

what bank needs next

Киев, 30 мая 2012

Розничный банкинг 2012

Николай Чумак

idnt
what bank needs next

Сегодня: 20 минут

Как изменение образа жизни современного клиента и новые технологии изменят роль и вид банковского отделения.



70% процентов клиентских решений принимается в точках продаж.
Как максимально использовать этот потенциал?



70%

Клиентских решений
принимаются в
отделении

Мы помогаем
банкам
раскрывать
и использовать
потенциал
сети отделений

Вы говорите, что
ваш банк удобный,
честный, открытый,
надежный,
инновационный?
Действительно ли
клиент чувствует это
в отделении?

IDNT в интернете:
idnt.com.ua
mykolachumak.com

idnt
what retail needs next

партнеры idnt

retail



Retail Vision – британская компания, специализирующаяся на разработке розничных стратегий, категорийном менеджменте, проектировании розничных сетей

retail banking

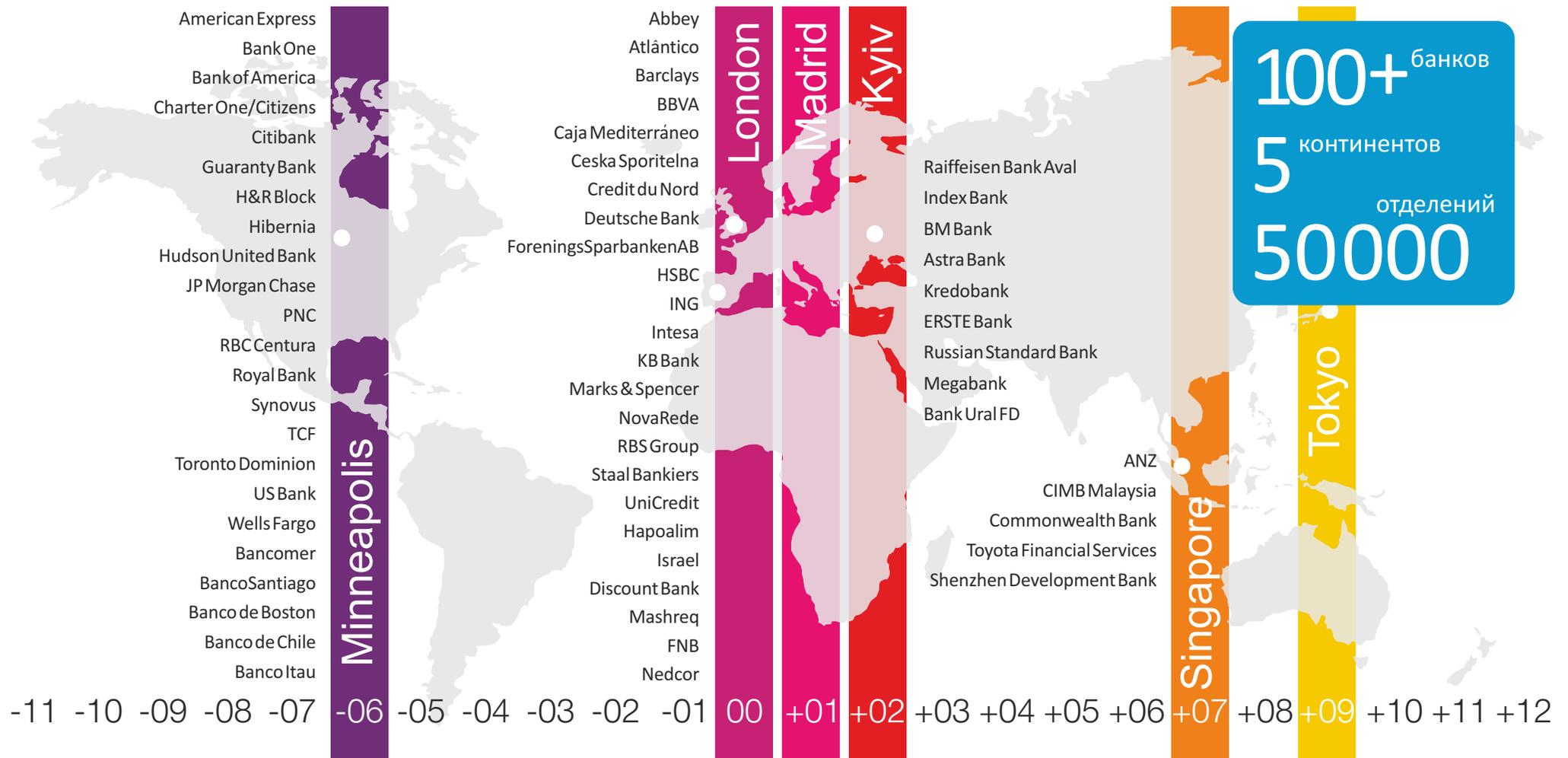


John Ryan - специализированное маркетинговое агентство в сфере финансовой розницы с офисами в Испании, США, Великобритании и Сингапуре

private banking



