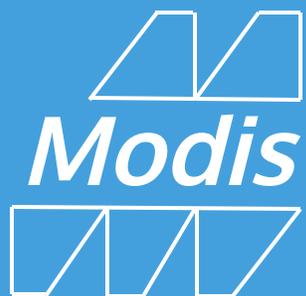


# Digital Bank 24/7 — Онлайн

- Кредиты
- Депозиты
- Карты

Потребности клиента

Возможности банка



# С чего все начиналось?

## Март 2016

---

Новый Интернет-банк и Мобильное приложение

7 389 клиентов

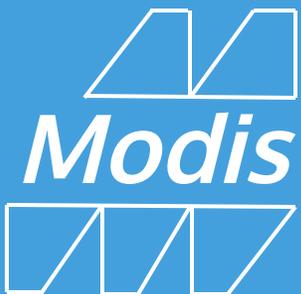
15 100 операций

2 248 депозитов

\* Развитие нового направления бизнеса

---

нового канала представления клиентам информации о банке и услугах банка



# Как выглядит сейчас?

Январь 2019

7 389 клиентов

237 804 клиентов

15 100 операций

3 млн. операций

2 248 депозитов

48 886 депозитов

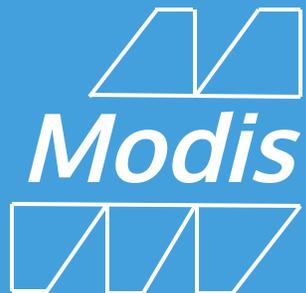
10 578 кредитов

2 371 карт

Продуктивно-сервисная модель

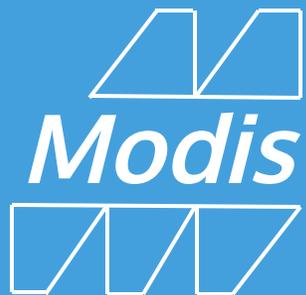
---

Отдельная ветка бизнеса



# Чего хотят клиенты?

- ✓ Простой и интуитивно понятный интерфейс
- ✓ Всё online
- ✓ Всегда online 24/7
- ✓ Дизайн - должен нравиться клиенту
- ✓ Омниканальность
- ✓ Привлекательные тарифы
- ✓ Система безопасности



# Пожелания клиентов – Цели для банка

## Вход

- Стать клиентом без посещения банка
- Оформление банковских продуктов и услуг online
- Новые продукты online

