

The background is a dark navy blue. It is decorated with several abstract, 3D-rendered shapes that resemble liquid droplets or blobs in various shades of teal and cyan. These shapes are scattered across the frame, with some being large and prominent, and others being small and distant. In the center, the text 'ExpoTeam' is displayed. The 'E' is white and partially overlaid by two overlapping teal squares. The 'xpo' is white, and 'Team' is a vibrant cyan color.

ExpoTeam

СИСТЕМА ОПТИМИЗАЦИИ МЕХАНИЗМА СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ НА БАЗЕ ВТБ ПОШАГОВАЯ КОНЦЕПЦИЯ

- Клиентский путь;
- Алгоритмы, обеспечивающие увеличение числа постоянных пользователей.

ПРОБЛЕМЫ:

ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМА:

Недостаточная осведомленность граждан о возможностях получения мер социальной поддержки без визитов в госорганы, сбора документов и очередей.

ВТОРОСТЕПЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ:

Страх предоставления согласия на передачу и обработку персональных данных банку.
Не до конца сформированное понимание преимуществ, которые банки могут предоставлять гражданам, получающим социальные пособия.

Расширение клиентской базы банка ВТБ.

РЕШЕНИЕ:

- РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСА ИНСТРУМЕНТОВ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ГРАЖДДАНАМ ОЗНАКОМИТЬСЯ С МЕРАМИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ И ВЫСТРОИТЬ ДОВЕРИТЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ ПО ТИПУ КЛИЕНТ-БАНК;
- ПРИВЛЕЧЕНИЕ МАКСИМАЛЬНОГО КОЛИЧЕСТВА НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛА ПРОАКТИВНЫХ ВЫПЛАТ ЧЕРЕЗ БАНК ВТБ ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ.

ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

1	Доработка пользовательского интерфейса для упрощения клиентского пути	○ Упрощения использования приложения ВТБ пользователями. Привлечение клиентов в раздел “Соцвыплаты” и стимулирование пользования этой услуги
2	Внедрение искусственного интеллекта для информирования и подбора льгот для определенного сегмента льготников	○ Граждане ознакамливаются с надлежащими им льготами и получают их на карту ВТБ
3	Внедрение мер социальной поддержки граждан, подходящих под категорию льготников	○ Стимулирование использования клиентами карты ВТБ осуществление транзакций. Наша целевая аудитория (пенсионеры, мамы с детьми, инвалиды и тд) оформляют карту ВТБ и пользуется мерами соц. поддержки от ВТБ
4	Обновление и работа с обратной связью. Улучшение имеющихся показателей.	○ За год интенсивной работы в ВТБ приходит 1млн новых пользователей и с ними проводится дальнейшая работа.

МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ:

ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

- Партнерство с медцентрами.
Банк станет провайдером финансовых сервисов для предоставления мед. услуг

- Отдельные очереди в мед.центрах
Скидки
Бонусный пакет услуг
Диагностика и консультации

- Партнерство с аптеками, с производством специального оборудования и препаратов для граждан с инвалидностью.

- Бесплатная доставка лекарств и оборудования.
Скидки на определенный пакет лекарств и специальное оборудование.

- Партнерство с супермаркетами, магазинами детской одежды и бизнесами.

- Кэшбек при оплате картой ВТБ, накопительные и бонусные системы для категории льготников

- “Доступная среда от ВТБ” при поддержке региональных властей.

- Проведение тематических концертов, акций и мероприятий.

- За счет соц выплат 1-разовая большая выплата

- В случае, если клиенту необходимо получение денег из-за сложной жизненной ситуации (дорогостоящая операция для инвалида, тяжелая финансовая ситуация у матерей одиночек и тд

СРОКИ И СТОИМОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

- | | |
|---|------------------|
| ○ Разработка интерфейса
1-2 месяца | ○ 1 000 000 руб |
| ○ Внедрение искусственного
интеллекта - 2 месяца | ○ 3 000 000 руб |
| ○ Внедрение мер социальной
поддержки - 3 месяца | ○ 10 000 000 руб |
| ○ Техническое сопровождение и
работа с данными | ○ 3 000 000 руб |

Общая сумма расходов на реализацию - 17 000 000 руб

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ПРИ ВНЕДРЕНИИ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Исходные данные:

- За год + 1 000 000 пользователей в ВТБ
- Всего пользователей пользующихся системой социальных выплат - 3 500 000 человек
- 1 транзакция = 1%
- Средний чек за 1 транзакцию = 1000р
(30 000 руб (в месяц)/30 дней = 1000р

Минимальный
доход банка за 1 год

12 775 000 000 РУБ.

