



СБЕРБАНК

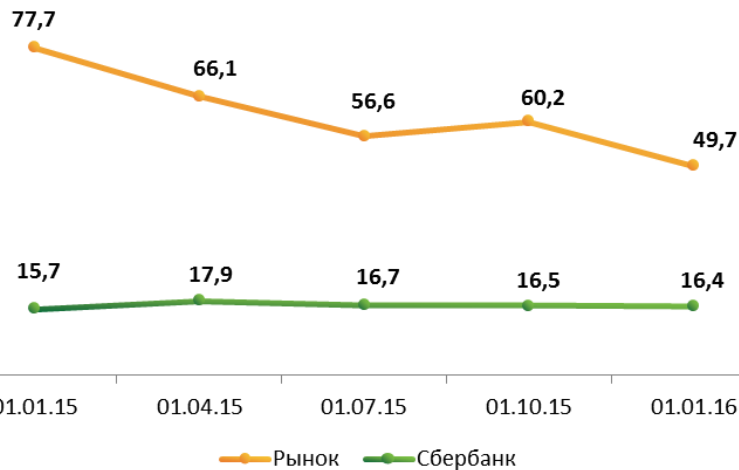
Всегда рядом

Тенденции развития регионального рынка банковских услуг. Опыт Сбербанка.

