

РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС



АО ЮниКредит Банк

Банк для всего,
что вы цените.



ЮниКредит Банк

СОДЕРЖАНИЕ

- **НЕМНОГО ИСТОРИИ. БАНКОВСКИЙ РЫНОК В РОССИИ**
- **МОДЕЛЬ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА**
- **СЕГМЕНТ СОСТОЯТЕЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ**
- **МАССОВЫЙ СЕГМЕНТ**
- **СЕГМЕНТ КЛИЕНТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА**
- **АВТОКРЕДИТОВАНИЕ**
- **ИПОТЕЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ**
- **ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- **ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕРВИСА**
- **ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА**



НЕМНОГО ИСТОРИИ. БАНКОВСКИЙ РЫНОК В РОССИИ



ИНТЕРЕСНЫЕ ФАКТЫ О БАНКАХ

ПЕРВЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, ПРИНИМАВШИМИ НА ХРАНЕНИЕ ДЕНЬГИ И ЦЕННОСТИ, БЫЛИ ХРАМЫ. СЛОВО «БАНК» ИМЕЕТ ИТАЛЬЯНСКОЕ ПРОИСХОЖДЕНИЕ ОТ СЛОВА «ВАНСО», ЧТО ОЗНАЧАЕТ СКАМЬЯ. В XV- XVI ВВ. В ВЕНЕЦИАНСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ МЕНЯЛЫ И РОСТОВЩИКИ РАСКЛАДЫВАЛИ МОНЕТЫ И ДЕЛОВЫЕ БУМАГИ НА СКАМЕЙКАХ. ЕСЛИ РОСТОВЩИК РАЗОРЯЛСЯ, ТО ЭТУ СКАМЕЙКУ ЛОМАЛИ ОБ ЕГО ГОЛОВУ. ОТ ИТАЛЬЯНСКОГО VANCO ROTTO (СЛОМАННАЯ СКАМЬЯ) ПРОИСХОДИТ СОВРЕМЕННОЕ СЛОВО «БАНКРОТ»

САМЫЙ СТАРЫЙ ДЕЙСТВУЮЩИЙ БАНК В МИРЕ – ИТАЛЬЯНСКИЙ BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA. ОН ОТКРЫЛСЯ В 1472 ГОДУ В ГОРОДЕ СИЕННЕ. ДО НЕДАВНЕГО ВРЕМЕНИ СТАРЕЙШИМ ДЕЙСТВУЮЩИМ БАНКОМ В МИРЕ СЧИТАЛСЯ ШВЕЙЦАРСКИЙ БАНК WEGELIN & CO, ОСНОВАННЫЙ В 1466 ГОДУ, ОДНАКО ОН ПРЕКРАТИЛ СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЯНВАРЕ 2013 ГОДА

