

ЭВОЛЮЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

ВЫБОР ИНТЕРФЕЙСА



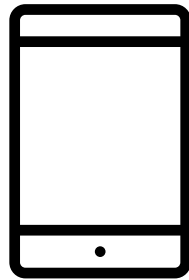
ASCENT
OF BOT



ЭВОЛЮЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ



Ходят в магазин



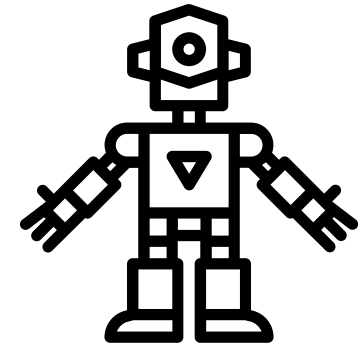
Делают заказ по телефону



Заказывают доставку на дом

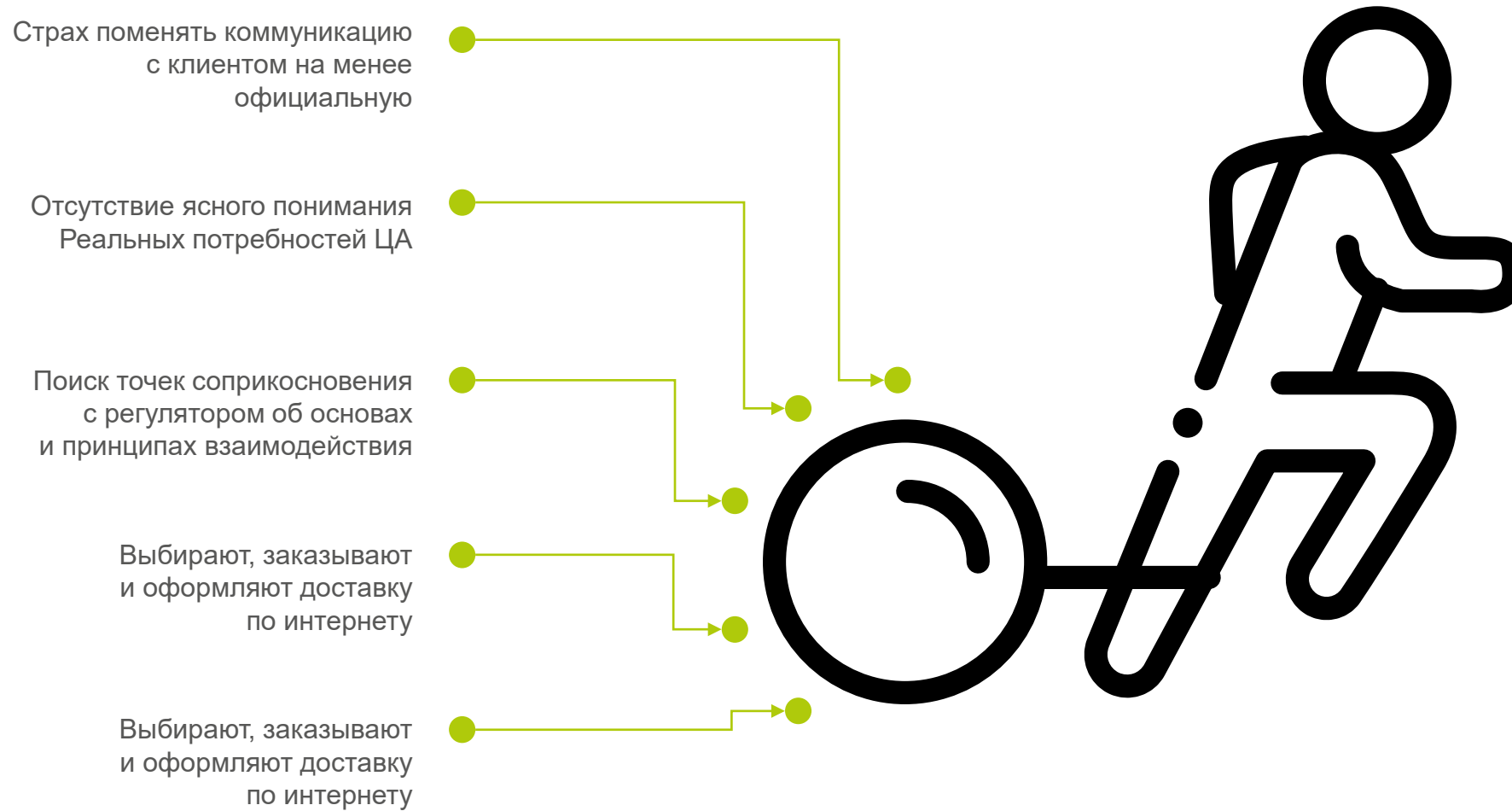


Выбирают, заказывают и оформляют доставку по интернету



Все делают роботы

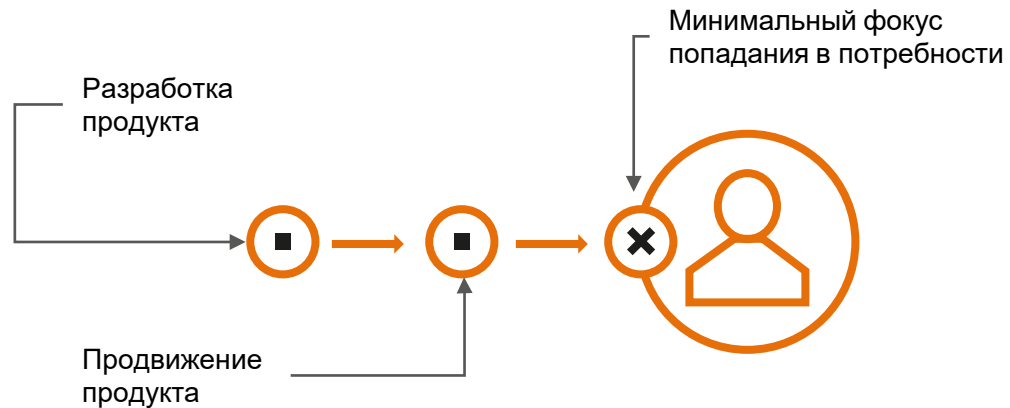
ПРИЧИНЫ КОНСЕРВАТИВНОСТИ БАНКОВ



ОСОБЕННОСТИ РОССИЙСКОЙ БАНКОВСКОЙ МОДЕЛИ



До последних времен в России преобладала «продуктоцентричная модель», когда все внимание уделялось именно продукту, а потребности клиента оставались на заднем плане.