Scorpio Partnership - мировой лидер в разработке стратегий развития и выхода на новые рынки для банков, private-банков, family office и различных фондов



Компания основана в 1980 году и является мировым лидером в инновациях, мультимедийных коммуникациях и маркетинге в точках продаж, имеет множество наград POPAI.

John Ryan управляет крупнейшими в Европе и США системами Digital Signage.

Основа работы John Ryan – подход Customer Visit Management, который помогает влиять на поведение покупателя в отделении

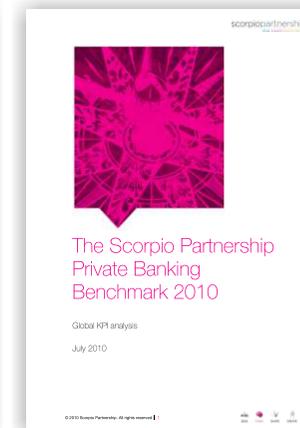
база знаний idnt

Ключевые члены команды IDNT имеют опыт работы в маркетинге и разработке проектов для розничной торговли и банков более 10 лет.

Эксперты IDNT принимают в исследовательской работе партнеров компании.

Например, в ежегодном опросе маркетинг-директоров ведущих розничных банков мира, проводимом John Ryan в 2011 приняло участие 167 банков из 23 стран Европы, СНГ и Северной Америки.

В опросе THE FUTUREWEALTH REPORT, проводимом Scorpio Partnership приняло участие 1800 wealth-клиентов со всего мира.



