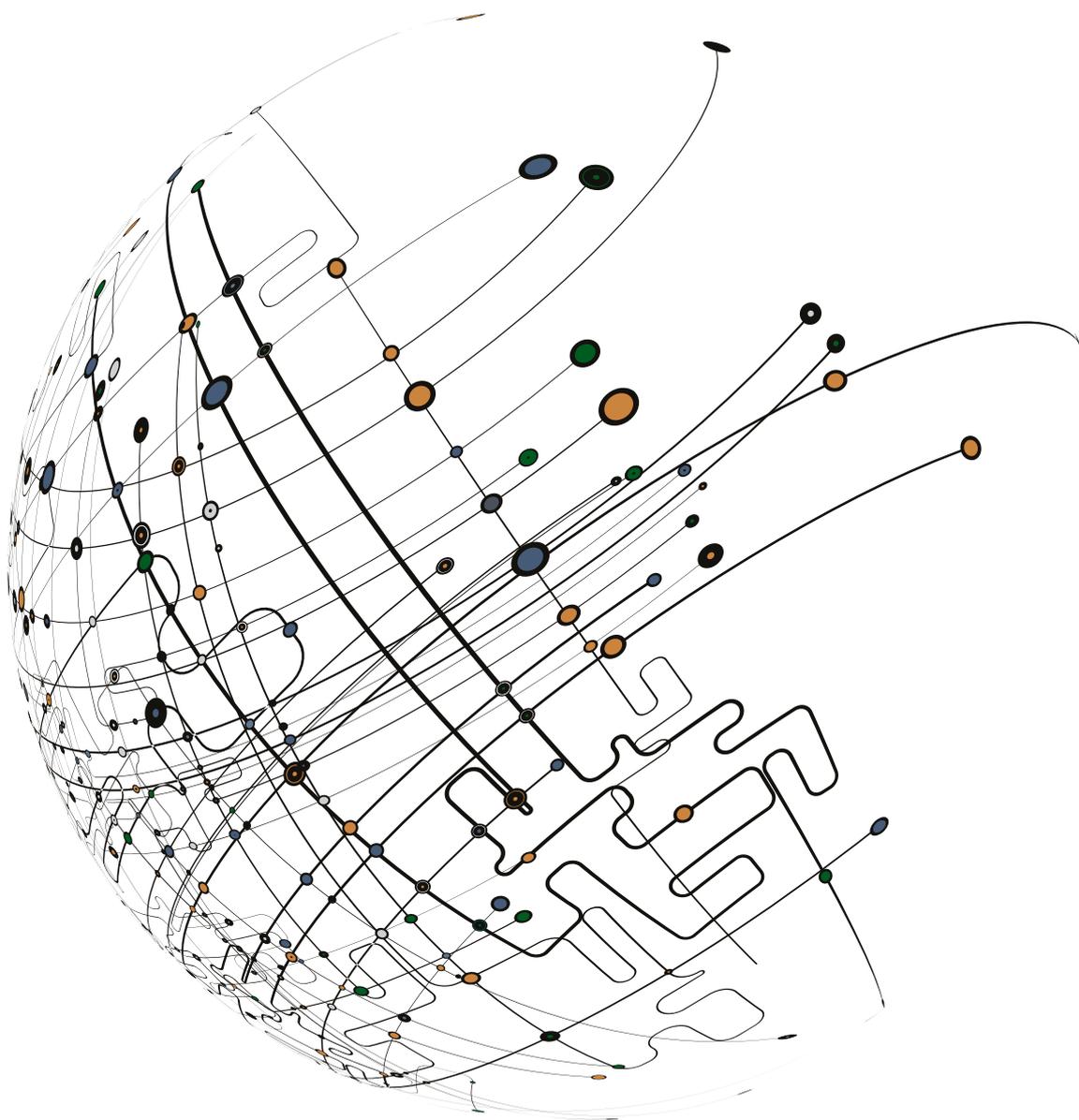


SENSE.GROUP

## КОНЦЕПЦИЯ ЦИФРОВОГО БАНКА

## DIGITAL BANK

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ДЕТАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПО ДАННОМУ РЕШЕНИЮ  
НАПИШИТЕ НАМ НА ЭЛЕКТРОННЫЙ АДРЕС [INFO@SENSE.GROUP](mailto:INFO@SENSE.GROUP)



## КОНЦЕПЦИЯ ЦИФРОВОГО БАНКА

**Цифровой банк** – это наиболее прогрессивная часть банковского функционала, внедрение которого является одной из главных тенденций среди большинства ключевых игроков розничного финансового рынка. Несмотря на то, что западный и азиатский рынки цифровых финансовых услуг уже сформированы и находятся в стадии линейного развития, аналогичные рынки на территории стран СНГ в настоящее время формируются и, как следствие, являются наиболее перспективными для вновь появляющихся участников.