В США и Европе, напротив, в приоритете была «клиентоцентричная модель», когда в фокусе были именно реальные ожидания и потребности клиента, и продукт разрабатывался только на основе их анализа.



ИМИДЖ – НИЧТО, УДОБСТВО – ВСЁ

«Миру нужны банковские услуги,
но не сами банки».

Билл Гейтс



Клиент должен получать комплекс финансовых услуг в режиме «одного окна». Осталось только определить формат:

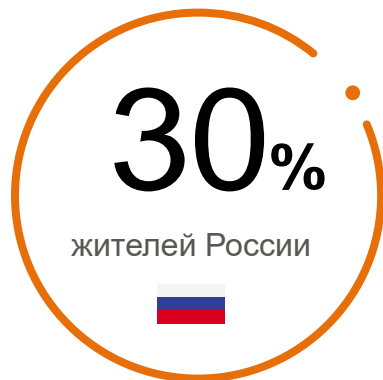
**МАРКЕТПЛЕЙС
ОФФЛАЙН**

**МАРКЕТПЛЕЙС
ОНЛАЙН**

СТАГНАЦИЯ БАНКОВСКОЙ ЦИФРОВИЗАЦИИ В РОССИИ

Онлайн-банкинг используют:

-  **91%** жителей Турции
-  **89%** жителей Дании
-  **87%** жителей Норвегии
-  **86%** жителей Швеции
-  **87%** жителей Израиля



За последние 5 лет количество посетителей банковских офисов в США упало на 60%

Согласно опросу, проведенному Visa

Темпы роста цифровизации банковского обслуживания:

