

«Умные советы» в ВТБ Онлайн



RETAIL FINANCE AWARDS 2025

Контекст

Как возникла идея «Умных советов»?

В последние годы среди обилия разных типов контента сторис в банковских приложениях выделился основной лидер — Edutainment.

Это направление, сочетающее в себе «education», как «образование», и «entertainment», как не только «развлечение», но и «вовлечение».

Уменно это направление и легло в основу концепции «Умных советов» в ВТБ Онлайн. Масштабный проект включает в себя создание более 20 кампаний на различные темы в месяц.

Наша цель: облегчить клиенту его пользовательский опыт, рассказав ему о полезных вещах, параллельно развлекая его и вовлекая в использование конкретных функций и предложений.

Как обезопасить карту в экстренных случаях



Пример

Умный совет **«Как быстро заблокировать карту в экстренных случаях»**, расположенный на главной странице и в «деталке» карты, был просмотрен клиентами **более 15 млн раз** за 4 месяца.

Как быстро заблокировать карту

Нажмите на значок карты на главном экране → перейдите в раздел «Безопасность» → Нажмите на кнопку «Заблокировать». Операции по карте станут недоступны.

Далее

Как разблокировать карту онлайн

Разблокировать карту можно в любой момент, не посещая отделение ВТБ. Нажмите на значок карты на главном экране «Разблокировать». Вы сразу сможете совершать операции по карте.

Понятно

Фокус

Темы, над которыми работаем

1

Финансовая и цифровая грамотность

- Рассказываем об актуальных схемах мошенников и способах защиты от них.

2

Ситуативные и событийные кампании

- Поздравляем с праздниками, знакомим с их историей и дарим выгодные спецпредложения.

