

Банкинг в стиле
WIN-WIN

Бизнес-кейс Райффайзенбанка



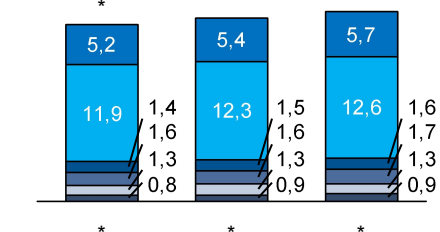
«Coffee Break»

Герасимова Мария
Циновкин Алексей
Трегубова Инесса
Дудников Кирилл

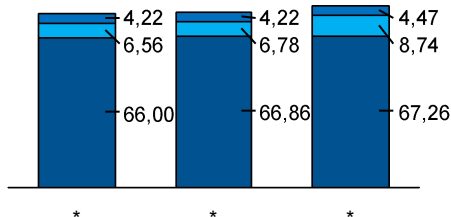


Объем потенциальных клиентов

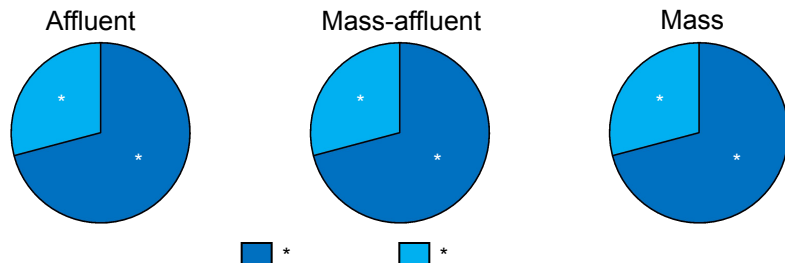
Рост населения в городах
представительств *



Рост потенциальных клиентов в
сегментах *



Потенциальная численность активных клиентов



Предпочтения клиентов

Наименование услуги	Affluent	Mass-affluent	Mass
Удобство, простота			
Ставки и комиссии			
Широта ассортимента			
Программы лояльности			
Количество офисов			
Удобное расположение			
Качество обслуживания			
Онлайн-банкинг			
Надежность, репутация			

Необходимость в новом продукте

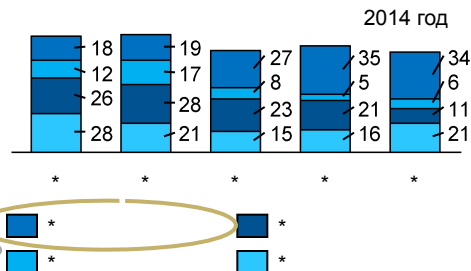
Почему новый продукт

Мобильность клиентской базы \geq 20 %



Это делает работу по удержанию и привлечению клиентов – в первую очередь за счет **продаж новых и дополнительных продуктов** – особенно актуальной

Привлечение клиентов по продуктам



На выбор клиента влияют

Выбор дебетовой карты зависит от:

Фактор	Важность
Стоимость обслуживания	●
Мобильный/интернет банк	●
Различные способы оплаты	●
Простота переводов	●
География применения	●

Наиболее популярные операции клиентов

Банковская операция	Частота
Оплата услуг	●
Межкарточные переводы	●
Внешние рублевые переводы	●
Внутренние переводы	●
Обмен валют	●
Операции с депозитами	●
Внешние валютные переводы	●

Внедрение нового продукта

Продукт «Три стихии»

Описание



- Дебетовая карта
- Три микросегментированных пакета услуг: «Земля» «Вода» «Огонь»

Базовый набор услуг

- Бесплатные сервисы: SMS-уведомления, e-mail информирование
- Cash Back: 1 % за любые покупки по карте
- Бесплатное обслуживание при наличии остатка более 3000 р.



