подразделениях.

В отчетном периоде Банк ВТБ проводил онлайн- и телефонные опросы, анализировал поступающие обращения, а также пользовался методом «Тайный покупатель» для определения уровня удовлетворенности обслуживанием в точках продаж.

Согласно ежемесячному опросу Банка ВТБ, удовлетворенность клиентов обслуживанием в онлайн-каналах (мобильный банк, интернет-банк, банкоматы) стабильна. При этом наблюдается рост удовлетворенности в части работы банкоматов, обусловленный

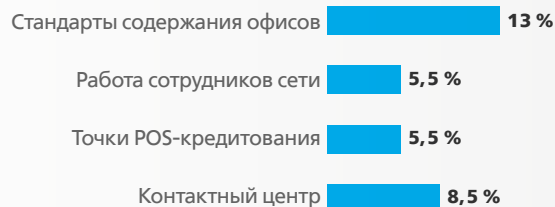
проведением в 2019 году комплекса мероприятий по стабилизации их работы. Банк ВТБ использует современные системы защиты информации и стремится к сокращению случаев нарушения неприкосновенности личных данных клиента до нуля.

Банки Группы ВТБ также в полной мере осознают необходимость улучшения процессов взаимодействия с клиентами. Например, в Банке ВТБ (Беларусь) удовлетворенность клиентов на начало 2020 года составила 9,4 балла из 10 возможных, при этом из анализа статистики результатов телефонного опроса следует, что наиболее важными факторами для клиентов при обслуживании в Банке являются вежливость и профессионализм сотрудников.

Банк ВТБ (Армения) в 2019 году в рамках проекта «Мониторинг качества обслуживания» провел проверку офисов в филиальной сети методом «Тайный покупатель». Во время проведения проверки оценивалось 74 критерия обслуживания.

В результате исследований были предприняты меры по исправлению выявленных ошибок, организованы тренинги в целях повышения квалификации персонала. Удовлетворенность сотрудниками контактного центра в течение года выросла с 86 до 95 %.

## РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ ВТБ (АРМЕНИЯ) В 2019 ГОДУ



ВТБ Пенсионный фонд также стремится к улучшению качества оказываемых услуг и вычисляет степень удовлетворенности потребителей. В 2019 году были проведены телефонные опросы и оценка уровня удовлетворенности клиентов при обращении через сервис «Омничат». Индекс удовлетворенности клиентов, согласно телефонному опросу, составил 4,8 из 5 и 4,6 из 5, по данным «Омничата».

До **95%**  
вырос уровень  
удовлетворенности  
клиентов  
сотрудниками  
контактного  
центра  
Банка ВТБ  
(Армения)