ВТБ

НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ *ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

Как выстроить дистанционное урегулирование под ключ

Бэк-офис, операционная эффективность
и развитие бизнес-процессов в банках



О НАС



НЕ ТРЕБУЕМ,
А ПОМОГАЕМ!

Стимулы изменений

Развитие сервисов
по блокировке вызовов
и спам-приложений



Снижение доверия
к незнакомым номерам



Рост расходов
с учетом маркировки
звонка



Отсутствие сервиса
«под ключ»
в канале чат



Проникновение ВТБО

67%

Активный ВТБО



93% ВТБО активно

1-30 DPD

86% ВТБО активно

31-90 DPD

73% ВТБО активно

91-150 DPD

57% ВТБО активно

150+ DPD

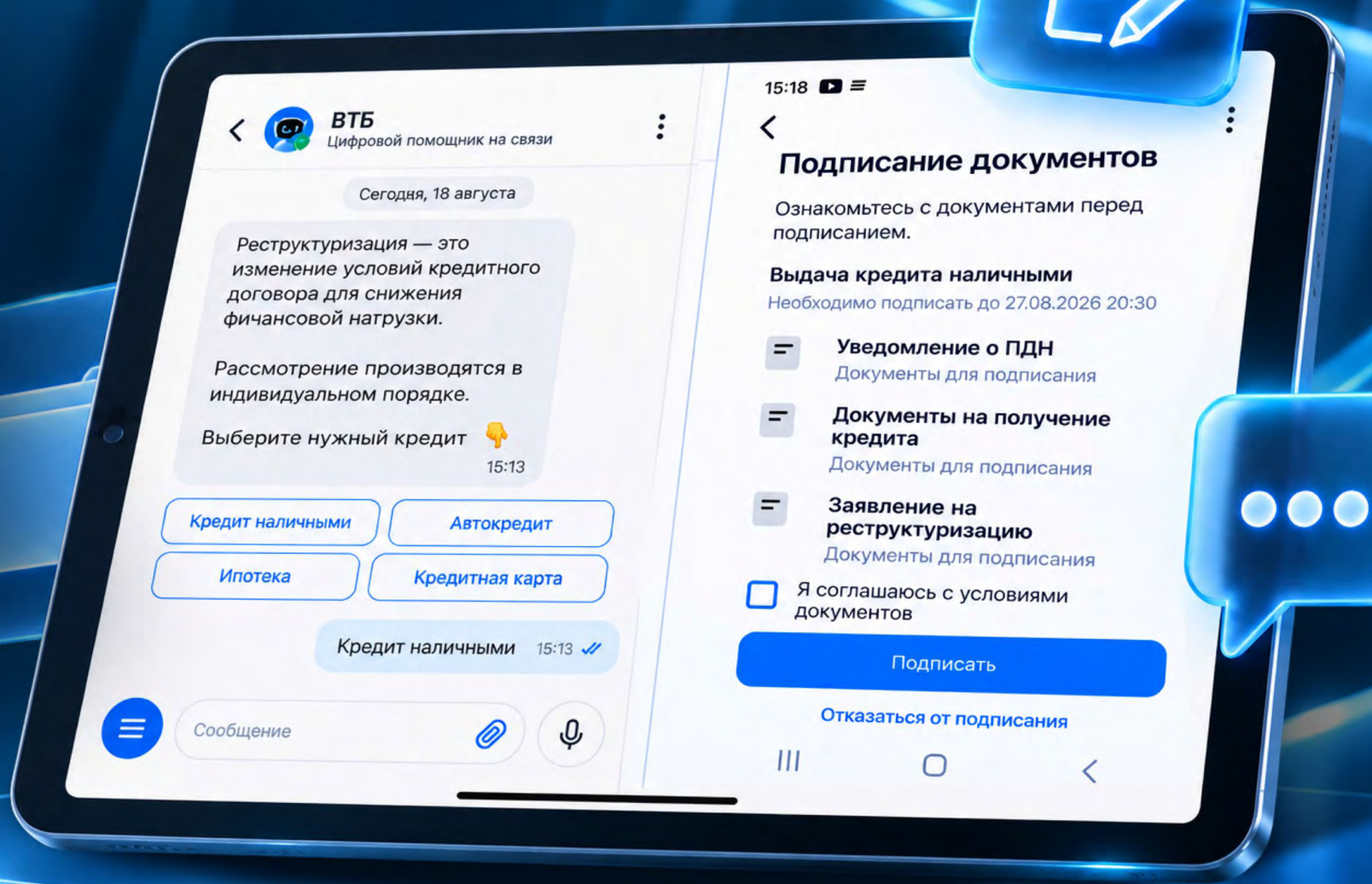
Клиентский путь

1. *Клиенту приходит пуш о новом сообщении в чате ВТБО*
2. *Клиент нажимает на уведомление, переходит в чат ВТБО*
3. *Клиент видит сообщение о просрочке*
4. *Клиент выбирает результат, запускается сценарий чат-бота*