Стабильность

- Накопительный счет в трех валютах
- Начисление процентов на остаток - 4%
- Cash Back – 5% за категории здравоохранения



Преимственность

- До 3-ех дополнительных карт
- Возможность переводить средства без комиссии на три выбранных счета
- Cash Back – 5% за категории ЖКХ/ТВ/Интернет



Технологичность

- Минимальная ставка на онлайн переводы
- Технология Pay Pass
- Бесплатное открытие виртуальной карты

На лояльность клиентов влияют

Фактор	Premium	Mass-affluent	Mass
Широкий спектр услуг			
1 Скорость обслуживания в отделениях			
Отношение сотрудников			
Открытость информации			
2 Простота мобильного банкинга			
Число отделений			
3 Оперативность колл-центра			

Удовлетворенность клиентов

Оценка (1-5)	1	2	3
	3	3	5

Для повышения лояльности важна

Скорость обслуживания в отделениях

Проблема

Большие очереди

Решение

- Графики загруженности отделений в приложении
- Экспресс-операционист выполняющий ряд простых операций

Реализация трендов мобильного банкинга

- Оплата широкого спектра услуг
- Интуитивно понятный интерфейс
- Безопасность
- Доступность информации о продуктах банка
- Приобретение ряда банковских продуктов
- Быстрый перевод средств на другие счета
- Оперативный контакт с колл-центром
- Мобильный консультант

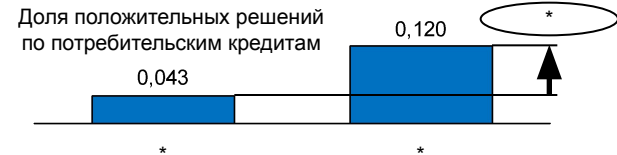
NPS
16%

Управление прибыльностью клиентской базы

Внедрение системы CVM

Сбор данных	Анализ данных	Мероприятия
<ul style="list-style-type: none"> • Сбор информации • Проверка информации 	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ информации • Выявление зависимостей 	<ul style="list-style-type: none"> • Сегментация клиентов • Определение целевых групп клиентов • Контакт с целевыми группами

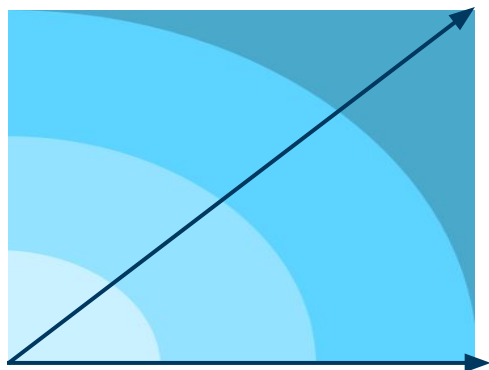
Результат внедрения CVM





Каналы





Risk description

Rapid increase of
online segment

Sharp slump in
demand of tea's
pyramids

Treatment strategy

Diversification of
sales channels

Rapt attention on the
hottest trends



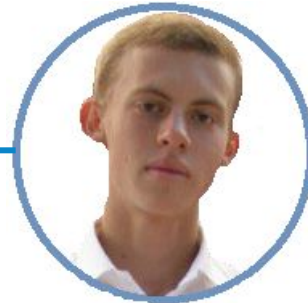
Герасимова Мария



Циновкин Алексей



Трегубова Инесса



Дудников Кирилл



НИУ ВШЭ
Бизнеса и менеджмента



Полуфиналист
Unilever



mgerasimova95@gmail.com



+79264345340



НИУ ВШЭ
МИЭМ



Полуфиналист
«Cup-Moscow 2014»



tsinovkin.a.n@gmail.com



+79033760666



ФУ
при правительстве РФ



Стипендиат премии
президента РФ



tregub26@mail.ru



+7154043603



НИУ ВШЭ
МИЭМ



Полуфиналист
«Cup-Moscow 2014»



dudnikov.kirill@gmail.com



+79197635854



Семейные банковские продукты пока довольно слабо распространены в России. Однако ситуация меняется. На наш взгляд, потребность в семейных банковских продуктах растет, и банк должен ответить на этот вызов.