3%

в Европе

7%

в России

Причины низкого уровня перехода на цифровой банкинг в России:

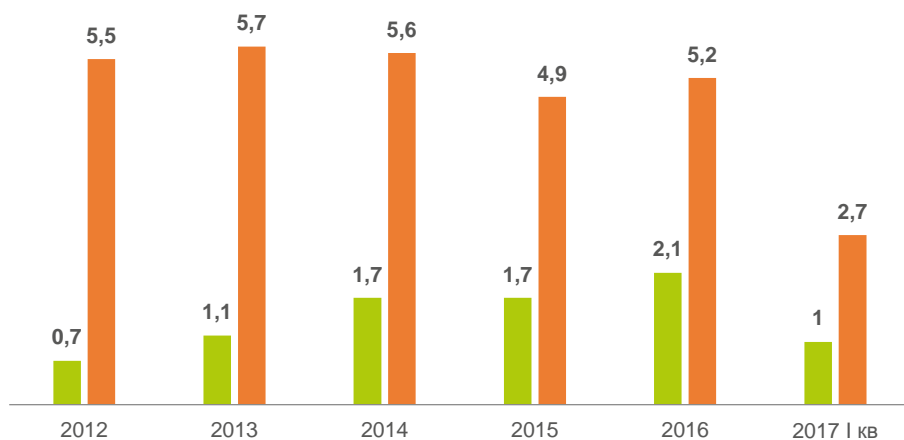
- Невозможность физической идентификации клиента
- Отсутствие проработанного закона об электронной цифровой подписи
- Внесение наличных денег
- Уязвимость перед нештатными ситуациями
- Неполная информированность населения о возможностях дистанционного обслуживания банковского счета и выполнения операций посредством цифрового банкинга
- Психологическая неготовность населения к переходу на «цифру», в частности, страх потерять в сети свои деньги
- Дефицит квалифицированных специалистов

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РОССИЙСКИХ БАНКОВСКИХ КЛИЕНТОВ

Большинство россиян стремятся снять всю зарплату наличными сразу после поступления на счет.

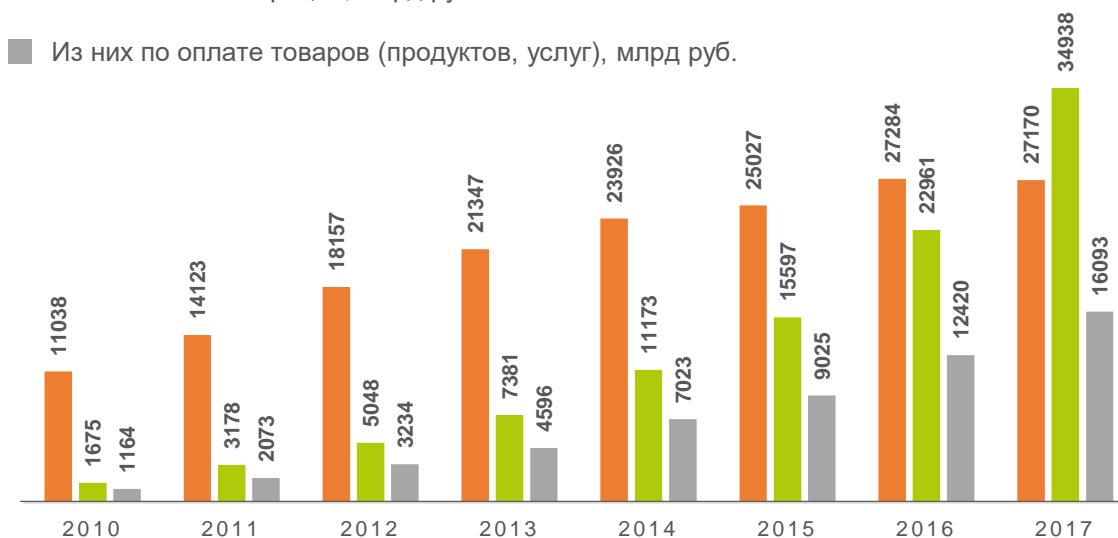
В России до сих пор сохраняется огромный пласт клиентов банков проводит платежи только через кассу

