

Создание дополнительной ценности для клиентов  
и укрепление продуктового предложения ВТБ



# От конкуренции по ценовым параметрам к экономике впечатлений с ВТБ ID

Global CIO'2025

# Как пришли к идее?

Global CIO'2025

## 1 Больше чем бонусы: чего ожидают клиенты от программ лояльности

Высокая конкуренция в сфере программ лояльности трансформирует ландшафт рынка: традиционные прямые выплаты рублями дополняются технологичными и экспериментальными механиками, с помощью которых клиенты получают персонализированный опыт, разнообразные выгоды и эмоциональную вовлеченность.

## 2 От конкуренции по цеховым параметрам к экономике впечатлений

Новой «валютой» для привлечения и удержания клиентов становятся эмоции. Конкурентным преимуществом программ лояльности становятся выгоды с эмоциональным оттенком - доступ к сервисам, продуктам и событиям, предназначенным специально для участников программы.

## 3 От барьеров к бесшовному пользовательскому опыту

Современные клиенты живут внутри цифровых экосистем и ожидают клиентский опыт, который повышает общее качество их жизни, отражает ценности и частично закрывает ежедневные потребности в единой точке входа.



# Нефинансовые сервисы

Global CIO'2025

Новый драйвер лояльности и вовлеченности клиентов



Сроки реализации проекта: **Апрель – Июль 2025**

Банк ВТБ помимо надежных финансовых решений для своих клиентов развивает также и нефинансовые сервисы.

Для создания дополнительной клиентской ценности и укрепления продуктового предложения реализованы:

- ✓ Закрытая платформа ВТБ Family со скидками, бонусами, выгодными предложениями от более чем 3000 партнеров для состоятельных и зарплатных клиентов Банка
- ✓ Платформа с образовательной программой для клиентов «ВТБ. Инвестиционный старт»
- ✓ Бесшовный клиентский опыт перехода между сервисами группы ВТБ с помощью ВТБ ID

**25 млн**  
активных пользователей



Банк ВТБ предлагает не только выгодные условия по финансовым продуктам, но и нефинансовые сервисы, повышающие качество жизни клиентов и отражающие их ценности

# Цели реализации проекта

Global CIO'2025

## Стратегическая

Переход от конкуренции исключительно по цеховым параметрам продуктового предложения к экономике впечатлений: клиенты теперь получают с ВТБ не только выгодные условия по финансовым продуктам, но и клиентский опыт, который повышает качество их жизни, отражает ценности и частично закрывает ежедневные потребности в единой точке входа.

## Технологическая

Реализация бесшовного клиентского опыта перехода клиентов с помощью ВТБ ID между сервисами группы ВТБ для повышения лояльности и роста конверсии в целевое действие при сохранении высочайших стандартов информационной безопасности.

# Бизнес-задачи реализации проекта

Global CIO'2025



**Укрепление продуктового предложения** банка за счет создания дополнительной ценности для клиентов



**Реактивация клиентской базы** с помощью предоставления доступа клиентам отдельных сегментов к закрытой платформе с эксклюзивными офферами от партнеров



**Снижение стоимости фондирования** клиентов в банке и увеличение LTV



**Увеличение проникновения нефинансовых сервисов** банка в клиентскую базу для удержания клиентов и роста кросс-продаж новых продуктов