1



Пакет услуг «Глава семьи»

- Кредит с пониженной ставкой (чем дольше с банком, тем выгоднее ставка)
- 2% - cash-back на услуги, предложенные в списке
- Зарплатный проект – как опция



Пакет услуг «Детский»

- До 18 лет
- Скидки в детских магазинах - партнерах
- Особые условия на развивающие программы (образовательные услуги)

Возможности и привилегии основной карты:

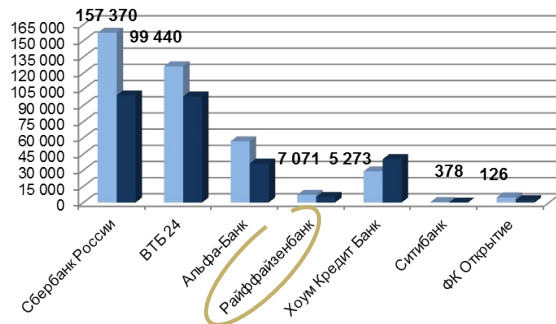
- До 5 дополнительных карт
 - Контроль и распоряжение всем семейным бюджетом
 - SMS информирование об операциях, которые были проведены с доп. карт
 - Ограничить лимит доп карт, а также доступные виды операций
 - 2% cash back на сферы (здравоохранение, образование, медицина)
- *** Бесплатное обслуживание в случае, если с карт тратится более 30 000 тыс в месяц, в ином случае 200 рубл в месяц



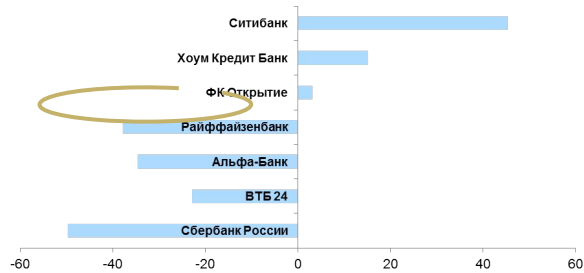
Пакет услуг «Родители»

- Накопительный счет с повышенной ставкой (чем дольше с банком, тем выгоднее ставка)
- 1% - cash-back на медицинские услуги
- Пенсионная программа

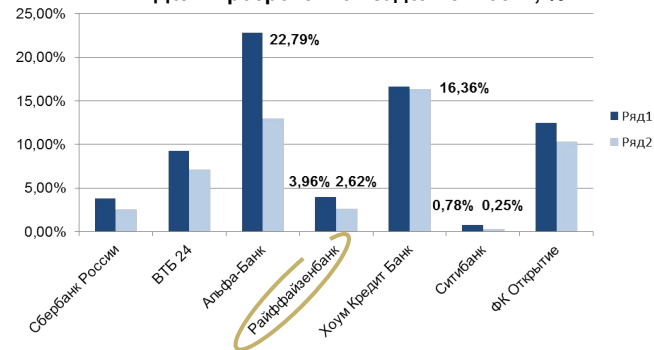
Изменение просроченной задолженности, млн руб