3

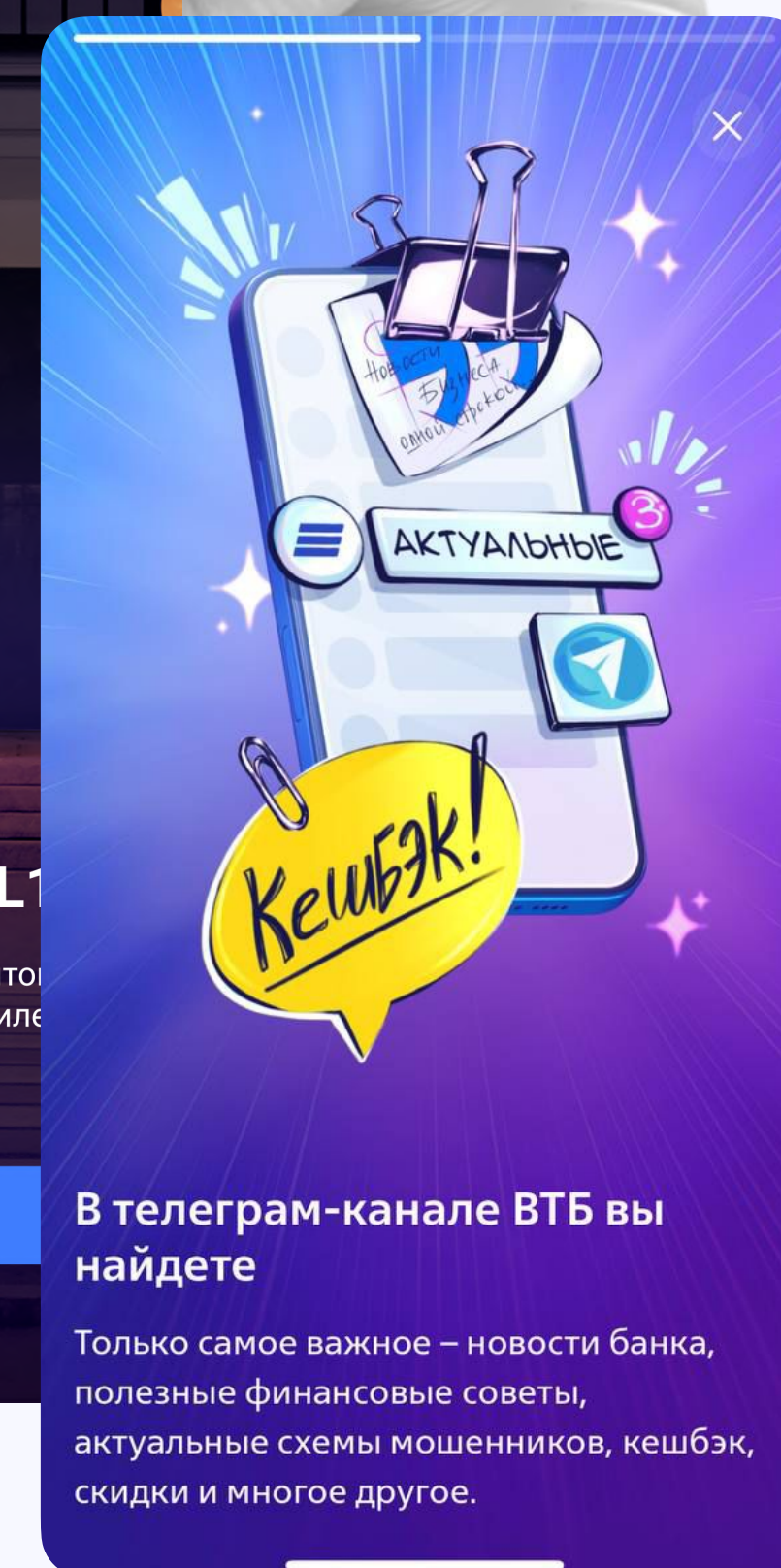
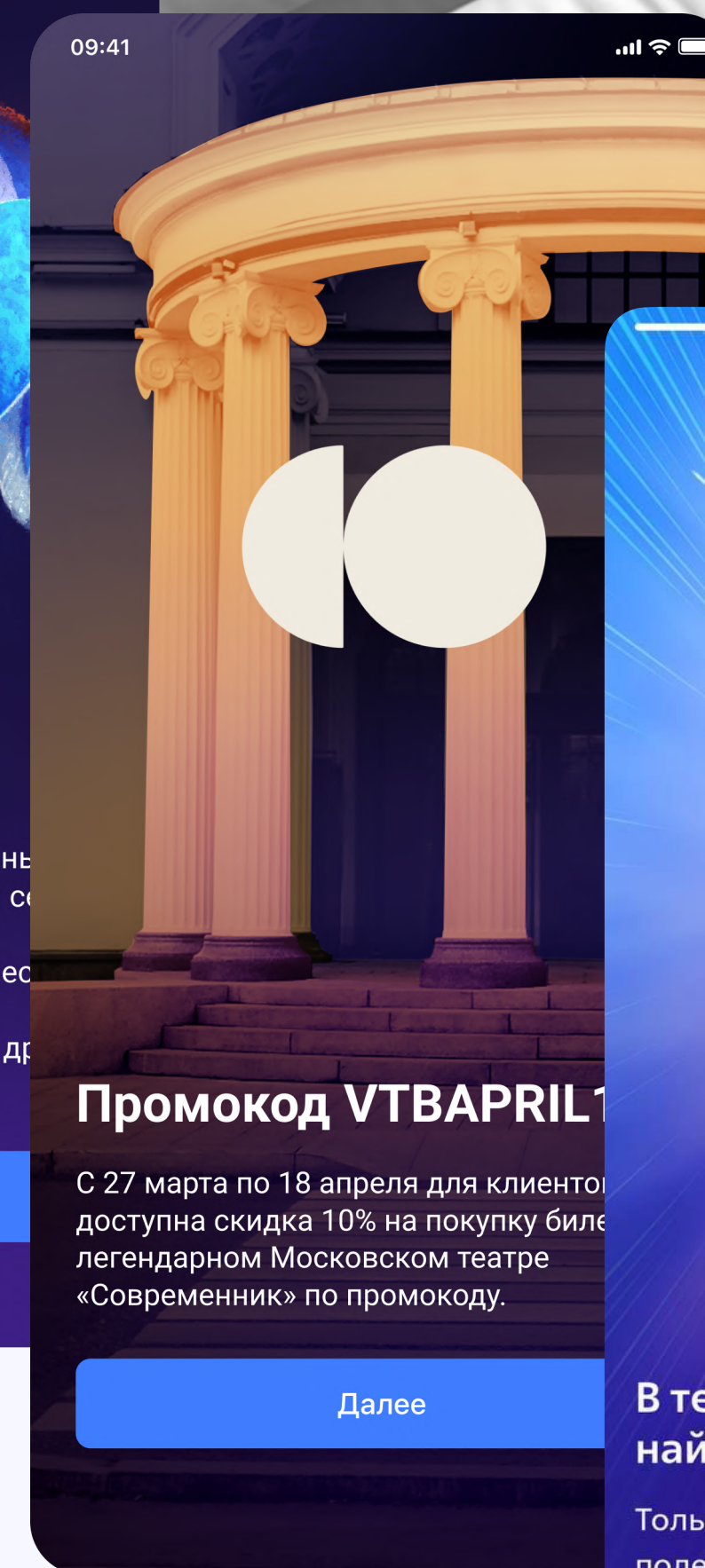
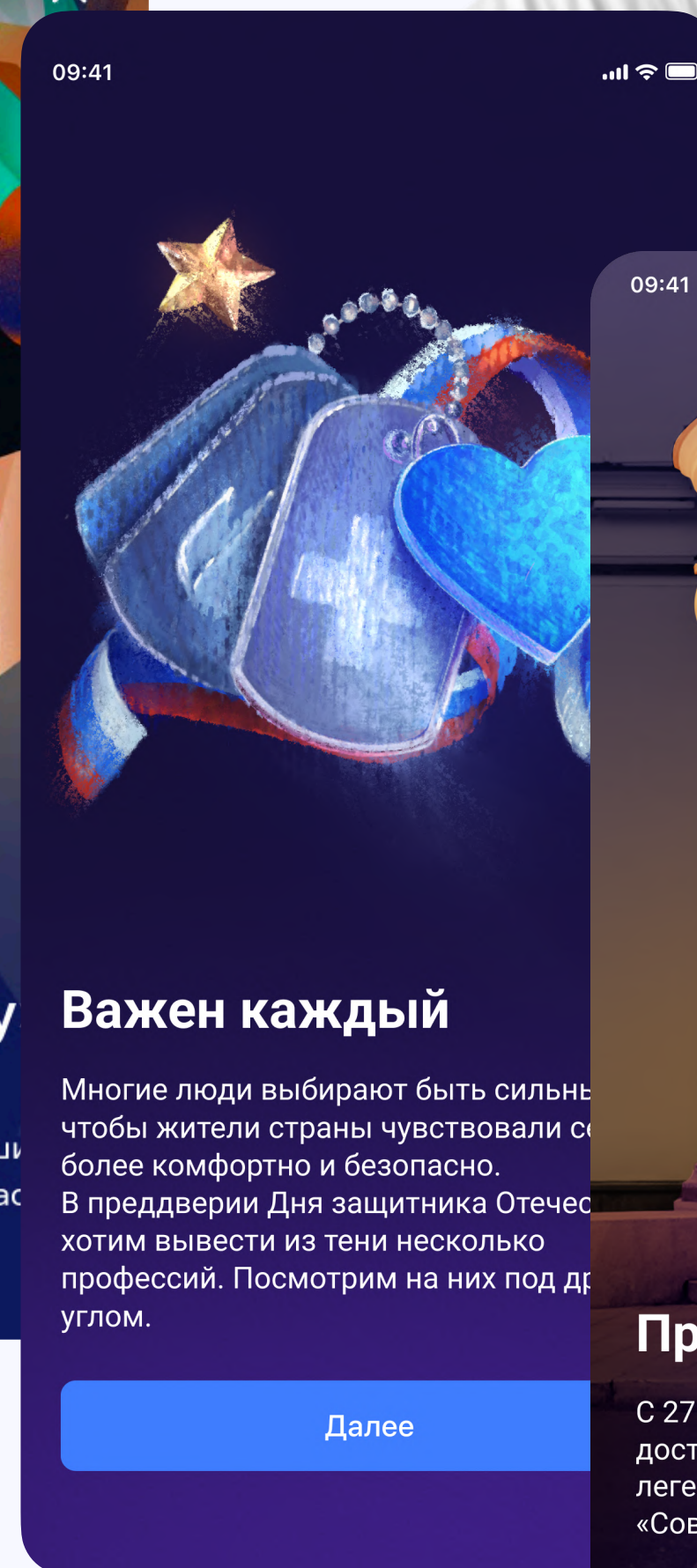
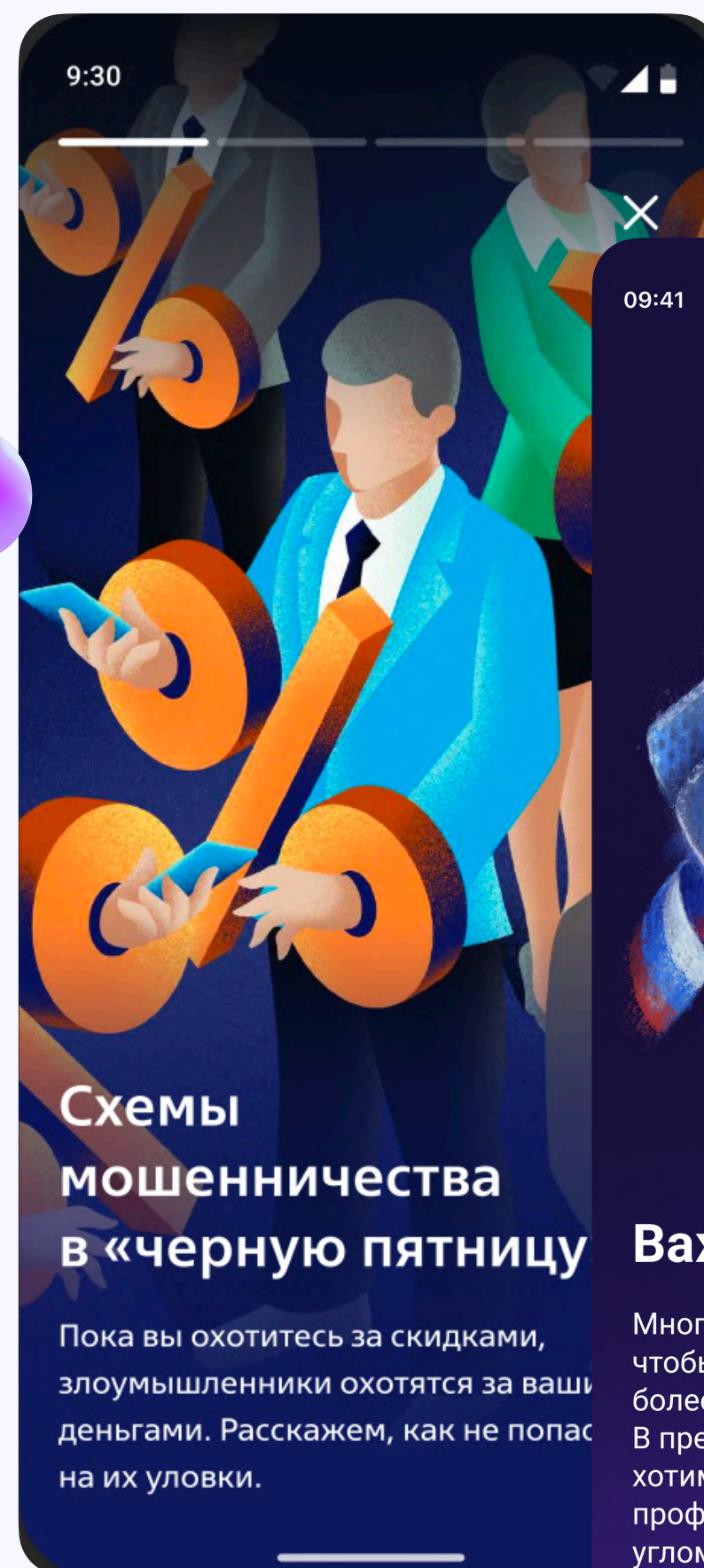
Культура и спорт

- Делимся анонсами культурных и спортивных событий, рассказываем о новинках кино и сериалов, а также предоставляем выгодные условия для подписки и посещения.

