Система уровней доверия позволит клиенту банка ВТБ самостоятельно установить порядок взаимодействия с банком и определять функции, которые банк может выполнить без подтверждения пользователя. Система включает 3 уровня лояльности, начиная с наиболее низкого уровня доверия «Клиент», заканчивая наивысшим уровням лояльности «Друг». Система предназначена для постепенного повышения уровня доверия клиента операциям, производимым банком с возможностью, в случае необходимости, полностью контролировать проводимые банком операции.

Уровень доверия «Клиент» соответствует минимальной свободе действий банка при обращении с данными клиента. На данном уровне банк может осуществлять анализ и обработку возможных вариантов социальных выплат с дальнейшим представлением их перечня клиенту. Остальные операции по сбору и прикреплению документов, а также отправку заявления на получение социальной выплаты контролируются и осуществляются клиентом банка.

Уровень доверия «Знакомый» определяет действия банка в рамках аккумулирования и сбора документов для получения выгоды. На данном уровне доверия банк имеет слабо ограниченную свободу действий. Он может собирать данные о возможных выплатах и осуществлять подготовку документов к подаче заявления. Роль клиента на таком уровне взаимодействия сводится к предоставлению согласия на отправку заявления путем выбора соответствующей выплаты в меню («выплата в один клик»). В случае, если банк не может получить определенный документ своими средствами, происходит запрос клиенту на предоставление соответствующих документов.

Уровень доверия «Друг» свидетельствует о максимальном уровне доверия клиента банку. На этом уровне доверия банк имеет полную свободу действий при оперировании информацией клиента в целях получения им социальных выплат. Единственной ситуацией, при которой банк непосредственно взаимодействует с клиентом, является ситуация, когда банк не может самостоятельно получить необходимые документы и запрашивает их от клиента.