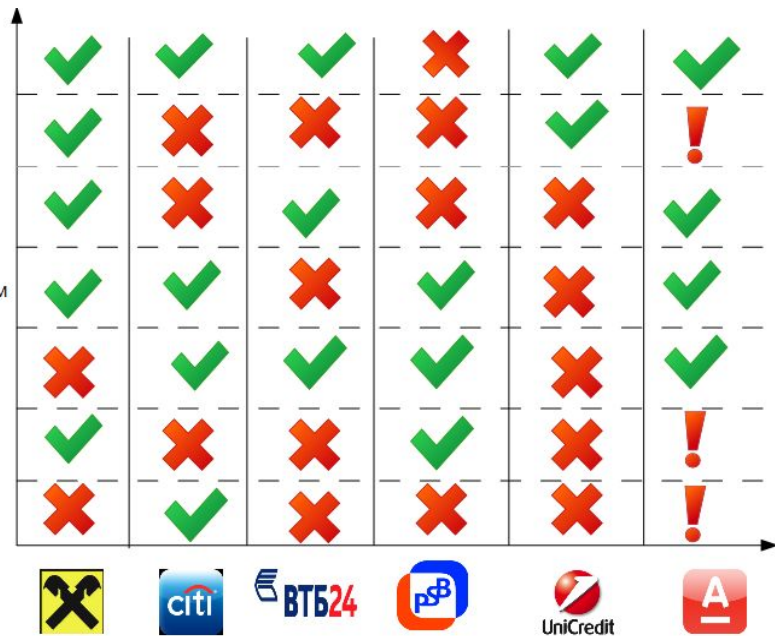
Динамика изменений прибыли банков 2014/2015 год, млн руб



Доля просроченной задолженности, %

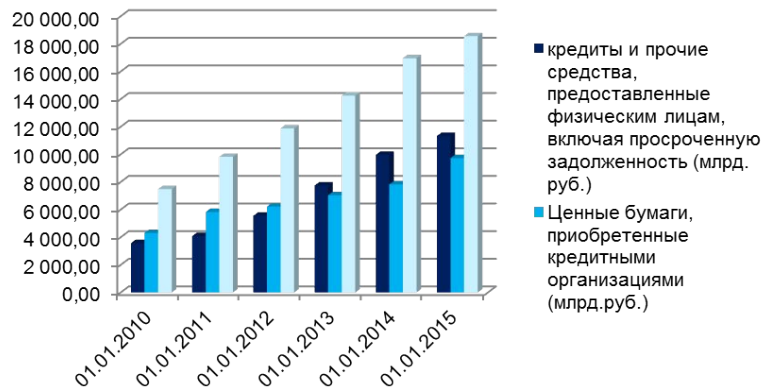
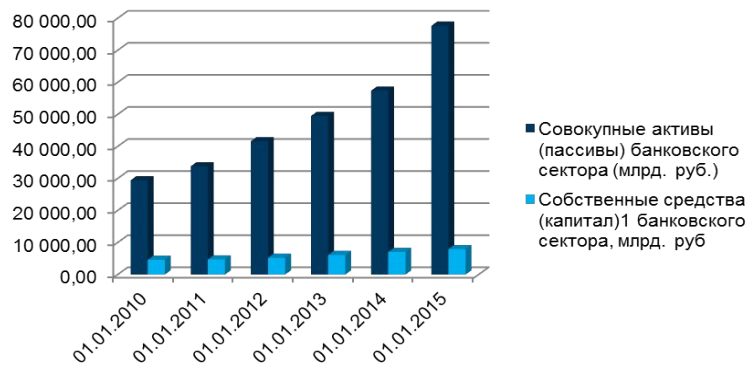


Клиентоориентированность и технологичность, грамотное управление рисками и эффективностью работы Банка — это основные конкурентные преимущества, которые имеют особое значение в период замедления экономического роста.

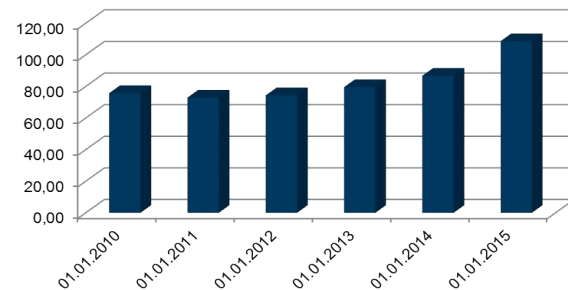


Представления о необходимости планирования предстоящих семейных расходов (% по столбцу)