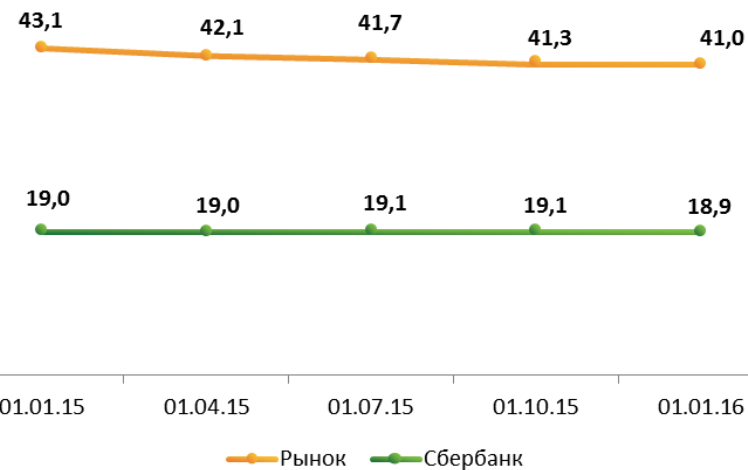
Жоров Дмитрий Васильевич



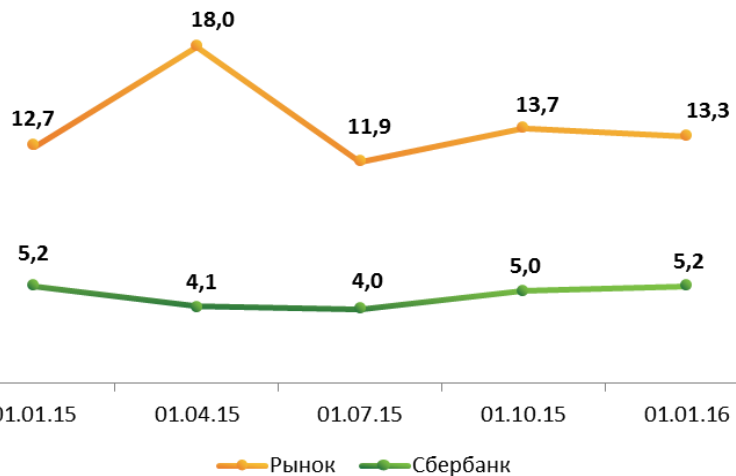
Рынок кредитования юридических лиц



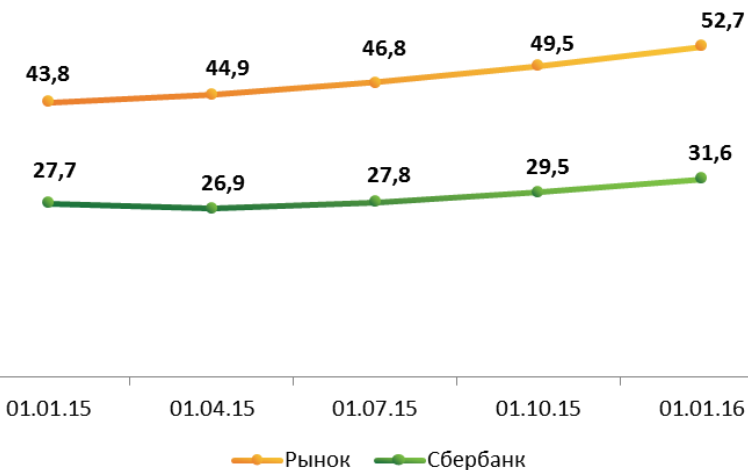
Рынок кредитования физических лиц



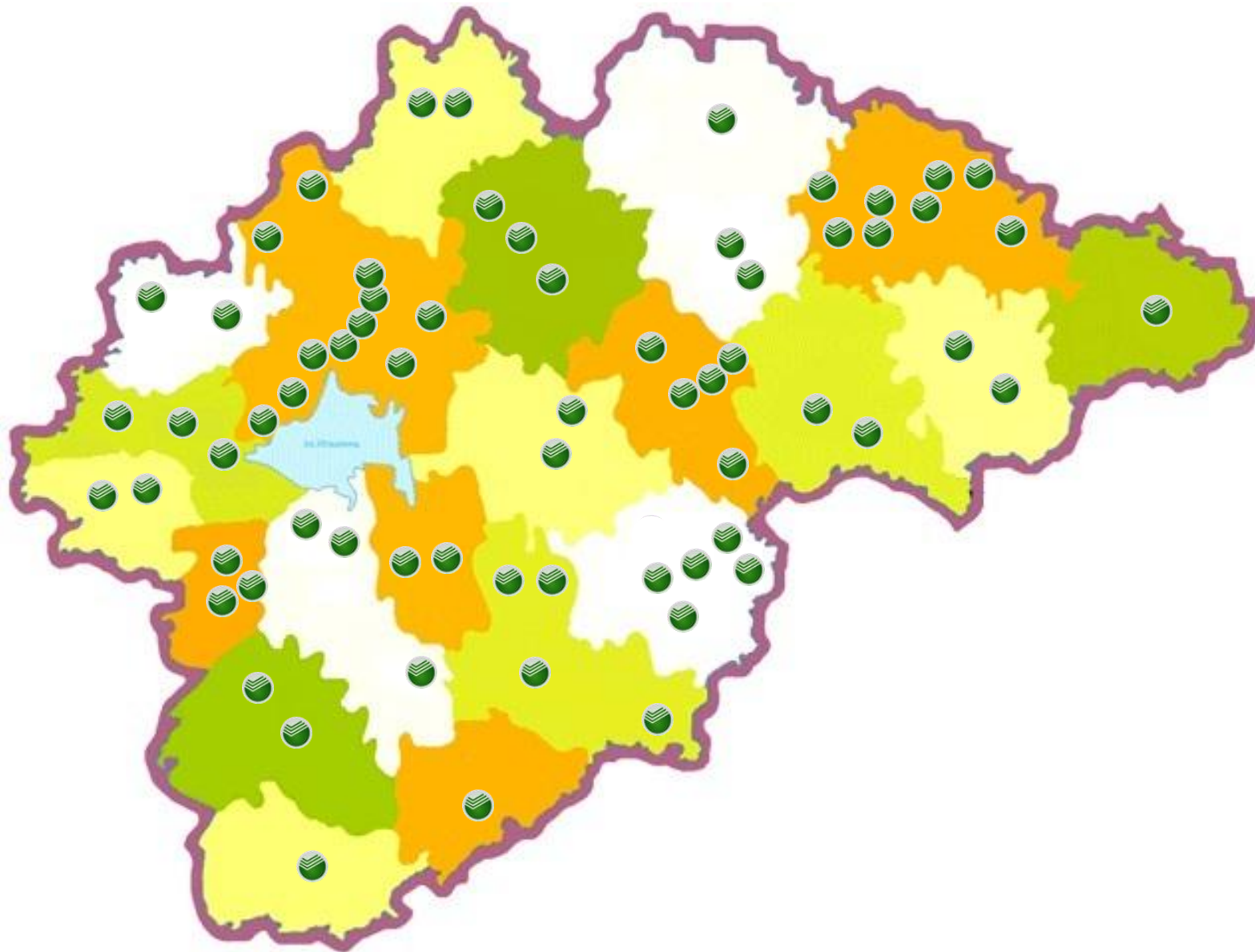
Рынок привлечения средств юридических лиц



Рынок привлечения средств физических лиц



Действующая сеть ОАО «Сбербанк России» в Новгородской области

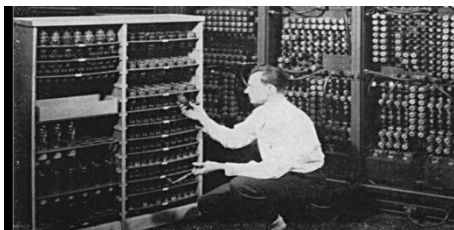


БЫЛО

**Сберегательная касса
Основана в 1841 г.**



**Первый компьютер
изобретен в 1975 г.**



**Первый телеграф
изобретен в 1809г.**

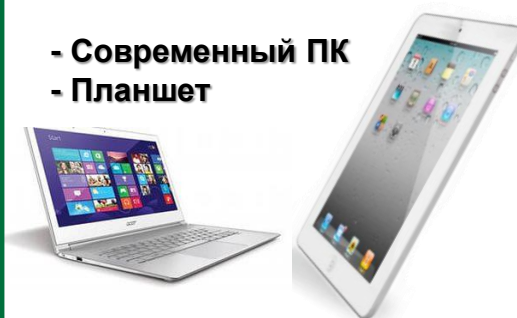


СТАЛО

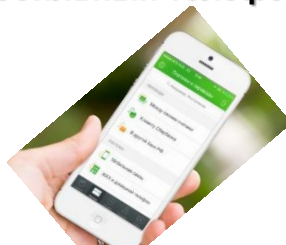
**Переформатирование сети
отделений Банка -
современные офисы**



