

КАК МЕНЯЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКОВ И ГРАЖДАН



ЛАГУНОВ АНДРЕЙ
8-915-304-28-50
A.D.LAGUNOV@GMAIL.COM

МИР МАКРОСИСТЕМ



БАЛАНС РЕАЛИЗАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В БАНКАХ



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

(СНИЗИТЬ РАСХОДЫ, ПОВЫСИТЬ ДОХОДЫ)



КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

(NPS, РМФ, СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ)



БАЛАНС РЕАЛИЗАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В БАНКАХ



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

(СНИЗИТЬ РАСХОДЫ, ПОВЫСИТЬ ДОХОДЫ)



КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

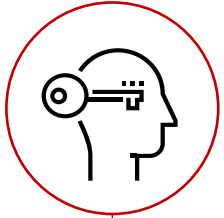
(NPS, РМФ, СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ)



ПОДПИСКА ?

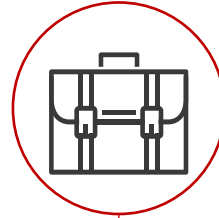


ЭКОСИСТЕМЫ И ПРОДУКТЫ



B2C

- Экосистемы – телеоператоры, девайсы, маркетинговые агентства, страховые продукты
- Аванс до зарплаты
- Оформление в чат-ботах
- Обширные программы лояльности
- Анализ чеков для формирования структуры расходов



B2B

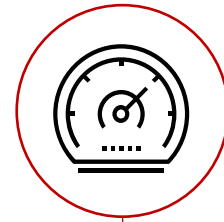
- Пакетные предложения для ИП – регистрация, выплата налогов, выплата зарплаты, бухгалтерия, выпуск КЭП и т.п.)
- Приём платежей – QR, смартфоны
- Оплата патентов на деятельность
- Отдельное направление – взаимодействие с таксопарками (выплаты, кредитование)
- Блокчейн

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ



МАРКЕТИНГ

- Модерация наполнения сайта (отзывы, объявления на маркетплейсах и т.д.)
- Персонализированные предложения на основании активности и поведения



ПРОЦЕССЫ

- Обработка заявок в рамках кредитного конвейера
- Распознавание скан-копий документов
- Персональный кредитный рейтинг



КОММУНИКАЦИИ

- Обучение сотрудников контакт-центров
- Коллекторская деятельность, распознавание эмоций должников при разговоре с клиентами
- Виртуальные помощники (Салют, Олег, Алиса и т.д.)

ОНЛАЙН ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



ОФИСЫ

- Phygital офисы
- Оплата по лицу (биометрия)
- Отображение загруженности офисов на карте, онлайн запись
- Снятие наличных со счета в магазине

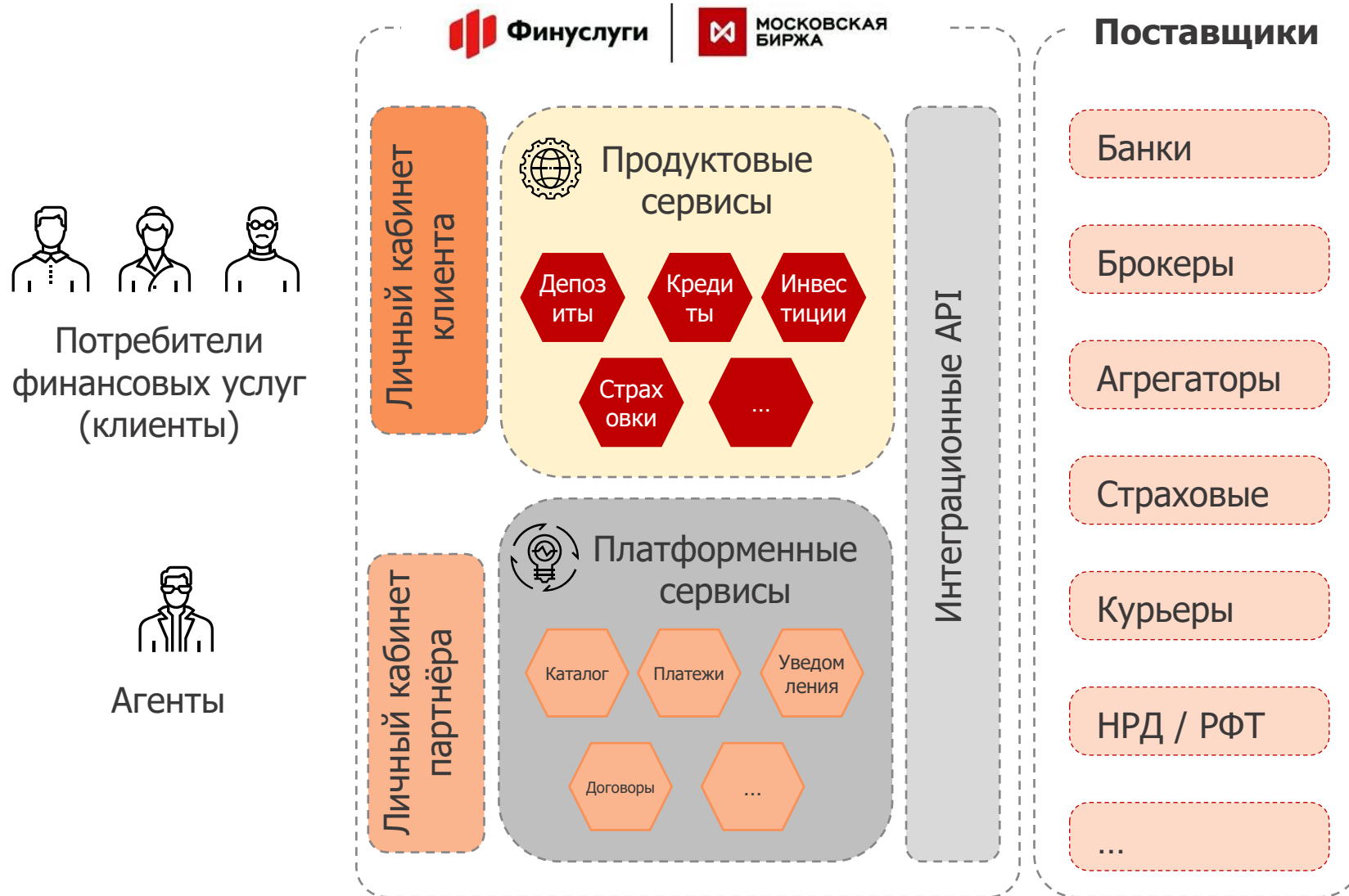


САЙТЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ

- Онлайн покупка квартиры, получение ипотечного кредита
- Покупка автомобиля на сайте
- Мобильные приложения – супераппы (но не у всех)
- Виртуальные карты (даже без курьера)

КАК ФИНУСЛУГИ МЕНЯЮТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКОВ И ГРАЖДАН

Пример лёгкого ИТ-решения для банков



- 1 Пользователи получают возможность оформлять продукты различных банков в одном месте
- 2 Исчезает географическая привязка банков к регионам присутствия
- 3 Конкуренция становится более рыночной – начинают выигрывать не те банки, которые исторически были крупными, а те, кто предоставляет выгодные условия и качественное постпродажное обслуживание