- Объем платежей через интернет
- Объем платежей через БО

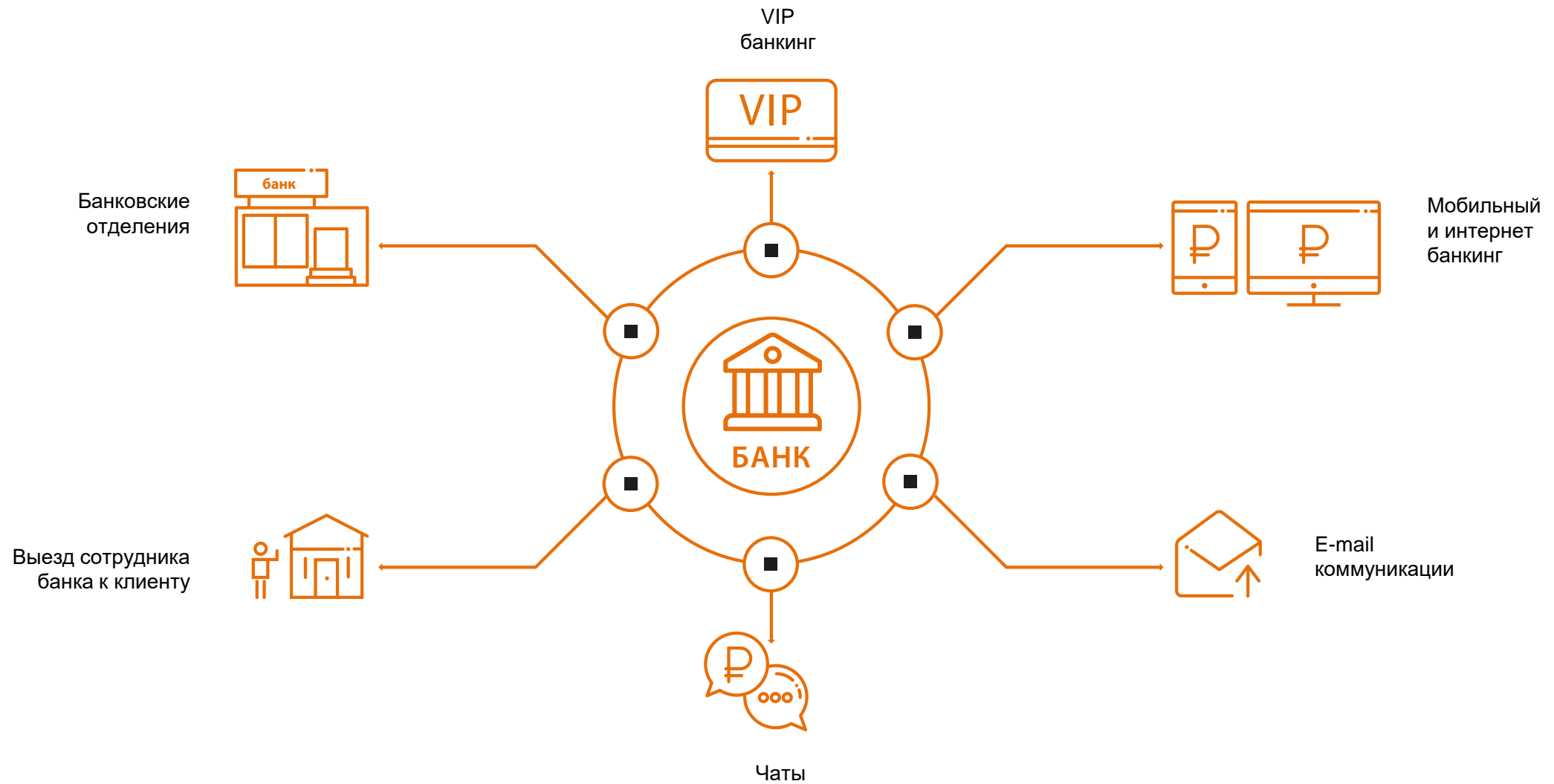


Динамика операций по банковским картам на территории России

- Снятие наличных денег, млрд руб.
- Безналичные операции, млрд руб.
- Из них по оплате товаров (продуктов, услуг), млрд руб.



