



КАК ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ ЗАСТАВЛЯЮТ БАНКИ
ИДТИ ПО ПУТИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ?

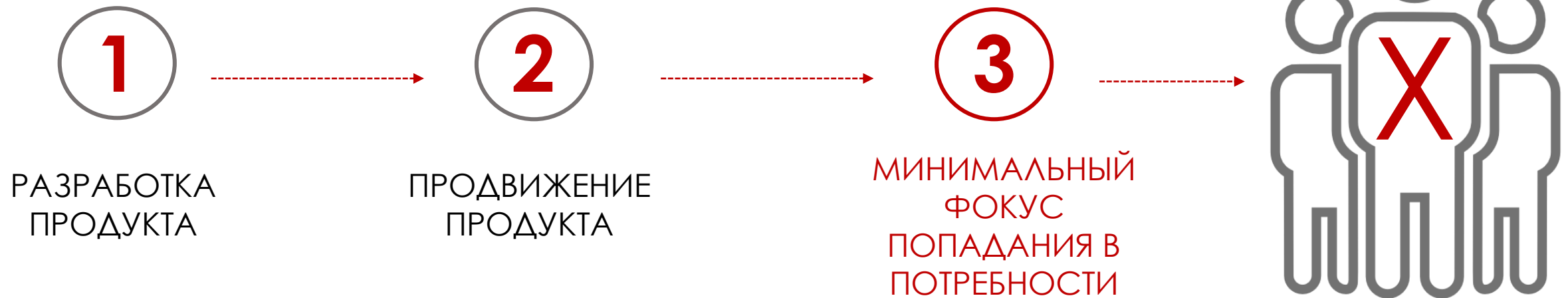
2018: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА



БУДУЩЕЕ ЗА СИНТЕЗОМ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ И КЛАССИЧЕСКОГО БАНКИНГА В
ОТДЕЛЕНИЯХ

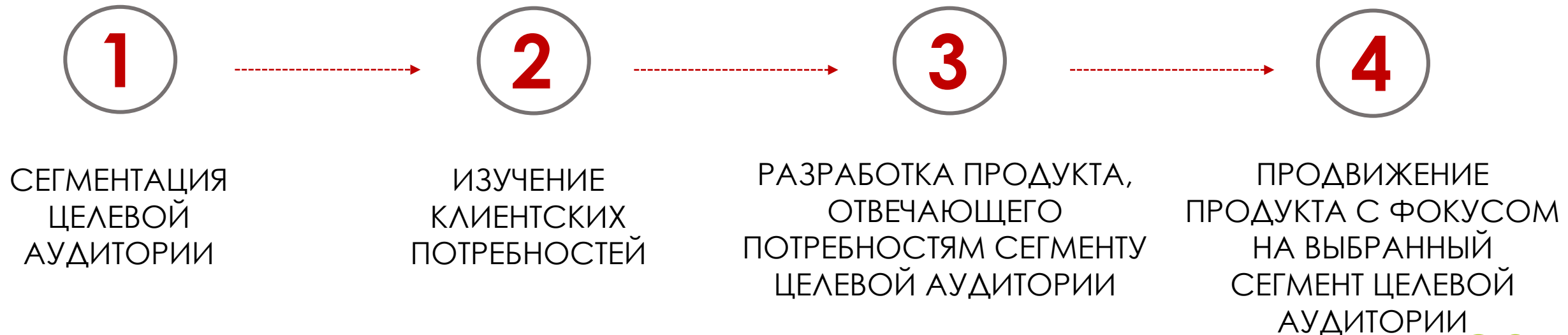
ОСОБЕННОСТИ РОССИЙСКОЙ БАНКОВСКОЙ МОДЕЛИ С КЛИЕНТОМ

ДО ПОСЛЕДНИХ ВРЕМЕН В РОССИИ ПРЕОБЛАДАЛА
«ПРОДУКТОЦЕНТРИЧНАЯ МОДЕЛЬ», КОГДА ВСЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЛОСЬ
ИМЕННО ПРОДУКТУ, А ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА ОСТАВАЛИСЬ НА
ЗАДНЕМ ПЛАНЕ.