С точки зрения маркетинга

4

product

price

promotion

place

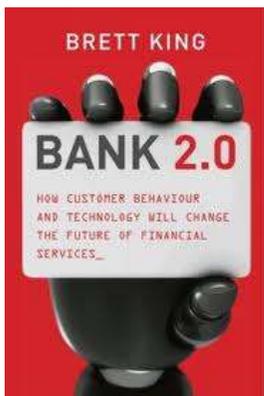


Bill Gates Microsoft

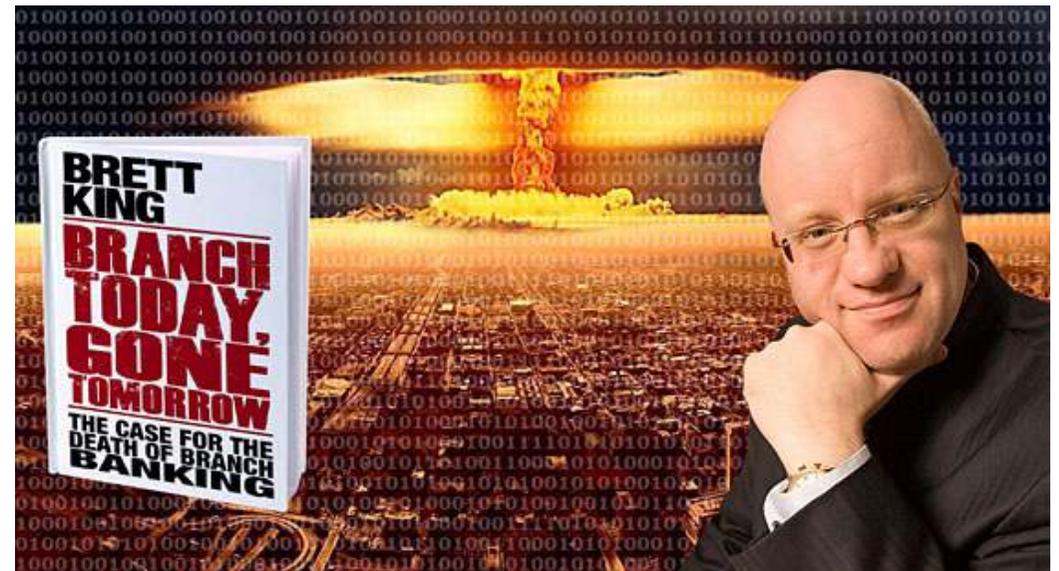
"Branches will be dead by 2005."

1995

Brett King Author of the **Bank 2.0**



"The Branches itself is simply no longer what comes to mind..."



**10 лет назад говорили,
что отделения вымрут**



**Это должно было стать
смертельным оружием**



...ПОТОМ - ЭТО

В течение последних 10 лет
розничный банкинг стал
единственной индустрией,
которая делала так,
**чтобы люди не ходили
в точки продаж**

Этого не произошло!
Розница жива.



NEW YORK

The Citibank logo is displayed in white on a blue illuminated background. It features the word "citibank" in a lowercase, sans-serif font, with a red arc above the letter "i".

citibank

Cash Deposit & Withdrawal

- Deposit Cash in Home Bank Cards Only
- Withdraw Cash from Home Bank Cards Only
- Transfer Money between Home Accounts
- Get Account Information
- Change PIN

Check Deposit

- Deposit Checks
- Get Account Information

HONG KONG

Citibank

01-16



SINGAPORE

OCBC Bank



idnt
what bank needs next



SINGAPORE


27°C
11:46 PM

DJ INDU AVE
13254.04 1.28 0.01%





**Like us on the
Citibank Singapore Facebook page**

For exclusive access to
special benefits and privileges.



Cash Deposit & Withdrawal

- Deposit Cash / Make Payment (Local Cards Only)
- Withdraw Cash (Local Cards Only)
- Transfer Money (Between Your Accounts)
- Get Account Information
- Change ATM PIN




 what bank needs next
 Your wealth.

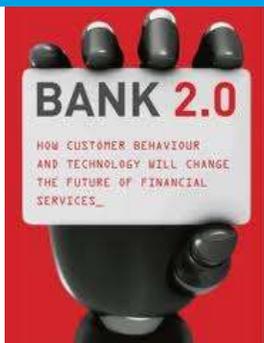


Bill Gates
Microsoft

“Branches will be dead by 2005.”

2012 - Microsoft

Продолжает промотировать сильную интеграцию технологий в банковские отделения.



“The Branches itself is simply no longer what comes to mind...”





В 2011 мы опросили маркетинг-директоров ведущих банков мира



Digital Signage Survey - 2011

Масштаб

- 167 ведущих банков мира
- 28 стран Европы и Северной Америки
- Руководители retail-подразделений и маркетинг-директора, зампреды
- Банки оперируют 137,000 отделениями

Цель

- Определить роль банковских отделений в достижении бизнес-целей банков
- Анализ Point of Sale- стратегий
- Изучение опыта использования инноваций в маркетинге, перспективы

