

# Как новый банковский R&D сервис повышает культуру благодарности

Национальная Банковская  
Премия 2022

Номинация: Цифровая Трансформация



# Человек — мера всех вещей



Протагор  
Древнегреческий философ

# История происхождения чаевых



Понятие « чаевые » возникло в Англии в XVI веке. Именно тогда у англичан родилась традиция чаепития, и, если гости оставались ночевать в доме хозяина, то оставляли деньги его слугам

# 20%+

ежегодный рост рынка безналичных  
 чаевых в России и СНГ

## Причины

- большое количество эмитированных банковских карт
- быстрый рост cashless экономики
- законы РФ поддерживают безналичные p2p чаевые



# Как мы понимаем чаевые

Благодарность человека человеку  
за особое отношение и старание



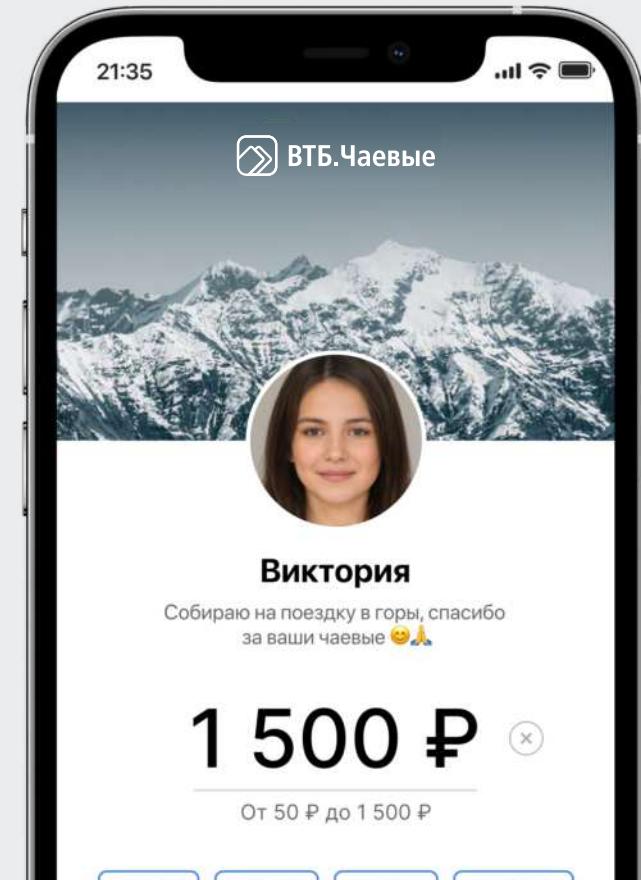
Сервис ВТБ.Чаевые  
позволяет



# ГОСТЬ

Оставлять чаевые и отзывы  
в пару касаний

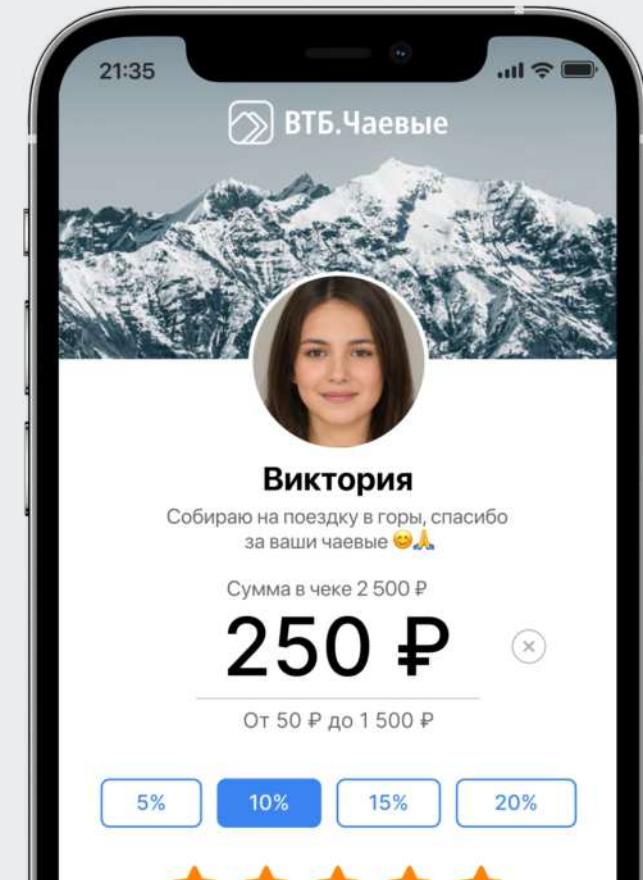
Мы сократили шаги к целевому действию,  
продумали удобную и простую механику  
взаимодействия с интерфейсом