МИРОВОЙ ОПЫТ

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.

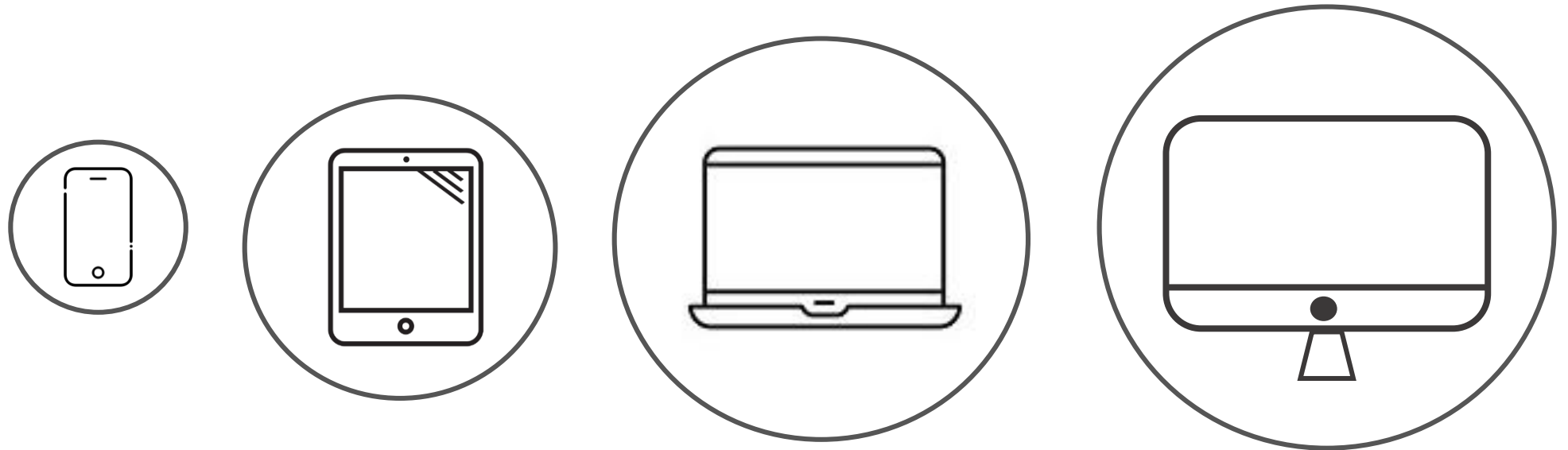




ЭВОЛЮЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ПОВЕДЕНИЯ

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ 2018

DIGITAL: МЫ ВСЕ ОН-ЛАЙН. МЫ ВСЕ МОБИЛЬНЫ



Y
ПОКОЛЕНИЕ 94%

32%

59%

41%

Z
ПОКОЛЕНИЕ 82%

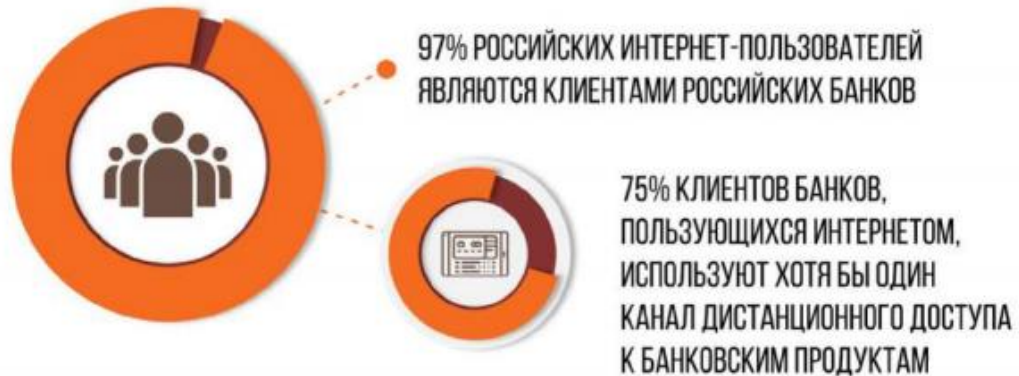
21%

41%

32%

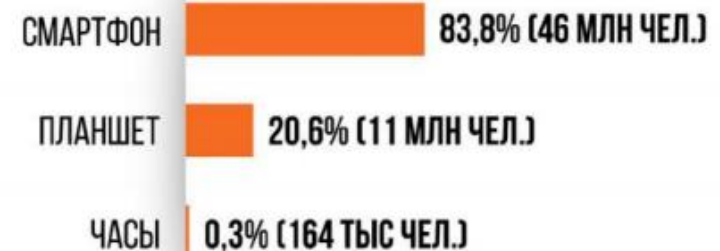
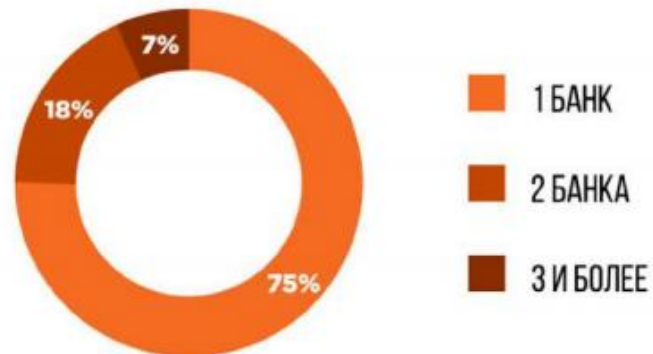
20
18

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ В РОССИИ



- 75% пользователей мобильного банкинга пользуются приложением только одного банка. 18% пользователей – двух банков, и только 7% – трех и более

- 83,8% интернет-пользователей (46 млн чел.) — пользуются мобильным банкингом для частных лиц со смартфона. 20,6%, (11 млн чел.) – с планшета. Умные часы для мобильного банкинга используют 0,3% российских интернет-пользователей (164 тыс. чел.)





2008 ГОД – КОГО ВЫБРАТЬ*?

**в условиях финансового кризиса и дефицита
финансовых продуктов
С ориентиром на надежность банка*



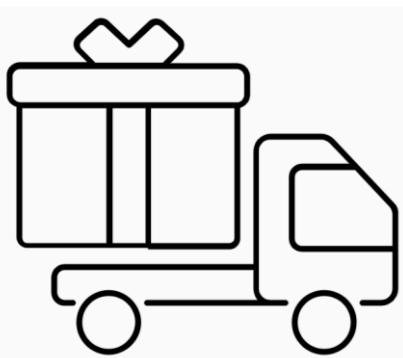
2018 ГОД – КАК ВЫБРАТЬ*?

