



## **Синергия оффлайн и онлайн-банкинга. Конфликт поколений**

**Елена Коронотова, управляющий партнер IDNT (banking retail).**



ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money

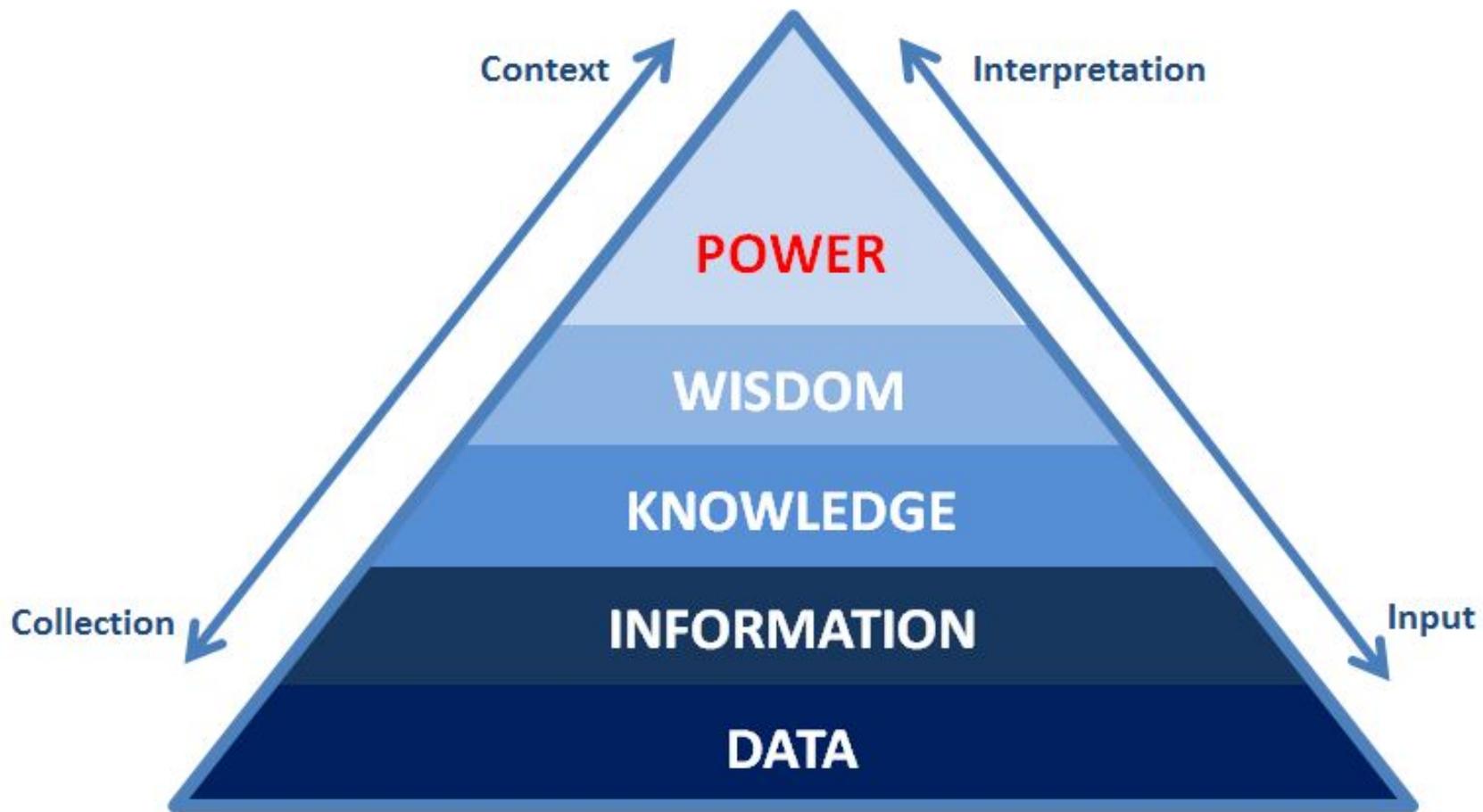
Martin Cooper (mobile)





Хиллари Клинтон:

«Понимание данных и основных трендов не только даёт ощущение прогресса. Это вдохновляет и дает направление для развития.»





In cooperation with  
**Microsoft**

# ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money.

[BUY TICKETS](#)

120

PEOPLE

14

SPEAKERS

6

DEMOS

2

PANELS

1

BIG SHIFT

[Home](#)

[Buy Tickets](#)

[About](#)

[Agenda](#)

[Speakers](#)

[Demo Your Startup](#)

[Beome A Sponsor](#)

[Location](#)

[Latest News](#)

[Contact](#)

Next Bank Asia

What's Next Bank?



Search

Type and press enter

## See the intersection of experience, design and technology

### OUR SPEAKERS

[See all](#)



# SINGAPORE, MAY 9 - 10, 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money.

[BUY TICKETS](#)

35

SPEAKERS

12

DEMOS

4

PANELS

2

DAYS

1

BIG SHIFT

[Home](#)

[Video](#)

[About](#)

[Agenda](#)

[Speakers](#)

[Demos](#)

[Sponsors](#)

[Location](#)

[Latest News](#)

[Contact](#)



