

КОМПЛЕКСНАЯ ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

Синтез технологий
и человекоцентричного подхода



Маргарита Рудакова,
руководитель службы реактивного удержания
и сохранения клиентов T2



Excellence in Customer Contacts - 2026



КОМПЛЕКСНАЯ ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИЧЕСТВА

Синтез технологий
и человекоцентричного подхода



Маргарита Рудакова,
руководитель службы реактивного удержания
и сохранения клиентов T2

95%

жителей России хотя бы раз сталкивались со спам-звонками

67%

сталкивались с финансовым мошенничеством

НАШ ОТВЕТ

Синтез технологий и человекоцентричного подхода



ПОСЛЕДСТВИЯ

- Стресс
- Потеря доверия к сервисам
- Потеря сбережений



80 млн

заблокированных вызовов

42 дня

от идеи до запуска

96%

удовлетворенность клиентов



Онлайн-помощь каждому пострадавшему + проактивное повышение цифровой грамотности

Почему это приоритет сейчас?

1 РОСТ
УГРОЗ

2 ЗАПРОС
ОБЩЕСТВА

3 БОЛЬ
КЛИЕНТА

НАША СТРАТЕГИЯ: 5 ЗАДАЧ

1. Сценарии помощи при контакте с мошенником
2. Выделенная линия с уникальным сервисом
3. Проактивная защита от спама в продуктах
4. Обучение сотрудников и населения
5. Единая экосистема безопасности с банками и «Госуслугами»



СИСТЕМА SAFEWALL

НЕВИДИМЫЙ

ИИ + BIGDATA

- >80 млн заблокированных мошеннических вызовов
- >1 млрд спам-звонков

БАЗОВЫЙ

Бесплатно

Голосовой ассистент, Антиспам, защита от скрытых подписок

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ

Платно

Блокировка звонков из-за границы, антивирус, родительский контроль

ЧЕЛОВЕК

специалисты снимают тревогу и объясняют просто

75%

клиентов уходят без паники



КРОСС- ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КОМАНДА

сервис, BigData, IT,
маркетинг, продукт

АНАЛИТИКА

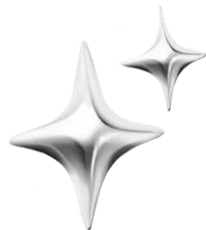


изучили обращения
и лучшие практики

ГИБКАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ

запустили, потом
улучшали (боты взяли
30% обращений)

ПОДДЕРЖКА КОМАНДЫ



вовлеченность
персонала 97%

ОБУЧЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

20 форматов,
охват 10 млн человек

ВЫДЕЛЕННАЯ ЛИНИЯ

за 42 дня

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

96%
CSI

**+5
п.п.**

280 тыс.
обращений

Автоматизация
45% трафика

На 50%
снижение
обращаемости

2025 vs 2024

2 МЕСТО

среди BIG4
по заботе
о безопасности



Публикации в CNews, RB.ru

Победы: «Хрустальная гарнитура», CX Awards

Выступления в Минцифры

СКОРОСТЬ ≠ КАЧЕСТВУ

42 дня возможны при фокусе на клиенте

ТЕХНОЛОГИИ БЕЗ ЭМПАТИИ

ИИ блокирует, человек успокаивает



БЕЗОПАСНОСТЬ = КОМАНДНЫЙ СПОРТ

операторы, банки, госуслуги, регуляторы

НАШИ ПЛАНЫ:

- Партнерство с банками (обмен данными о схемах)
- Цифровая грамотность → розница (особенно для старшего поколения)
- Развитие SAFEWALL: персонализированная и интуитивная защита





**КОМПЛЕКСНАЯ ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИЧЕСТВА —
ЭТО НЕ ПРОДУКТ. ЭТО ФИЛОСОФИЯ.
В ЦЕНТРЕ — ЧЕЛОВЕК**



МАРГАРИТА РУДАКОВА

руководитель службы реактивного
удержания и сохранения клиентов

 margarita.rudakova@t2.ru



Excellence in Customer Contacts - 2026