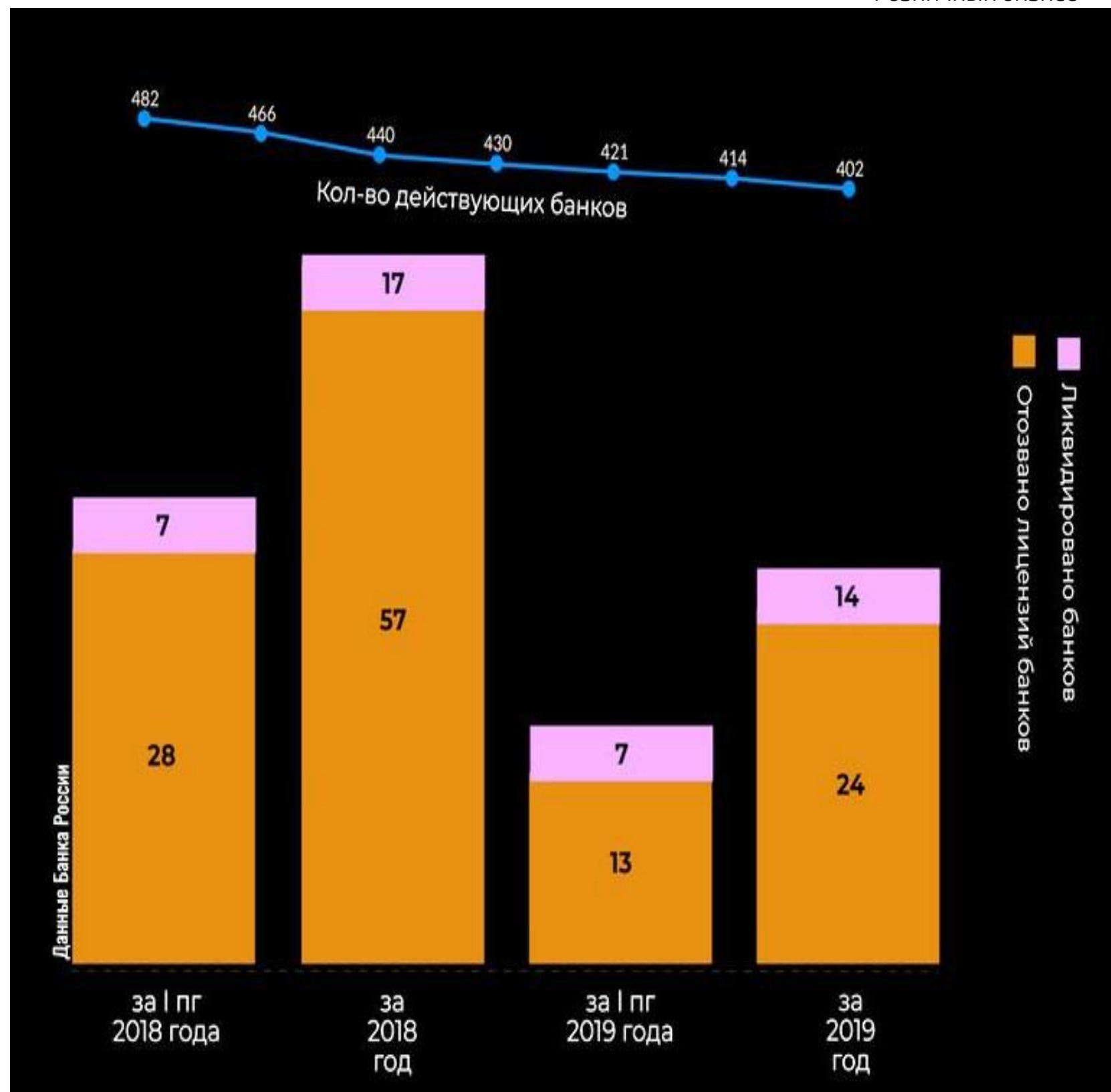


БАНКОВСКИЙ СЕКТОР РОССИИ В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ

Розничный бизнес

В 2019 ГОДУ КОЛИЧЕСТВО ОТЗЫВОВ БАНКОВСКИХ ЛИЦЕНЗИЙ СУЩЕСТВЕННО СОКРАТИЛОСЬ, ПО СРАВНЕНИЮ С ПРЕДЫДУЩИМ ПЕРИОДОМ. ВСЕ БОЛЬШЕ БАНКОВ, ИСТОРИЧЕСКИ ОРИЕНТИРОВАННЫХ НА КОРПОРАТИВНЫХ ЗАЕМЩИКОВ, СТАЛИ РАССМАТРИВАТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ КРЕДИТОВАТЬ НАСЕЛЕНИЕ. РОЗНИЧНЫЕ БАНКИ, В СВОЮ ОЧЕРЕДЬ, ПОСТЕПЕННО СМЕЩАЮТ АКЦЕНТ С НЕОБЕСПЕЧЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ НА ДРУГИЕ РОЗНИЧНЫЕ ПРОДУКТЫ, ТАКИЕ КАК КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ, АВТОКРЕДИТОВАНИЕ И ИПОТЕКА

[HTTPS://WWW.BANKI.RU/NEWS/RESEARCH/?ID=10919284](https://www.banki.ru/news/research/?id=10919284)



ТОП-20 БАНКОВ В РОССИИ ПО ОБЪЕМУ АКТИВОВ

Розничный бизнес

ПОЗИЦИЯ В РЕЙТИНГЕ	НАЗВАНИЕ БАНКА	ПО СОСТОЯНИЮ НА ИЮЛЬ 2020, В МЛРД РУБ.	ПО СОСТОЯНИЮ НА ЯНВАРЬ 2020, В МЛРД РУБ	ИЗМЕНЕНИЕ В %
1	СБЕРБАНК РОССИИ	31 415	28 895	8,72
2	ВТБ	15 270	14 329	6,56
3	ГАЗПРОМБАНК	7 031	6 555	7,27
4	НАЦИОНАЛЬНЫЙ КЛИРИНГОВЫЙ ЦЕНТР	4 488	3 959	13,34
5	АЛЬФА-БАНК	3 937	3 762	4,67
6	РОССЕЛЬХОЗБАНК	3 620	3 542	2,19
7	МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ	2 841	2 518	12,82
8	БАНК ОТКРЫТИЕ	2 834	2 715	4,41
9	СОВКОМБАНК	1 574	1 213	29,77
10	ЮНИКРЕДИТ БАНК	1 448	1 244	16,32
11	РОСБАНК	1 392	1 226	13,51
12	РАЙФФАЙЗЕНБАНК	1 329	1 293	2,78
13	ТРАСТ	1 296	1 383	-6,27
14	РОССИЯ	1 077	1 012	6,44
15	ВБРР	821	661	24,24
16	ТИНЬКОФФ	711	604	17,56
17	САКТ-ПЕТЕРБУРГ	709	701	1,09
18	БМ-БАНК	670	503	33,17
19	АК БАРС	631	604	4,49
20	СИТИБАНК	620	559	11,02

