



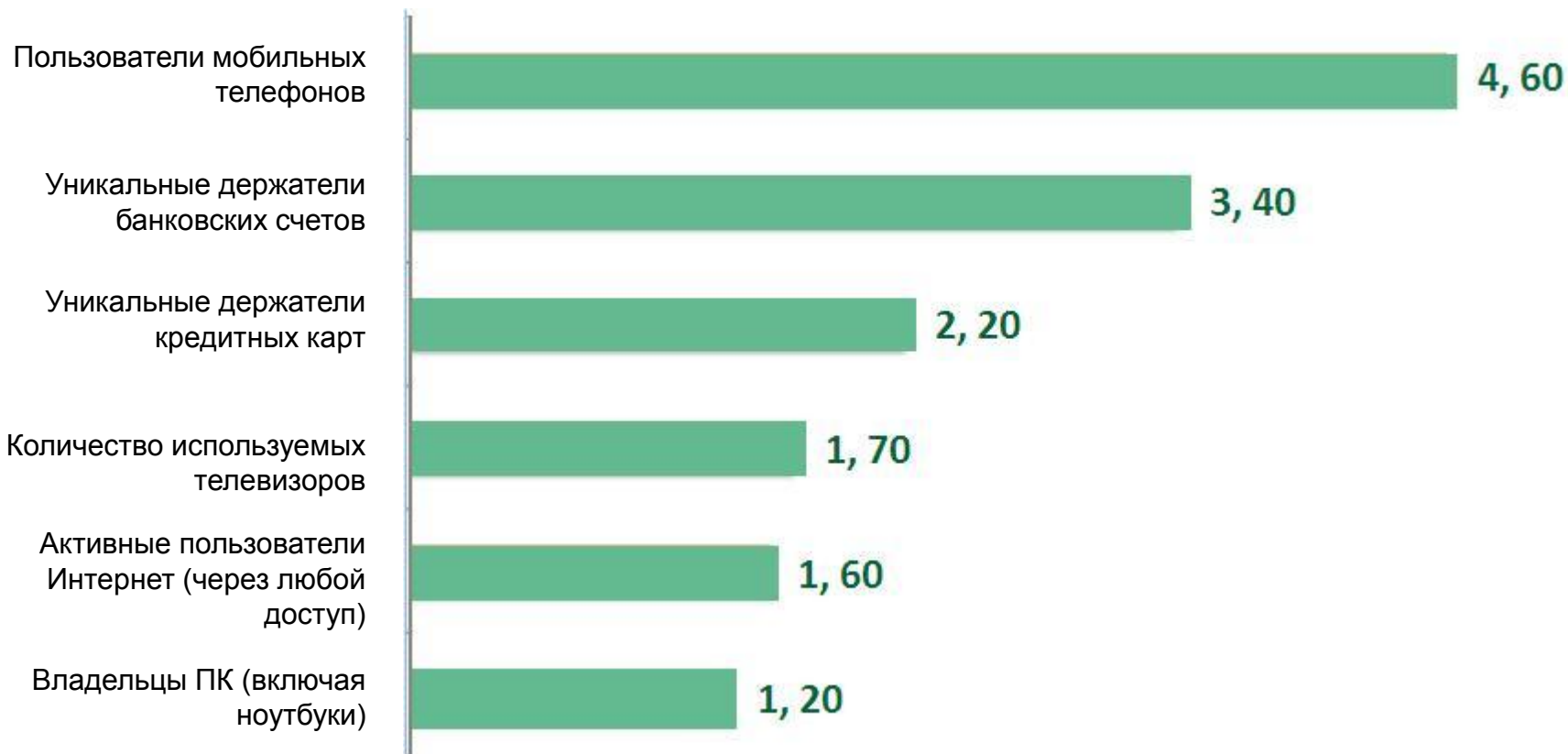
Мультиканальный банкинг: перспективы развития

- **88% шведов** не посещали отделения банков в 2009 году
- У **95% клиентов** банков есть **мобильные телефоны**
- К 2015 году **каждый пятый клиент** будет **использовать мобильный банкинг** в качестве основного канала обслуживания
- В 2009 году **6 из 10-ти** пользователей Twitter **использовали мобильный банкинг** для управления своими банковскими счетами

Источник: Bank 2.0 - Brett King



Сравнение количества пользователей электронных устройств и банковских услуг в мире в 2010 г. (млрд. чел)



Источник: *TomiAhonen Almanac*, 2011



Объём просмотров Интернет-страниц в зависимости от способа доступа Пользователя (2010 г.)