4

Полезные функции и новости ВТБ Онлайн

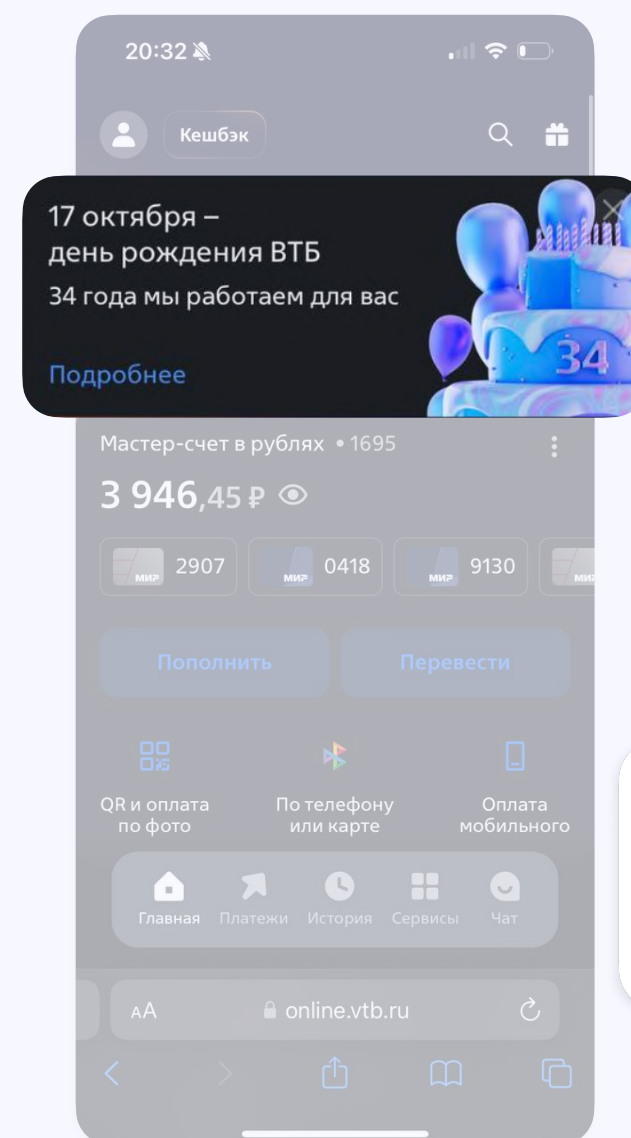
- Показываем, как эффективно использовать функционал приложения и что нового в нем появилось.



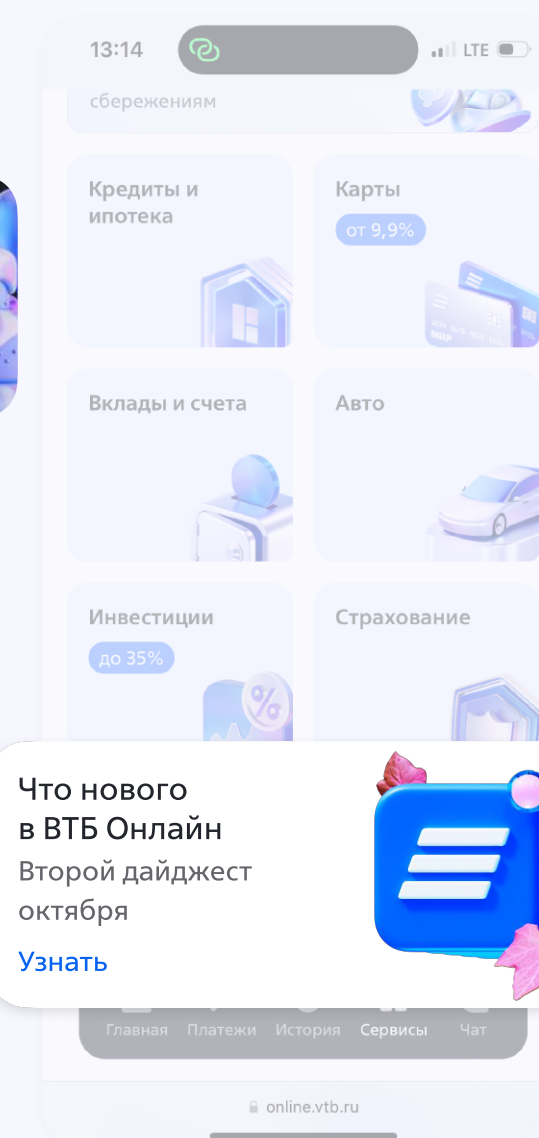
А где размещаются «Умные советы»?

В ленте, в «шапке» профиля, по контексту приложения и в «шторке» приложения

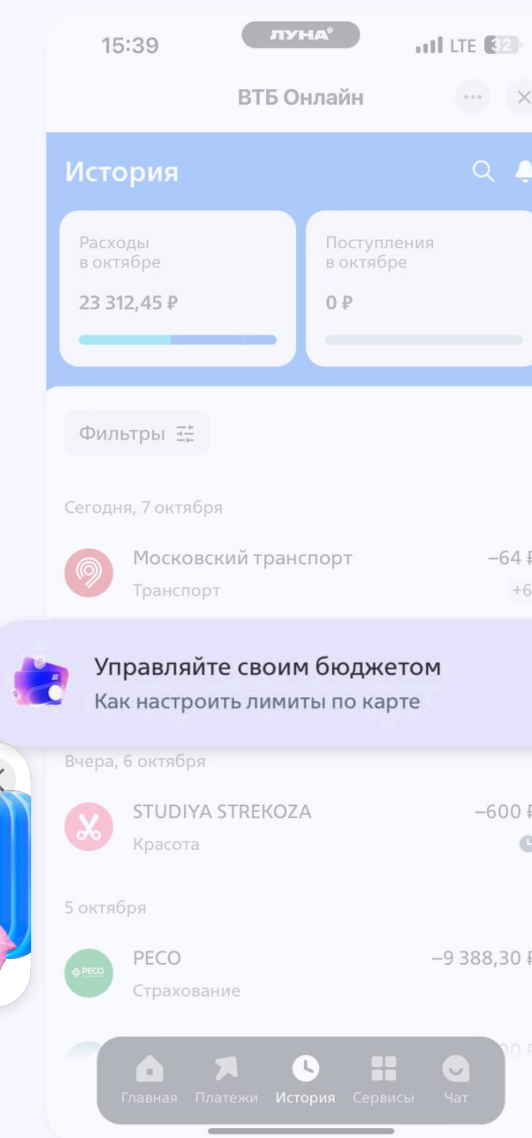
Нам важно, чтобы клиент увидел сторис, поэтому мы показываем кампании не только в «шапке» на главной странице, но и в «шторке», которая открывается при открытии приложения, а также в разделах по контексту.



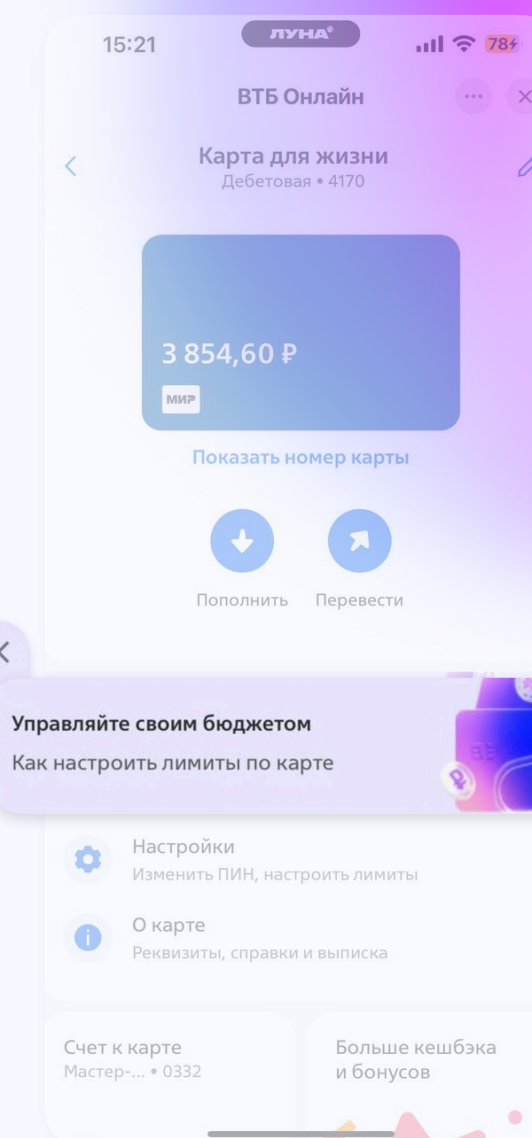
Баннер в «Умной ленте» на главной странице