**- Современный ПК
- Планшет**



Мобильный телефон



Удаленные каналы обслуживания

**Самая широкая сеть
устройств самообслуживания
- 415 тысяч активных
держателей банковских карт**

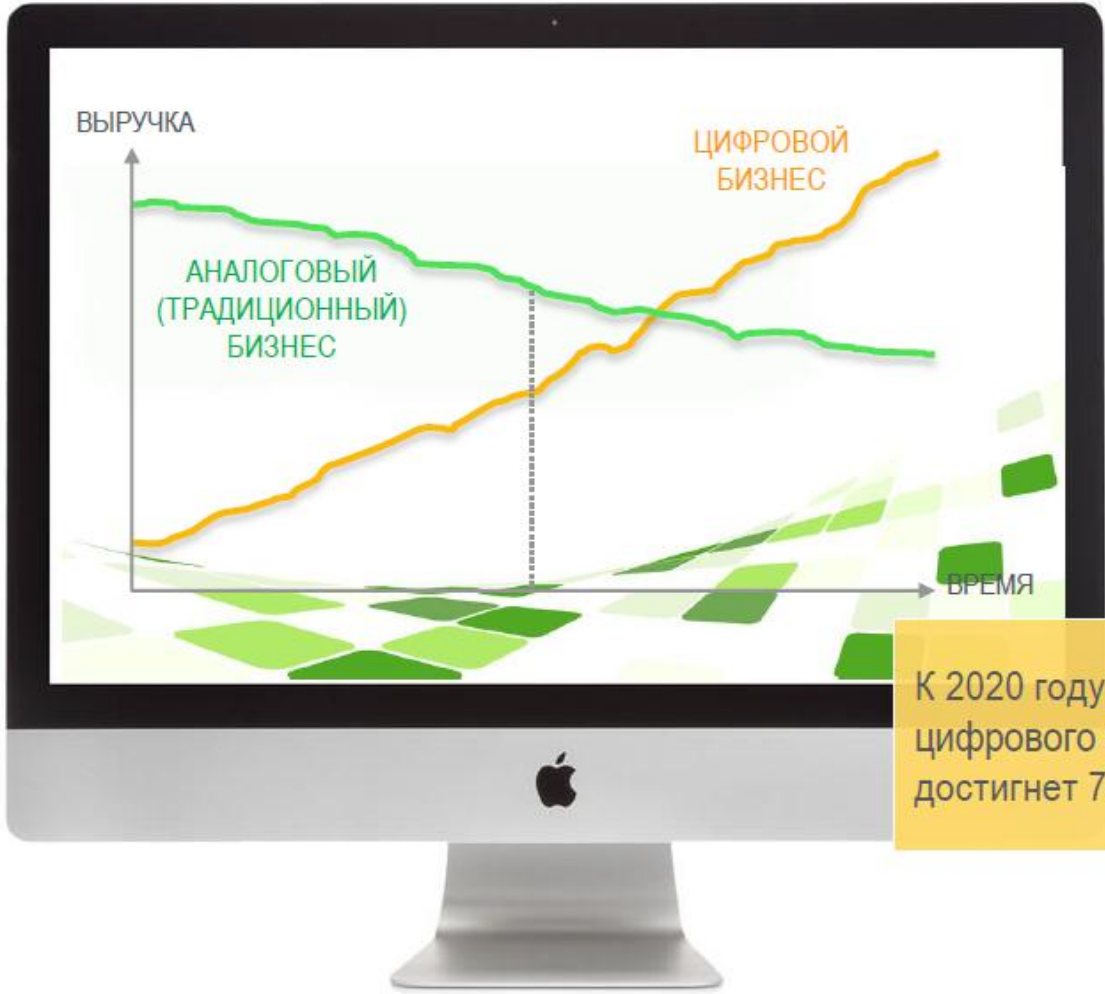


- 126 тысяч активных пользователей  Сбербанк Онлайн
- 32 тысячи активных пользователей  Мобильного приложения

**132 тысячи активных
пользователей
мобильного банка**



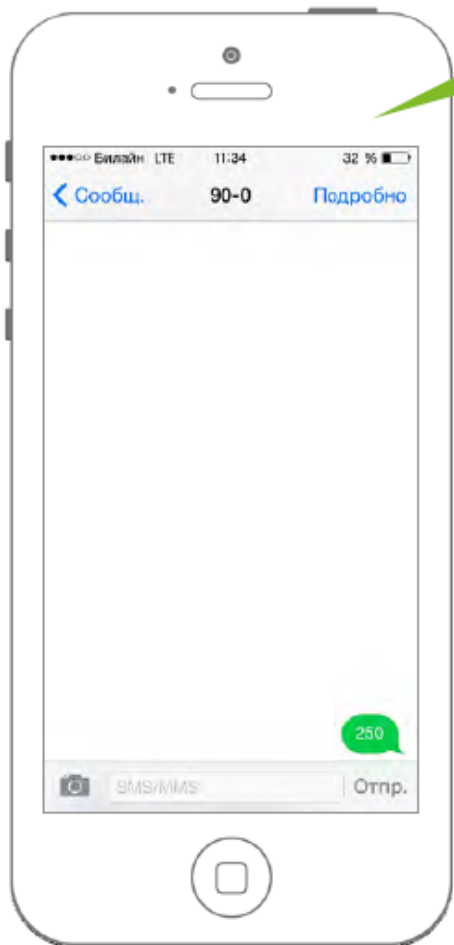
Выручка от цифрового бизнеса в ближайшее время превысит выручку от традиционного бизнеса