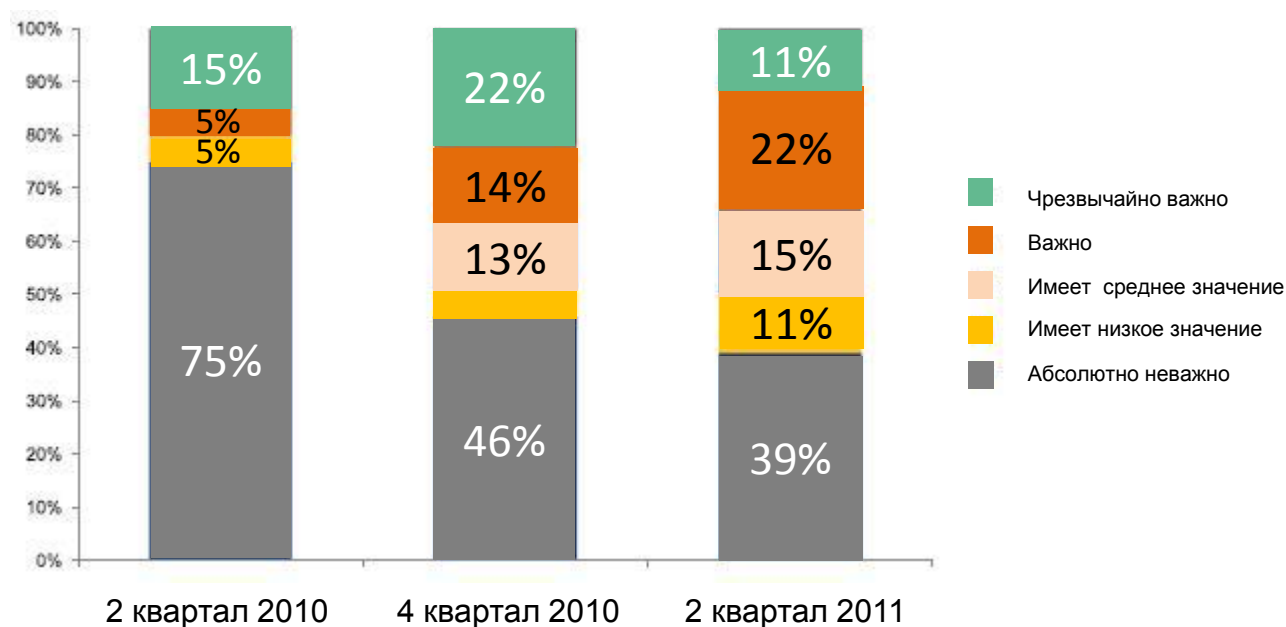


Источник: TomiAhonen Almanac, 2011



Наличие мобильного банкинга стало для Клиентов значимым фактором при выборе банка

Фактор наличия мобильного банкинга
в процессе принятия решения о выборе основного банка

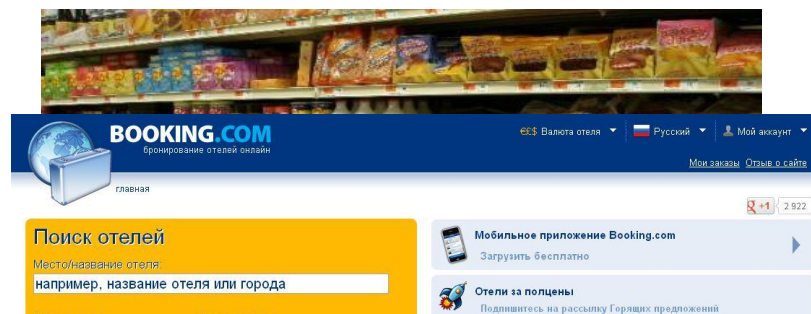


Источник: AlixPartners Mobile Financial Services Tracking Study (N=123)



Клиент уходит в онлайн! ... и он не вернётся!