ТОП-20 БАНКОВ В РОССИИ ПО НАДЕЖНОСТИ

Розничный бизнес

МЕСТО В РЕЙТИНГЕ	НАЗВАНИЕ БАНКА	РЕЙТИНГИ	АКТИВЫ, МЛРД РУБ.	ТЕМП ПРИРОСТА, %	ДОСТАТОЧНОСТЬ КАПИТАЛА, %	НОРМАТИВ МГНОВЕННОЙ ЛИКВИДНОСТИ, %	ДОЛЯ ВКЛАДОВ В ПАССИВАХ, %
1	РАЙФФАЙЗЕНБАНК	BBB (Fitch), Baa3 (Moody's), AAA (АКРА), ruAAA (Эксперт РА)	1 276	11,7%	13,7%	114,0%	37,1%
2	ЮНИКРЕДИТ БАНК	BBB (Fitch), BBB- (S&P), AAA (АКРА), ruAAA (Эксперт РА)	1 208	-13,4%	17,8%	196,4%	21,8%
3	РОСБАНК	BBB (Fitch), Baa3 (Moody's), AAA (АКРА), ruAAA (Эксперт РА)	1 207	8,7%	13,0%	125,7%	25,9%
4	СБЕРБАНК	BBB (Fitch), AAA (АКРА), Baa3 (Moody's)	27 711	0,2%	14,5%	162,6%	48,39%
5	СИТИБАНК	BBB (Fitch), AAA (АКРА)	559	1,3%	14,2%	204,2%	25,5%
6	ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ)	BBB (Fitch), AAA (АКРА)	184	7,2%	38,6%	215,6%	1,1%
7	НОРДЕА	BBB (Fitch), AAA (АКРА)	116	-9,2%	52,7%	272,2%	0,3%
8	ЭЙЧ-ЭС-БИ-СИ БАНК	BBB (Fitch), AAA (АКРА)	82	-1,1%	22,6%	372,5%	н/д
9	СЭБ БАНК	BBB (Fitch), AAA (АКРА)	48	-5,5%	61,3%	114,6%	0,0%
10	БЭНК ОФ ЧАЙНА	BBB (Fitch), ruAA (Эксперт РА)	43	9,2%	34,1%	63,2%	5,5%

В 2019 ГОДУ СОВОКУПНАЯ СУММА ПРИВЛЕЧЕННЫХ РОССИЙСКИМИ БАНКАМИ СРЕДСТВ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ СОСТАВИЛА 57,4 ТРЛН РУБЛЕЙ. ИЗ НИХ НА ДОЛЮ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИХОДИЛОСЬ ЧУТЬ БОЛЬШЕ ПОЛОВИНЫ. ДЛЯ СРАВНЕНИЯ, ВВП* РОССИИ В 2019 ГОДУ СОСТАВИЛ 110,46 ТРЛН РУБЛЕЙ

***ВВП (ВАЛОВЫЙ ВНУТРЕННИЙ ПРОДУКТ) – МАКРОЭКОНОМИЧЕСКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ, ОТРАЖАЮЩИЙ РЫНОЧНУЮ СТОИМОСТЬ ВСЕХ КОНЕЧНЫХ ТОВАРОВ И УСЛУГ, ПРОИЗВЕДЕННЫХ ЗА ГОД ВО ВСЕХ ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ.**

