

Основные направления инноваций в банковской отрасли

Отдел R&D, Блок ИТ

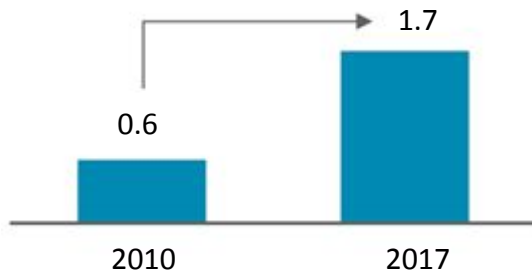


Через 5 лет не будет традиционных
банков

Цифровые тенденции

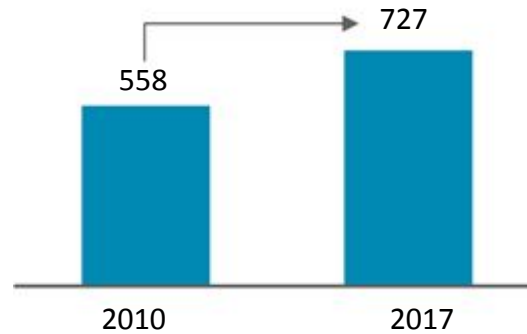
Социальная тенденция

Пользователей facebook,
млрд.
+40 млн. в
кв.



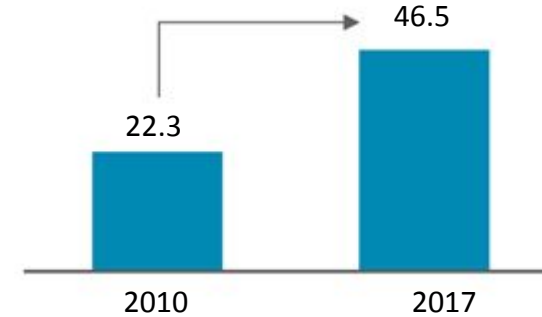
Урбанизац ия

Жителей мегаполисов,
млн.
+30%



Мобильная тенденция

Доля смартфонов,
%
+30%



Перераспределение ценностей традиционной модели

Традиционная



- Сложные, локальные бизнес модели
- Ограниченный цикл инноваций
- Традиционные ценности
- Невысокий уровень удовлетворённости клиентов

Digital модель



- Инновации
- Нет регулятора, глобальный рынок
- Новые ценности
- Клиентоориентированная модель

Внедрение модели “Банка следующего поколения”

Банк сегодня

Базовая модель

- Оптимизированная сеть отделений
- Простая мультиканальность
- Понимание потребностей клиента
- Предложения, основанные на потребностях клиента
- Маркетинг в mobile/web
- Управления инструментарием продаж в отделениях

Мультиканальный банк

- Эффективная мультиканальная интеграция
- Real-time event management
- Консультации клиентов online
- Оптимизация продуктового предложения и подхода к ценообразованию

Аналитика, основанная на всех массивах информации

- Мониторинг социальных медиа
- Цифровой маркетинг
- Социальный CRM (оптимизированное предложение на основе обогащённых данных)

Банк как экосистема

- Предоставление не-банковских сервисов
- Банк под ключ
- Core banking as a service

Пример American Express

Link, Like, Love

- Персонализированные предложения для клиентов, которые подключили карту на facebook/Twitter, основанные на их обороте в определённых категориях, гео-локации и профиле в социальных медиа
- Добавление клиентов на facebook позволяет анализировать профиль и даёт доступ к предпочтениям, потребностям, списку друзей, что помогает сформулировать таргетированное предложение.