- **Покупки** — в магазинах и онлайн
- **Путешествия** — онлайн-регистрация и бронирование
- **Музыка** — онлайн-покупка и скачивание
- **Банкинг ?**



Кризис заставляет нас пересматривать бизнес-стратегию:

- ➡ увеличение прибыли за счёт **снижения затрат**;
- ➡ увеличение доли транзакционного бизнеса как наименее рискованного за счёт **увеличения количества транзакций**;
- ➡ кредиты перестают быть основой прибыли банка.

«Правильная стратегия многоканального банкинга может снизить стоимость обслуживания клиента в банке на 20 %»

Boston Consulting Group

Согласно недавнему отчету Бостонской консалтинговой группы:

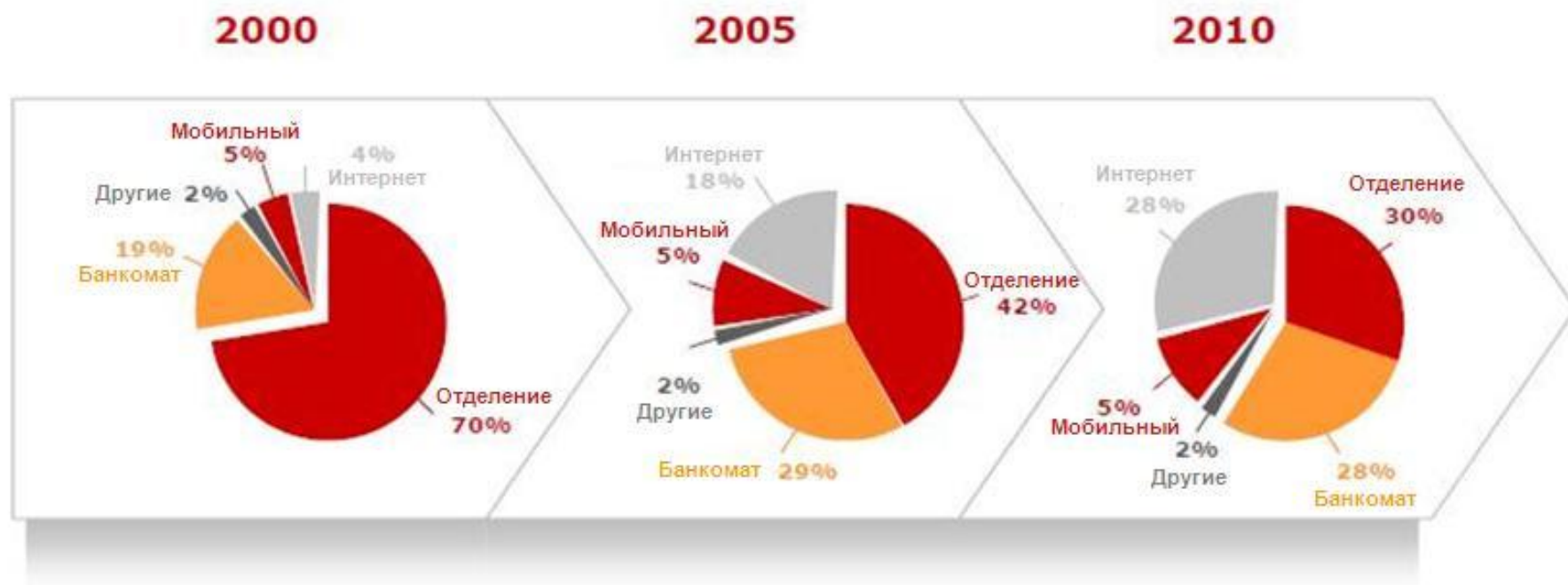
Стратегии многоканального банкинга могут дополнить филиальную сеть и увеличить рыночную долю банка.