К 2020 году доля выручки от цифрового бизнеса в ритейле достигнет 75%



132 ТЫСЯЧИ активных пользователей



Мобильный банк – это простой и удобный сервис, позволяющий получать информацию обо всех операциях по картам, а также совершать платежи, переводы и другие операции с помощью мобильного телефона в любое время и в любом месте



Мобильный банк – управление счетами с помощью SMS-команд и USSD-запросов

Оплата своего телефона

Оплата любого телефона

Переводы на карты Сбербанка

СМС-уведомления об операциях

Баланс баллов «Спасибо»

Запрос баланса по картам

Блокировка карты

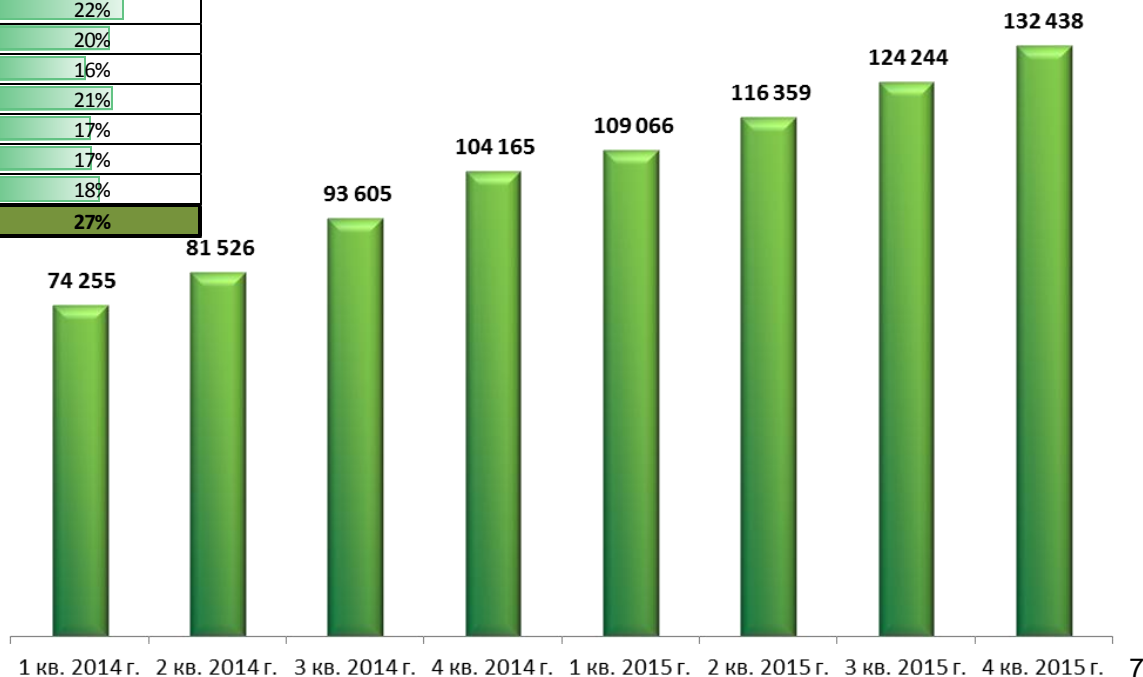


МОБИЛЬНЫЙ БАНК

КЛЮЧ КО ВСЕМ ПРОДУКТАМ

Населенный пункт	Количество активных клиентов МБ на 01.01.2016 г.	Количество активных клиентов МБ на 01.01.2015 г.	Прирост активных клиентов МБ с начала года
г.В.Новгород	66 579	52 346	27%
Боровичский район	11 740	9 188	28%
Старорусский район	9 358	7 394	27%
Валдайский район	5 979	4 634	29%
Окуловский район	4 855	3 700	31%
Чудовский район	3 953	3 195	24%
Пестовский район	3 938	2 996	31%
Маловишерский район	3 278	2 472	33%
Хвойнинский район	2 746	2 042	34%
Парфинский район	2 553	1 912	34%
Солецкий район	2 429	1 977	23%
Крестецкий район	2 279	1 757	30%
Демянский район	2 258	1 838	23%
Любытинский район	2 101	1 626	29%
Шимский район	1 984	1 711	16%
Новгородский район	1 514	1 238	22%
Маревский район	934	777	20%
Батецкий район	926	797	16%
Мошенской район	894	742	21%
Холмский район	823	704	17%
Волотовский район	663	566	17%
Поддорский район	654	553	18%
Итого	132 438	104 165	27%

За период с 01.01.2015г. по 01.01.2016г.
рост активных пользователей
Мобильный банк на 27%!





126 ТЫСЯЧ АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ!