1% от 1000Р. = 10 р
3 500 000 пользователей * 10Р *
365 дней = 12 775 000 000 руб.

ИНФОРМИРОВАНИЕ:

- Использование ИИ. На основе существующих льгот и информации от ЕСУ о статусе гражданина подбирает ему пакет льгот, которые он может оформить.
- СМИ
- Мероприятия
- Письма, всплывающие уведомления
- Выпуск продукта схожей тематики, который бы являлся неким калькулятором расчёта социальных выплат и мер государственной поддержки для соответствующих категорий лиц. Возможность рассчитать выплаты, накопительную пенсию, можно эти доходы вкладывать с помощью этого приложения в различные инвестиции с целью увеличения их количества.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Использование системы **Шифрования данных** на краткосрочный период до 3-х лет позволит защитить данные от внешних атак и избавит Банк от появления внутренних системных утечек;

Внедрение **Технологии блокчейна** в перспективе позволит обезопасить данные от всевозможных утечек, манипуляций, спекуляций, так как технология несет новейший подход к системе безопасности пользователя;

Обеспечивая процесс **Смарт-контрактами** (саморегулирующейся системой обеспечения выполнения соглашений сторонами договора) Банк сможет предоставить пользователю такой сценарий взаимодействия, где исключается невыполнение обязательств сторон.

ПУТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В ПРИЛОЖЕНИИ

Социальные выплаты

Доступные льготы

Выбор подходящих
льгот

Одобрить проактивные
выплаты

Получить льготу



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ

КОНЦЕПЦИЯ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ЖЕЛАНИЙ

Подход основывается на том, что система оценит потребности клиента и предложит ему необходимые услуги еще до того, как тот сам о них попросит.

Большинство клиентов предпочитают получать услуги в фоновом режиме, не затрачивая на них слишком много времени и внимания, поэтому Банку следует сосредоточиться именно на таких клиентоориентированных принципах.

НОВАТОРСКИЕ ИДЕИ, УНИКАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ:

1. Использование **искусственного интеллекта** для подбора персональных льгот и информирования граждан о существующих возможностях;
2. Применение **Умного ассистента** на основе ИИ, для упрощения использования приложения категорией лиц с ограниченными возможностями;
3. Внедрение **Технологии блокчейна** в ближайшей перспективе для обеспечения безопасности системы использования и хранения персональных данных;
4. Авторизация через Госуслуги для **мгновенного получения статуса пользователя** новыми клиентами. Биометрию лица можно обеспечить за счет запуска программного обеспечения на смартфоны, основанного на **машинном зрении**. Также можно разместить систему биометрии лица на уличных банкоматах, предварительно одобрив доступ пользователя к мобильному банку по типу **демо-версии** с минимальным набором возможностей приложения (транзакции до 50 т и др.);
5. Использование технологии **Смарт-Контрактов** для обеспечения надежности системы, обеспечивающей выполнения обязательств сторонами соглашения (Клиент - Банк);
6. Предоставление пользователю уникальных мер социальной поддержки на основе **индивидуальных особенностей получателя** соц. выплат в момент наиболее важных жизненных ситуаций (свадьба, операция, оплата образования, покупка жилья и др).

ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ:

Основные источники:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс;
- ФЗ от 2 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности";
- ФЗ от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;

А также:

- ФЗ №81-ФЗ от 19.05.1995 г. «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»;
- ФЗ №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- ФЗ №418-ФЗ от 28.12.2017 г. "О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей";
- ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей" от 29.12.2006 N 256-ФЗ
- ФЗ №166-ФЗ от 15 декабря 2001 г. «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 30.06.2003 N 86-ФЗ, от 11.11.2003 N 141-ФЗ, от 08.05.2004 N 34-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ)

Проведена аналитика работы мобильного приложения и сайта ВТБ

([HTTPS://WWW.VTB.RU/](https://www.vtb.ru/))

Командой были исследованы отечественные и зарубежные аналоги осуществления социальных выплат (на примере Казахстана и Норвегии).