Это может:

- ↑ увеличить количество открываемых клиентами **новых счетов на 10 -15 %**;
- ↑ повысить уровень **кросс-продаж на 2-5 %**;
- ↓ уменьшить истощение рынка **на 2-5 %**;
- ↓ снизить уровень затрат на **обслуживание клиентов на 10-20 %**.



Уменьшение доли отделений, увеличение доли каналов самообслуживания в процессе предоставления банковских услуг



Источник: Sargetini (интервью с 41 розничным банком)



За последнее десятилетие в США количество посещений отделений банков **уменьшилось на 20%**



В среднем с 1990 года в Великобритании **закрывается одно отделение банка каждый день:**

- в 1990 году – **16 997** отделений
- в 2011 году – **9 904** отделений

13,5%

доля онлайн-покупок в Великобритании, совершённых в 2010 г.

Источник: *British Banker's Association*



В чем еще признались Клиенты, выбравшие онлайн-банкинг как основной канал обслуживания:



21% жителей США и 25% жителей Британии скорее предпочтут отказаться от секса в течение года, чем от возможности выйти в Сеть



77% жителей США готовы прожить год без шоколада ради возможности выходить в Сеть



69% жителей США готовы прожить год без кофе ради возможности выходить в Сеть

7% жителей США готовы прожить год без возможности принять душ ради возможности выходить в Сеть



Источник: Вести.ru со ссылкой на исследование Boston Consulting Group, 2012



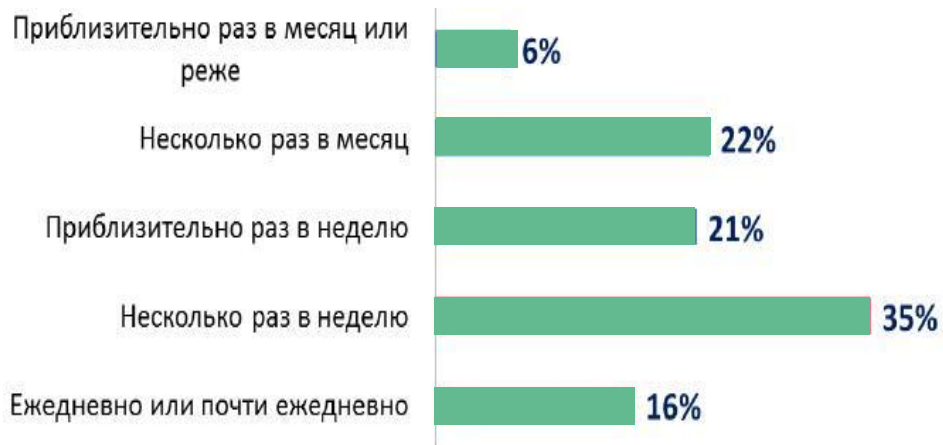
В странах Центральной и Восточной Европы **смартфонами** пользуются **14,2% владельцев мобильных телефонов**, а также **каждый третий онлайн-покупатель**.

В Украине их доля составляет всего **8,9%** (среди владельцев мобильных телефонов) и **8,5%** (среди онлайн-покупателей).

Источник: CEE Telco Industry Report 2011

39% респондентов предпочитают контактировать с банками через их корпоративные сайты

Как часто Вы используете Интернет для доступа к своему банковскому счёту?



- **67%** опрошенных используют интернет **для доступа к банковскому счёту** (онлайн-банкинг)
- **более 50%** из них делают это **ежедневно или несколько раз в неделю**

Источник: gAdHoc Finances & Financial plans of internet users" IIBR Poland, март 2011



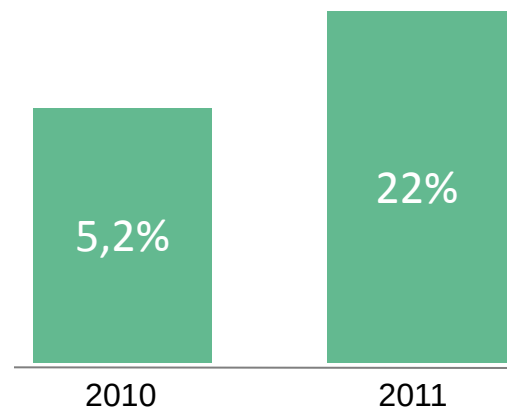
Украина находится на 9-ом месте в Европе по количеству пользователей Интернета:

➤ в Украине в 2010 г. – 15,3 млн. пользователей Интернета

Источник: Internet World States

➤ в Украине в 2011 пользователями интернет-банкинга являются 22% пользователей интернета (около 3,5 млн. чел.)