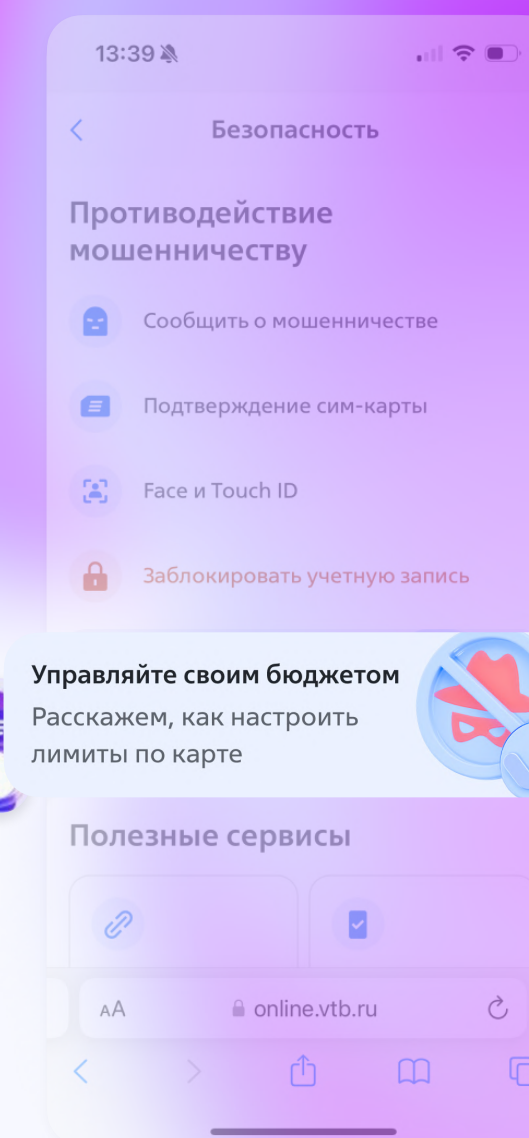
Баннер в «Витрине», где можно найти выбор всех наших сервисов



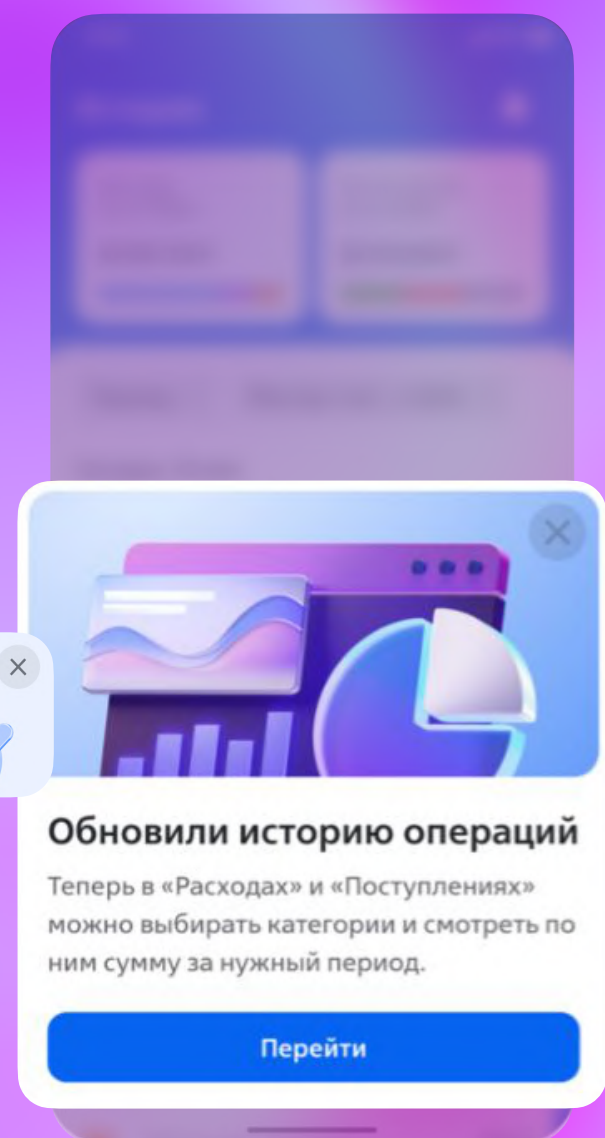
Контекстный баннер в разделе «История операций»



Контекстный баннер в разделе «Детальная информация по карте»



Контекстный баннер в разделе «Безопасность»



Мобильная шторка (перекрывается часть экрана) при входе в ВТБ Онлайн

Мы создаем не только контент, но и платформу, которая позволяет клиенту его видеть



- **No Code UI** — управляем внешним видом баннеров и промо-форматов без релизов.
- **Умная логика ранжирования:** где показать предложение клиенту, с каким приоритетом и частотой.
- **Умеем персонализировать** по профилю клиента, платформе и версии браузера.
- **Собственная BI** — поведенческая аналитика в реальном времени.

Рассказываем о новых уловках мошенников

Наша цель – повышение финансовой грамотности населения

Каждые 2 недели мы вывешиваем новые подробные слайдеры в формате сторителлинга и короткую «шторку» об этом.

Дизайн для массового сегмента

Иллюстрации сочетают стилистику комиксов с современными цифровыми тенденциями. Визуальный язык построен на контрастных оттенках, которые мгновенно приковывают взгляд и создают эффект свечения.

CTR в сегменте Прайм достигает 18%

Редизайн для премиальных сегментов

Новые схемы мошенничества
Как защитить детей и свои деньги
[Подробнее](#)

Как защитить детей от мошенников
Мошенники через детей крадут деньги родителей. Расскажем про новые схемы и способы защиты.
[Подробнее](#)

Новые схемы мошенничества
Как защитить детей и свои деньги
[Подробнее](#)

Как защитить детей от мошенников
Мошенники через детей крадут деньги родителей. Расскажем про новые схемы и способы защиты.
[Подробнее](#)

Как защитить детей от мошенников
Мошенники пользуются доверчивостью детей, чтобы получить доступ к деньгам родителей. Дети переводят деньги, пока родители спят. Рассказываем про три главные схемы мошенничества и даем советы, как защититься от обмана.
[Далее](#)

«Ваши родители в беде»
Мошенники звонят ребенку под видом сотрудников полиции или службы безопасности и пугают «чрезвычайной ситуацией». Например, говорят, что родителям грозит опасность, и просят срочно перевести деньги.
[Далее](#)

«Забери свой приз!»
Мошенники создают поддельные акции в онлайн-играх и обещают выигрыш. Они просят ввести данные карты для получения «приза» или продают игровую валюту, например, в Roblox. Дети берут деньги у родителей и отдают мошенникам.
[Далее](#)

Шпионские программы
Мошенники просят детей установить приложение под предлогом защиты или помощи и получают полный доступ к смартфону родителей. Это позволяет им удаленно управлять банковскими приложениями и снимать деньги со счетов.
[Далее](#)

Как защитить ребенка от обмана
Объясните детям, что нельзя доверять незнакомцам и передавать им данные карты, а в любой сомнительной ситуации следует обратиться к близким.
[Далее](#)

Что еще можно сделать
• Настроить родительский контроль
• Подключить уведомления о транзакциях
• Включить бесплатный определитель номера
Узнайте больше о способах защиты в разделе «Безопасность».
[К настройкам](#)

Как защитить детей от мошенников
Мошенники пользуются доверчивостью детей, чтобы получить доступ к деньгам родителей. Дети переводят деньги, пока родители спят. Рассказываем про три главные схемы мошенничества и даем советы, как защититься от обмана.
[Далее](#)

«Ваши родители в беде»
Мошенники звонят ребенку под видом сотрудников полиции или службы безопасности и пугают «чрезвычайной ситуацией». Например, говорят, что родителям грозит опасность, и просят срочно перевести деньги.
[Далее](#)

«Забери свой приз!»
Мошенники создают поддельные акции в онлайн-играх и обещают выигрыш. Они просят ввести данные карты для получения «приза» или продают игровую валюту, например, в Roblox. Дети берут деньги у родителей и отдают мошенникам.
[Далее](#)

Шпионские программы
Мошенники просят детей установить приложение под предлогом защиты или помощи и получают полный доступ к смартфону родителей. Это позволяет им удаленно управлять банковскими приложениями и снимать деньги со счетов.
[Далее](#)

Как защитить ребенка от обмана
Объясните детям, что нельзя доверять незнакомцам и передавать им данные карты, а в любой сомнительной ситуации следует обратиться к близким.
[Далее](#)

Что еще можно сделать
• Настроить родительский контроль
• Подключить уведомления о транзакциях
• Включить бесплатный определитель номера
Узнайте больше о способах защиты в разделе «Безопасность».
[К настройкам](#)

Напоминаем о важных датах

К 80-летию Великой Победы мы подготовили серию кампаний совместно с Третьяковской галереей, МХТ им. А.П. Чехова, Петербургской филармонией, Домом радио, РИА Новости, Всероссийской организацией ветеранов и Музеем криптографии.

Иллюстрации выполнены в едином стиле в технике масляной пастели



Культура вопреки

Война не смогла убить прекрасное: музыка звучала, музеи работали, театры поддерживали боевой дух. Как культура спасала людей в самые сложные времена — в спецпроекте ВТБ Онлайн.