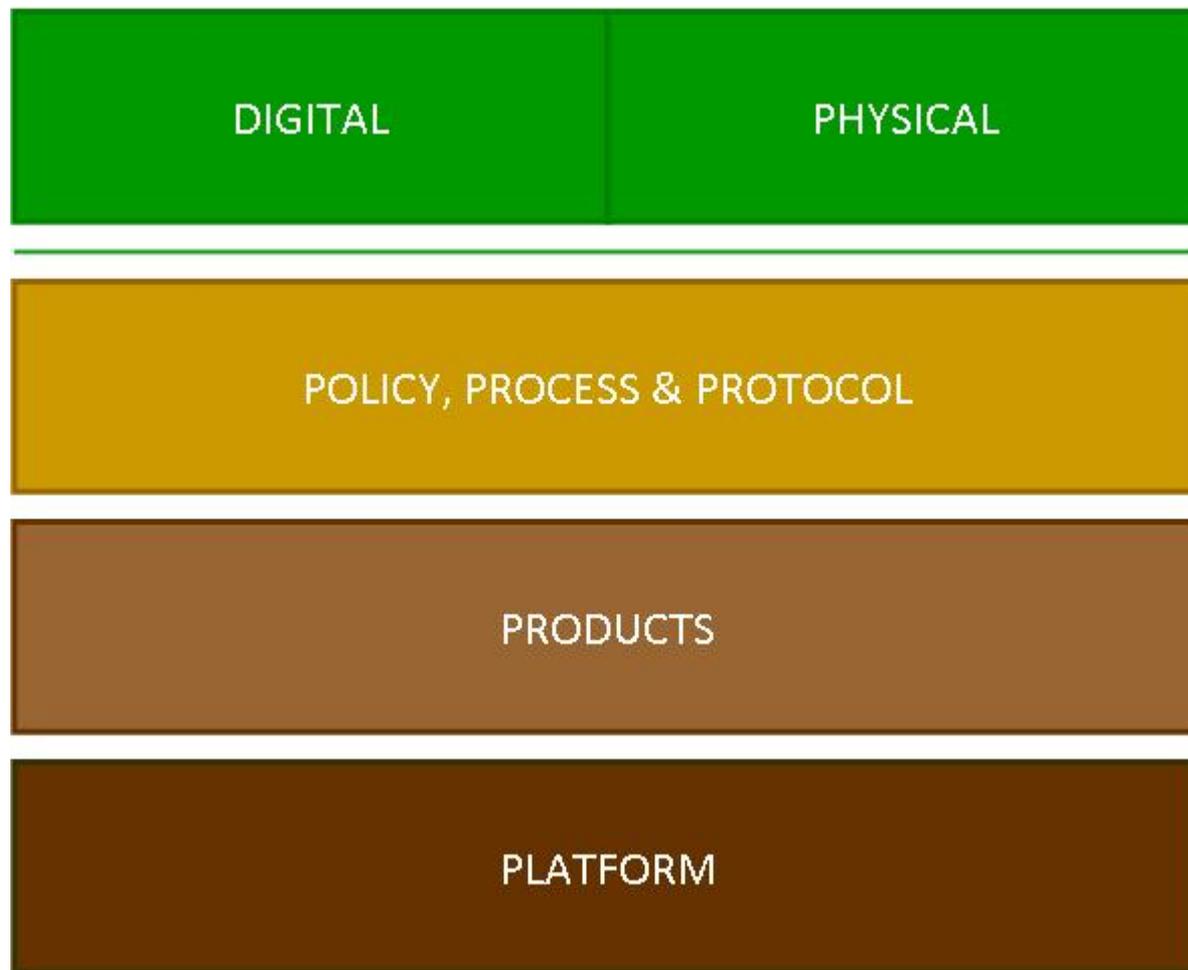
### OUR SPEAKERS

[See all](#)



# Online & offline

# Построение эффективной платформы для создания позитивного потребительского опыта



**2000**



kyyn.org



kyen.org



kyym.org

# 2012

Видение от Бретта Кинга, автора «Банк 2.0.»,  
основателя и CEO MovenBank



# За 10 лет в США количество транзакций в банковском отделении сократится в 2 раза



**Использование чеков сократилось в США:  
с 60% в 2000  
до 4% в 2010**



**80% в Великобритании – cash transactions – меньше 10 фунтов.**

**В Австралии за 2 года кеш-оборот упал на 25%**



# 1 из 3-х американцев пользуется мобильным банкингом



# Прогноз, что к 2015 году 70% поколения Y будут пользоваться мобильным банкингом

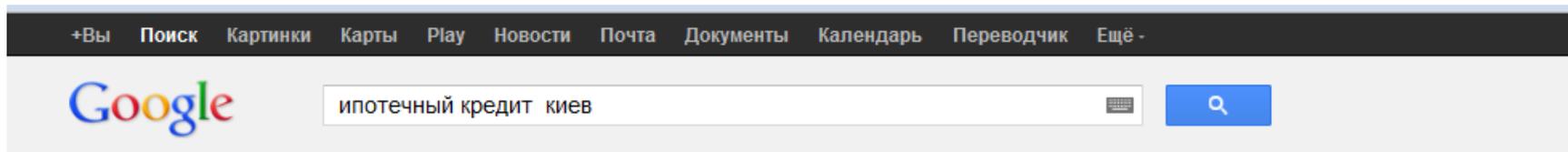


?





# Теперь банк должен быть «в контексте»



Поиск

Результатов: примерно 307 000 (0,21 сек.)

Все результаты

Картинки

Карты

Видео

Новости

Ещё

Киев, город Киев

Изменить место

Интернет

Только на русском

Только Украины

Перевод результатов

Показать настройки

Реклама по запросу ипотечный ...

**Ипотечный Кредит на Квартиру - От 15% в год. до 20 лет**

[www.kredits.kiev.ua/](http://www.kredits.kiev.ua/)

Быстро. У Нас Лучше и Дешевле. Без Справки!

Кредит под залог квартиры - Ипотечный кредит - Кредит под залог дома

**Кредиты на нерухомість - від "Індустріалбанку" у м.**

[www.industrialbank.ua/](http://www.industrialbank.ua/)

Києві Ставка 15% річних до 30 років

**Не мечтай - жильє покупай | skywards.com.ua**

[www.skywards.com.ua/](http://www.skywards.com.ua/)

**Ипотечные** предложения от 30 банков Для клиентов с невысоким оф.доходом

Ипотечный кредит - Автокредит - Кредит под залог недвижимости

+ [Показать карту: ул.Московская 46/2, Киев](#)

**Ипотека в Украине 2012: жильє в кредит. недвижимость в кредит...**

[www.prostobank.ua/zhile\\_v\\_kredit](http://www.prostobank.ua/zhile_v_kredit)

Ипотека и жильє в кредит в Украине: рейтинги **ипотечных кредитов**, ... быть;

**Киевская Русь Банк "Киевская Русь"**: Приобретите квартиру по низкой цене ...

Рейтинги ипотечных кредитов - Молодежное кредитование - Акции - Новости

**Ипотечный кредит условия банков ставки расходы Банковские ...**

[www.house-ua.com/bank.shtml](http://www.house-ua.com/bank.shtml)

Условия банков **Киева** на одной странице. Сравнить банки. ... У каждого банка существуют свои условия выдачи **ипотечного кредита**. Например, кто-то

Реклама

**Киев Кредит**

[www.alfabank.ua/Кредит](http://www.alfabank.ua/Кредит)

До 200 000 грн. На срок до 60 мес.

Заполняйте заявку онлайн!

**Ипотечный Кредит Киев**

[www.akvareli.ua/](http://www.akvareli.ua/)

Новые Квартиры в ЖК "Акварели".