Сбербанк Онлайн

простой и удобный интернет-сервис, позволяющий управлять своими счетами и картами через Интернет, используя компьютер или ноутбук



Переводы между своими счетами, картами и вкладами



Переводы на счета клиентов Сбербанка и других банков



Регулярные платежи (ЖКХ, интернет, ТВ), оплата штрафов и налогов



Подача заявки на кредит или кредитную карту. Платежи по кредитам



Открытие онлайн вкладов и обезличенных металлических счетов (ОМС)



Создание шаблонов и автоплатежей



Доступ к выписке по всем счетам, истории операций, счету Спасибо

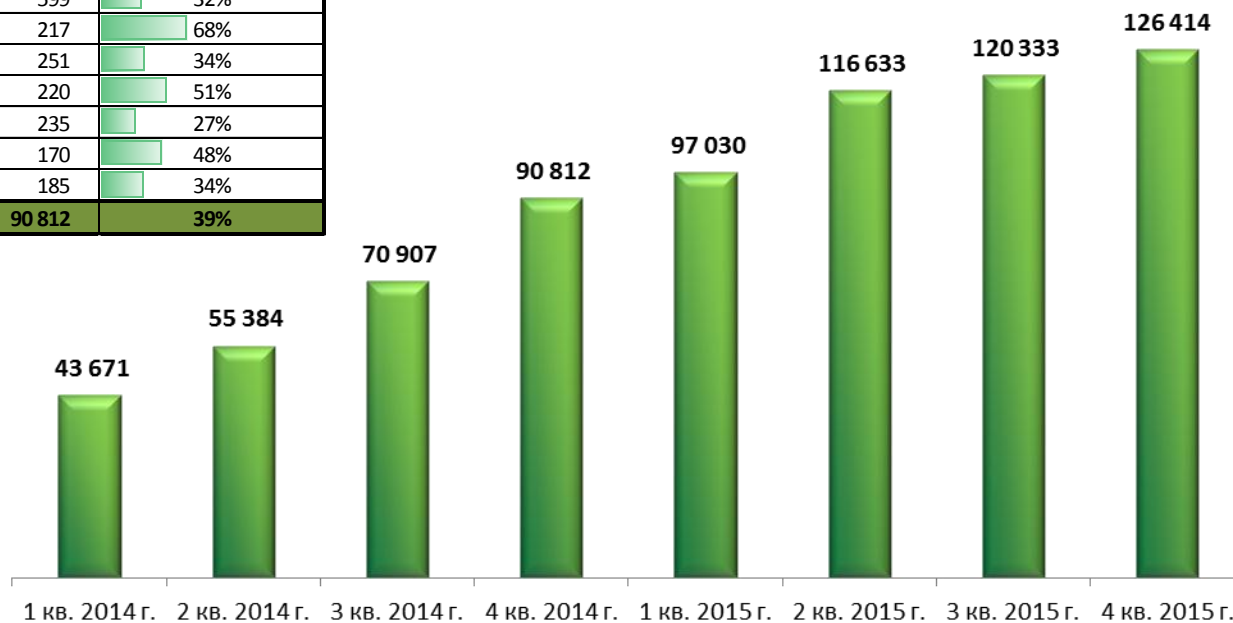


Анализ личных расходов («Мои финансы»), создание целей



Населенный пункт	Количество активных клиентов СБОЛ на 01.01.2016	Количество активных клиентов СБОЛ на 01.01.2015	Прирост активных клиентов СБОЛ с начала года
г.В.Новгород	78 153	56 741	38%
Боровичский район	11 849	7 099	67%
Старорусский район	6 412	5 740	12%
Валдайский район	4 914	4 297	14%
Чудовский район	3 579	2 893	24%
Окуловский район	3 502	2 057	70%
Пестовский район	3 010	2 001	50%
Маловишерский район	2 095	765	174%
Солецкий район	1 938	1 103	76%
Хвойнинский район	1 739	1 104	58%
Парфинский район	1 719	1 532	12%
Крестецкий район	1 593	1 122	42%
Любытинский район	1 224	1 182	4%
Демянский район	1 173	761	54%
Шимский район	894	540	66%
Новгородский район	793	599	32%
Мошенской район	364	217	68%
Холмский район	337	251	34%
Батецкий район	332	220	51%
Маревский район	298	235	27%
Волотовский район	251	170	48%
Поддорский район	247	185	34%
Итого	126 414	90 812	39%

За период с 01.01.2015г. по 01.01.2016г.
**рост активных пользователей
 Сбербанк ОнЛ@йн в 1,39
 раза!**



81%

операций клиенты Сбербанка совершают через удаленные каналы обслуживания

35%

платежей за жилищно-коммунальные услуги жители Новгородской области совершают через Сбербанк

сумма:

140 млн.руб.

с начала года

количество:

266,4 тыс.