Платформа «Go social», акция «Small Business Saturday»

- Запуск платформы для малого бизнеса с возможностью создания кампаний и автономного управления, что привело к росту acquisition на 50%





Топ-10



Основные тренды

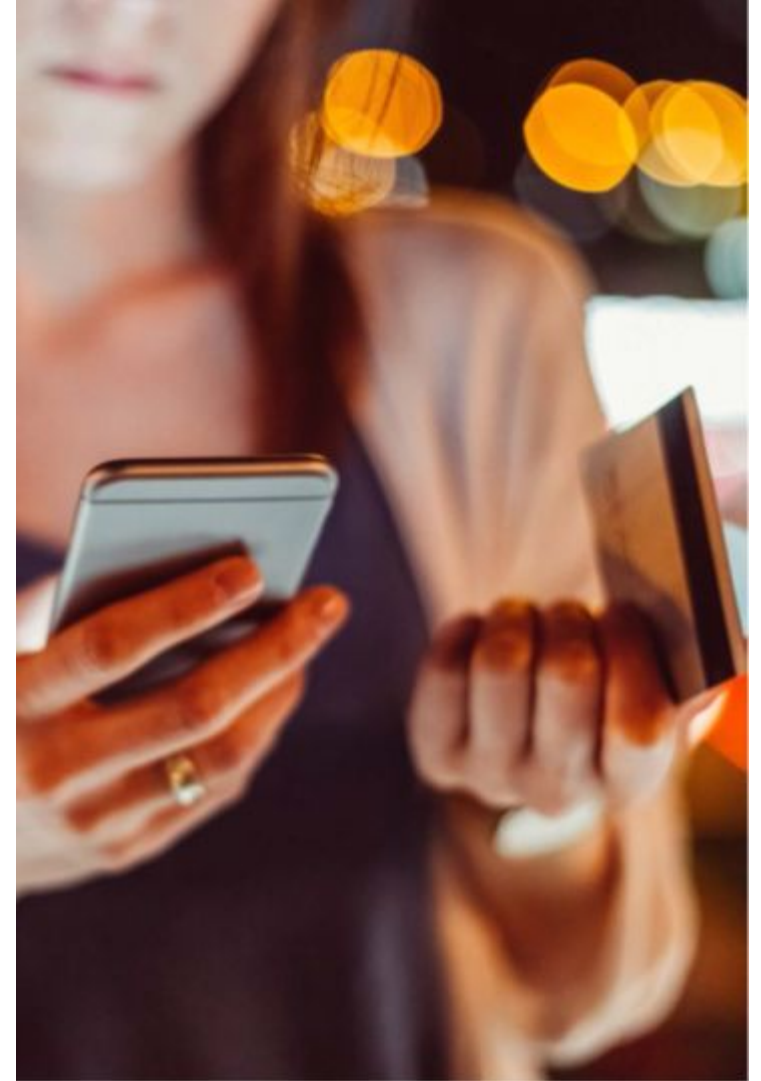
#1 БАНКИ ПРОДОЛЖАТ ИНВЕСТИЦИИ В БОРЬБУ С КИБЕР-ПРЕСТУПНОСТЬЮ

- 56% респондентов видят кибер-преступность одной из 5 наивысших угроз, 22% - главной угрозой (опрос Depository Trust & Clearing Corporation)
- В период с 2017 по 2021 на кибербезопасность будет потрачен 1 триллион долл.
- Malware (фишинг, вирусы, трояны) / Ransomware (wannacry!)