**из бесконечного выбора финансовых
возможностей в условиях агрессивной
маркетинговой политики банков*

ЭВОЛЮЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ



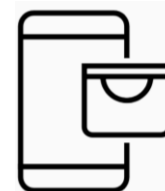
ХОДЯТ
В МАГАЗИН



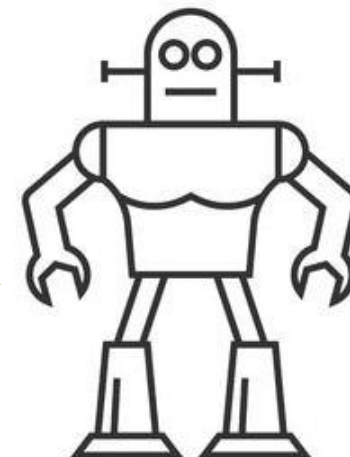
ЗАКАЗЫВАЮТ
ДОСТАВКУ
НА ДОМ



ВЫБИРАЮТ
И ОФОРМЛЯЮТ
ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

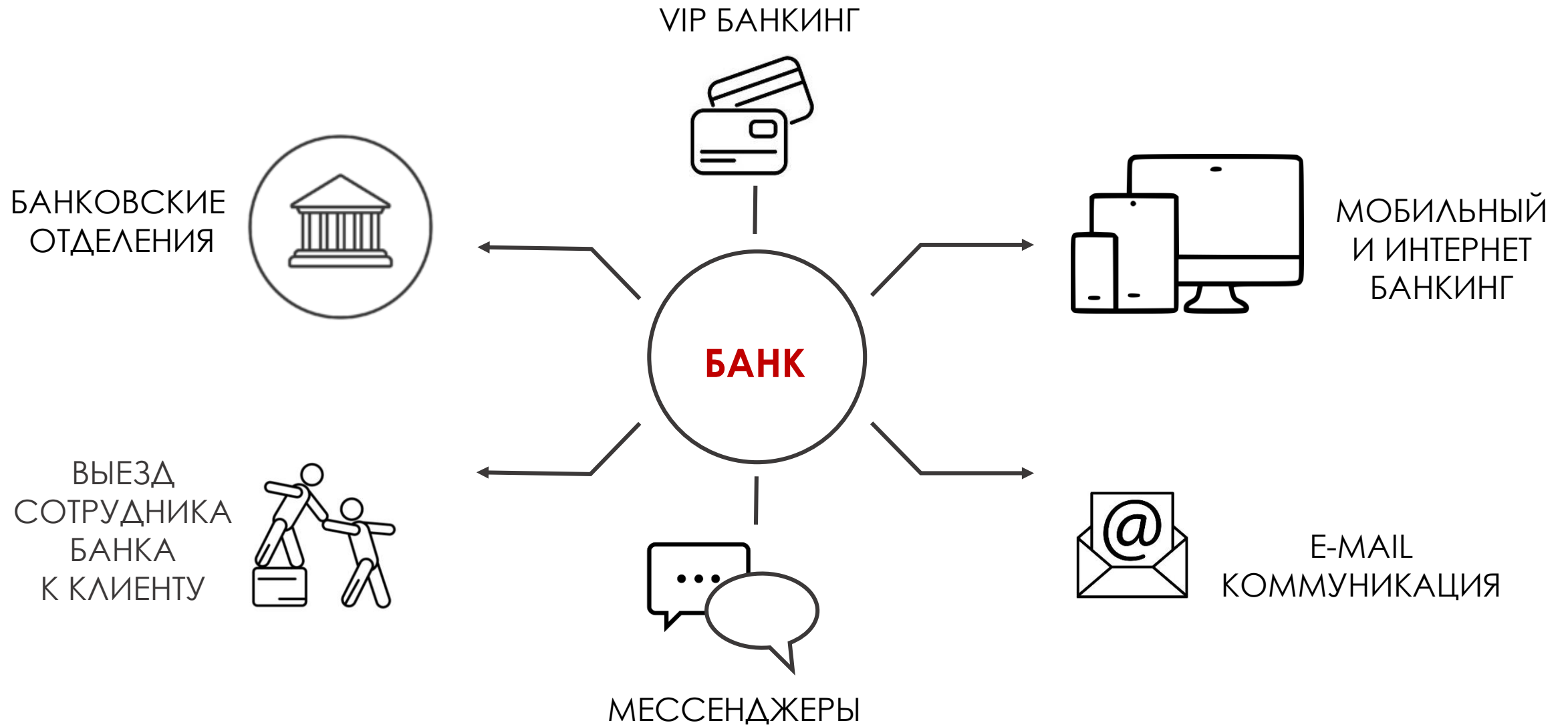


ДЕЛАЮТ ЗАКАЗ
В МОБИЛЬНОМ
ПРИЛОЖЕНИИ



РОБОТИЗАЦИЯ
СЕРВИСОВ

ИНТЕРФЕЙСЫ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ

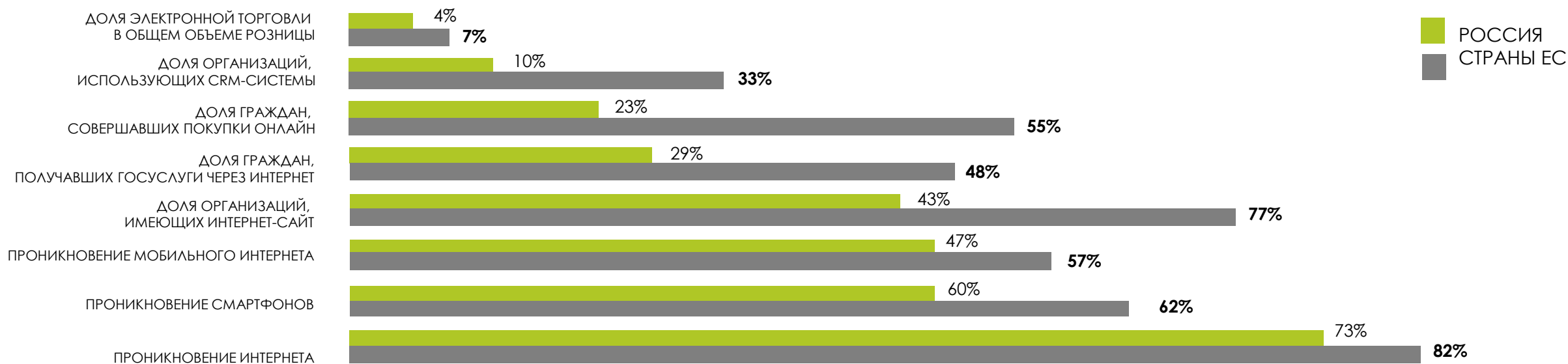


ПО КОЛИЧЕСТВУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТА РОССИЯ ЗАНИМАЕТ

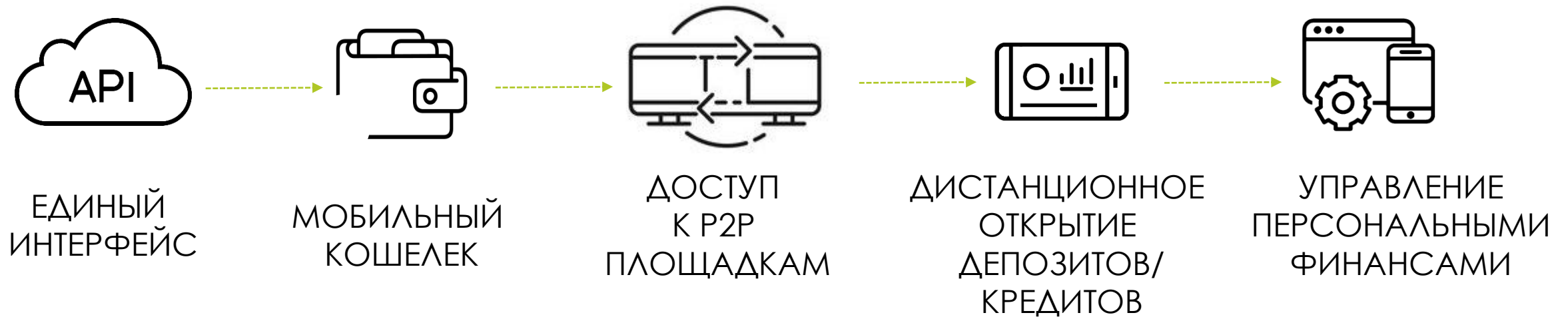
1 МЕСТО В ЕВРОПЕ И 6 – В МИРЕ

- 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



ONE-STOP-SERVICE БУДУЩЕГО



КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ПОЛУЧАТЬ КОМПЛЕКС ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
В РЕЖИМЕ «ОДНОГО ОКНА»

МАРКЕТПЛЕЙС ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ

Предложения разных банков в одном офисе

Узнать больше

Живите с удовольствием!

А мы поможем вам решить финансовые вопросы

В Многофункциональном Банковском Офисе собраны отличные предложения разных банков!