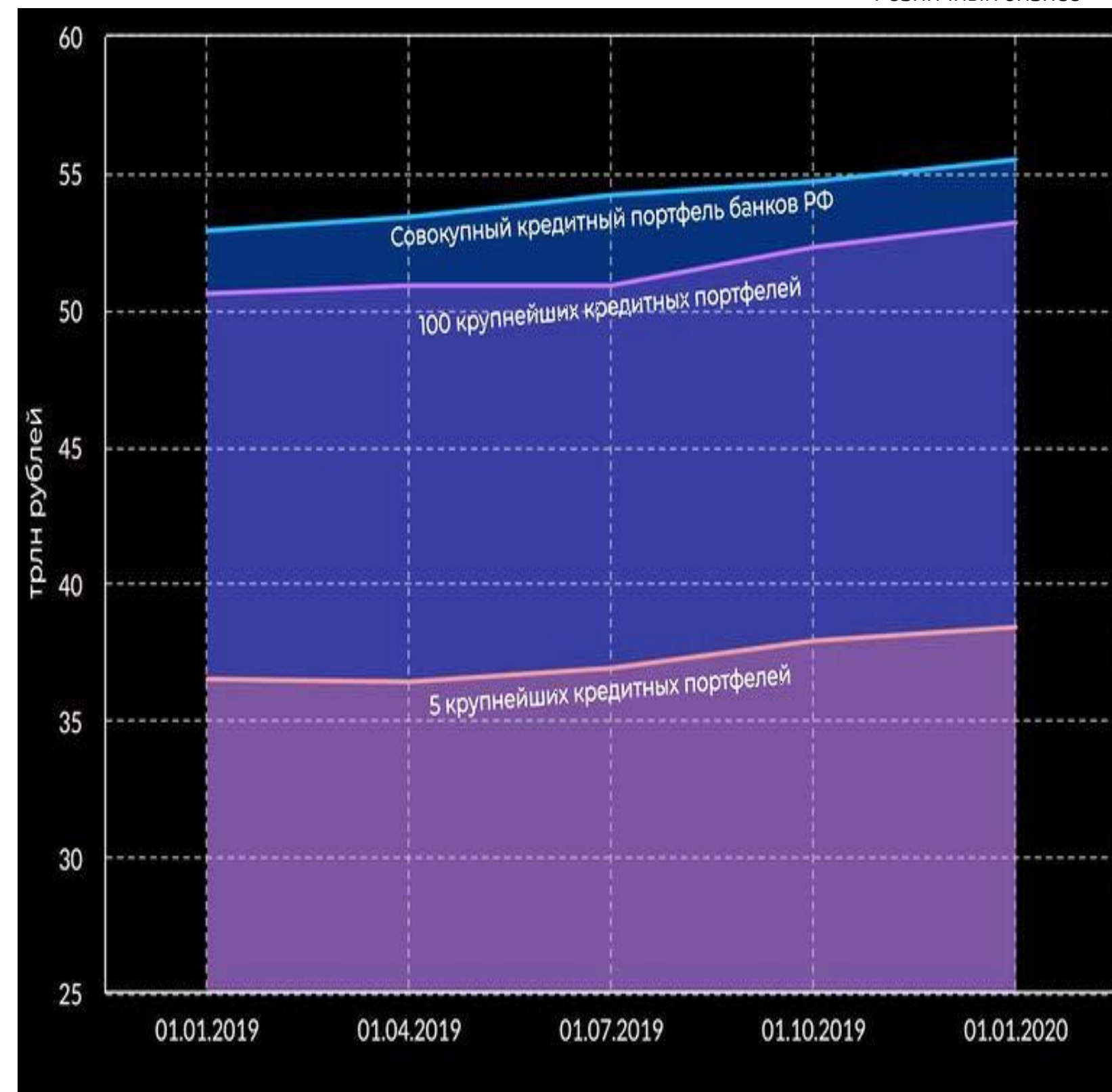
[HTTPS://WWW.BANKI.RU/NEWS/RESEARCH/?ID=10919284](https://www.banki.ru/news/research/?id=10919284)



КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ

СОВОКУПНЫЙ КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ РОССИЙСКИХ БАНКОВ НА КОНЕЦ 2019 ГОДА СОСТАВИЛ 55,5 ТРЛН РУБЛЕЙ. УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ В АКТИВАХ БАНКОВ ЗА ЭТОТ ПЕРИОД СОСТАВИЛ ПРИБЛИЗИТЕЛЬНО 60%. ХАРАКТЕРНОЙ ОСОБЕННОСТЬЮ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РОССИИ ЯВЛЯЕТСЯ ЕГО КОНЦЕНТРАЦИЯ. НА НАЧАЛО 2020 ГОДА НА ПЯТЬ КРУПНЕЙШИХ БАНКОВ ПРИХОДИЛОСЬ ОКОЛО 69% ОТ ОБЩЕЙ СУММЫ ВЫДАННЫХ КРЕДИТОВ, А НА НА ТОП-100 - 96%

[HTTPS://WWW.BANKI.RU/NEWS/RESEARCH/?ID=10919284](https://www.banki.ru/news/research/?id=10919284)



МОДЕЛЬ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА



МОДЕЛЬ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА

Розничный бизнес

СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТОВ

**СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ
КЛИЕНТЫ**

МАССОВЫЙ СЕГМЕНТ

КЛИЕНТЫ МСБ*

ПРОДУКТОВЫЙ ПОРТФЕЛЬ

**ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ
КРЕДИТОВАНИЕ**

АВТОКРЕДИТОВАНИЕ

ИПОТЕКА

КАНАЛЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ

**СЕТЬ ФИЛИАЛОВ
И ОТДЕЛЕНИЙ**

**ИНТЕРНЕТ И
МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ**

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР**

**ЗАРПЛАТНЫЕ
КЛИЕНТЫ**

ПОДДЕРЖИВАЮЩИЕ ФУНКЦИИ

МАРКЕТИНГ И СЕГМЕНТЫ

ПЛАНИРОВАНИЕ И КОНТРОЛЬ

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕРВИСА

* МСБ – МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ БИЗНЕС



Сегмент состоятельных клиентов «AFFLUENT»



Сегмент состоятельных клиентов «AFFLUENT»

Сегмент «AFFLUENT» делится на три подсегмента:

- **PRE-AFFLUENT (85%):** Остатки от 1 до 4 млн руб. → **3,7 млн**
- **TRUE-AFFLUENT (15%):** Остатки от 4 до 60 млн руб. → **650 тыс.**

И

- **Клиенты Premium Banking:** Остатки ниже 1,4 млн рублей

50% Москва
17% Санкт-Петербург



Клиенты «PRE-AFFLUENT» – много зарабатывают, но еще не богатые, люди с высоким уровнем дохода и тратами, часто имеют кредиты или ипотеку, но еще не имеют много сбережений. Банки предлагают таким клиентам «облегченное» премиальное обслуживание, т. к. они имеют высокий потенциал перехода в TRUE-AFFLUENT в будущем