От 14,02% годовых в гривне. До 20 лет!

**Ипотечный Кредит Киев**

[www.ask.com/Ипотечный+Кредит+Киев](http://www.ask.com/Ипотечный+Кредит+Киев)

Ищете **Ипотечный Кредит Киев**

Найдите результаты вместе с Ask.com

**Кредит киев**

[www.privatbank.ua/](http://www.privatbank.ua/)

Бесплатная кредитка от ПриватБанка!

0% **кредит** до 55 дней, без справок.

ул.Паньковская, 27/78, г.Киев

0800 500 003 - Как проехать

**Выбор банка для ипотеки**

[finance.liga.net/](http://finance.liga.net/)

Кредиты на недвижимость в Украине

Подбор процентных ставок и сроков.



ипотека дельта банк

- ипотека дельта **банк**
- ипотека дельта **кредит**
- ипотека дельта **кредит отзывы**
- ипотека дельта **кредит банк**

## Поиск

### Все результаты

Картинки

Карты

Видео

Новости

Ещё

Киев, город Киев

Изменить место

[«Ипотечный кредит с целью покупки жилой ... - Дельта Банк deltabank.com.ua > ... > Кредиты > Кредиты на покупку недвижимости»](#) (по программе «Ипотечный кредит с целью покупки жилой недвижимости» (по программе ГИУ). — Предварительный расчет платежа по кредиту. **Дельта Банк ...**

[Кредиты на покупку недвижимости - Дельта Банк deltabank.com.ua > ... > Кредиты - Перевести эту страницу](#)  
Наразі **Дельта Банк** пропонує кредит на придбання квартири у житловому комплексі «Паркові озера». Кредит на купівлю житла на первинному ринку ...

[Ипотечный кредит на покупку жилья на вторичном ... - Дельта Банк deltabank.com.ua > ... > Кредиты > Кредиты на покупку недвижимости](#)  
**Ипотечный** кредит на покупку жилья на вторичном рынке. Кредитование физических лиц на покупку жилья на вторичном рынке в жилом доме по адресу: ...



ипотека альфа банк

- ипотека альфа **банк**
- ипотека альфа **банк украина**
- ипотека альфа **банк отзывы**
- ипотека альфа **банк екатеринбург**

## Поиск

### Все результаты

Картинки

Карты

Видео

Новости

Ещё

Киев, город Киев

Изменить место

Реклама по запросу ипотека ...

[Кредит на любые цели | alfabank.ua](#)  
[www.alfabank.ua](http://www.alfabank.ua)/Кредит

Посетите **Альфа-банк**, получите деньги и индивидуальную процентную ставку!

[Ипотечное кредитование - Альфа-Банк](#)

[www.alfabank.ru/retail/mortgage/](http://www.alfabank.ru/retail/mortgage/)

**Ипотечный** кредит в Альфа-Банке – это рассмотрение заявки за 4-9 дней, кредит в рублях и долларах, учет доходов обоих супругов и дополнительных ...

Приобретение квартиры на ... - [Ипотечный калькулятор](#) - Энциклопедия ипотеки

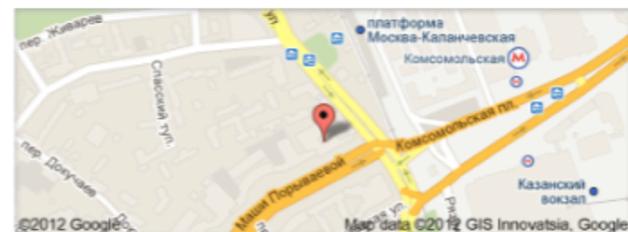
[Ипотечный калькулятор - Альфа-Банк](#)

[www.alfabank.ru/retail/mortgage/calculator/](http://www.alfabank.ru/retail/mortgage/calculator/)



### ОАО «Альфа-Банк»

[Как проехать](#)



Адрес: Каланчевская улица, 27, город Москва, Россия

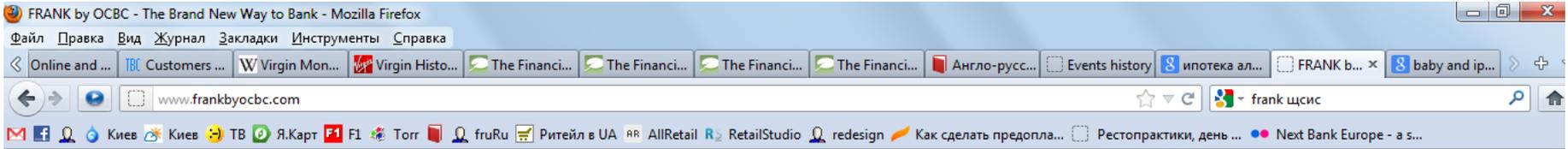
Телефон: 8 (495) 788-88-78

Остановка: платформа Москва-Каланчевская

# Digital-natives



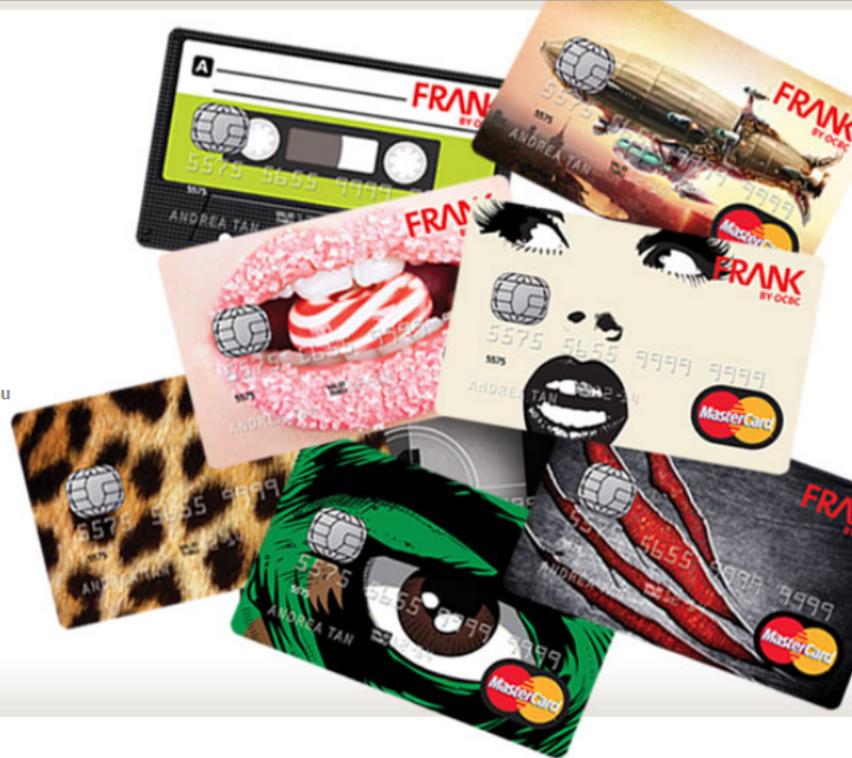
# Frank by OCBC – the brand new way to bank!