	есть			нет		
	доверие N = 1927	контроль N = 1482	адаптация N = 857	доверие N = 1016	контроль N = 1178	адаптация N = 1327
<i>Нужно стараться учитывать заранее расходы на ...</i>						
обучение детей (если есть дети)	78	84	79	77	76	79
лечение, восстановление здоровья в случае необходимости	63	63	59	56	61	61
отпуск	65	64	61	58	61	59
семейные торжества (юбилей, свадьбы и т.п.)	59	57	60	53	55	54
приобретение жилья (если нет жилья в настоящий момент)	72	79	73	77	75	74
жизнь на пенсии	49	51	43	45	44	44
случай потери работы, серьезной болезни	50	51	47	48	49	49
<i>Нет смысла планировать семейный бюджет с учетом расходов на ...</i>						
обучение детей (если есть дети)	18	14	13	22	26	23
лечение, восстановление здоровья в случае необходимости	33	27	32	35	36	33
отпуск	22	21	22	25	30	26
семейные торжества (юбилей, свадьбы и т.п.)	24	24	26	27	31	21
приобретение жилья (если нет жилья в настоящий момент)	35	24	29	31	41	37
жизнь на пенсии	61	56	61	63	66	63
случай потери работы, серьезной болезни	54	54	54	53	62	57



Совокупные активы (пассивы) банковского сектора (млрд. руб.) в % к ВВП



Основные показатели развития экономики, %, г/г

	2014 год		2015 год			
	сент.	январь-сент.	август	сент.	сент. (с искл. сезон. и календ. факт., к пред. п-ду) ¹⁾	январь-сент.
ВВП ¹⁾	101,3	100,7	95,5	96,2	0,3	96,2
Индекс потребительских цен, на конец периода ²⁾	100,7	106,3	100,4	100,6		110,4
Индекс промышленного производства ³⁾	102,8	101,5	95,7	96,3	0,8	96,8
Обрабатывающие производства ⁴⁾	103,6	102,3	93,2	94,6	1,2	94,8
Индекс производства продукции сельского хозяйства	116,3	107,6	102,3	104,0	1,3	102,4
Инвестиции в основной капитал	98,1	97,5	93,2 ⁵⁾	94,4 ⁵⁾	-0,1	94,2 ⁵⁾
Объемы работ по виду деятельности «Строительство»	94,1	94,8	89,3	90,9	-0,4	91,7
Ввод в действие жилых домов	107,2 ⁷⁾	124,2 ⁷⁾	92,6	94,4		107,0
Реальные располагаемые денежные доходы населения ⁶⁾	100,2	100,2	94,7 ⁷⁾	95,7 ⁷⁾	-0,6	96,7 ⁷⁾
Реальная заработная плата	101,5	102,4	91,0 ⁷⁾	90,3 ⁵⁾⁷⁾	0,0	91,0 ⁵⁾⁷⁾
Среднемесячная начисленная номинальная заработная плата, руб.	31929	31581	32176	33140 ⁵⁾		33104 ⁵⁾
Уровень безработицы у экономически активного населения	4,9	5,1	5,3	5,2 ⁶⁾	5,5	5,5 ⁶⁾
Оборот розничной торговли	101,8 ⁷⁾	102,5 ⁷⁾	90,9	89,6	-0,9	91,5
Объем платных услуг населению	102,4	101,1	97,1 ⁷⁾	96,5 ⁷⁾	-0,3	98,1 ⁷⁾
Экспорт товаров, млрд. долл. США	38,1	381,1	25,3	25,6 ¹⁾		259,2
Импорт товаров, млрд. долл. США	26,0	233,6	16,6	16,7 ¹⁾		143,7
Средняя цена за нефть Urals, долл. США/баррель	95,8	105,1	45,6	46,7		54,4

¹⁾ Оценка Минэкономразвития России.

²⁾ Август, сентябрь - в % к предыдущему месяцу, январь-сентябрь - в % к декабрю предыдущего года.

³⁾ Агрегированный индекс производства по видам деятельности "Добыча полезных ископаемых".