Привлекательность клиента «PRE-AFFLUENT» для банка: доход на клиента больше, чем в массовом сегменте, объем рынка больше, чем в сегменте «TRUE-AFFLUENT»

Клиенты «TRUE-AFFLUENT» - обычно люди старшего возраста, имеют сбережения, высокий уровень дохода и имеют целевую потребность в инвестициях



ПОДСЕГМЕНТ СОСТОЯТЕЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ «PREMIUM BANKING»

КЛИЕНТЫ «PREMIUM BANKING» ПРЕДПОЧИТАЮТ РАЗМЕЩАТЬ СВОИ СБЕРЕЖЕНИЯ В ГОСБАНКАХ – 85,5% КЛИЕНТОВ ЭТОГО СЕГМЕНТА. ПОЧТИ 70% КЛИЕНТОВ РАЗМЕЩАЮТ В БАНКАХ СУММЫ НИЖЕ 1,4 МЛН РУБЛЕЙ (УРОВЕНЬ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ОТ ГОСУДАРСТВА).

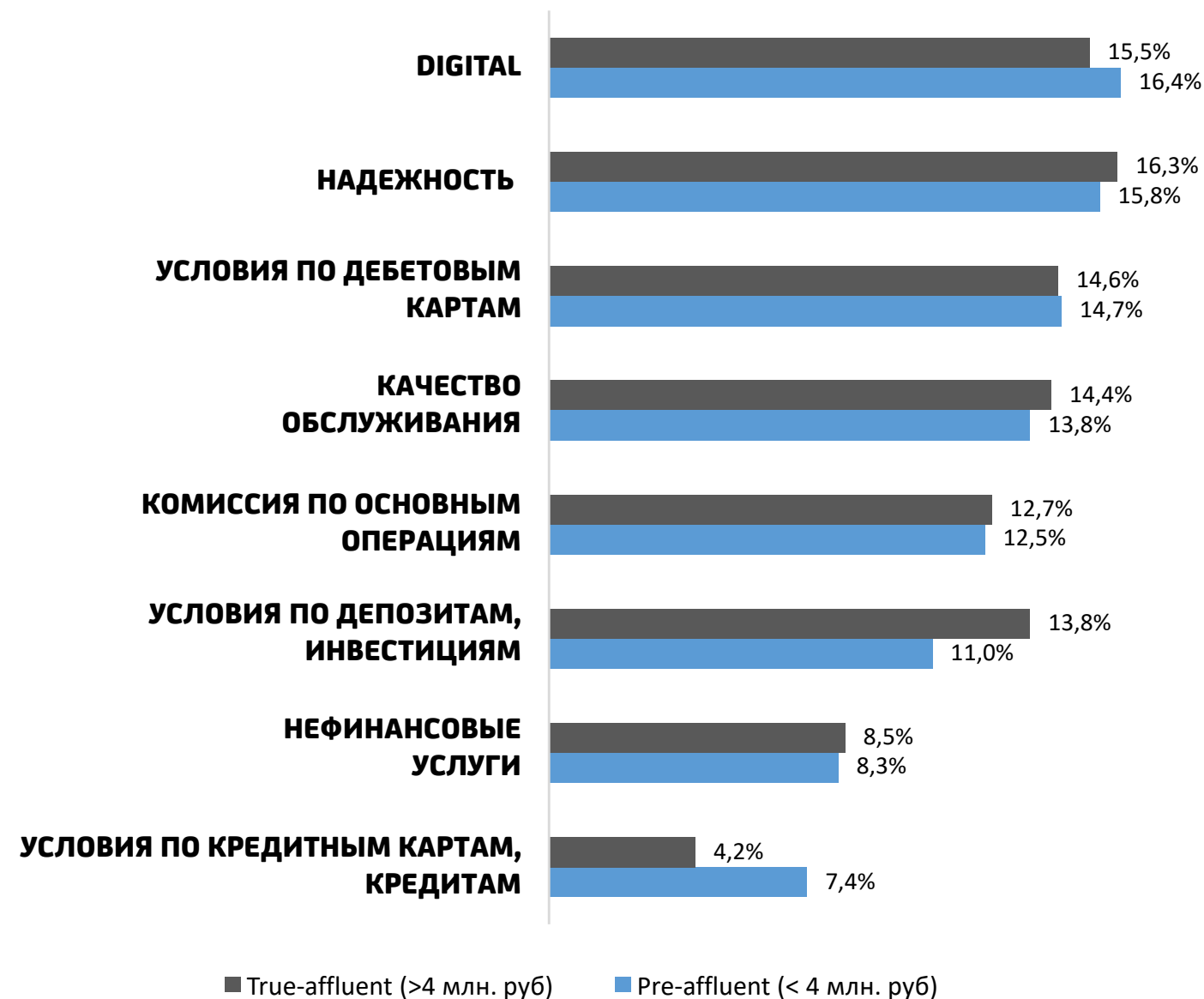
ПРИБЛИЗИТЕЛЬНО 45% ПРЕМИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ ОБСЛУЖИВАЮТСЯ В БОЛЕЕ ЧЕМ ДВУХ БАНКАХ