## EXPRESS YOURSELF WITH **FRANK.**

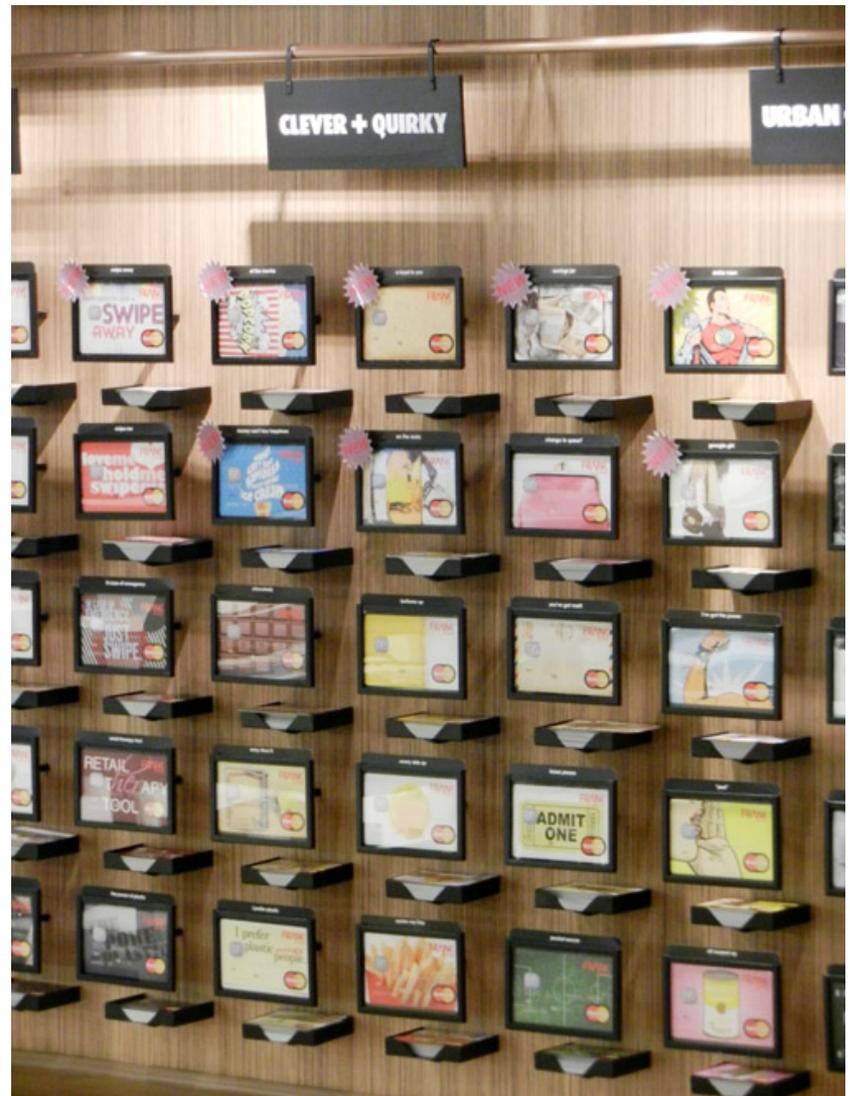
Be original. Be yourself. Choose a FRANK Credit or Debit Card from over 130 different designs. If you get tired of it, you can change to a different one any time.

CARD GALLERY









# THE FRANK ACCOUNT

REVOLUTIONARY!  
JUST ONE ACCOUNT  
DOES IT ALL!

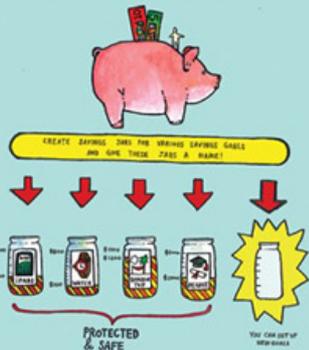
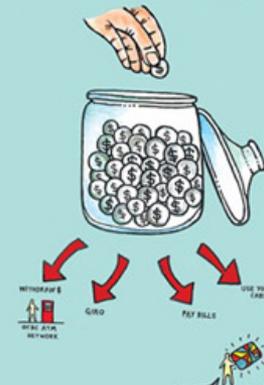
SALARY  
FROM PARENTS  
MONEY GIFTS

ALL YOUR \$  
COMES INTO  
1 SINGLE  
ACCOUNT



ONE SIDE IS FOR...  
**SPENDING**

AND ONE SIDE IS FOR...  
**SAVINGS**



FRANK'S POWER IS  
IT MOVES AND I  
CAN CHANGE IT  
AS OFTEN AS I  
LIKE!