платежей
с начала года

«Автоплатеж ЖКХ»

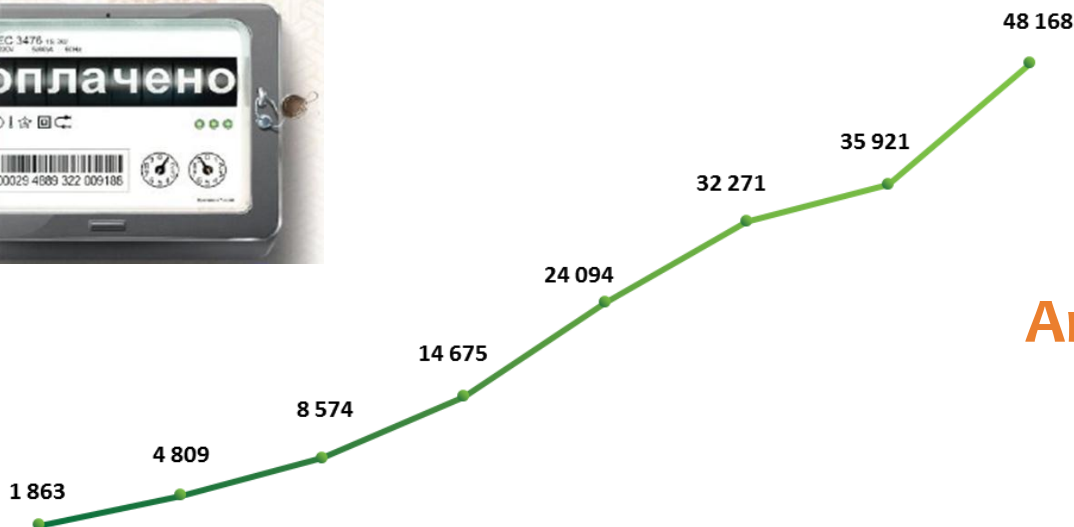


57,6 тыс.

Активных пользователей

177

Поставщиков услуг
доступны для
подключения

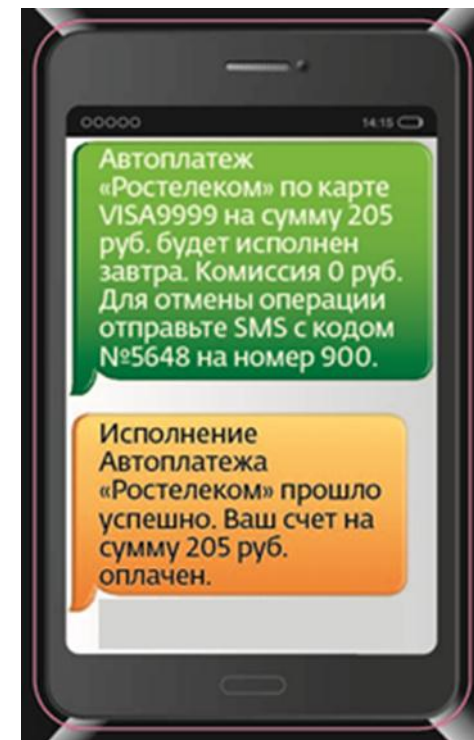


За 2015 год объем платежей через **Автоплатеж** вырос в **2** раза!

1 кв. 2014 г. 2 кв. 2014 г. 3 кв. 2014 г. 4 кв. 2014 г. 1 кв. 2015 г. 2 кв. 2015 г. 3 кв. 2015 г. 4 кв. 2015 г.

Услуги и группы услуг для подключения «Автоплатежа»

С помощью «Автоплатежа» можно оплачивать следующие виды услуг:



Мы обеспечиваем необходимый уровень безопасности. Однако любые способы защиты будут бессильны, если не соблюдать эти **простые правила безопасности:**



Для банкомата или терминала



Прикрывайте клавиатуру рукой, когда вводите ПИН-код



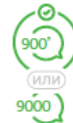
Подключайте СМС-сервис «Мобильный банк» только на свой номер телефона. Переводите деньги только известным Вам получателям



Вход в зоны самообслуживания не требует ввода ПИН-кода Вашей карты



Для телефона, планшета и компьютера



Сбербанк отправляет СМС только с номера 900 или 9000. С номера 9000 Банк проводит СМС-опрос о качестве обслуживания («Просим Вас принять участие, нам важно Ваше мнение»)



Не сообщайте никому, даже сотрудникам Банка, свои пароли и ПИН-коды: подтверждающие пароли, ПИН- и CVV-коды от банковских карт



Используйте антивирус. Установите приложение «Сбербанк Онлайн» с бесплатным антивирусом для телефонов Android



Не переходите по ссылкам на незнакомые ресурсы: так мошенники могут заразить Ваш компьютер или телефон вирусом



Используйте только официальные приложения Сбербанка из магазинов App Store, Google Play, магазина Windows



