


**Видеобанкинг - сервис эффективного взаимодействия с клиентами**



**Докладчик:**  
**Заместитель Председателя Правления**  
**АО «Отбасы Банк»**  
**Акшанов Нурлан Сагындыкович**

# Почему видеобанкинг?

## Вызовы

Большая территория  
(9 место в мире)



Сложность продуктов  
Банка



Пандемия и карантин



Снижение доходов  
населения во время  
объявленного в РК ЧП



Ограниченность времени клиентов  
для посещения отделения



Очереди в отделении  
Банка



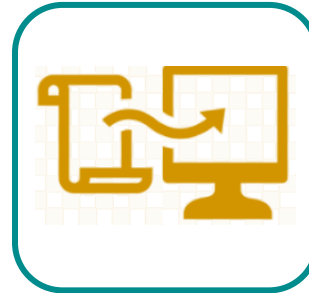
Ограничение  
в передвижении



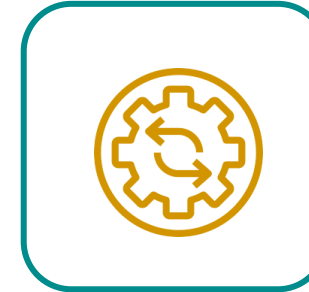
Заккрытие отделений Банка  
в 15 регионах Казахстана



## Видеобанкинг



Переход на phygital -  
обслуживание



Непрерывность процесса  
в рамках пандемии



Расширение географии  
обслуживания



Улучшение  
лояльности  
клиентов



Расширение географии  
приема на работу



Оптимизация расходов  
Банка (экономия на  
обеспечении помещений,  
организации рабочих мест)

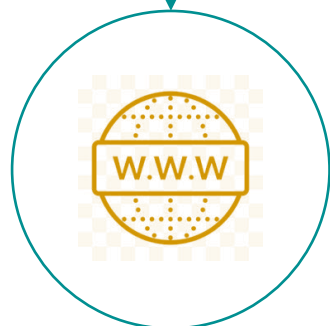
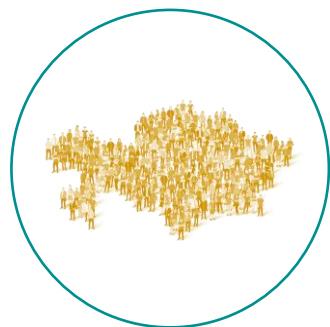
- ✓ 90% сотрудников работало на дому
- ✓ 127 сотрудников закрытых филиалов привлечено
- ✓ на видеобанкинг
- ✓ Повышение соц. ответственности Банка
- ✓ 18% от всех открытых депозитов в Банке
- ✓ 17% постдепозитных операции

# Путь видеобанкинга в Отбасы банк



# Как работает видеобанкинг в Отбасы Банк

Клиенты со всего  
Казахстана



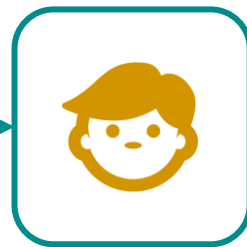
Клиент инициирует  
видео звонок из  
любого региона Казахстана  
на сайте Банка с  
любого мобильного  
устройства или ПК

Проведение  
биометрической  
идентификации  
клиента



Предоставление  
видео консультации  
с последующим  
проведением  
банковских операций

Фото удостоверения  
личности из  
государственных баз  
данных



Захват кадра  
из видеопотока



Получение ответа с  
Результатом  
сличения  
(результат биометрии)



Процесс  
по проведению  
банковских операций

Доступный перечень услуг посредством видеобанкинга:

1. Открытие депозита
2. Расторжение депозита
3. Деление депозита
4. Изменение условий депозита
5. Открытие текущего счета
6. Изменение реквизитов клиента
7. Открытие специального текущего счета для ЕПВ
8. Закрытие специального текущего счета для ЕПВ
9. Заявка на предварительное одобрение займа
10. Заполнение заявлений на конвертацию денежных средств и на перевод в иностранной валюте
11. Обслуживание глухонемых и слабослышащих

# Как работает оператор видеобанкинга

Единое окно оператора



База знаний для операторов



История обращений клиентов



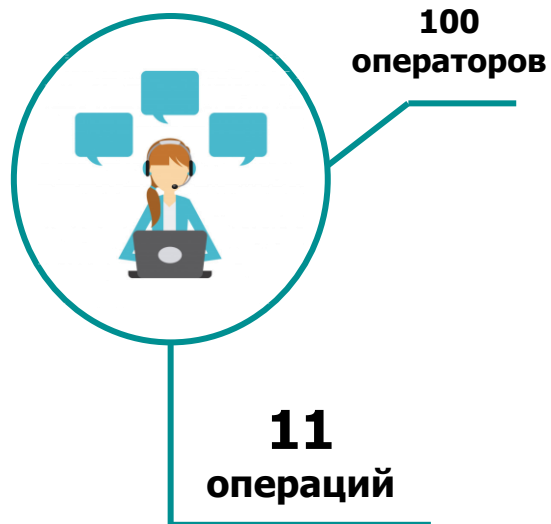
Продажа продуктов Банка



Лидогенерация



Оценка клиента



**36,3**  
млрд. ₸  
(6,1 млрд. ₰)

притоки по депозитам  
за 18 месяцев

**125**  
тыс.

открытых  
депозитов

Наши  
результаты  
2020-21 гг.