⁴⁾ "Обрабатывающие производства", "Производство и распределение электроэнергии, газа и воды". С учетом поправки на неформальную деятельность.

⁵⁾ С учетом поправки на неформальную деятельность.

⁶⁾ Оценка Росстата.

⁷⁾ Предварительные данные.

⁸⁾ Без учета сведений по Республике Крым и г. Севастополю.

Реальная заработная плата



Реальные располагаемые доходы населения



Источник: расчеты Минэкономразвития России

Уровень общей безработицы в 2014-2015 гг.



Внешняя торговля Российской Федерации в январе-сентябре 2013-2015 годов (по методологии платежного баланса, млрд. долл. США)

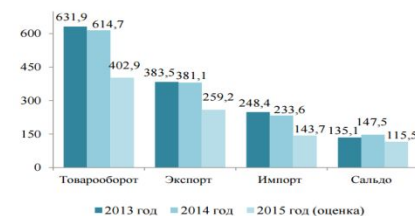



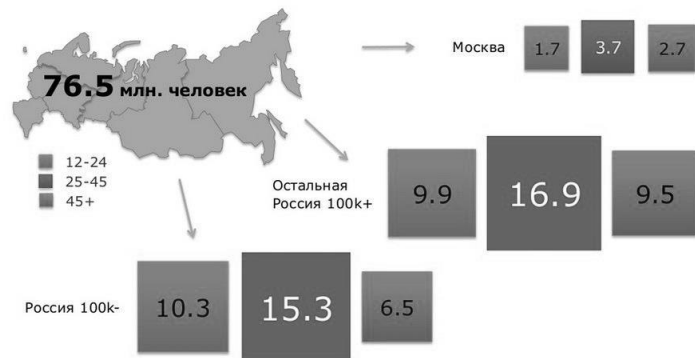
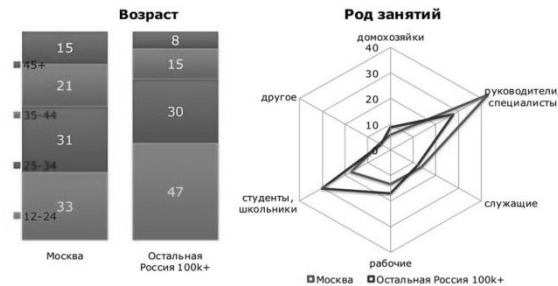


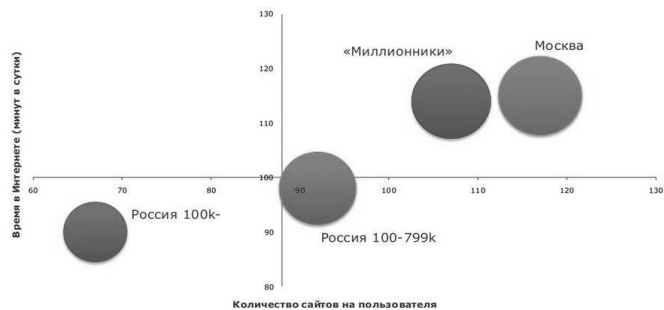
Таблица 2	Название	Управление	Программы услуг	Банковские карты
	Premium DIRECT	Удаленный персональный менеджер	До 5 бесплатных премиальных банковских карт на выбор (или до 3 платных) Открытие рублевого счета с повышенным начислением процентов Страхование держателя пакета в путешествиях (в т.ч. семья) Индивидуальное финансовое планирование и служба «Консьерж Премиум» Программа "Скидки для Вас" и Система скидок платежных систем Скидка на аренду сейфовых ячеек 20%	«Программы защиты покупок» и «Программы продления гарантии» Экстренная выдача наличных Повышенный дневной лимит на снятие наличных/моментальные переводы между картами
		Интернет-банк Телефонный банк	Priority Pass Программа «Консьерж Премиум» Страхование путешественников Программа "Скидки для Вас" и Система скидок платежных систем Финансовое консультирование Набор привилегий для путешественников Easy Europe	Карта повышенного премиального уровня, дающая доступ ко всем услугам в рамках программы привилегий для частых путешественников — Easy Europe.
	"Привилегия"	Персональный менеджер	Консьерж-сервис 24/7 Повышенные ставки по вкладам Комплекс страховых программ: "Помощь на дорогах" и др. бонус и скидки партнеров банка	Cash back 5% Бонусная программа
		Специальные залы обслуживания Линия поддержки 24x7	Консьерж-сервис 24/7 Особые условия по продуктам банка Привилегированные предложения и скидки партнеров: рестораны, автосалоны, фитнес, спа, танцевальные студии, одежда, продукты питания, ювелирные изделия и т.д. Повышенный кредитный лимит по карте «Защита путешественника» и «Защита карты»	«Защита путешественника» и «Защита карты» Повышенный кредитный лимит по карте
	Citigold	Персональный финансовый консультант	Доступ в бизнес-залы крупнейших международных аэропортов России Страховой полис на время зарубежных поездок Такси из/в аэропорты России Скидки и специальные предложения от партнеров Citigold Поддержка во время зарубежных поездок Образовательные мероприятия Услуга «Консьерж»	Карта "Мир привилегий VISA" Карта "Бесценная Москва"
		Информационно-аналитическую поддержку клиентов Аналитическая поддержка		