Информируйте Сбербанк о смене номера Вашего мобильного телефона



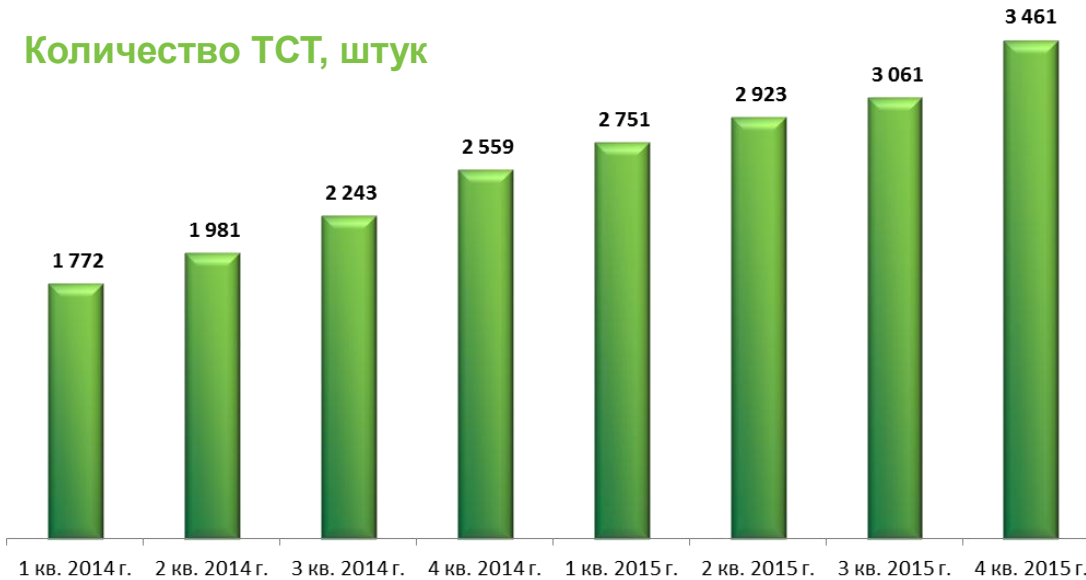
Проверяйте сумму и получателя платежа в СМС с номера 900 от Сбербанка с подтверждающим паролем

Защита финансовых средств клиента на банковских картах от посягательства третьих лиц



- ✓ Возможность при потере, утрате карты, мошеннических или разбойных действиях вернуть свои деньги
- ✓ Оформить одну программу защиты с покрытием до 350 000 рублей
- ✓ Подключить программу сразу на все существующие банковские карты клиента
- ✓ Программа действует в течение 1 года
- ✓ Возможность подарить данный продукт клиенту Сбербанка

Количество ТСТ, штук

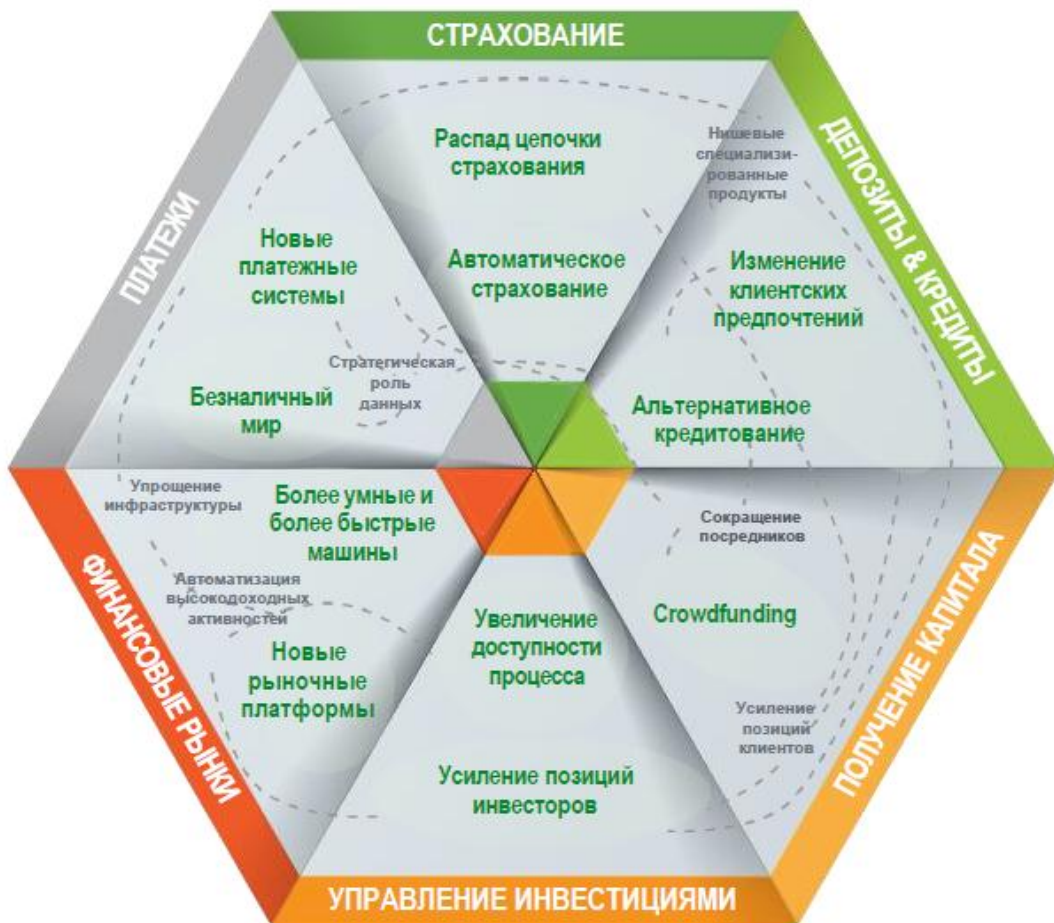


За последние **2 года**
наблюдается значительный
рост количества
безналичных операций в
**торгово-
сервисных точках**



В данный момент на территории Новгорода и области функционирует 3 461 торгово-сервисная точка.

