




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7540

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Жилстройсбербанк Казахстана
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://hcsbk.kz/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Феномен под названием "Видеобанкинг"
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

В соответствии с реализацией стратегии Жилстройсбербанк Казахстана, в части комплексного перехода деятельности Банка, бизнес-процессов, компетенций, корпоративной культуры и бизнес-моделей в цифровой Банк, с максимальным использованием возможностей цифровых технологий, Банком проводятся работы по развитию и внедрению инновационных продуктов с использованием новых технологий для образования нового опыта клиентов банка.

Так, в период с октября 2019 по апрель 2020 года Банком проводилась работа по внедрению и пилотному использованию дистанционной услуги открытие первого депозита оператором Департамента Контакт-центр посредством видеобанкинга и использованием биометрической идентификации личности.

Клиент инициирует получение консультации по продуктам Банка и услуги посредством программного обеспечения RichCall, воспользовавшись личным электронным устройством и ИТ-решением (системой) Банка на Интернет ресурсе www.hcsbk.kz, портале недвижимости www.Vaspara.kz, в системе интернет-банкинг Банка, без дополнительной установки приложения и заполнения полей для максимально доступного и простого использования услуг видеобанкинга.

При введении режима Чрезвычайного положения на территории Республики Казахстан, а также

введением ограничений на передвижение граждан в период карантина, с 20 апреля 2020 года Банк предложил своим клиентам осуществлять операции банковского обслуживания посредством видеобанкинга. Удаленная идентификация проводится с помощью Центра обмена идентификационными данными, который реализован и запущен Оператором системы является дочерняя организация Национального Банка Республики Казахстан — РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов» путем сличения двух фотографий изображения клиента, одно из которых используется из государственных баз данных.

2. Цели и задачи

Основными целями и задачами для Банка при запуске данного проекта являлось:

1. Внедрение инновационного сервиса в Банке.
2. Улучшение клиентского сервиса и безопасность клиентов и сотрудников Банка в условиях пандемии и введенного карантина в стране.
3. Разгрузка очередей в отделениях Банка и равномерное распределение потоков клиентов и экономия времени клиентов.
4. Оптимизация расходов (экономия на обеспечении помещений, организации рабочих мест в офисе, минимальные доработки в системах Банка, минимизация рисков мошенничества и утечки конфиденциальной информации).
5. Гибкий график и возможность работать из любого места.
6. Расширение географии поиска и привлечения сотрудников Банка.

При внедрении данного проекта был использован подход по настройке сотрудников КЦ на удаленной основе в целях соблюдения безопасности в условиях карантина.

Была реализована система обратной лидогенерации - консультанты Банка по всей стране привлекали клиентов и создавали лиды для открытия депозитов через видеобанкинг сотрудниками КЦ.

В целях сокращения количества не отвеченных видео звонков на сайте Банка для клиентов видеобанкинга была реализована возможность оставить заявку на дистанционное обслуживание с возможностью выбора банковской операции.

Был внедрен новый для КЦ и в целом для Банков инновационный дистанционный сервис, на котором использованы методы биометрической идентификации клиентов с применением государственных баз данных клиентов, что минимизировало риски мошенничества, но при этом проект показал высокую эффективность и повышенную потребность у клиентов в условиях всеобщей пандемии в стране и мире, обеспечив безопасность наших клиентов Банка и наших сотрудников. В такое нелегкое для нас время, мы показали, что можно быстро и оперативно обеспечить бесперебойную работу Банка.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Департамент Контакт центр, Департамент поддержки регионального развития - как постановщик задачи и заказчик, потребитель, ответственен за актуализацию и развитие, а также организует деятельность по увеличению продаж и прибыли.

Департамент проектного управления - в качестве координатора проекта, ответственен за организацию интеграции.

Юридический Департамент, Департамент внутреннего контроля, Управление комплаенс-контроля, Департамент информационной безопасности – сопровождение проекта на соответствие всем нормам и требованиям законодательства Республики Казахстан, регулятора.

Департамент банковских технологий, Департамент развития поддержки информационных систем, Департамент информационных технологий – в качестве доработок, реализаций и интеграций.

Департамент рекламы и связи с общественностью – проведение маркетинговых мероприятий и продвижения услуги.

Поставщик видео сервиса Richcall ООО "Аурус", г.Новосибирск, Россия.

Поставщик сервиса по биометрической идентификации РГП "Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан".

4. Результаты

За период запуска проекта и введенного карантина в Республике Казахстан совершено следующее количество операций посредством видеобанкинга Банка операторами контакт центра:

1. Открыто депозитов – более 67 000, что составило 17% от общего количества депозитов, открываемых по Банку;

Приток по ним составил более 9 млрд тенге.

депозитный портфель по депозитам, открытых через видеобанкинг сотрудниками КЦ составил более 7.5 млрд тенге;

Средняя маржа Банка от депозитных вложений вкладчиков - 4,66%

2. Постдепозитные операции и предквалификация – более 43 000 операций.

3. В общей сложности проведено посредством видеобанкинга сотрудниками КЦ более 110 000 банковских операций.

4. Количество видео звонков увеличилось с начала года с 4 000 в месяц до 70 000 в месяц видео звонков.

5. Количество не отвеченных видео звонков сократилось с начала запуска проекта к ноябрю 2020 года с 56% до 9%.

6. 95,3% из всех клиентов оценили работу сотрудников видео сервиса КЦ на "отлично".

Окупаемость инвестиции на текущий момент составило 268%.

5. Итоги

Внедрением нового сервиса видеобанкинг мы достигли следующих результатов:

1. Внедрен инновационный сервис. На сегодняшний день, нет аналогов в Республике Казахстан.

2. Мы первыми среди Банков второго уровня Казахстана применили сервисы по биометрической идентификации "Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан" с использованием государственных баз данных, сократив риски мошенничества до минимума.

3. Обеспечили непрерывность деятельности Банка в период приостановления работы отделений Банка во время введенного Чрезвычайного положения и вводом режима карантина в Республике Казахстан.

4. Обеспечили безопасность клиентов и сотрудников КЦ при проведении банковских операций во время ограничительных мер во время карантина.

5. Результаты проекта показали эффективность для Банка и востребованность со стороны клиентов.
6. Внедрение данного проекта дало возможность Банку расширить географию поиска и привлечения сотрудников КЦ со всего Казахстана, оптимизировав расходы Банка.
7. Сократили нагрузку и очереди в отделениях Банка, сэкономили время клиентов и менеджеров отделений Банка, обеспечив равномерное распределение клиентов со всего Казахстана.
8. Улучшили клиентский сервис удобством и простотой дистанционного обслуживания посредством видеобанкинга сотрудниками КЦ.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Калиаскарова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Асель
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Управления видеобанкинга