Внедрение банками цифровых каналов в систему обслуживания клиентов – таких как чат-бот, мобильное приложение и веб-сервис – дает значительный экономический эффект и повышает лояльность клиентов как в отношении банка в целом, так и в части отдельных сервисов. Использование цифровых методов коммуникации снижает нагрузку на персонал финансовой организации в области взаимодействия с клиентом и повышает уровень оперативности совершения многих операций. Цифровые каналы позволяют быстро сориентировать клиента – направить ссылку на страницу с необходимой информацией на сайте, приложить снимки экрана, в режиме онлайн помочь осуществить конкретную операцию.

Высокая положительная динамика развития криптовалютного рынка и популярность данных средств взаиморасчетов среди пользователей банковских услуг накладывает ряд требований клиентов к финансовому институту. Широкий спектр осуществляемых криптовалютных операций в рамках цифрового банка позволит достичь максимального соответствия требованиям клиентов и занять значительную долю финансового рынка как в части криптовалютных финансовых операций, так и в части операций с традиционными валютами.

### Целевой аудиторией цифрового банка Digital Bank являются следующие группы потребителей:

- Пользователи смартфонов с наличием доступа к сети Интернет и современного функционала.
- Продвинутые потребители, осуществляющие платежи и денежные переводы онлайн.
- Физические и юридические лица, использующие в повседневной жизни мессенджеры (Telegram, Viber, WeChat и др.).
- Пользователи, владеющие криптовалютой и осуществляющие криптовалютные операции.
- Физические лица, получающие оплату за трудовые услуги и иные денежные начисления в безналичной форме.
- Физические лица, осуществляющие инвестиционную деятельность (банковские вклады, депозиты, ценные бумаги и др. инвестиционные инструменты).
- Юридические лица, осуществляющие расчеты с поставщиками, потребителями и персоналом в безналичной форме.
- Физические и юридические лица, осуществляющие трансграничные переводы и обмен валюты.

## ФУНКЦИОНАЛ ЦИФРОВОГО БАНКА

Кроссплатформенное решение, на основе которого предлагается реализовать **Digital Bank**, включает в себя наиболее современные технологии для физических и юридических лиц. Функционал цифровых каналов коммуникации банка с клиентом будет расположен в трех центрах взаимодействия и включать в себя: web-интерфейс, мобильное приложение, кроссплатформенный бот-клиент. Процедура верификации может быть реализована онлайн, без необходимости посещения офиса или отделения банка.



### Для юридических лиц:

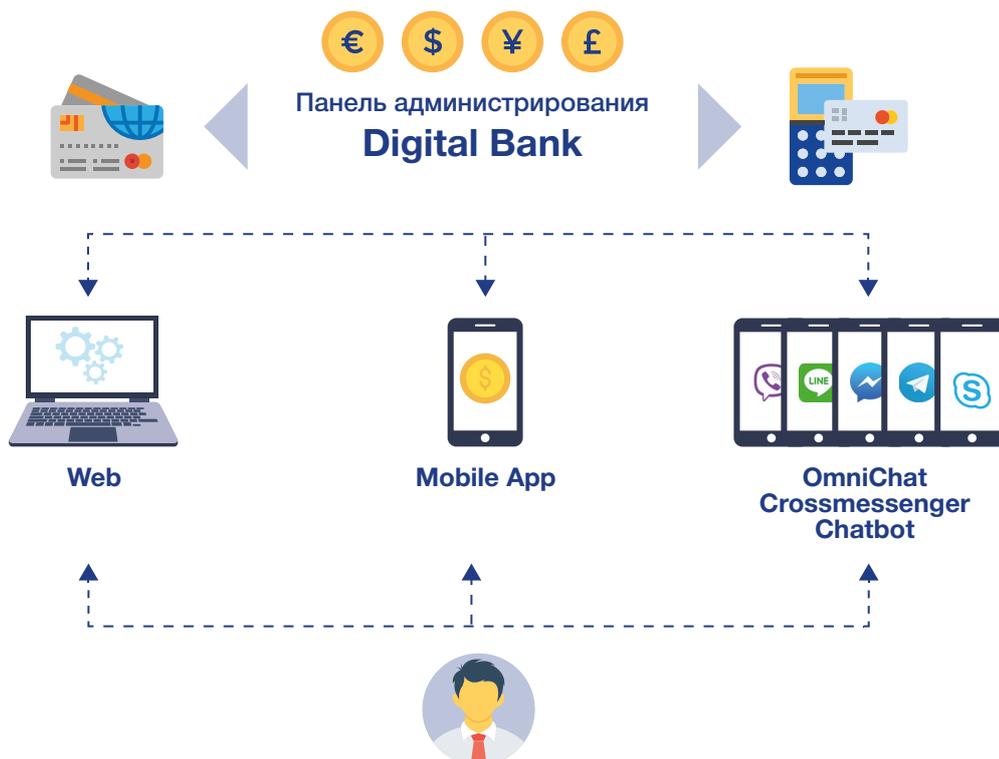
- личный кабинет «служба одного окна»;
- удаленная идентификация;
- автоматический расчет налоговой нагрузки;
- сдача отчетности в электронном виде, генерация счетов;
- широкий ассортимент продуктов в интерфейсе ЛК (зарплатный проект, эквайринг, онлайн-касса и пр.);
- микросервисы (CRM, кредиты, проверка контрагентов и т.д.);
- ролевые интерфейсы пользователей;
- чат-бот;
- криптовалютные инвестиционные и депозитарные операции.