Пользователи Интернет-банкинга
среди Интернет-пользователей



В 2012 году интернет-банкингом намерены воспользоваться еще **11% пользователей**, а **38,3%** еще окончательно не определились в своем решении.

Если для последних оно окажется положительным, а прогнозы по удвоению **в 2012** году количества украинских пользователей интернета оправдаются, **потенциальными клиентами банков в сети может стать около 17 млн. человек.**

Источник: Touchpoll





Женщина пересчитывает полученные наличные после выдачи денег из первого банкомата по выдаче наличных в Лондоне (1967 г.)

► Альтернатива обслуживанию клиентов с наличными средствами в кассах – **терминал/киоск самообслуживания**

Т.к. использование банкомата в обслуживании небанковских клиентов (cash-операции) требует значительных инвестиций (оборудование cash-in)



По сравнению с данными за 2010 год в 2011 году в Украине рынок услуг приема средств с помощью терминалов самообслуживания и банкоматов характеризуется такими тенденциями:

➤ **Увеличением количества платежных терминалов:**

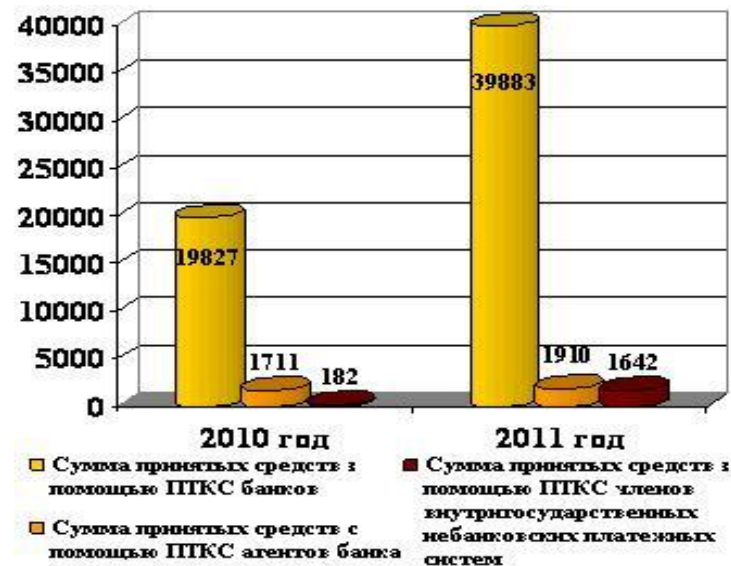
- на 12% у банков;
- на 21% у агентов банков.

➤ **Банкоматный парк** вырос за 2011 год на 9,4% или на 2,8 тыс. автоматов - т.е. до **33 тыс. штук**

➤ **Парк платежных терминалов** увеличился за 2011 год на 27,6% - т.е. до **92,4 тыс штук.**

➤ **В 2011** году население Украины провело **расчетов через ПТКС на сумму 46,376 млрд. грн**, что в 2,1 раза превышает показатель за 2010 год.

➤ **Общее количество активных платежных карт** в Украине за 2011 год увеличилось на 18,5%, или на 5,445 млн. штук, - т.е. до **34,85 млн. штук**