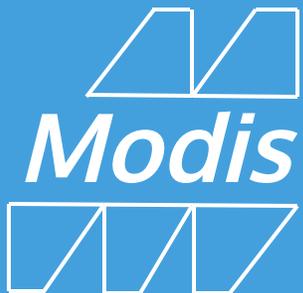
## Сопровождение

- Самостоятельно online
- Поддержка контакт-центра
- Услуги сервиса online

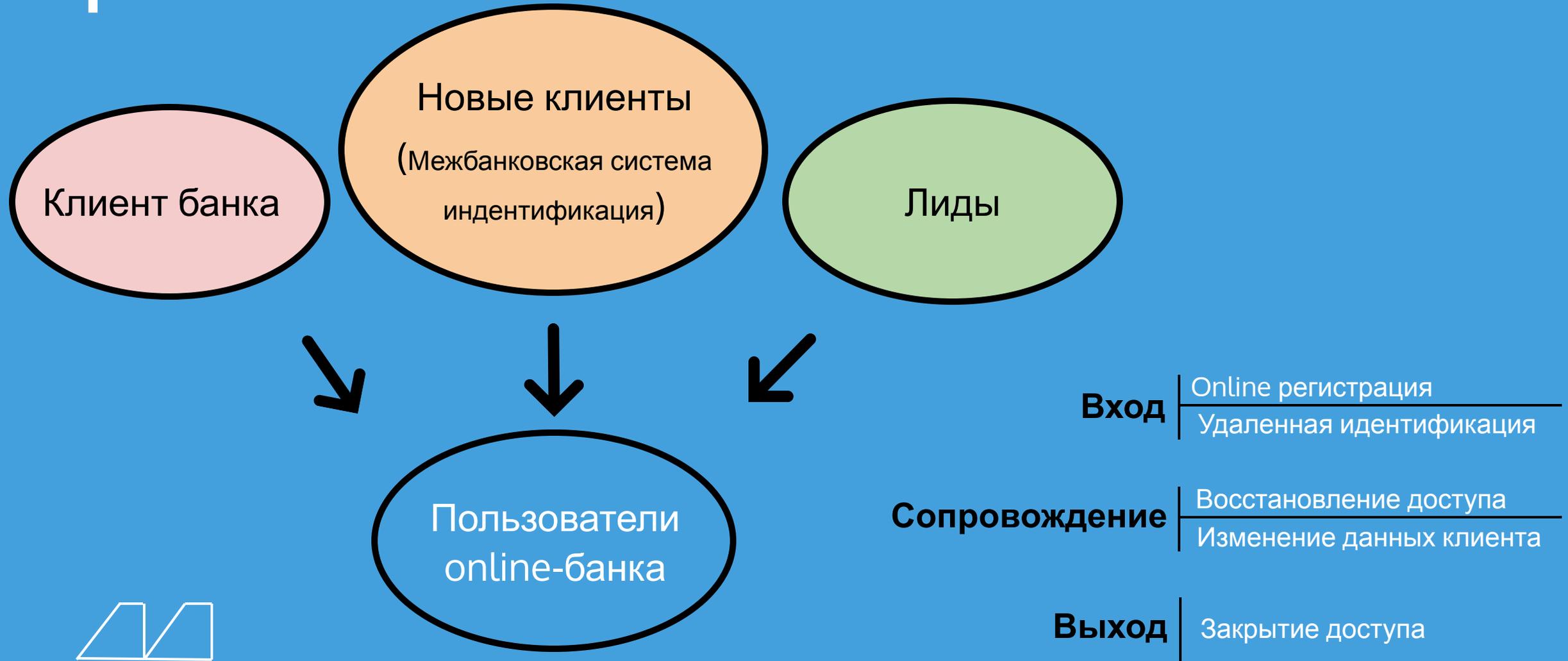
## Выход

- Закрытие банковских продуктов

**! Одинаковый опыт работы с банком в любой точке стране**



# Цель №1 Рост количества зарегистрированных клиентов

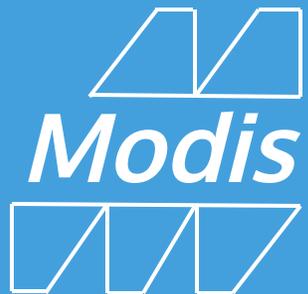


# Цель №2 Полный функционал

70% операций клиент может совершить удаленно

К 2020 году - нет такой операции, которую можно сделать offline, но нельзя сделать online

Любой продукт может быть оформлен online и offline



# Депозиты

40%

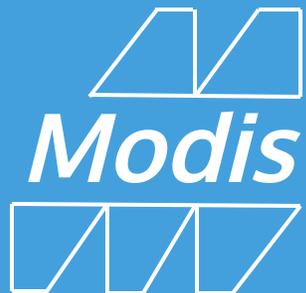
2020



75%

- + online
- + высокая процентная ставка
- + одинаковая линейка online/offline

| Вход              | Сопровождение                      | Выход                    |
|-------------------|------------------------------------|--------------------------|
| - online открытие | - онлайн пополнение                | - закрытие депозита      |
| - в любой валюте  | - пополнение (платежный агрегатор) | - снятие после закрытия  |
|                   | - условия                          | - перевод после закрытия |
|                   | - снятие депозита                  |                          |
|                   | - смена счета выплат               |                          |
|                   | - выписка+план график              |                          |