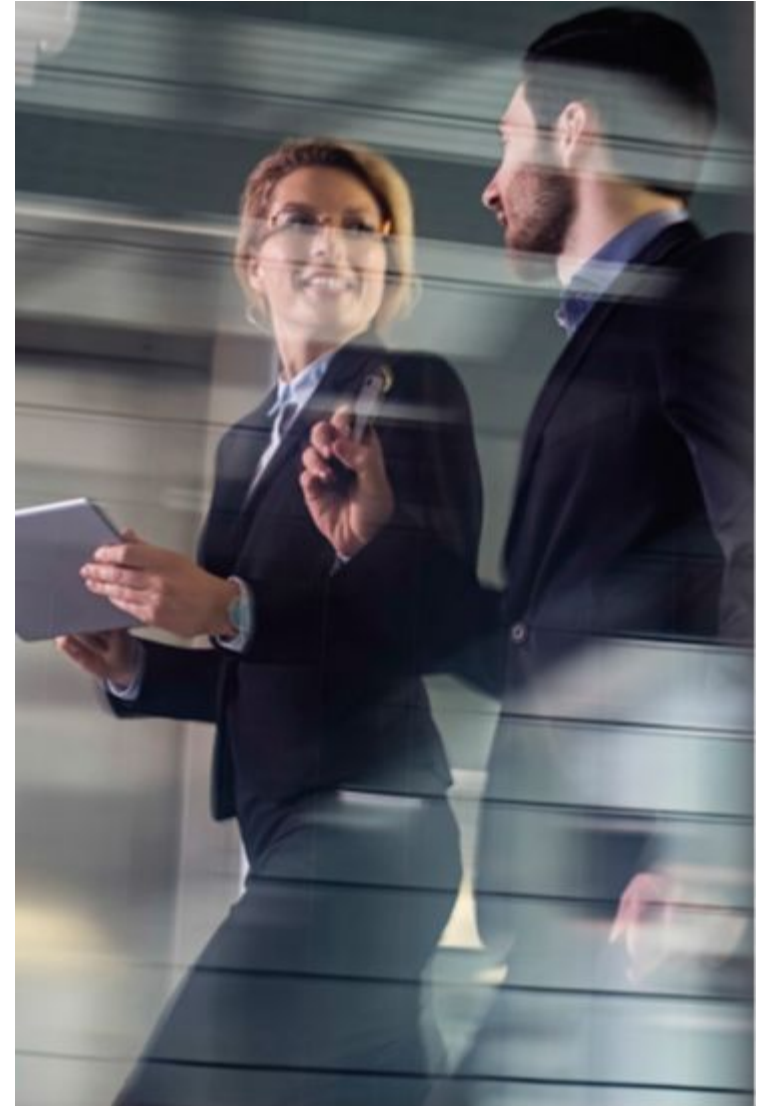
#2 БАНКИ ПРОДОЛЖАТ РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

- Поколение миллениалов: привычки, лень, неспособность разобраться в финансовых инструментах
- Развитие финансовых подразделений мобильными операторами
- Apple/Samsung/Android pay
- Клавиатура для оплаты



#3 ОТКРЫТЫЙ БАНК И PSD2

- OpenAPI
- PSD2 в Европе: давление регулятора на фин. институты для открытия информации.
В США подробно изучают европейский опыт.
- ING запустила YOLT – бесплатное приложение, которое помогает клиенту управлять средствами, находящимися на счетах в разных Банках
- Barclays: изучение customer journey, рассматривают возможность переноса базовых функций мобильного приложения в Facebook
- Трансграничные платежи – Transferwise
- PFM в разных странах



#4 ИИ

- Лейтмотив конференции Google I/O 2017: AI first. Фокус google это уже не поиск, не мобильность, не социальные сети. Самое главное, на что ставит Google теперь — это машинное обучение и искусственный интеллект
- Bank of America – запуск чат-бота (в конце 2017), который будет давать финансовые рекомендации
- Amazon Alexa – управление голосом
- Робо-эдвайзинг: цифровая трансформация+ wealth management