### Для физических лиц:

- быстрое и качественное онлайн обслуживание;
- оформление карт в один клик;
- курьерская доставка карт;
- бесконтактная оплата;
- гибкие вклады и депозиты;
- выгодный cashback;
- криптовалютные торговые, обменные и депозитарные операции;
- формирование статистики по счетам;
- осуществление круглосуточной поддержки клиентов;
- чат-бот;
- осуществление управления посредством мессенджеров.

### Схема взаимодействия банка с клиентом при помощи цифровых каналов



## ПЛАТФОРМА IZIBANK

**iziBank** представляет собой высокотехнологичный, умный чат-бот, интегрированный в систему цифрового банка. Данная платформа является альтернативой мобильному приложению и призвана стать новым каналом коммуникации между банком и клиентом. «Умный» чат-бот **iziBank** функционирует на базе омниканальной платформы для мессенджеров – **iziCore**, что позволяет данному решению обеспечивать полнофункциональное взаимодействие банка с клиентом, сохраняя гибкость в части персонализации. Важной особенностью чат-бота является использование технологии Искусственного Интеллекта с внедренным Машинным Обучением, позволяющей ему распознавать «естественный» язык и команды пользователей. Кроме того, «умный» чат-бот использует геймификацию и развлекательный контент для удержания и вовлечения клиентов.



### Основные преимущества платформы:

- Возможность использования чат-бота при помощи любого из популярных мессенджеров (Telegram, Viber, Facebook Messenger, Skype, Kik, Line, Kakao) посредством платформы **iziCore**.
- Возможность полноценной интеграции со сторонними сервисами при помощи API, для создания продуктового маркетплейса.
- Поддержка большого количества иностранных языков для обслуживания клиентов по всему миру (Русский, Украинский, Английский, Немецкий, Китайский, Французский, Итальянский, Испанский, Португальский и т.д.).

### Функционал чат-бота iziBank в структуре цифрового банка:

- Инициирование операций (платежи, переводы, конвертации, открытие счетов и т.д.).
- Мгновенная настройка продукта (блокировка карты, изменение лимитов и т.д.).
- Обработка обращений и жалоб (оперативный поиск информации и предоставление ее пользователю на основании данных, содержащихся в базе знаний, заказ справки/выписки и т.д.).
- Оповещения пользователей (новости, акции и т.д.).
- Формирование платежных документов (чеков, квитанций и т.д.).
- Запрос справочной информации (курс валют, тарифы, ближайшее отделение/банкомат и т.д.).

Тенденция развития цифрового банкинга обусловлена преимуществами, получаемыми банками при использовании цифровых технологий. Прежде всего речь идет о сокращении затрат за счет использования дистанционных каналов обслуживания и оптимизации внутренних процессов банка. Развитие цифрового банкинга является ответом на изменение потребностей клиентов банка. Цифровой банк может оказать существенное влияние на процесс цифровизации экономики, а также обеспечить прозрачность денежных операций с фиатными и цифровыми валютами. В связи с низким уровнем предложения аналогичных решений в рамках мирового рынка, а также тенденцией к росту заинтересованности его участников в осуществлении криптофинансовых операций можно сделать вывод о том, что готовность использования и перспективы цифрового банкинга достаточно высоки.