JOHN RYAN

A Retail Marketing Agency

idnt

what bank needs next

Клиенты предпочитают получать информацию и решать проблемы в отделениях

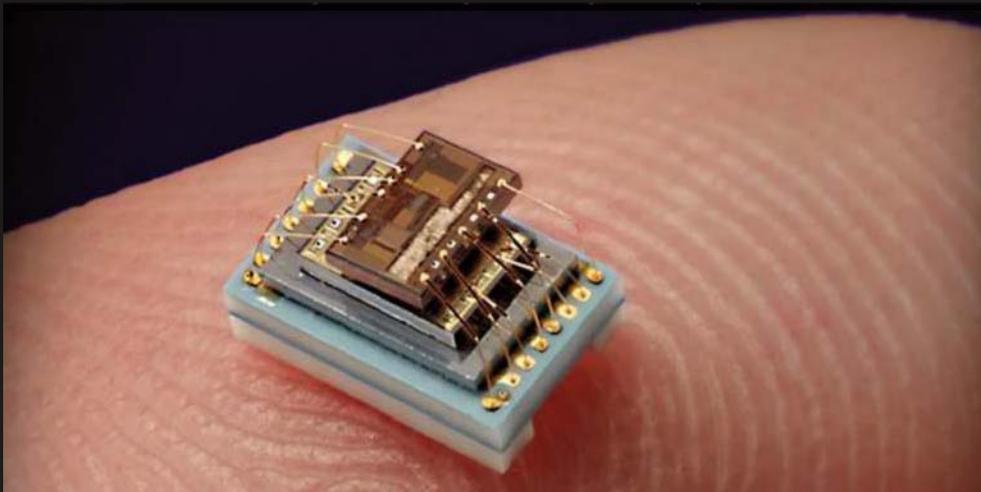
«Отделение все еще имеет важнейшую роль, обеспечивая сегодня до 99% розничных продаж»

60% клиентов посещают отделение как минимум 1 раз в месяц

Количество клиентов, посещающих отделения, %. Европа, США.



Будущее банков больше всего связано с **ТЕХНОЛОГИЯМИ**





Что видит клиент в банке?





Банк?

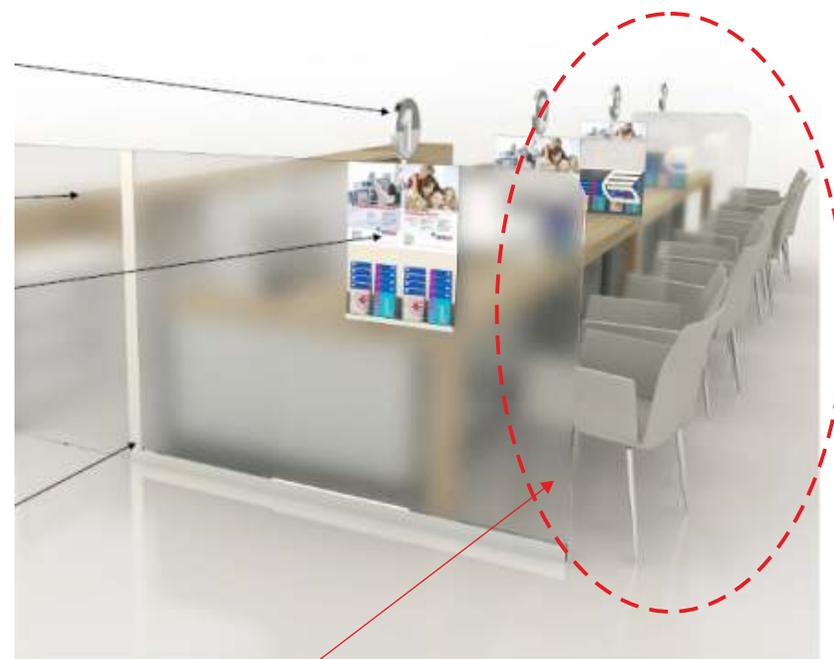
В чем разница?

Несмотря на заявления о новых форматах отделений, банки в СНГ работают в офисах, созданных на основе опыта 20-летней давности, отличаются лишь цветами. Модели отделений продукто-ориентированные.



разница в цветах. idnt
what bank needs next

Конкурентная среда



Комфорт?
Конфиденциальность?
Безопасность?