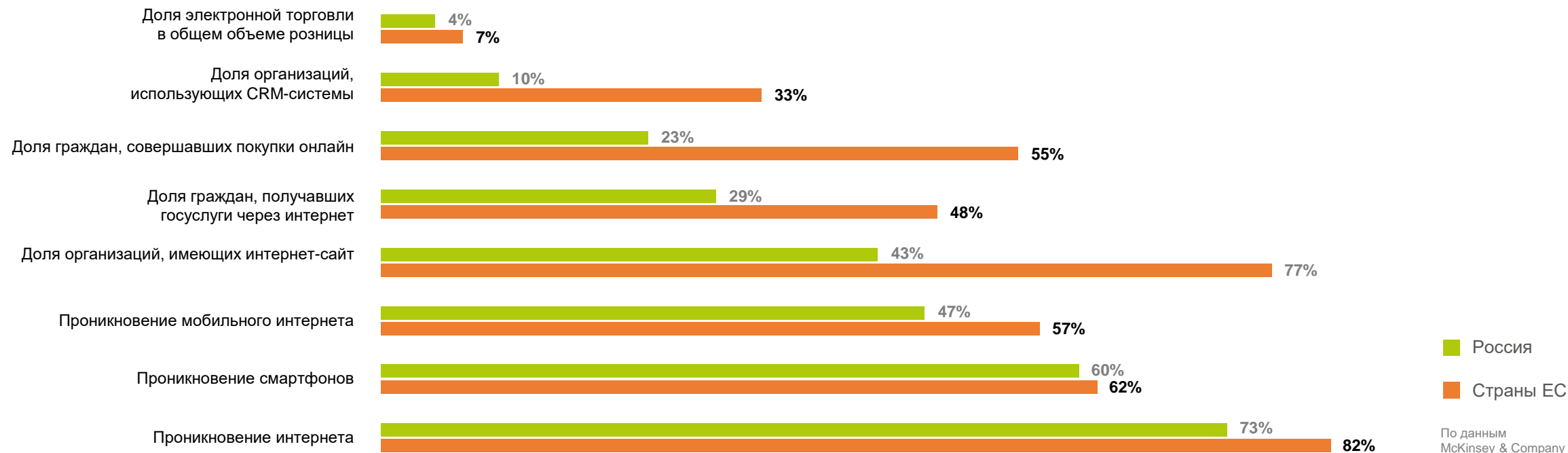
ИНТЕРФЕЙСЫ КОММУНИКАЦИИ



РОССИЯ УЖЕ ЖИВЕТ В ЦИФРОВОЙ ЭРЕ

- По количеству пользователей интернета она занимает первое место в Европе и шестое – в мире.
- За последние три года смартфонов у нас стало вдвое больше – теперь они есть у 60% населения. Это больше, чем в Бразилии, Индии и странах Восточной Европы.
- А количество пользователей порталов государственных и муниципальных услуг увеличилось в два раза только за один 2016 год и достигло к концу 2017 года 40 млн. человек.

Доступ к цифровым сервисам в России развит, но отстает от стран ЕС



ЦИФРОВЫЕ БАНКИ ТЕРЯЮТ ПОПУЛЯРНОСТЬ



Цифровизация банковского сектора в мире в самом разгаре. И ТОП мировых цифровых банков выглядит так:

- Atom Bank
- Moven
- WeBank
- MyBank
- Simple
- N26 (Number26)
- Fidor Bank
- Starling Bank
- Monzo Bank
- Tandem Bank



Интерес к полностью цифровому банку упал с

50% до 44%



Стремление стать клиентом только цифрового банка упало с

78% до 54%



Ситуация полностью повторяет тенденцию к уменьшению с

65% до 44%



Однако по мере того, как цифровизация банкинга продолжает развиваться, потребители все чаще выбирают мобильные и онлайн-каналы традиционных игроков рынка, отдавая предпочтения им, а не компаниям, представляющим исключительно банковские приложения:



Спасибо за внимание