Меняются предпочтения клиентов



КЛИЕНТЫ

- Персонализированные предложения
- Скорость / онлайн
- Бесшовное обслуживание по всем каналам
- Достоверность данных

НОВЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТЕНДЕНЦИИ ФОРМИРУЮТ ОТРАСЛЬ

- Анализ данных
- Информационная безопасность
- Удобный доступ к информации
- Низкая себестоимость инфраструктуры
- Оперативность
- Интернет вещей

Меняется парадигма развития компаний

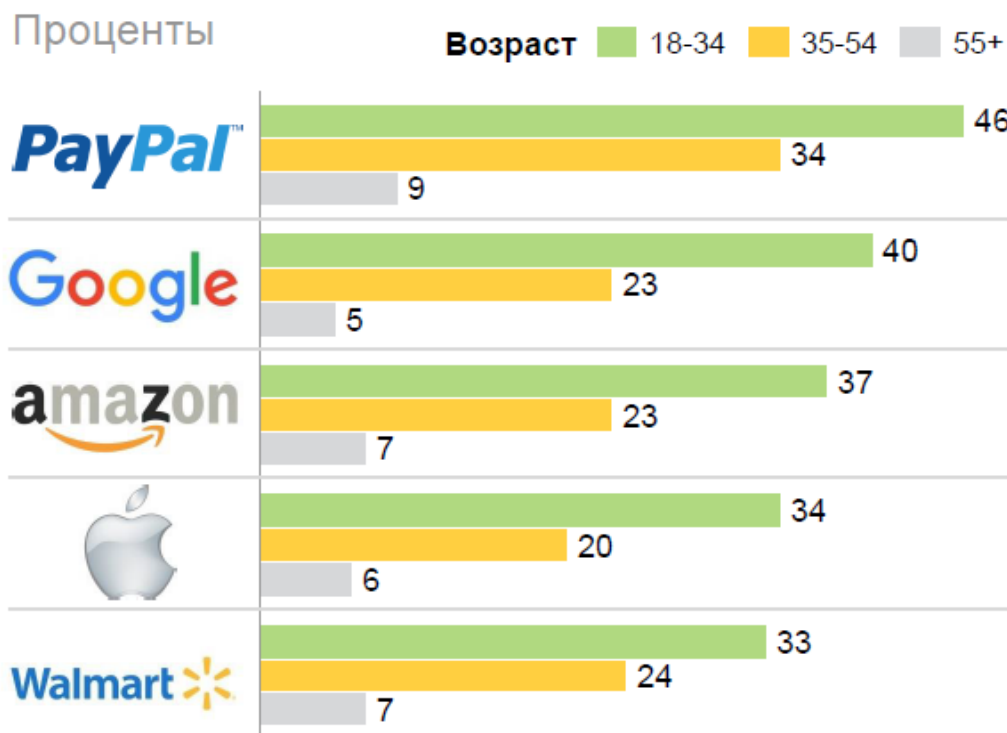


Каким будет банк будущего? И будет ли он банком?

Кто этот банк?

- Самый большой провайдер он-лайн платежей
- Кредитный портфель – **16** млрд. долл. США
- Активы под управлением – **87** млрд. долл. США
- **80** млн. депозитных клиентов
- **20%** всех новых депозитов на своем рынке

Если эти компании будут предоставлять банковские услуги, я стану их клиентом?*



*Опрос Accenture

В кризисный период банки решают – сокращать затраты или инвестировать в будущее

Активный рост
(2002-2007)

Кризис
(2008-2011)

Новая
реальность
(2012-2014)

Приоритет

Объемы

Стоимость риска

Операционная
эффективность

Что делали

- Сокращение затрат – системно по всем статьям
- Сокращение инвестиций
- Тотальное неприятие рисков: прекращение использования высоко-рисковых высоко-прибыльных продуктов, выход из непрофильных активов и неключевых стран

Получилось

- Более медленный выход из кризиса
- Менее конкурентоспособные позиции в сравнении с конкурентами

Примеры



"Боремся с кризисом"

"Боремся с кризисом, но инвестируем в будущее"

- Умный выбор рисков: ужесточение практик взыскания, ужесточение скоринга, но сохранение прибыльных продуктов (кредитные карты для правильного сегмента) и перспективных бизнесов/стран присутствия
- Сокращение расходов краткосрочного действия при сохранении затрат на обучение, развитие, инновации
- Фокус на радикальном изменении модели управления в целях повышения адаптивности и скорости реакции организации

- Запуск инновационных сервисов и продуктов, разработанных во время кризиса
- Готовность к изменению внешней среды



Для других отраслей, например, недвижимости, мы можем стать и маркетплейсом и провайдером (1/2)

- ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ТОВАРЫ
- ТРАНСПОРТ
- ОБРАЗОВАНИЕ
- ТЕЛЕКОМ
- ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ
- ОТДЫХ
- МЕДИЦИНА
- ДОМ, ОФИС/ РАБОТА

Найти добросовестных ремонтников



Затягивание сроков сдачи объектов

Найти аккуратных перевозчиков



Есть риск банкротства застройщика

Есть риск неправильно оценить объект



Получить достоверную информацию об объектах

Сложно получить налоговые льготы



Есть риск "попасть" на недобросовестного контрагента



Для других отраслей, например, недвижимости, мы можем стать и маркетплейсом и провайдером (2/2)





*Мы все замечаем, что ритм жизни
ускоряется...*

«Проблема содержит в себе возможность»

Альберт Эйнштейн





Спасибо за внимание!