НАБЛЮДАЕТСЯ РОСТ ИНТЕРЕСА К ВОЗМОЖНОСТИ СЕМЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЖЕЛАНИЕ КОНСОЛИДИРОВАТЬ АКТИВЫ В ОДНОМ БАНКЕ И ПОЛУЧАТЬ МАКСИМУМ ПРИВИЛЕГИЙ



ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА «AFFLUENT»

НАДЕЖНОСТЬ БРЕНДА. ВРЕМЯ. КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ



НАДЕЖНОСТЬ, ОНЛАЙН-СЕРВИС И КАЧЕСТВО ЕЖЕДНЕВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВНЫМИ ФАКТОРАМИ ВЫБОРА БАНКА, ВАЖНОСТЬ КОТОРЫХ РАСТЕТ С КАЖДЫМ ГОДОМ

PRE-AFFLUENT

БОЛЕЕ ВАЖНО

TRUE-AFFLUENT

- **ОНЛАЙН-СЕРВИС**
- **УСЛОВИЯ ПО КРЕДИТНЫМ КАРТАМ И КРЕДИТАМ**

- **НАДЕЖНОСТЬ**
- **КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- **УСЛОВИЯ ПО ДЕПОЗИТАМ И КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ**

СОГЛАСНО РЕЙТИНГУ FRG PREMIUM BANKING 2019



МАССОВЫЙ СЕГМЕНТ



ЗАРПЛАТНЫЕ ПРОЕКТЫ КАК ОСНОВНОЙ КАНАЛ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ МАССОВОГО СЕГМЕНТА

Розничный бизнес

**СОВОКУПНЫЙ ОБЪЕМ
ЗАРПЛАТ В РОССИИ - 2,96
ТРЛН РУБ. В МЕСЯЦ.
76% ЗАРАБОТНЫХ ВЫПЛАТ
ПРОХОДЯТ ЧЕРЕЗ
БАНКОВСКИЙ СЕКТОР**



**ЗАРПЛАТНЫЕ ПРОЕКТЫ
ЯВЛЯЮТСЯ ИСТОЧНИКОМ
НЕДОРОГИХ ПАССИВОВ ДЛЯ
БАНКА**

**СРЕДНИЙ РАЗМЕР
ЗАЧИСЛЕНИЙ НА ОДНОГО
КЛИЕНТА СОСТАВЛЯЕТ
45 ТЫС. РУБ.
В МЕСЯЦ**



**КОНКУРЕНТНЫЙ РЫНОК
ЗАРПЛАТНЫХ КЛИЕНТОВ
ОСТАЛСЯ СТАБИЛЬНЫМ
В 2019 ГОДУ**



БАНКОМАТНАЯ СЕТЬ В РОССИИ

ОБЩАЯ СЕТЬ БАНКОМАТОВ ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО СНЯТИЯ / ВНЕСЕНИЯ НАЛИЧНЫХ СОСТАВЛЯЕТ ПОЧТИ 200 000

В БАНКОМАТАХ ВОЗМОЖНО НЕ ТОЛЬКО СНЯТЬ ИЛИ ВНЕСТИ ДЕНЬГИ, НО И ПЕРЕВЕСТИ ИХ ВНУТРИ СВОИХ СЧЕТОВ, А ТАКЖЕ ОПЛАТИТЬ РАЗЛИЧНЫЕ УСЛУГИ (СВЯЗЬ, ЖКХ И ДР.)

В 2020 ГОДУ ЮНИКРЕДИТ БАНК НАЧАЛ РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЕКТА ПО УСТАНОВКЕ БАНКОМАТОВ С ФУНКЦИЕЙ РЕСАЙКЛИНГА БАНКНОТ. ТАКИЕ БАНКОМАТЫ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ ОБРАБАТЫВАЮТ ПОЛУЧЕННЫЕ БАНКНОТЫ И ИСПОЛЬЗУЮТ ИХ ЖЕ ДЛЯ ВЫДАЧИ СРЕДСТВ СЛЕДУЮЩИМ КЛИЕНТАМ. В ИТОГЕ, ЗА СЧЕТ РЕЦИРКУЛЯЦИИ КУПЮР, ВРЕМЯ И УСИЛИЯ, ЗАТРАЧЕННЫЕ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ И ИНКАССАЦИЮ БАНКОМАТОВ, ЗАМЕТНО СОКРАЩАЮТСЯ