«Культура вопреки» – спецпроект о том, как объекты культуры продолжали работу в годы ВОВ



Тайны шифров — криптография

В 1940-х из-за вызовов военного времени криптографии пришлось совершить мощный прорыв. Предлагаем погрузиться в историю развития информационной безопасности — именно в те годы появился фундамент современных технологий.

«Совершенно секретно» – спецпроект о том, как защищали информацию в годы ВОВ



Объединим историю семьи и страны

Совместный проект ВТБ и РИА Новости поможет создать семейный фотоальбом или плакат о близких – участниках Великой Отечественной. Загрузите фото родных, выберите вариант дизайна и получите персональный макет для печати.

Создать альбом

Акция с РИА Новости – «Память. Семья. Победа»



Умножаем добро на два

«ВТБ-страна» совместно со Всероссийской организацией ветеранов открывает сбор средств для адресной помощи участникам ВОВ из разных регионов страны. Сделайте взнос до 10 мая и банк увеличит его сумму вдвое.

Поддержать акцию

Благотворительная акция в поддержку ветеранов совместно со Всероссийской организацией ветеранов



«Героям-панфиловцам»

В Подмосковье увековечена память о бойцах из группы истребителей танков под командованием генерал-майора Ивана Панфилова. 10-метровые скульптуры изображают солдат 6 национальностей, воевавших в составе дивизии.

«Память, ожившая в камне» – спецпроект о знаковых мемориалах ВОВ»



С Днем Великой Победы!

9 мая — священный день для нашей страны. 80 лет назад стойкость, героизм и единство народа принесли нам Победу. Гордимся поколением победителей и чтим их бессмертный подвиг!

Общее поздравление с праздником

Поздравляем с праздниками

По случаю праздников готовим тематические подборки с кешбэком, скидками и подарками от наших партнеров. Мы анализируем, какие спецпредложения чаще используют разные категории наших клиентов и предлагаем им самое интересное.

Кампания к 23 февраля – «Герои среди нас»

Поздравили **более 5 млн** клиентов, рассказали о неочевидных профессиях людей, которые защищают наше отечество.

Предложениями от партнеров воспользовалось **15 тыс.** человек, а еще **260 тыс.** скопировали себе промокоды на будущее.



Важен каждый

Многие люди выбирают быть сильными, чтобы жители страны чувствовали себя более комфортно и безопасно. В преддверии Дня защитника Отечества хотим вывести из тени несколько профессий. Посмотрим на них под другим углом.

Далее



Защитники

В России служат более 2 млн военных, около 100 тыс. пограничников и почти миллион полицейских. Они работают в зонах боевых действий, охраняют границы и стратегические объекты, следят за порядком.

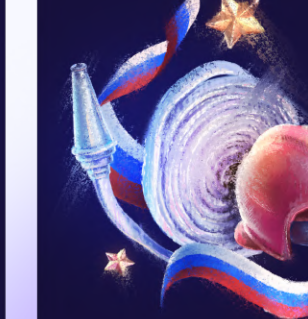
Далее



Водители

Для этой специальности важны ответственность и внимательность: водители обеспечивают сохранность грузов и безопасность большого числа людей. Например, московское метро ежедневно перевозит больше 8 млн пассажиров.

Далее



Пожарные

Пожарные спасают жизни и имущество, разбирают завалы и помогают в опасных ситуациях, когда нельзя поддаваться панике. Сейчас в России действуют свыше 20 тыс. общественных объединений пожарной охраны.

Далее



Врачи

Каждый день врачи заботятся о нас: лечат болезни, делают прививки, помогают восстановиться после травм и операций. Например, во время пандемии COVID-19 они спасли более полумиллиарда жизней, работая в тяжелых условиях.

Далее



Сотрудники почты

Сотрудники почты помогают поддерживать связь между людьми: доставляют письма, посылки и важные документы. Они обрабатывают более 18 млн обращений каждый месяц, и их число растет благодаря развитию онлайн-сервисов.

Далее



Военные корреспонденты

Они ведут съемку в зоне боевых действий и готовят репортажи с места событий. Одним из первых российских военкоров был Л. Н. Толстой – во время Крымской войны 1854-1855 гг. он писал очерки из Севастополя в осаде.

Далее



Ценим и поздравляем

Каждый профессионал в своем деле влияет на единство и сплоченность всей страны – а это создает надежную защиту для населения. Мы ценим этот вклад и поздравляем вас с праздником! Выберите, чем порадовать себя и близких.

Смотреть предложения

Герои среди нас

Как сказать спасибо друзьям и близким.



Золотое Яблоко

По промокоду ВТБ или VTB – скидка 10%, которую можно суммировать с другими до 40% включительно.

Перейти на сайт

Магнит Маркет

Кешбэк 20% рублями за первую покупку на маркетплейсе Магнит Маркет

Перейти на сайт

Рив Гош

Кешбэк до 8% за покупки на сайте и в мобильном приложении RIV GOШ

Перейти на сайт

COZY HOME

Скидка 10% при покупке от 3 500 Р по промокоду VTB в интернет-магазине COZY HOME

Перейти на сайт

Локситан

5% кешбэк для новых клиентов

Перейти на сайт

AMF

1000 Р для оплаты цветов и цветочных композиций, не входящих в раздел «специальные предложения», в размере не более 30% от их стоимости

Перейти на сайт

Герои среди нас

Дарим подарки и выгодные спецпредложения

Часто переводим клиентов из кампаний на тематические лендинги со спецпредложениями. Так, лендинг к 8 марта был востребован даже после того, как компанию перестали показывать в ВТБ Онлайн.

Подготовили персонализированные баннеры для мужчин, которые хотят поздравить женщин, и для женщин, которые хотят побаловать себя и близких.

CTR **5,6%**



Разные прекрасные

Женщины настолько многогранны, что им позавидует любой бриллиант. А мы просто вами восхищаемся! Сочетать десятки ролей и по-разному проявляться в мире — это настоящее искусство. Решили подобрать ключ к сердцу каждой.

Далее



Для тех, кто создает уют

Промокод на скидку 15% в интернет-магазине и розничных магазинах HOFF поможет сделать обстановку дома еще гармоничнее. Промокод LoveHoff действует до 31.03.25.

[Подобрать условия](#)

В магазин

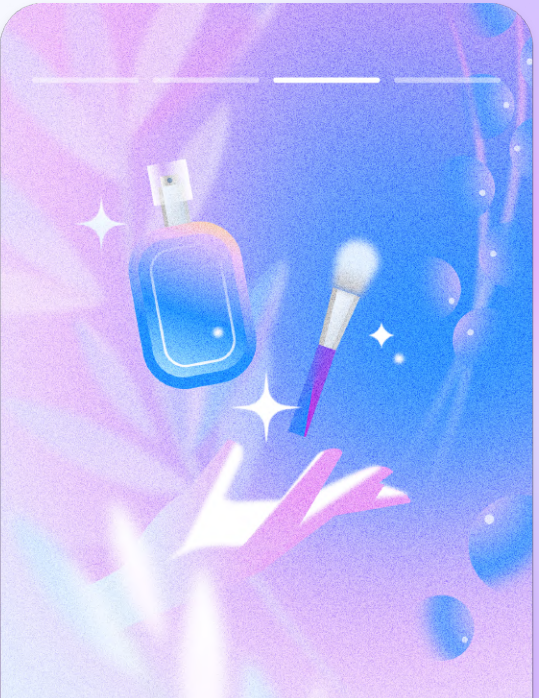


Для влюбленных в спорт

Когда «Быстрее, выше, сильнее» не просто слова, пригодится промокод от Lamoda Sport на скидку 15%. Промокод LSGIFT действует до 31.03.25.

[Подобрать условия](#)

В магазин



Для вдохновенных своей красотой

Утонченные ароматы парфюма или новая помада? Можно все с кешбэком до 8% в сети магазинов «Рив Гош». Предложение действует до 31.03.25.

[Подобрать условия](#)

В магазин



Для увлеченных карьерой

Кешбэк до 20% за первый заказ на маркетплейсе «Магнит Маркет». Ведь кому-то нужно позаботиться о доставке продуктов и подарков, если на любимую работу уходит много времени. Предложение действует до 31.03.25.

[Подобрать условия](#)

В магазин

Какой чудесный день

Поздравляем вас и радуем сюрпризами!

[Смотреть предложения](#)





Сегодня вам можно все и даже немного больше

Поздравляем вас с праздником! Надеемся, что каждый день приносит приятные радости, а 8 марта — отличный повод побаловать себя дополнительно.