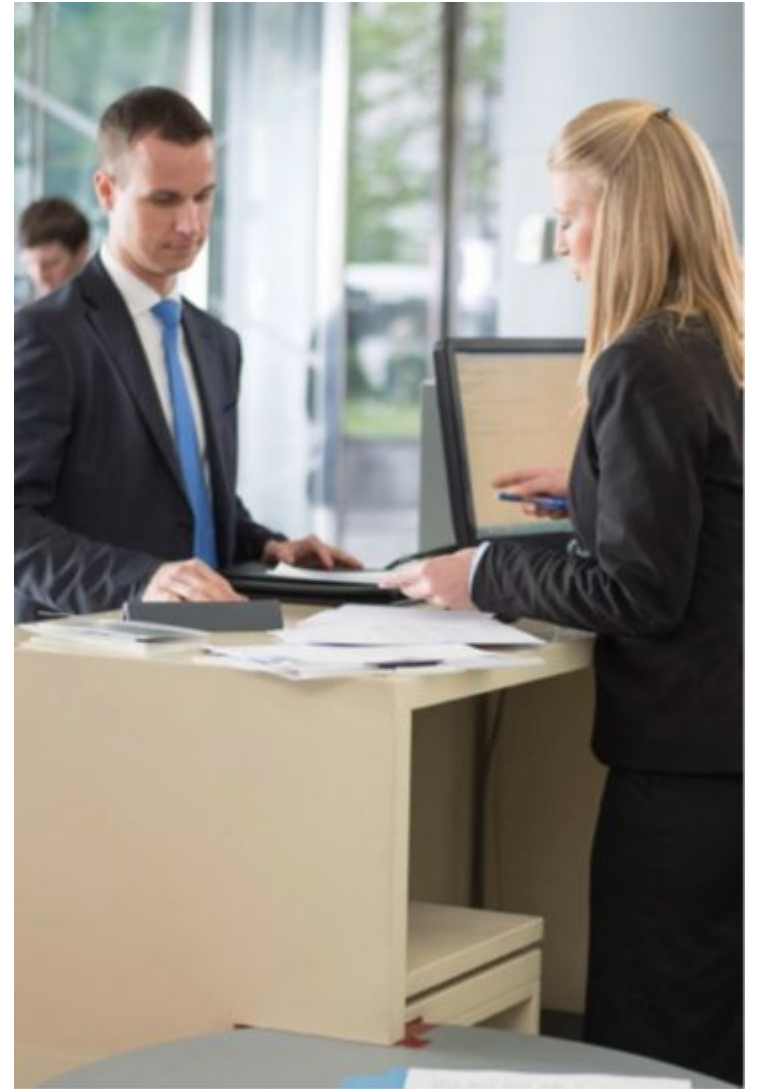
#5 РЕДИЗАЙН БАНКОМАТОВ

- Персонализация. основанная на поведении и предпочтениях клиента
- Расширение функционала банкомата (видео-банкир – точка взаимодействия с клиентом)
- Биометрия по лицу в банкоматах: Сбер, БИН, Тинькофф
- Мобильное приложение или NFC



#6 ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ОСТАНЕТСЯ КРИТИЧЕСКИМ ПРЕИМУЩЕСТВОМ

- Необходимость быть везде, где клиент (40% тех, кто говорит о том, что не ходит в отделение – ходит раз в год)
- Взаимодействие «без разрывов», сохранение контекста вне зависимости от канала



#7 ОБУЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СЕРЬЁЗНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Обучение клиентов ведёт к хорошим отношениям
- Приложение/веб-сайт/семинары
- Неоплата клиентами кредита, использование дорогих видов займа, неумение строить финансовый план
- Детский банк



#8 ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

- Работа над предложениями через цифровые каналы
- ЕСИА: лицо (фото и liveness)+голос
- Сбербанк: сокращение штата на 5% в 2017г.
- Сокращение сети отделений
- Изменение фокуса в работе отделений (отделение мечты)
- Консолидация и стандартизация: увеличение выручки и снижение затрат



#9 ГЕЙМИФИКАЦИЯ ОНЛАЙН- И МОБИЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ

- Мобильные приложения, которые сфокусированы не только на продуктах банка (сделать взаимодействие более интересным)
- Подстройка под клиента, использование понятийного аппарата
- Более частое и приятное взаимодействие с клиентом
- Биометрия в А-Клубе: распознавание эмоций



#10 ПРОДОЛЖЕНИЕ РАЗВИТИЯ КРИПТОВАЛЮТ

- Открытость/децентрализованность
- Г. Греф: технология blockchain «взлетит» через 1,5 года
- 15% из 200 крупнейших банков мира запустят решения к концу 2017 г.
- 90% крупнейших банков США и Канады рассматривают технологию для платежей