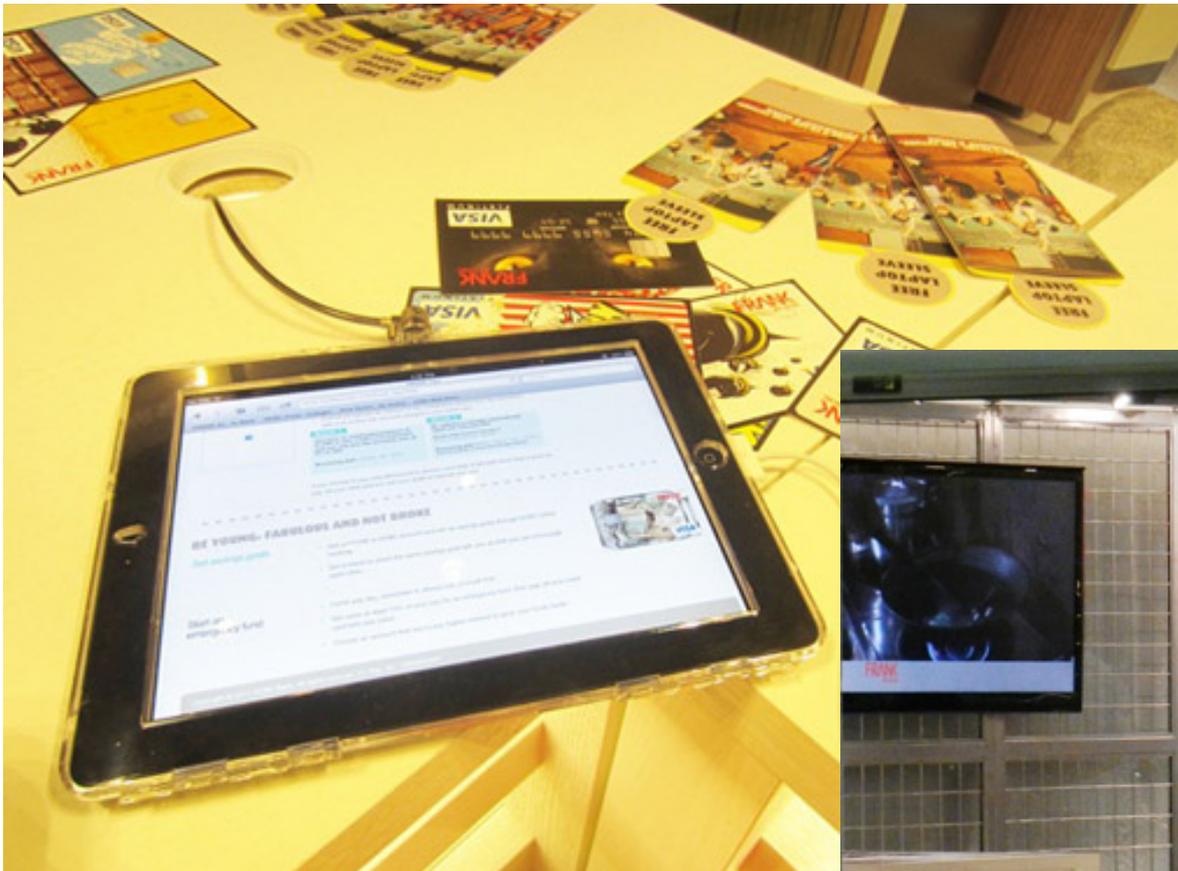
TOTAL CONTROL!  
MONEY IN YOUR  
SAVINGS GOALS  
CAN'T BE SPENT!

MANAGE YOUR ACCOUNTS  
ANYWHERE ANYTIME  
WITH FRANK ONLINE



THIS IS  
FINANCY  
AMAZING.













# bee happy

This card design is available for both

S\$ **1000\***

Exclusive Design -  
1 piece only

Sign up for this

- a framed poster
  - your card design
- FRANK being



**На практике.  
Чего хотят в онлайнe и что  
недостижимо в оффлайнe**

# Онлайн vs оффлайн

- Понятие UX – user experience в онлайнe
- Customer experience в оффлайнe – CX





WORLD'S STRONGEST BANK  
Ranking by Bloomberg Markets

You're in Singapore ▾

**> PERSONAL BANKING**  
For individuals

**> BUSINESS BANKING**  
For companies

**> ABOUT OCBC GROUP**

**We've changed the conversation on the 5C's**

[Find out more](#)

**Internet Banking**

Personal Banking ▾

Login

**Find Us**

Postal code or area

Branches ▾

Locate

[Help & Support](#)

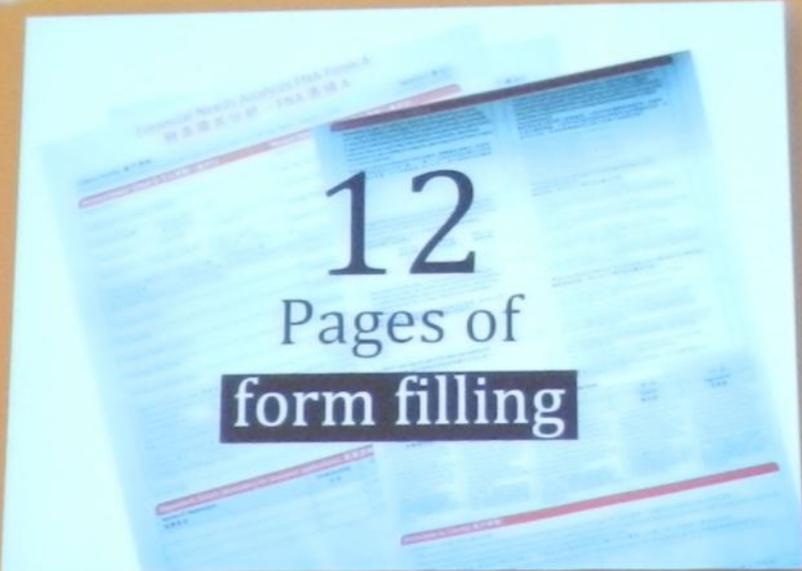
**Hotlines**

Personal Banking  
**1800 363 3333**  
(or +65 6383 3333 if you are



ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money





ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money

8  
Pages of  
conversation





ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money

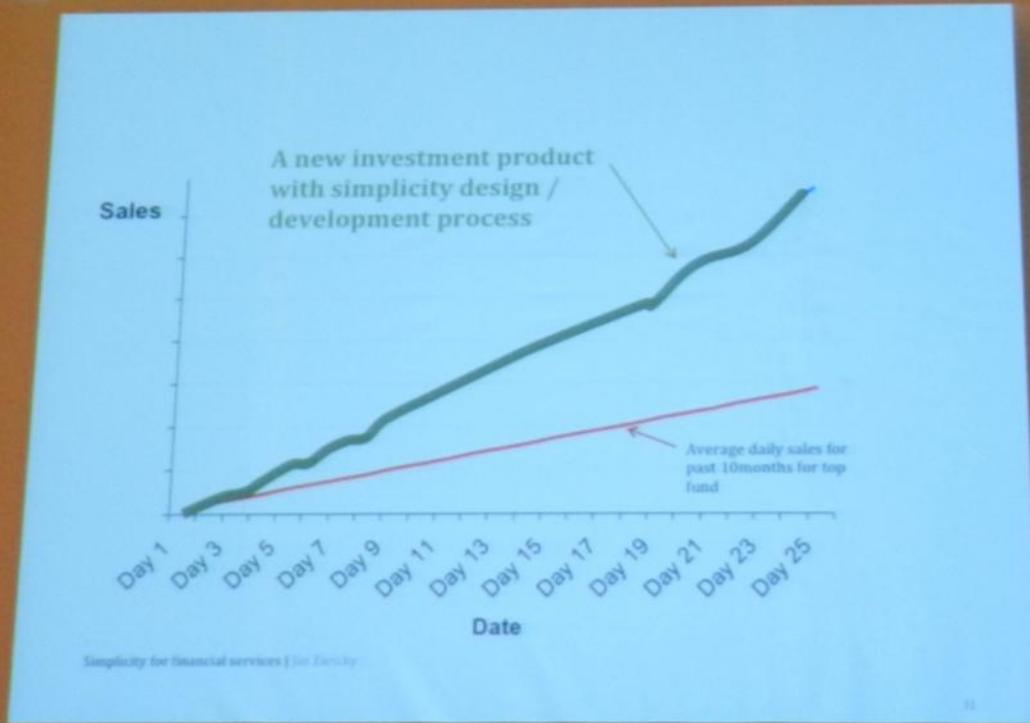
Simplicity  
changes behavior.