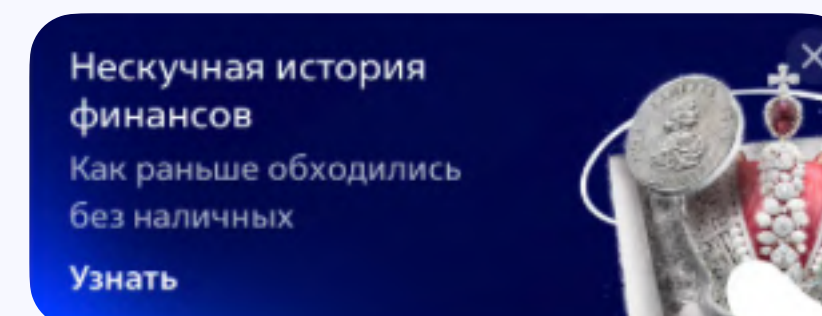
[Смотреть предложения](#)

Публикуем познавательный контент на тему истории

Раз в 2 недели выпускаем спецпроект «Нескучная история финансов» о том, как выстраивалась денежная система в нашей стране.

С каждым новым выпуском рубрики вовлеченность пользователей стабильно увеличивается.

CTR пятой части по сравнению с первой **вырос на 0,7%**

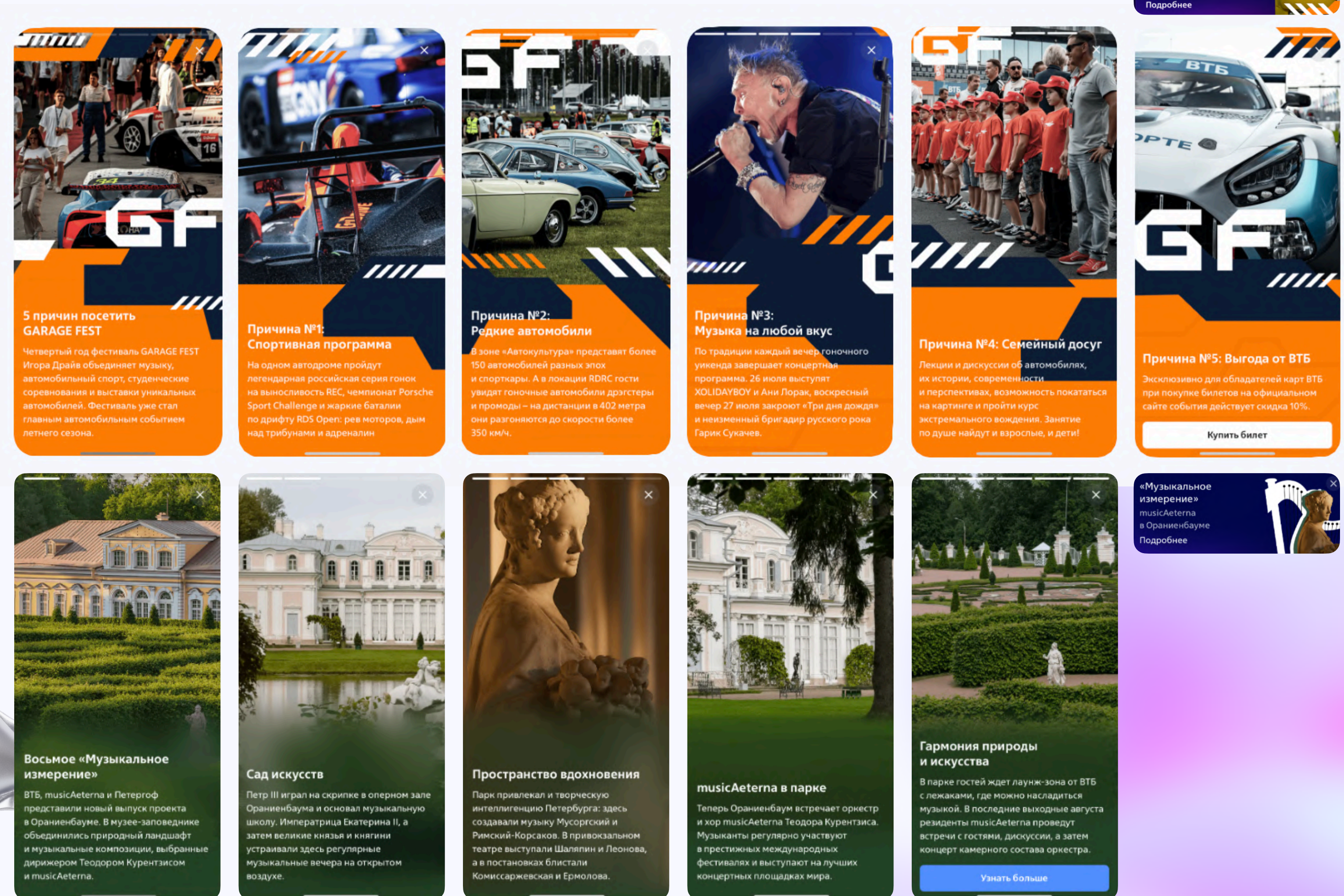
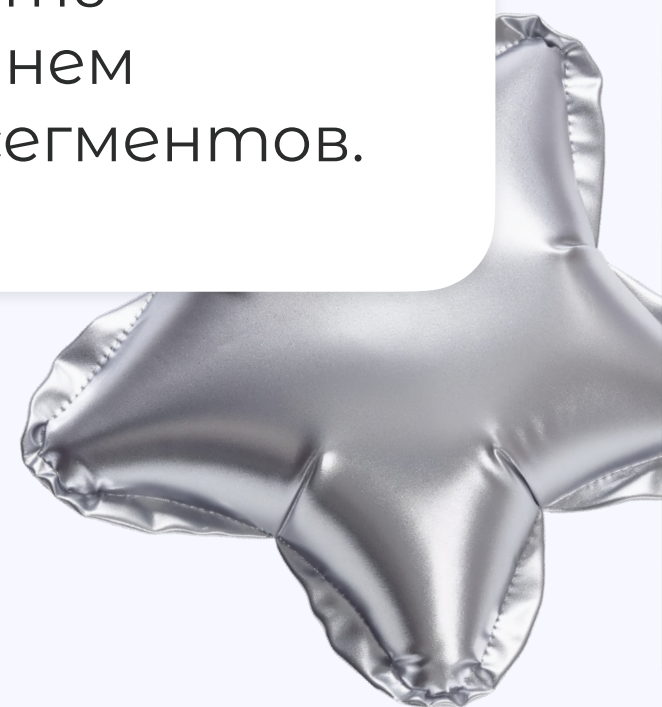


Знакомим с культурной и спортивной афишей



В среднем 2 раза в месяц рассказываем о событиях и предлагаем выгодные условия для их посещения. Клиенты получают скидку на билеты **go 20%** при оплате картой ВТБ.

Клиенты сегментов Привилегия и Прайм особенно интересуются темой культуры. Читаемость таких кампаний у них в среднем **на 3,5% выше**, чем у других сегментов.



Показываем, как пользоваться функциями ВТБ Онлайн

Выпускаем эксплейнеры о полезных функциях и сервисах в ВТБ Онлайн, чтобы сделать пользовательский опыт клиентов проще и эффективнее.

Формат позволяет решить вопрос недостаточной информированности пользователей о том, какие сервисные операции можно осуществить в приложении.

Мы рассказываем клиентам о важных функциях просто и дружелюбно, а для привлечения внимания используем яркий дизайн.

Кампания о заказе цифровых справок в ВТБ Онлайн

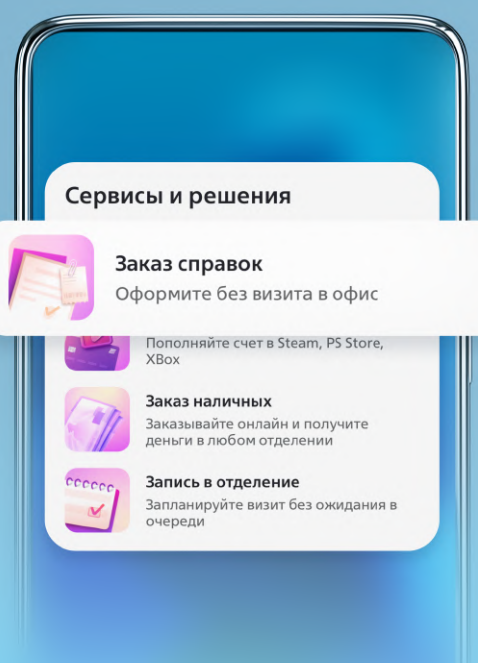


Справка без лишних шагов

За ней не нужно идти в банк. Уточните в том месте, куда передаете документы, подойдет ли цифровая версия.

Чаще справки, необходимые для визы, пособий, налоговой и при устройстве на работу, принимаются в электронном виде.