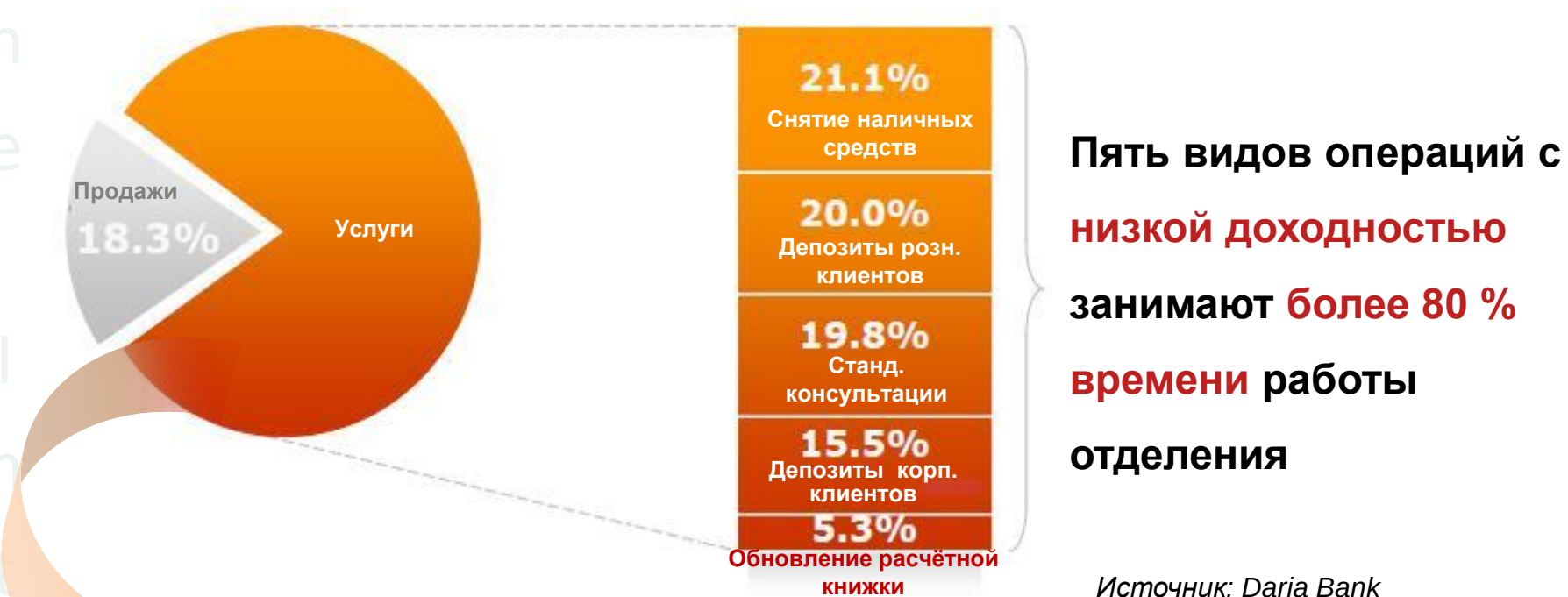


Динамика общей суммы принятых средств с помощью ПТКС

Источник: НБУ



Анализ затрат времени типичного отделения

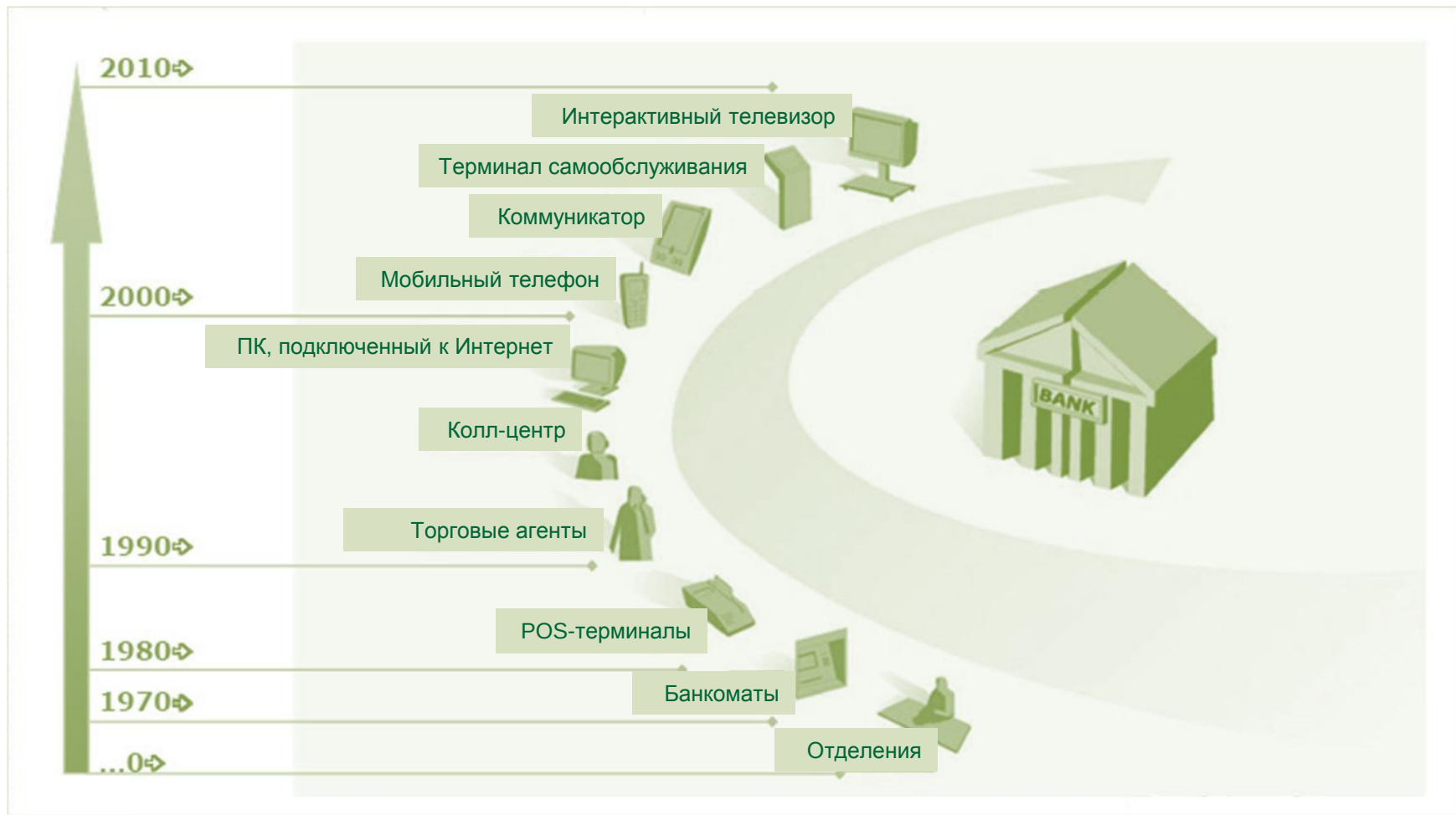


Необходимо **разгрузить** сотрудников отделений от стандартного транзакционного обслуживания для того, чтобы они занялись **продажами высокодоходных продуктов!**

Клиентам в отделениях нужны профессиональные консультации по продуктам, а не дорогие и неудобные транзакции!



15 Эволюция каналов банковского обслуживания



В ЧЕМ САМАЯ БОЛЬШАЯ СЛАБОСТЬ БАНКОВСКОГО САМООБСЛУЖИВАНИЯ?



Мультиканальный банкинг – перспективный сценарий развития современного банка!

Стратегия мультиканального банкинга позволит:

- Сократить **расходы** за счёт перевода транзакционной деятельности в более дешёвые каналы продаж
- Повысить уровень **удовлетворенности** существующих и привлечь **новых клиентов**
- Повысить уровень восприимчивости клиента и его **лояльности** к бренду
- Достичь **последовательности в обслуживании клиента** – анализ клиентской истории, сегментация, целевые предложения и продажи

Подумайте, сколько информации о клиентах имеется у банков, но не используется.

Мы знаем, кто наши клиенты, но относимся к ним так, как будто этого не знаем!



18 Какова роль отделения в структуре мультиканального банкинга



➤ Продажа высокомаржинальных банковских продуктов

➤ Консультации по сложным банковским продуктам

➤ Личный контакт с Клиентом

➤ Индивидуальное обслуживание VIP-Клиентов



БАНК «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ»



США: ING – hybrid bank



Турция: Ziraat Bank



БАНК «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ»



1931 г. - Стекло́нные банки по́мешают грабежам

Банковские грабежи вскоре могут стать делом прошлого, если здравый смысл в сочетании с революционными идеями Френсиса Килли, Нью-Йоркского архитектора, будут воплощены в жизнь.