# ВТБ Family

Выгода, которая сочетает рациональную экономию с эмоциональной ценностью

> **3000** партнеров

500+ ресторанов, 300+ клиник, 200+ магазинов

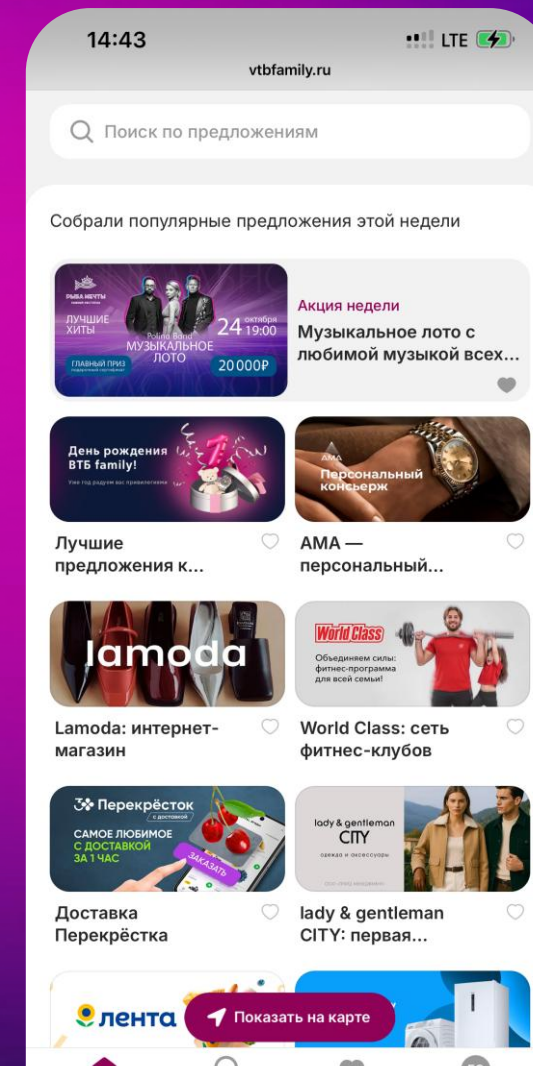
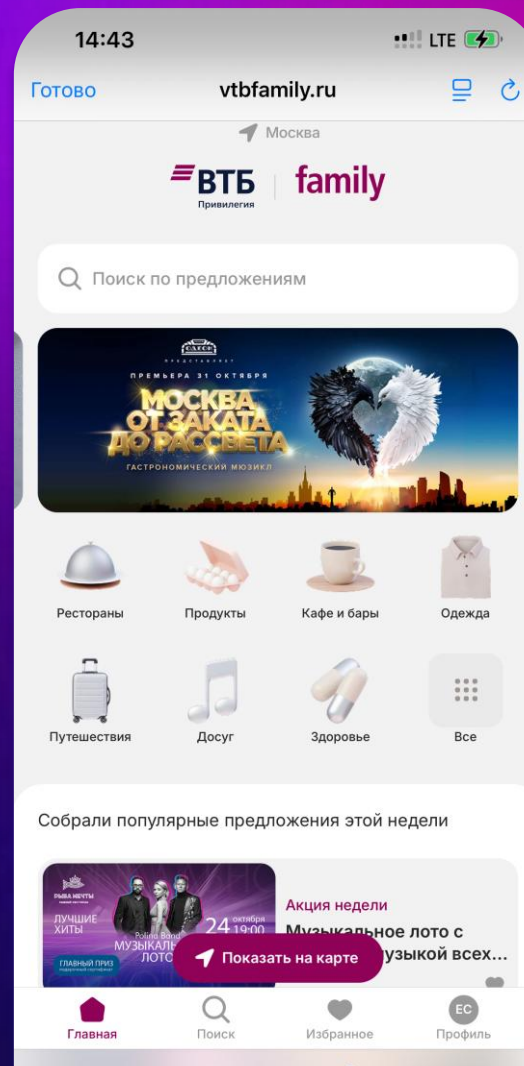
до **15%**

Экономия от ежемесячных расходов

**20** категорий партнеров

Кафе и рестораны, электроника, детские товары, обучение, одежда, хобби, транспорт, путешествия и др.

Global CIO'2025



# ВТБ. Инвестиционный старт

Global CIO'2025

Безопасный и осознанный старт в инвестициях для роста благосостояния клиентов

## По результатам прохождения обучения пользователи могут:

- ✓ Формировать индивидуальную инвестиционную стратегию
- ✓ Оценивать риски и возможности разных инструментов
- ✓ Применять аналитические сервисы для принятия инвестиционных решений
- ✓ Разбираться в налогообложении инвестора и получать налоговые вычеты
- ✓ Осознанно инвестировать в золото, бриллианты и другие активы

**>100 тыс.**



активных пользователей  
образовательной платформы



## Технологичное решение для бесшовного клиентского опыта



Клиенты переходят между сервисами ВТБ бесшовно: не нужно вводить логин и пароль



Не нужно тратить время на получение и ввод одноразового кода, отправляемого пользователем по СМС



Клиентские данные надежно защищены: под «капотом» передовые антифрод технологии

**x7** быстрее вход



Уменьшили время входа

**с 15 до 2 секунд**

**30%**

**рост конверсии**



# Результаты в цифрах

Global CIO'2025

на **22%**

выросла доля  
транзакционно активных  
пользователей



на **19%**

выросла доля активов  
под управлением  
пользователей  
образовательной  
платформы



на **32%**

вырос трафик  
использования  
нефинансовых сервисов  
банка