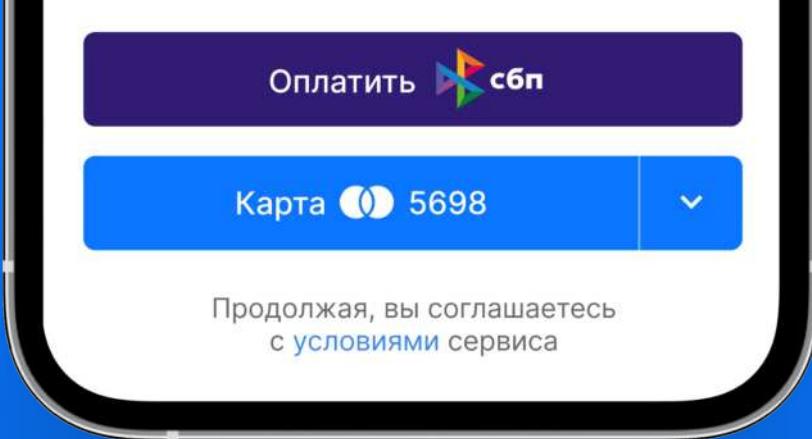


# ГОСТЬ

Оставлять чаевые и отзывы  
в пару касаний

Мы сократили шаги к целевому действию,  
продумали удобную и простую механику  
взаимодействия с интерфейсом





# Чаевые в одно касание

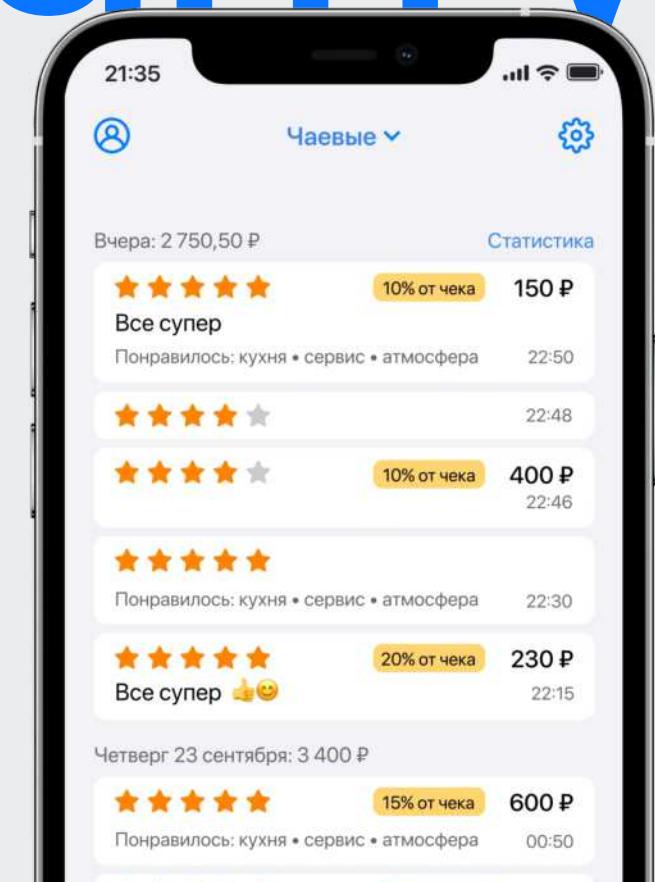
Гостю нужно сохранить карту  
только один раз

В следующий раз достаточно  
нажать на кнопку карты, сумма  
чаевых стоит по умолчанию

# ОфициантTV

Получать чаевые, отзывы,  
смотреть статистику, разделять  
чаевые между коллегами

Мы протестировали множество гипотез,  
провели встречи с представителями разных  
сфер услуг и создали нужный и полезный  
функционал



сразу на карту

Получайте чаевые  сами  
или собирайте вместе  
с  командой

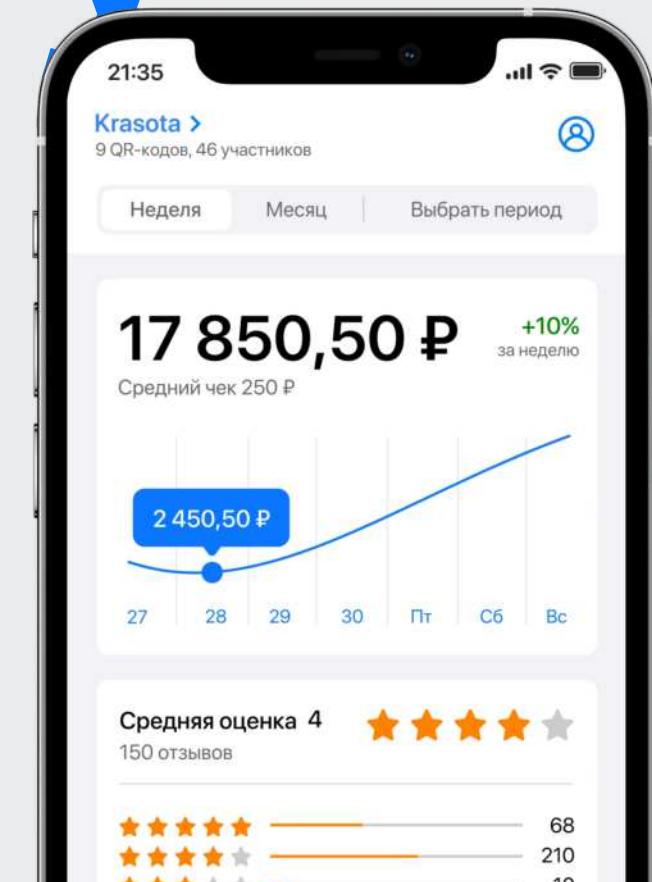
на общий счет

Мы единственные\* реализовали прозрачную  
групповую экономику для сбора и разделения чаевых:  
поровну, по долям или фиксированную сумму