Как оформить



Сервисы и решения

Заказ справок
Оформите без визита в офис

Пополняйте счет в Steam, PS Store, Xbox

Заказ наличных
Заказывайте онлайн и получите деньги в любом отделении

Запись в отделение
Запланируйте визит без ожидания в очереди

Цифровая справка — это мгновенно

Описание: Чтобы ее получить, зайдите в раздел «Услуги» → «Сервисы и решения» → «Заказ справок».

Если не найдете в списке нужную справку, выберите «Другие справки» внизу экрана и перейдите в чат для запроса.

Заказать справку

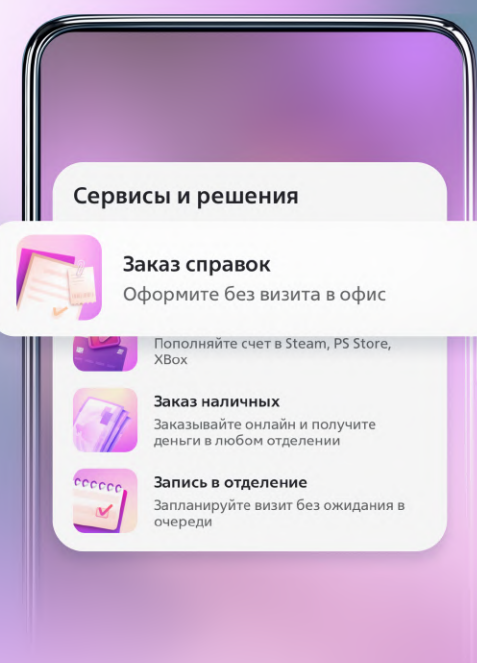


Справка без лишних шагов

За ней не нужно идти в банк. Уточните в том месте, куда передаете документы, подойдет ли цифровая версия.

Чаще справки, необходимые для визы, пособий, налоговой и при устройстве на работу, принимаются в электронном виде.

Как оформить



Сервисы и решения

Заказ справок
Оформите без визита в офис

Пополняйте счет в Steam, PS Store, Xbox

Заказ наличных
Заказывайте онлайн и получите деньги в любом отделении

Запись в отделение
Запланируйте визит без ожидания в очереди

Цифровая справка — это мгновенно

Описание: Чтобы ее получить, зайдите в раздел «Услуги» → «Сервисы и решения» → «Заказ справок».

Если не найдете в списке нужную справку, выберите «Другие справки» внизу экрана и перейдите в чат для запроса.

Заказать справку

Закажите справку онлайн

Рассказываем, как это сделать

Узнать



Закажите справку онлайн

Рассказываем, как это сделать

Узнать

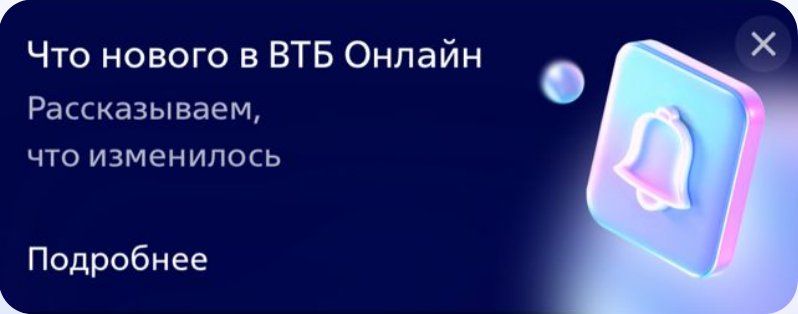


Держим клиентов в курсе новостей ВТБ Онлайн

Каждые 2 недели в «Умной ленте» выпускаем дайджест «Что нового в ВТБ Онлайн?» в формате лонгрида. В нем собрана информация обо всех новых функциях и возможностях приложения.

Дайджесты пользуются особой популярностью у клиентов сегмента **Прайм** – CTR может достигать

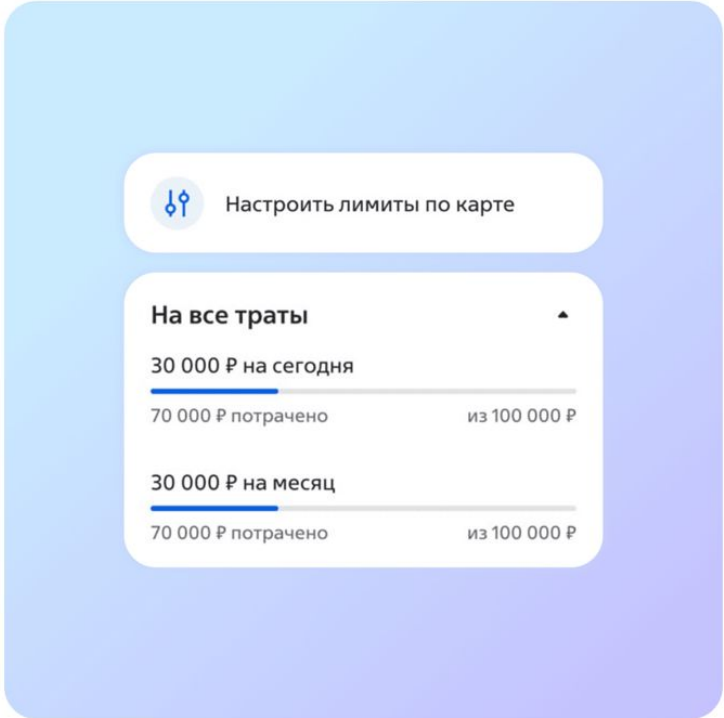
19%



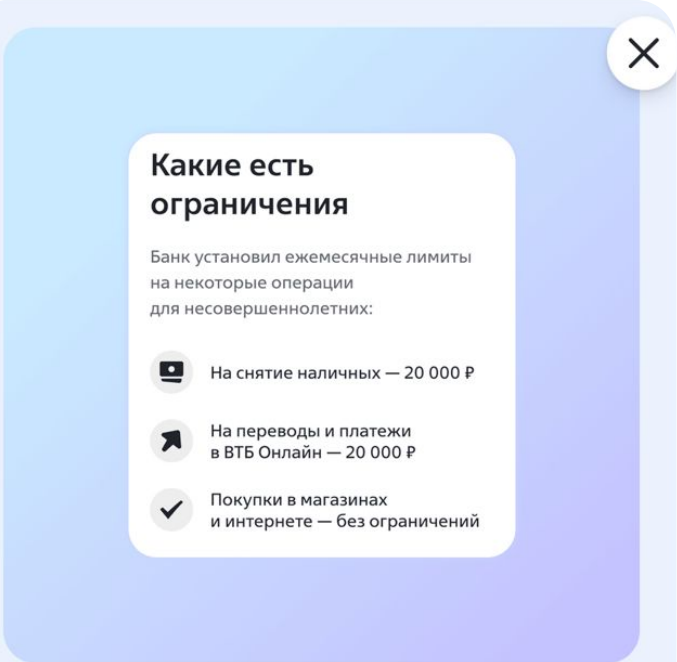
Что нового в ВТБ Онлайн?

Добавили новые возможности проверки и настройки лимитов по картам и другие опции.

Настройка лимитов кредитных карт



Теперь можно настраивать лимиты операций по кредитным картам для основного держателя и третьих лиц. Настройки применяются на день или на месяц ко всем типам операций: снятие



При настройке лимитов можно сразу увидеть, сколько наличных с дебетовых карт можно снять в день или месяц. Чтобы проверить лимит, нужно перейти в настройки карты и выбрать пункт «Настроить лимиты». Клиенты младше 18 лет увидят, какие есть ограничения по операциям и как их можно снять.

Обновление дизайна пуш-уведомлений



Улучшили визуальное восприятие и удобство чтения пуш-уведомлений: теперь логотипы и картинки выглядят приятнее, отображается вывод комиссии, разделены валюты операций или счетов.

Заккрыть

Вовлекаем с помощью интерактивных форматов

Используем формат квиза в наших кампаниях о событиях, культуре и борьбе с мошенничеством. В конце каждый получает скидку, кешбэк или возможность узнать больше подробностей по теме.

Досматриваемость наших квизов — **выше 52%**

А иногда составляет — **более 90%**

При этом, бенчмарк индустрии по competition rate — **40%**

Квиз об истории конкурса «Интервидение»



Мировые звезды на конкурсе

Кто выступал почетным гостем «Интервидения» в Сопоте в 1979 году?

ABBA

Boney M

Bee Gees

Да

На «Интервидении 1979» в Сопоте в качестве почетных гостей выступила легендарная диско-группа Boney M. Их концерт стал одним из самых ярких событий фестиваля.