Клиентский путь

1. **Клиент** обращается за реструктуризацией в чат
2. **Клиент** получает консультацию и решение по заявке
3. **Клиент** направляет фото/скан документов в ВТБО
4. **Клиент** подписывает документы в ВТБО
5. **Клиент** получает дистанционно реструктуризацию



Внедрение чата на выездном этапе

Розничный портфель: все продукты

Исключение: ДИЗ, ИП, БАНКРОТЫ

Ускорение сбора

~10%
клиентский отклик

60%
обращений 150+ DPD

85%
обращений закрываются в чате



Ключевые результаты

56%
доля охвата чатом

2 минуты
подключение **каникул**

60%
уровень **автоматизации**

7 минут
ср. время обработки 1 чата

20%
клиентский **отклик**

18 минут
дистанционная **выдача PP**



Робот масштабность применения

98%

первых звонков роботом



60%

доля робота на исходящем направлении

53%

доля робота на входящем направлении

Результаты синергии

-30%
стоимость сбора 1 рубля

85%
CSI робота “доля 5”

5 новых направлений для сотрудника



Технология эмоций



01
Распознавание эмоций

02
Мгновенная передача

03
Живая речь

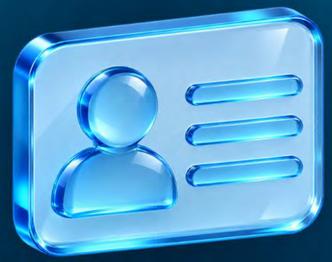
1,5 млн
Эмоций за 9 мес. 2026 г.

+4 п.п.
Рост CSI

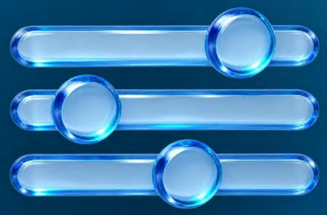
Персистентная память



Помнит
историю общения и договоренности



Учитывает
особенности клиента и результаты взаимодействий



Адаптирует
тон и мотиватор под ситуацию клиента

17%

Клиентов не повторяли свой вопрос,
с ними логично продолжали взаимодействие

Апробация LLM



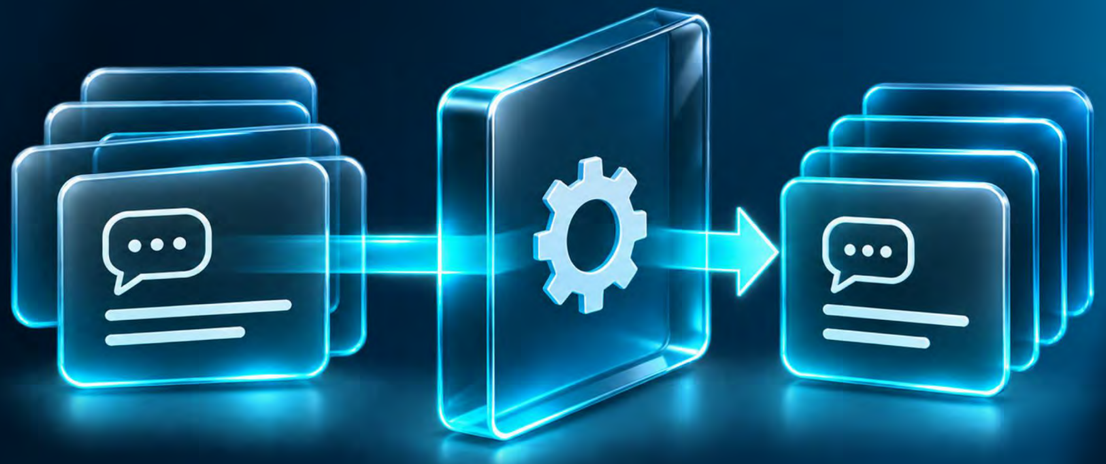
Онлайн

Регулярно

- ***Улучшение*** *распознавания речи абонента*
- ***Вариативность*** *ведения диалога*

0,7 млн
Диалогов обработано

66 тыс
Диалогов обогащено



Оффлайн

Разово

- ***Обогащение*** *базы ответов для клиента*
- ***Подбор*** *оптимального мотиватора*

1 млн
Диалогов обработано

100 тыс
Диалогов обогащено

AI-робот, который чувствует

Чувствует эмоции

понимает состояние клиента и говорит на его языке

Помнит историю

учитывает прошлые диалоги и предлагает персональное решение

Предлагает решение

помогает найти выход и вернуться в график платежей



Дальше - масштабирование и развитие LLM-модели