# Бизнесу

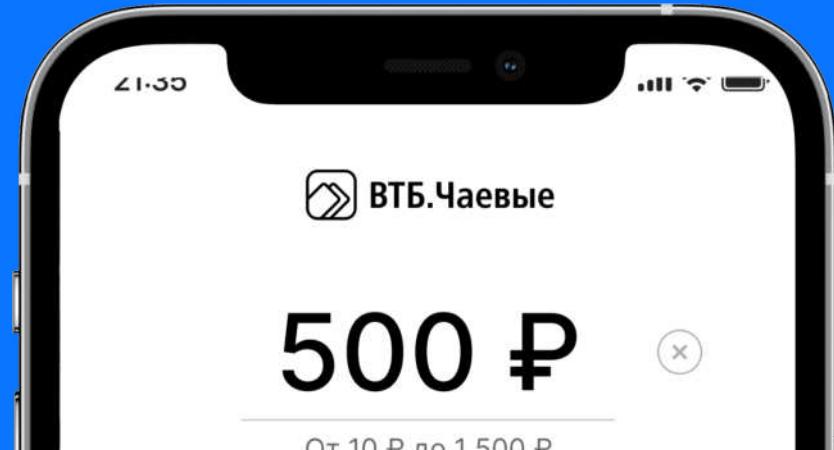
Получать актуальную  
информацию и принимать  
своевременные решения

Аналитика помогает бизнесу вовремя  
реагировать на качество сервиса и повышать  
уровень обслуживания



# Просто быть в курсе

Гостю нужно сохранить карту  
только один раз



Наведите камеру на QR-код



Хотите оставить  
чаевые, отзыв?

Наведите камеру на QR-код



 ВТБ.Чаевые

Хоти  
чаев

Наведите камеру на QR-код



Наша цель — повышение  
доступности и развитие  
культуры чаевых в новых  
сферах

# Транспорт

РЖД • АЗС • Аэрофлот • Автобусы

# Horeca

Рестораны • Кафе • Бары • Гостиницы

# ЖКХ

Уборка территории • Ремонтные службы

# Медицина

Больницы • Поликлиники

# Красота

Парикмахерские • Броу бары • Студии маникюра

Эффективность  
сервиса оценивается  
рядом метрик



# Бизнес- метрики

- Комиссия сервиса
- Количество привлеченных официантов и конверсия в выпуск карты ВТБ
- Количество подключенных заведений (одна из целей сервиса продвижение имиджа Банка ВТБ)
- Количество выпущенных карт среди гостей (на экране гостя отображается рекламный баннер с продуктами банка)

# Клиентские метрики

- Количество успешных операций
- Конверсия сканирования QR-кода в транзакцию
- Доля использования платежных методов

# Качество сервиса

- Доля успешных транзакций
- Скорость загрузки страницы гостя
- Время решения инцидента (SLA)

## Бизнес-результаты

Сервис запущен  
5 октября 2021

200 000+

клиентов уже пользуются ВТБ.Чаевые

600 +

подключенных заведений

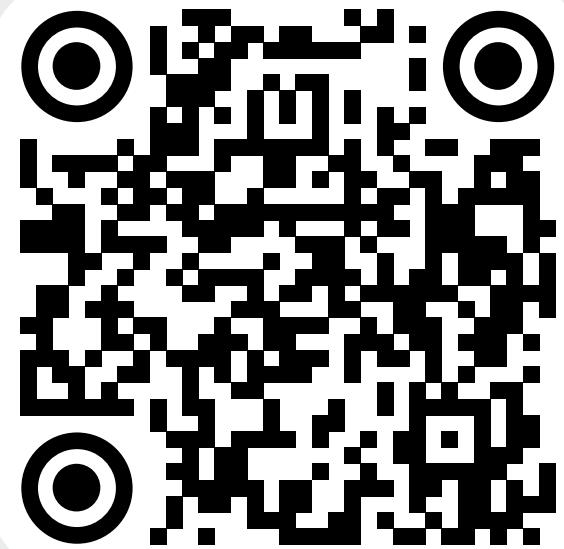
6 000 +

официантов получают чаевые  
через наш сервис





Когда приятно  
оставлять чаевые,  
**попробуйте сами**



Национальная Банковская  
Премия 2022

Номинация: Цифровая Трансформация