Такой подход делает удобным обслуживание существующих клиентов для банка, но не удобен для самих клиентов.
Такой подход не стимулирует новые контакты и продажу сложных продуктов.
Банки разрабатывают форматы отделений на основе существующих технологий и процессов.

Банки будущего' 2000



Jyske Bank. Comfort branches



Deutsche Bank. Q110 concept branch



ING Direct. Coffee shop branch



CAN. Lounge branches



E*Trade. Superstore



Umpqua. Lounge branches



Многие решили,
что банк должен
быть похожим на
кафе или магазин



Q110 Deutsche Bank trend shop



ING Direct, USA банк-кафе-магазин



Очень успешный формат по интеграции розничного банка в каждодневную жизнь потребителя.



Abbey Bank - Costa, UK
банк-кофейня



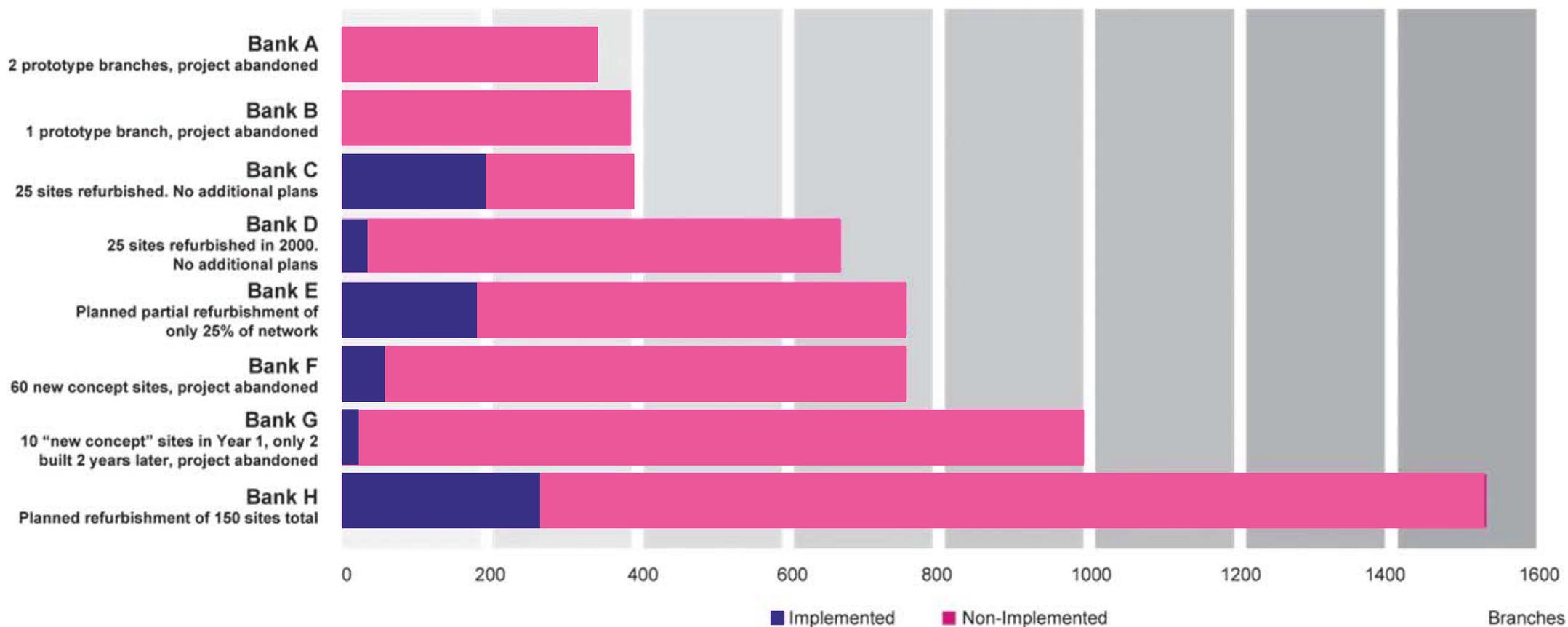


Главные тренды:

- 1. Смешение форматов.**
- 2. Новые банки из ритейла.**
- 3. Мультиканальность.**

80% концепций “банк будущего” были просто брошены и нереализованы

Selected retail banking concept implementation projects in Europe



Источник: McKinsey & Co

Что изменилось за 5-10 лет: **ВЫВОДЫ**

- Роль розничных отделений остается ведущей в доле продаж
- Усовершенствование отделений было эффективным инструментом «оживления» продаж
- У банков больше нет капитала для этого подхода ... но на самом деле не все так плохо
- Текущий климат требует более сосредоточенных вмешательств и усовершенствований

Мультиканальность

+

Customer Experience







LIVE Foreign Office
UK INTELLIGENCE SERVICES
Hague: Acute Yvette in Paris
BBC NEWS 15:03

Virgin Money, UK



Virgin Money, UK





BBVA

ServitRed



BBVA, Spain



BBVA

...ro es
cillo.

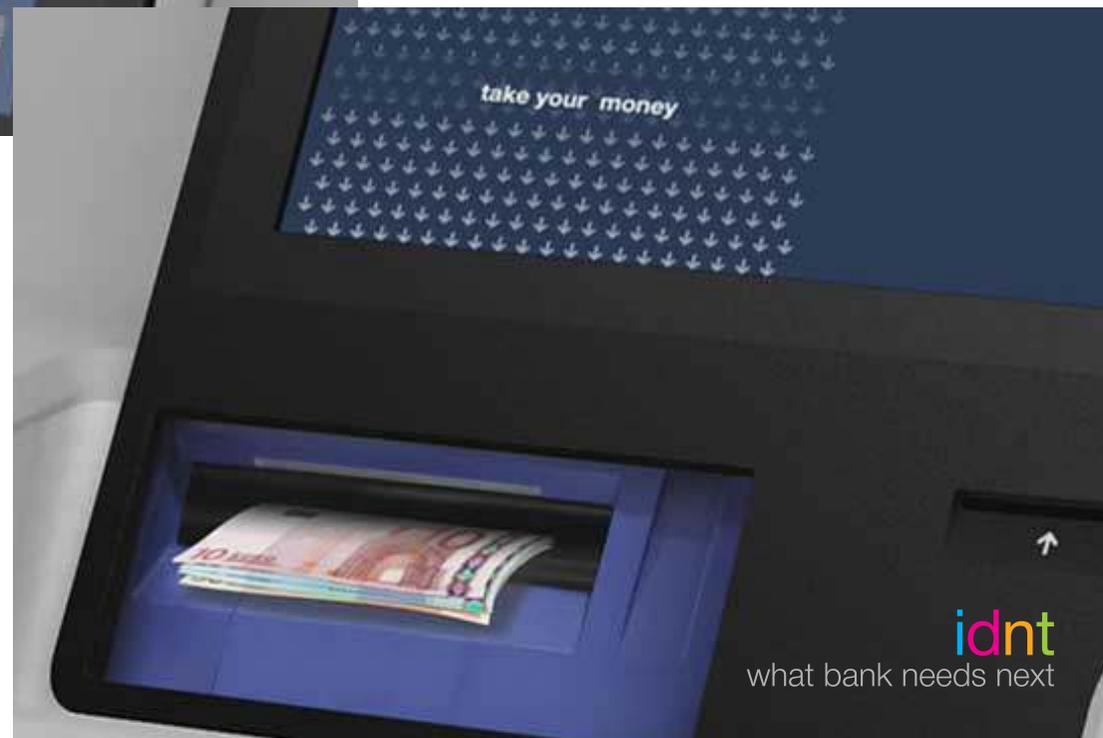


Cajero automático

delante



BBVA, Spain



Спасибо!

idnt

what retail needs next

Николай Чумак

IDNT

+38 067 502 9152

mykola@idnt.com.ua

www.idnt.com.ua

www.mykolachumak.com