Банковские здания должны состоять из стеклянных стен и офисных перегородок для достижения прозрачности. Таким образом четкая картина всего, что происходит внутри банка, будет просматриваться со всех сторон в любое время суток.

Источник: *Modern Mechanix*, August 1931, стр. 65





Bank Gives Curb Service to Motorists with Novel "Teller-Vision" Cage

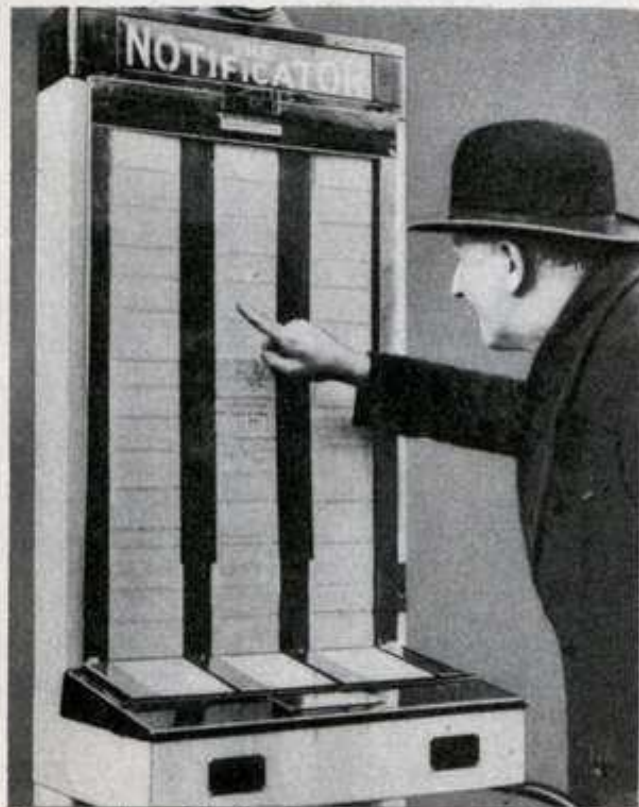
Банк предоставляет обслуживание автомобилистам "у тротуара"

Названное в стране первым в своем роде, окошко банковского кассира для автомобилистов было размещено у тротуара Американским национальным банком (Портсмут, штат Вирджиния). Не покидая своего автомобиля, клиент может вносить денежные средства или проводить другие операции. Чтобы предотвратить грабежи, кассир располагается в помещении под землей, но он и клиент могут видеть друг друга с глазу на глаз через зеркала большого перископа. Электрическая система позволяет совершать двусторонний разговор. Деньги и документы передаются между клиентом и кассиром через миниатюрный электрический вращающийся столик (подъемник), управляемый кнопками снизу.



Facebook, Лондон, август 1935

Robot Messenger Displays Person-to-Person Notes In Public



For a small sum Londoners may leave messages for friends in public places. When written on "notificator," message moves up behind window, remaining in view for two hours.

Роботизированный мессенджер показывает передаваемые между людьми сообщения в общественных местах

Для оказания помощи тем, кто желает назначить или отменить встречу, или сообщить друзьям о своем местонахождении, в Лондоне, (Англия) был представлен роботизированный почтальон.

Известная как "нотификатор", новая машина установлена на улицах, в магазинах, на вокзалах и в других общественных местах, где люди могут оставлять сообщения для друзей.

Пользователь поднимается на небольшую платформу в передней части устройства, пишет короткое сообщение на непрерывной полоске бумаги и опускает монету в слот. Написанное сообщение движется вверх за стеклянной панелью, где остается на всеобщем обозрении по крайней мере на два часа, так что человек, для которого оно предназначено, может иметь достаточно времени, чтобы заметить записку в условленном месте. Машина похожа на "конфетные автоматы".



«Когда творческих людей спрашивают, как они что-то сделали, они чувствуют себя немного виноватыми, потому что они не сделали ничего на самом деле, а просто заметили»

*Стив Джобс,
интервью журналу Wired, 1996 год*





Ваши вопросы