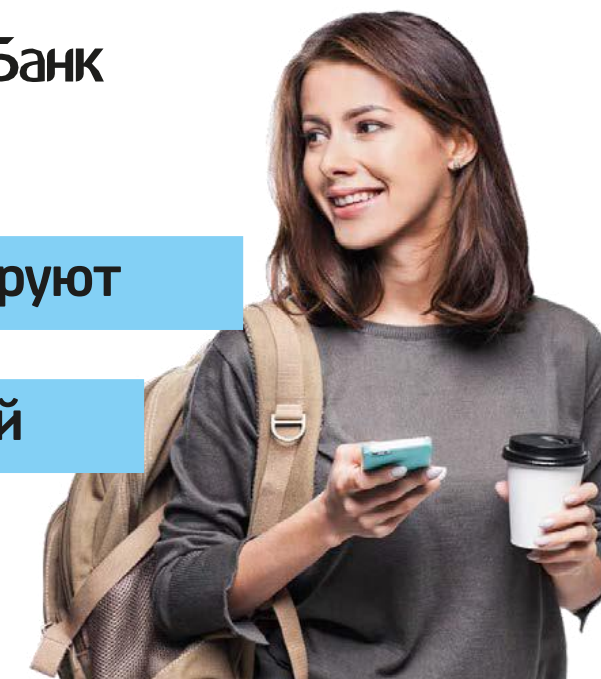
ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА

- **ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА - МЕХАНИЗМ УДАЛЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ, РАЗРАБОТАННЫЙ БАНКОМ РОССИИ В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ 2018 – 2020**
- **ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ В НОВОМ БАНКЕ ГРАЖДАНИНУ НУЖНО ЗАЙТИ НА САЙТ ИЛИ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ЭТОГО БАНКА И ВЫБРАТЬ ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГИ С УДАЛЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИЕЙ**
- **В 2018 ГОДУ БЫЛА СОЗДАНА ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА, С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КОТОРОЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРОВЕДЕНИЕ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

В 2018 ГОДУ В ЮНИКРЕДИТ БАНКЕ СТАРТОВАЛ ПРОЕКТ ПО РЕГИСТРАЦИИ БИОМЕТРИЧЕСКИХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ В ЕДИНОЙ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ СИСТЕМЕ, ПОЗВОЛЯЮЩЕЙ ПОЛУЧАТЬ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ КЛИЕНТАМ ОДНОГО БАНКА В ДРУГОМ.

 ЮниКредит Банк

Здесь регистрируют
в Единой
биометрической
системе



В чем преимущество?

Вы сможете удаленно получать
финансовые услуги в разных банках

Всё, что нужно — несколько
минут вашего времени*

Мы просто запишем ваш голос и сделаем фотографию

unicredit.ru

*Для регистрации потребуется предоставить операционисту паспорт, указать ваш контактный номер телефона. В случае отсутствия стандартной или подтвержденной учетной записи на Едином портале госуслуг, необходимо также предоставить СНИЛС.

