

# ІННОВАЦІЙНИЙ СЕРВІС У СУЧАСНОМУ РИТМІ

СЬОГОДНІ, ЯК І 150 РОКІВ ТОМУ, СУТЬ БАНКІВСЬКОГО БІЗНЕСУ ЗАЛИШАЄТЬСЯ НЕЗМІННОЮ – ФІНАНСОВІ УСТАНОВИ І ДАЛІ ПРОПОНУЮТЬ КЛАСИЧНІ БАНКІВСЬКІ ПРОДУКТИ: КРЕДИТИ, ДЕПОЗИТИ ТА РОЗРАХУНКОВО-КАСОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ. ПРИ ЦЬОМУ СУТТЄВИХ ЗМІН ЗАЗНАВ БАНКІВСЬКИЙ СЕРВІС. НАПРИКЛАД, ПРИДУМАНІ В 70-Х РОКАХ БАНКОМАТИ ТА 15 РОКІВ ТОМУ ОНЛАЙН-БАНКІНГ, РОЗШИРИВШИ КАНАЛИ ОТРИМАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМИ, НАСПРАВДІ РОЗШИРИЛИ УЯВЛЕННЯ ПРО СЕРВІС. І ДЕДАЛІ БІЛЬША КІЛЬКІСТЬ КОРИСТУВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВИБОРІ БАНКУ РЕТЕЛЬНО АНАЛІЗУЄ МОЖЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗРУЧНОМУ ДЛЯ СЕБЕ ФОРМАТІ. ПРО ТЕ, ЯКІ ІННОВАЦІЇ НАРАЗІ РЕАЛІЗУЮТЬ ФІНАНСОВІ УСТАНОВИ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ ЗРУЧНОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНОСТІ ДЛЯ КЛІЄНТІВ, РОЗПОВІДАЄ ВОЛОДИМИР МУДРИЙ, ЧЛЕН ПРАВЛІННЯ АТ «ОТП БАНК».

Зважаючи на стрімкий ріст проникнення інтернету в Україні, дедалі більша кількість клієнтів прагне більшої незалежності від необхідності відвідувати відділення, режиму роботи банку та самостійності в управлінні власними фінансовими потоками. Так, для надання клієнтам більшої мобільності в управлінні власними фінансами рік тому ОТП Банк впровадив і активно розвиває якісно нову систему інтернет-банкінгу для фізичних осіб **OTP Smart**, яка, крім адаптивного дизайну інтерфейсу та стандартного функціоналу (баланси, виписки, базові види переказів та ін.), надає користувачам можливість оплати комунальних послуг, контроль отримання рахунків на оплату комунальних послуг, відкриття депозитів з підвищеною відсотковою ставкою, миттєві перекази за номером карткового рахунку, замовлення кредитного ліміту та багато інших корисних послуг. Також користувачі можуть скористатися мобільним додатком **OTP Smart** на базі iOS та Android. А завдяки останнім оновленням **OTP Smart** став зручнішим у використанні та доповнився новими можливостями, такими як управління картковими лімітами, блокування та активація карток, поповнення мобільного телефону та ін. Таким чином, користувачі в системі **OTP Smart** мають можливість здійснювати практично всі фінансові операції онлайн у ще меншу кількість кліків. Сьогодні ми готові представити нове рішення для фізичних осіб-підприємців по контролю за станом рахунків – мобільний додаток **OTPbusiness**. Його використання забезпечить значну економію часу та інших ресурсів, що витрачаються на обслуговування в традиційному вигляді, та дозволить отримати вичерпну інформацію про стан поточних рахунків, карток і депозитів без прив'язки до стаціонарного робочого місця. Він дозволяє через мобільний телефон переглядати карт-



кові ліміти, останні операції за платіжними картками, контролювати надходження коштів он-лайн, отримати виписку за рахунком чи картою, за бажанням надіслати її на адресу електронної пошти та ін. Додаток також забезпечує цілодобовий доступ до інформації щодо депозитів, включаючи транші, повної історії руху за рахунками, а також надає двосторонній оперативний зв'язок між клієнтом і банком.

З метою забезпечення максимально швидкого та якісного вирішення питань наших клієнтів ми проаналізували найбільш затребувану ними інформацію, а також можливості мобільних пристроїв, і реалізували безкоштовний інформаційний сервіс **Telegram-бот ОТП Банку**, що автоматично обробляє запити користувачів за допомогою спеціального

акаунта на базі служби миттєвого обміну повідомленнями **Telegram**. Таким чином, за допомогою офіційного двомовного бота **@otpbank\_bot** користувачі месенджера **Telegram** зі свого мобільного пристрою «в один клік» отримують цілодобовий доступ до актуальної інформації, яка допомагає оперативно вирішувати повсякденні питання, як-от розташування та геолокацію терміналів безкоштовного поповнення карткових рахунків, діючі готівкові та карткові курси обміну валют банку, поточні курси валют НБУ, адреси відділень і банкоматів банку, а також новини та акційні пропозиції банку. Для того, щоб клієнти могли оцінити всі переваги дистанційного обслуговування та на власному досвіді випробувати всі його зручності, ми надаємо ці послуги безкоштовно.