# Карты

4%

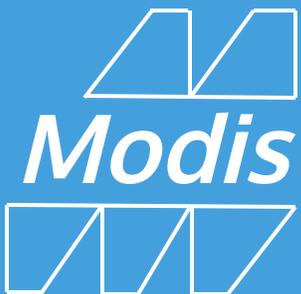
2020



50%

- + одинаковая линейка online/offline
- + доставка на дом
- + индивидуальный дизайн карты

| Вход                   | Сопровождение                          | Выход                  |
|------------------------|--|------------------------|
| - online оформление    | - условия                              | - закрытие карты       |
| - дополнительные карты | - платежи                              | - перевыпуск           |
| - в любой валюте       | - переводы (с обменом валюты)          | - снятие в любой точке |
|                        | - блокировка и разблокировка           | - банкоматы партнеров  |
|                        | -смс-оповещение                        |                        |
|                        | - пополнение P2P/(Платежный агрегатор) |                        |
|                        | - лимиты                               |                        |
|                        | - мани-бэк                             |                        |



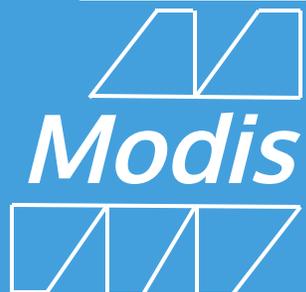
# Кредиты

12,7% <sup>2020</sup> → 60%

+ онлайн-рассрочка

+ низкие % ставки

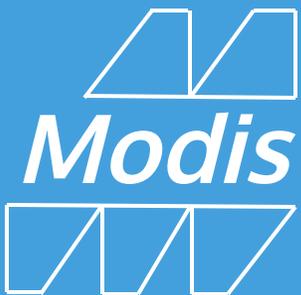
| Вход                | Сопровождение                              | Выход              |
|---------------------|--|--------------------|
| - online оформление | - условия                                  | - закрытие кредита |
| - online решение    | - погашение                                |                    |
|                     | - полное погашение                         |                    |
|                     | - online план-график                       |                    |
|                     | - online информирования о принятии решения |                    |



# Цель №3 Активность в ДБО

2018 → 30%

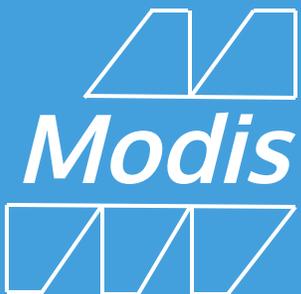
2020 → 65%



# Цель №4 24/7

- ✓ Фронт-офисное решение (Интернет-банк, мобильное приложение)
- ✓ Внутренние решения (розничная система MODIS-M Bank4, система принятия решения, контакт-центр)
- ✓ Внешние (Платежный агрегатор, кредитный регистр и др.)

| Вход                                 | Сопровождение   | Выход               |
|--------------------------------------|---|---------------------|
| - в любой момент управления клиентом | - управление продуктом                                  | - закрытие продукты |
| - любой продукт                      | - контакт-центр 24/7                                    | - выходные дни      |
| - любая операция                     | - интеграция с внешними системами (Платежный агрегатор) | - ночное время      |



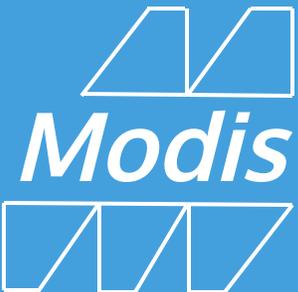
# Что дальше?

## Продукты

Переход от готовых продуктов к продуктам-платформам, с которыми клиент взаимодействует и которые персонализирует online

## Технологии

Динамичное развитие, современные тренды



## Стратегия

## Сервис

Удовлетворить новые потребности в оперативном и качественном обслуживании на всех уровнях

## Привлечение и удержание клиентов

Клиент-ориентированный подход с индивидуальным и удобным сервисом для каждого клиента

# Почему дальше?

- ✔ Готовность клиентов (рынка)
- ✔ Технологичная готовность
- ✔ Современное решение розничного блока
- ✔ Команда