Image by: <http://www.flickr.com/photos/1234567890/>



ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL future of banks, financial services and money



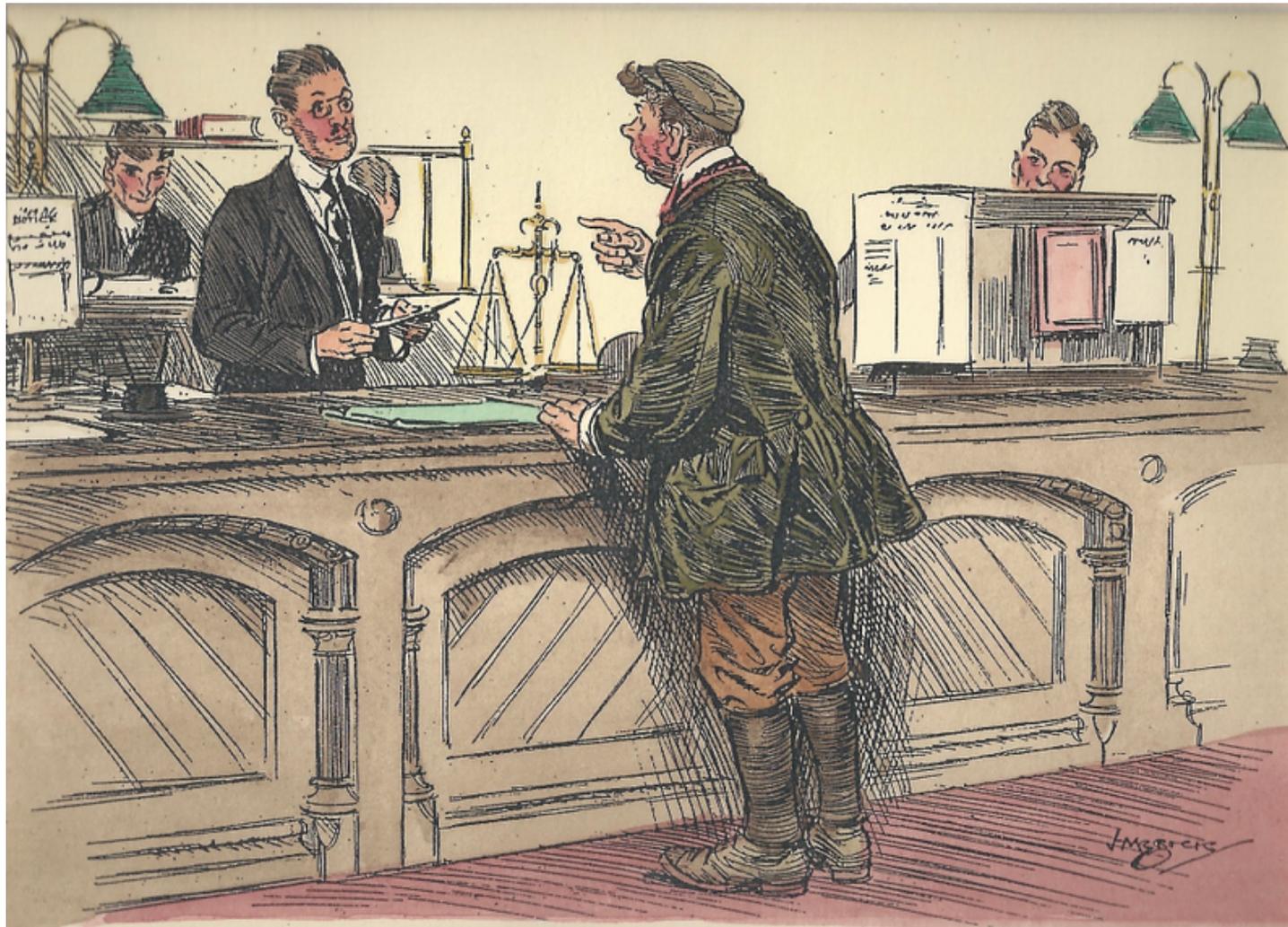


ROME, OCT 11 2012

A conference discussing the REAL value of banks, their services and money



# «Зачем Вам на самом деле нужен банк?» Chris Skinner



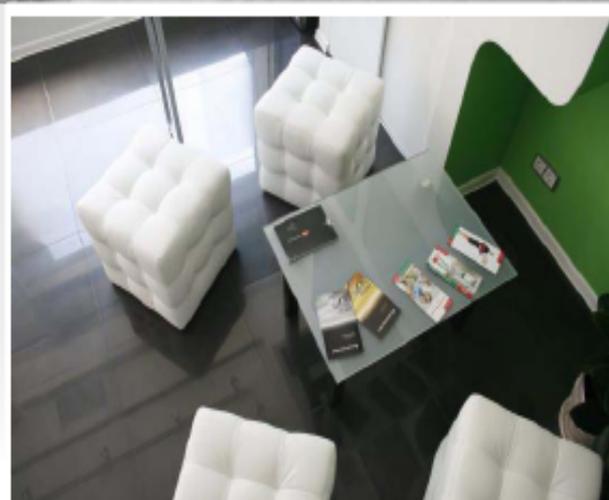
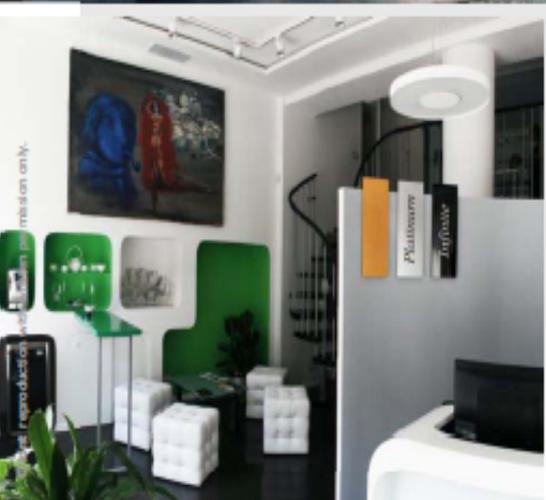
*Bank Clerk.* "Do I UNDERSTAND THAT YOU WISH TO WITHDRAW THE WHOLE AMOUNT?"