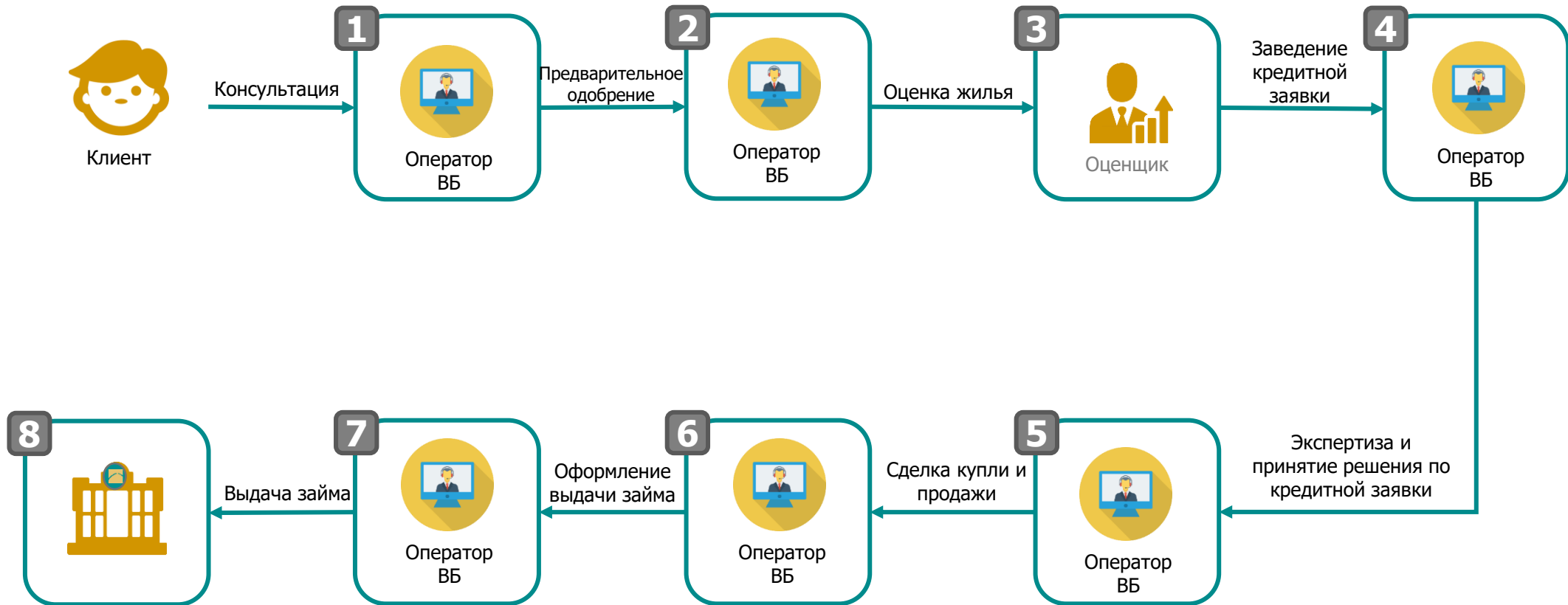
**643**  
тыс.

обслуженных  
видео звонков

**117**  
тыс.

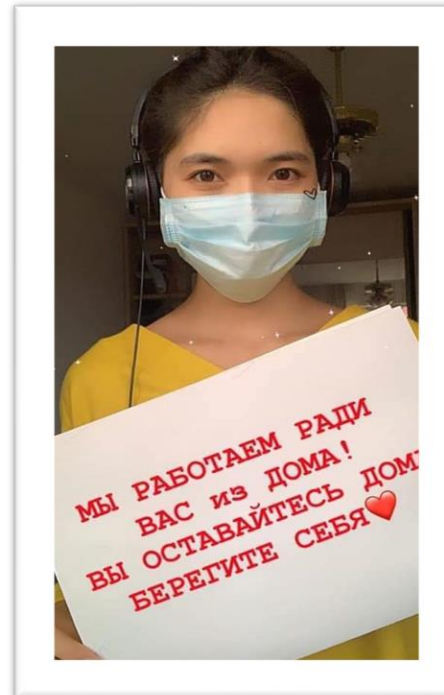
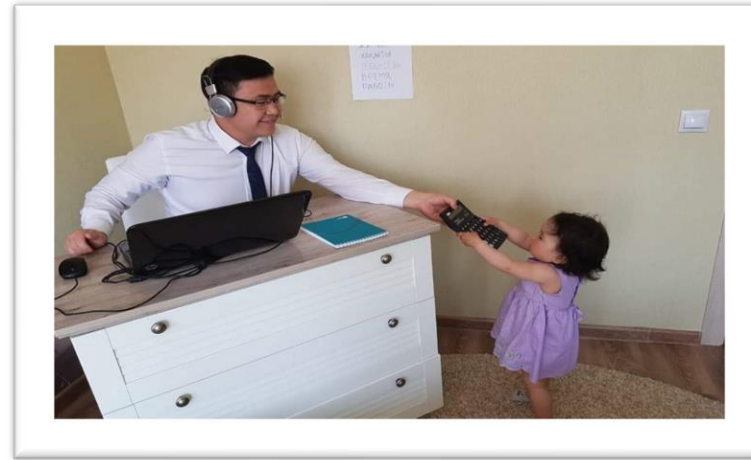
постдепозитных  
операций

# В планах: Подача заявки на ипотечный займ посредством видеобанкинга (ипотечный консьерж-сервис)





# Будни видеобанкира





The background features a 3D rendered key in the lower-left corner, with a complex network diagram of nodes and lines overlaid on it. The text "Спасибо за внимание!" is centered in a bold, teal font.

**Спасибо за внимание!**