ABBA

Boney M

Bee Gees

«Интервидение 2025»

Что вы знаете о конкурсе?

Пройти тест

Квиз на знание преступных уловок

Могут ли вас обмануть мошенники?

Тест на знание преступных уловок

Пройти

«Чтобы разблокировать ваш счет...»

Вам звонят из банка и говорят, что ваш счет заблокирован. Чтобы его разблокировать, необходимо назвать данные. Что вы сделаете?

Назову код из смс или данные карты

Перезвоню в банк самостоятельно

Вас обманули

Сотрудники банка никогда не просят предоставить код или данные карты по телефону. Это делают только мошенники с целью завладеть вашими персональными данными.

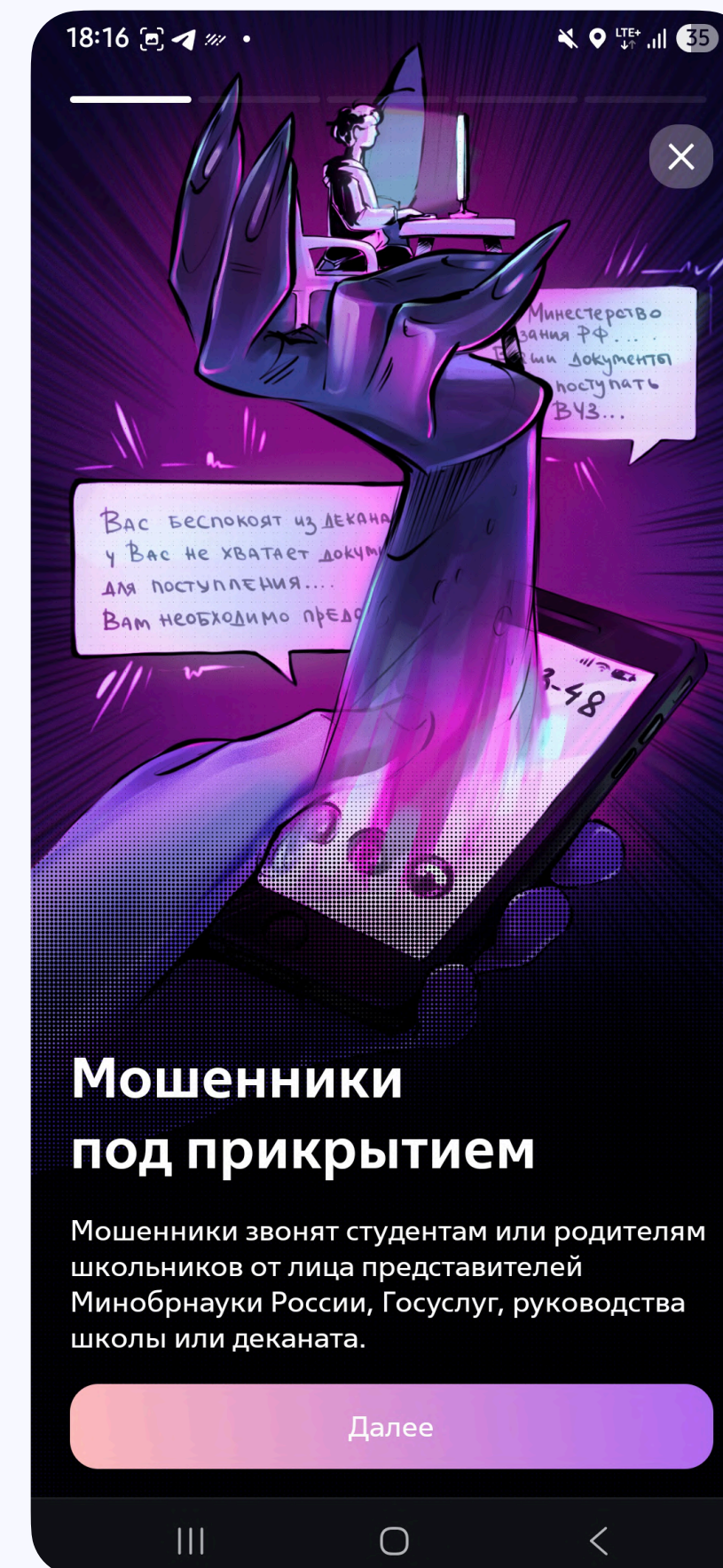
Назову код из смс или данные карты

Перезвоню в банк самостоятельно

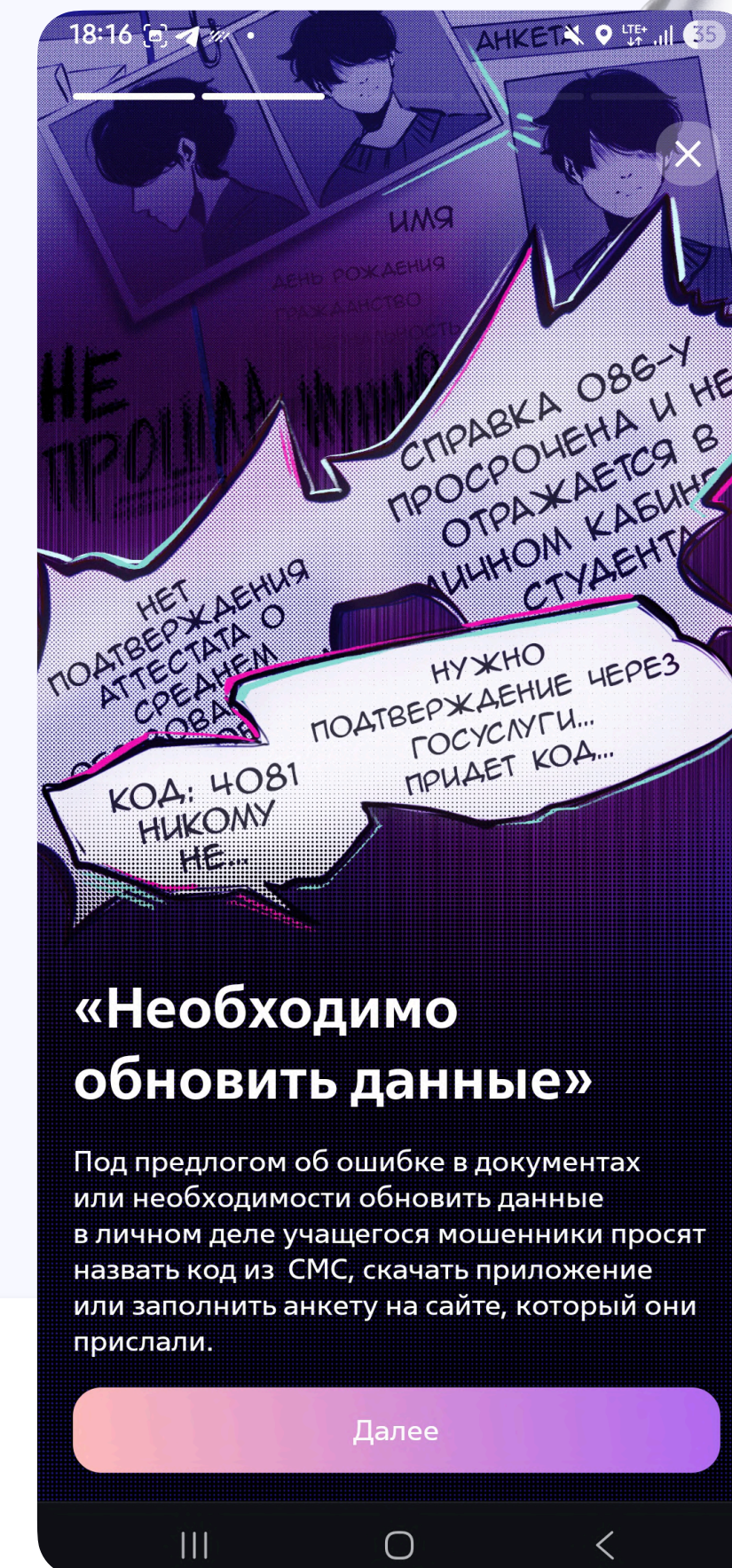
О цифрах и выводах

Регулярная публикация контента позволила увеличить вовлеченность клиентов и DAU. Сейчас средний **CTR** кампаний составляет **от 2% до 6%**

«Умные советы» помогают **снизить нагрузку** на колл-центры и чат-бот. Так, количество поисковых сессий после публикации сторис по темам «Как обезопасить свою карту» и «Как изменить ПИН-код» в чат-боте **уменьшилось в 2 раза.**



Из кампании «Мошенники против родителей школьников»



Спасибо