*Customer.* "No, it ain't THAT. I JUST WANTED TO COUNT IT TO SEE AS HOW IT'S ALL RIGHT."

# «Времена не меняются» Chris Skinner



# **Best practices. CIS**





© All rights reserved with permission

idnt  
what bank needs next



2

2

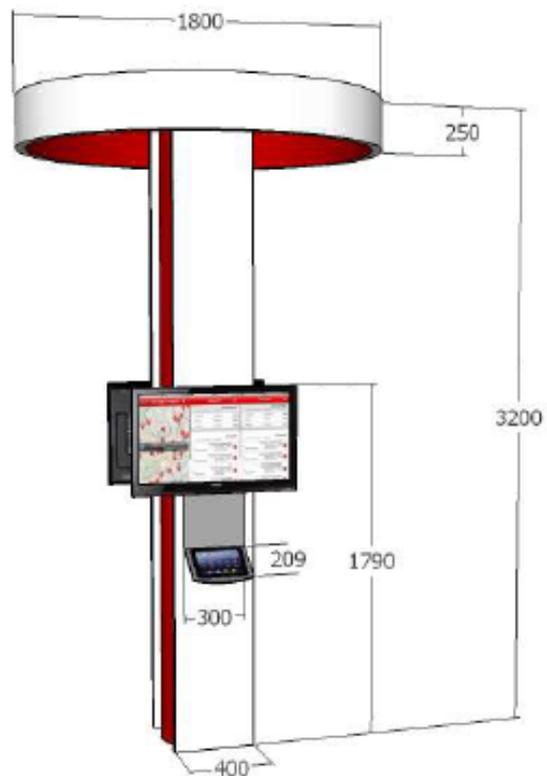
3

4

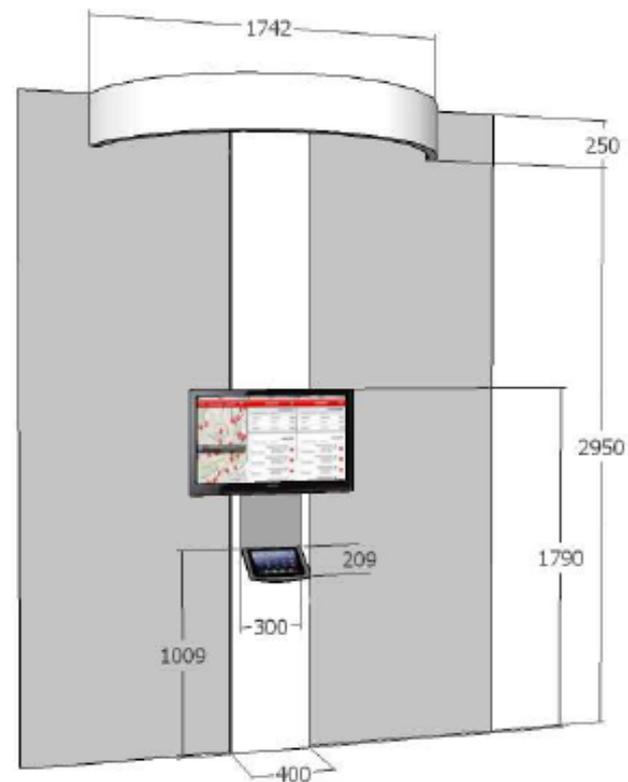
4

# Зона инноваций

Двухсторонняя конструкция (колонна)



Односторонняя конструкция (стена)



**Полезное.  
Напоследок**

# Блоги экспертов

- [thefinanser.co.uk](http://thefinanser.co.uk)
- [thebankchannel.com/](http://thebankchannel.com/)
- [hmykolachumak.com/](http://hmykolachumak.com/)

The screenshot shows the top navigation bar of 'THE FINANCIAL BRAND.COM'. It features a red background with white text. On the left, there are menu items: 'Front Page', 'Archive', 'Resources', 'Vendor Directory', and 'Contact'. On the right, there is a search bar with the text 'enter search terms' and a 'SEARCH' button. Above the navigation bar, there is a banner for 'Brand Evaluator' with the text 'THE ART OF POSITIONING' and 'bancography'. Below the banner, there is a sub-header 'THE FINANCIAL BRAND.COM' and the tagline 'Ideas and insights for financial marketers.'



## The Gamification Of Retail Banking Services

Gamification is the hot topic among financial marketers  
it's it going

An advertisement for 'CEUES' (CEO Institute) featuring a photograph of a large, classical-style building. The text reads: 'Bring more to the strategy table. Attend CEO Institute in 2013.' At the bottom, there is a red button with the text 'SUBSCRIBE VIA EMAIL'.

The header for the 'mykola chumak' blog. It features a dark grey background with the name 'mykola chumak' in white, followed by the tagline 'what retail needs next'. Below the header is a navigation menu with buttons for 'home', 'моя компания', 'мои партнеры', 'публикации', 'контакты', and 'фото'.

A red banner with the text 'THE FINANCIAL BRAND.COM' in white, followed by the tagline 'News, analysis and insights for bank and credit union marketers.'

A small profile picture of Nikolai Chumak, a man with short dark hair, wearing a dark jacket over a light shirt.

Николай Чумак о потребительском опыте, дизайне и маркетинге в ритейле и банках. IDNT what retail needs next

## Конференция «Управление частным капиталом 2012», Москва, коротко о событии.

Окт.22, 2012 in IDNT, Банки, Новости, Фото Leave a Comment



A large blue graphic with the text '70%' in white. Below it, the text reads: 'Клиентских решений принимаются в точке продаж'.