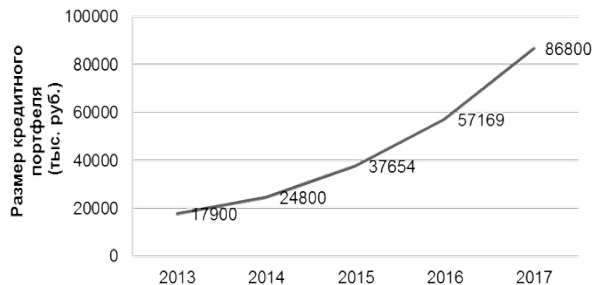
Кто пользуется мобильным Интернетом?



Карта Интернет-активности



Динамика продаж через интернет



Распределение новых клиентов



Портрет клиента



Mass

- Имеют квартиру, машину до 1 млн руб.
- Целый день проводят на работе
- Владельцы минимально необходимого набора техники
- Не имеет свободных денежных средств



Mass affluent

- Владельцы бизнеса или топ-менеджеры крупных компаний
- Имеют квартиру или дом, машину иностранной марки, дачу
- Владельцы набора техники для всех случаев жизни



♂ 70% ♀ 30%

👤 5 млн. человек

♂ 60% ♀ 40%

👤 69 млн. человек

Важно: ✓ Наличие программ лояльностей
✓ Широта ассортимента
✓ Удобное расположение

Важно: ✓ Высокий уровень обслуживания
✓ Высокое качество товара
✓ Известный бренд магазина

Потребности и возможности клиентов:

Потребности состоятельных клиентов

Сохранение и защита капитала

- Сохранение состояния
- Тщательное налоговое планирование
- Конфиденциальность

Прирост капитала

- Преумножение капитала
- Успешная инвестиционная стратегия

Передача капитала

- Централизация функций по управлению капиталом
- Передача капитала по наследству

Использование капитала

- Обеспечение личных потребностей семьи
- Обучение наследников
- Планирование и поддержка благотворительности

Источник: исследование Citigold, 2013

Уровень адаптации в зависимости от возраста и образования (% по строке)

	Высокий уровень адаптации N = 857	Средний уровень адаптации N = 2275	Низкий уровень адаптации N = 1327
Возраст:			
18 - 24 года	25	56	19
25 - 39 лет	19	56	25
40 - 54 года	16	52	32
55 - 64 года	16	47	38
Образование:			
ниже среднего	15	46	39
среднее	16	53	31
высшее	22	55	23
В среднем	18	53	29