Categories

- HoReCa
- Identity

Tags

Банкирь александров  
архитектура **банк**

РЕГГИ ДЕ ФЕНИКС и РОДЖЕР ПЕВЕРЕЛЛИ

# Финансовые услуги: перезагрузка

Вызовы будущего для потребительского  
рынка банковских и страховых услуг



Reggy de Feniks and Roger Peverelli

**Reinventing Financial Services**

What consumers expect from future banks and insurers

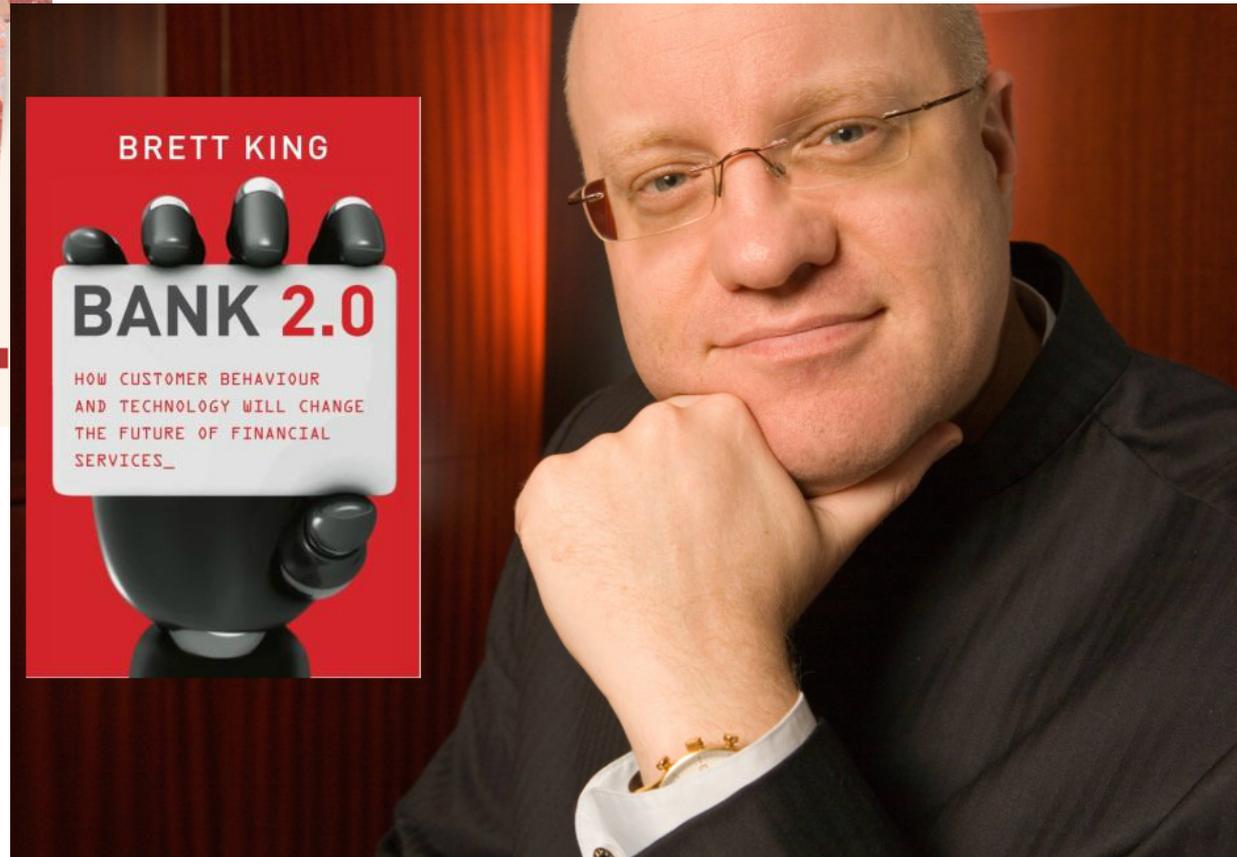
ПОД РЕДАКЦИЕЙ ВИКТОРИИ ЯСИНЕЦКОЙ

BRETT KING



**BANK 2.0**

HOW CUSTOMER BEHAVIOUR  
AND TECHNOLOGY WILL CHANGE  
THE FUTURE OF FINANCIAL  
SERVICES\_





**Next Bank Asia**



4 ч. назад с помощью мобильного

We've got our dates secured for our next big event, this time in Hong Kong. Book your flights to be there for the 16th & 17th April 2013!

[Посмотреть перевод](#)

[Больше не нравится](#) · [Комментировать](#) · [Поделиться](#)



Вам и еще 6 пользователям это понравилось.



Написать комментарий ...

**Спасибо за внимание!**

# Кратко о докладчике

## Кратко. Экспертиза



- 12 лет в маркетинге и рекламе.
  - Совладелец и управляющий партнер компании IDNT ([www.idnt.com.ua](http://www.idnt.com.ua)). В прошлом директор ведущих креативных и маркетинг-агентств САХАР, MR.WOLF.
  - Член закрытого Private Banking Club ведущих банков Украины при Forum for Leading International Institutions
- 
- Банки и фин.учреждения, с которыми работала: Credit Agricole (репозиционирование, ребрендинг), Форум Commerzbank Group, ПУМБ, Национальный Стандарт, Альфа-Банк Россия, СК «Оранта» и многие другие
  - Золото и серебро Effie (международная награда за эффективность)
  - Высшее экономическое образование, Институт международных отношений, Киев.



**IDNT. Специализация:** разработка концепций и функционального дизайна для розницы и банковских сетей. Мы работаем с розничными объектами с точки зрения маркетинга, архитектуры и дизайна.

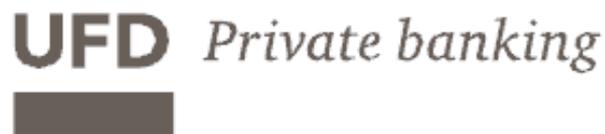
Команда **IDNT** работает с начала 2000-х

**Штатных сотрудников:** 11

**Территория:** Украина, Россия, Казахстан, Великобритания

**Партнеры:** Retail Vision (Великобритания), John Ryan International (Лондон, Мадрид, Миннеаполис), Scorpio Partnership (Великобритания)

## Клиенты в банковской сфере. IDNT



БРОКБІЗНЕСБАНК