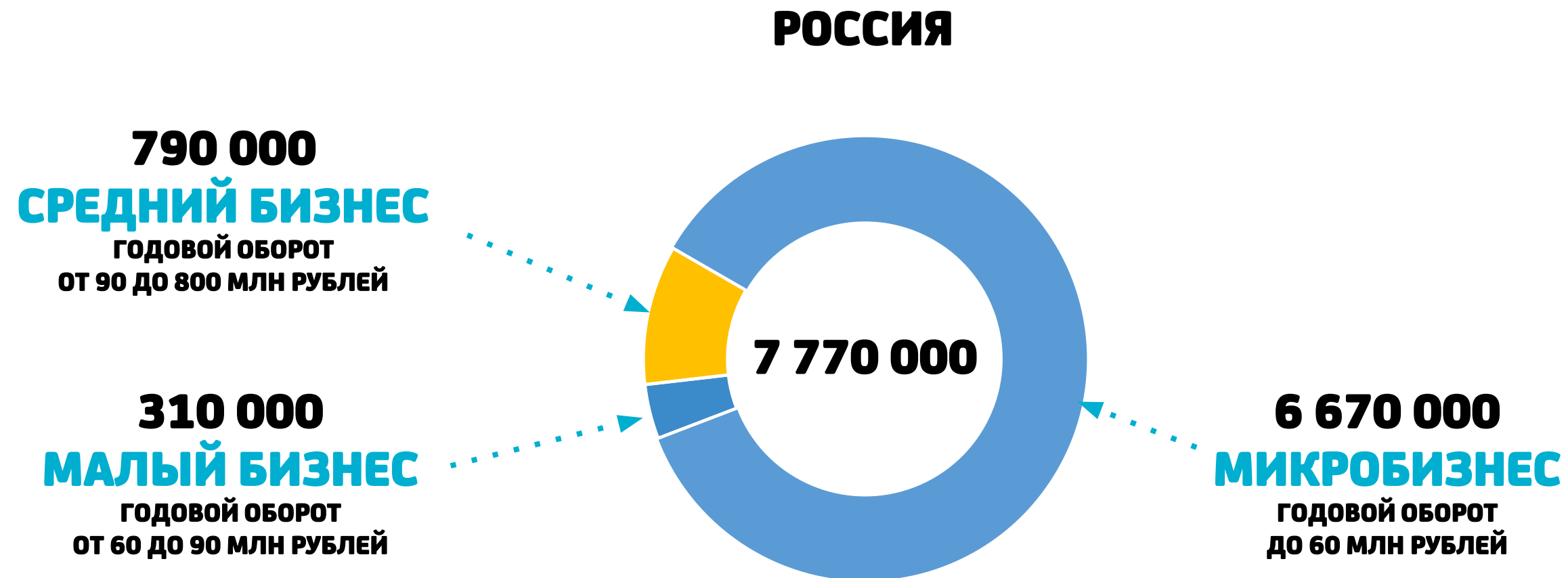


Сегмент клиентов малого и среднего бизнеса



ОБЗОР РЫНКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Розничный бизнес



**КОЛИЧЕСТВО КОМПАНИЙ СЕГМЕНТА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА В ТЕЧЕНИЕ 3 ЛЕТ
ОСТАЕТСЯ НЕИЗМЕННЫМ**

ПО ГОДОВОМУ ОБОРОТУ (МЛН РУБ.), ДАННЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ НА ДЕКАБРЬ 2018 Г.



ПАКЕТЫ УСЛУГ ДЛЯ КЛИЕНТОВ СЕГМЕНТА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Розничный бизнес

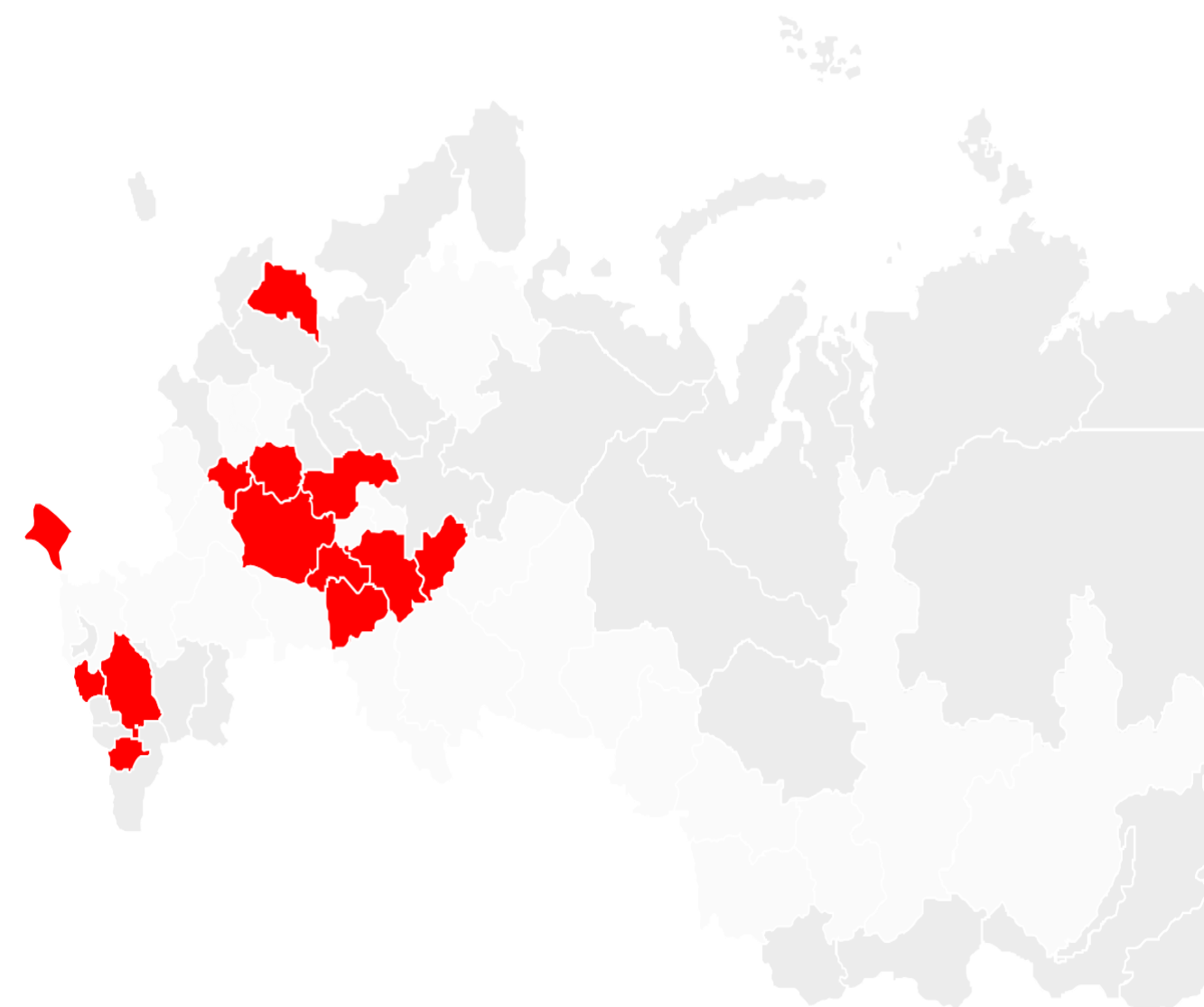


АВТОКРЕДИТОВАНИЕ

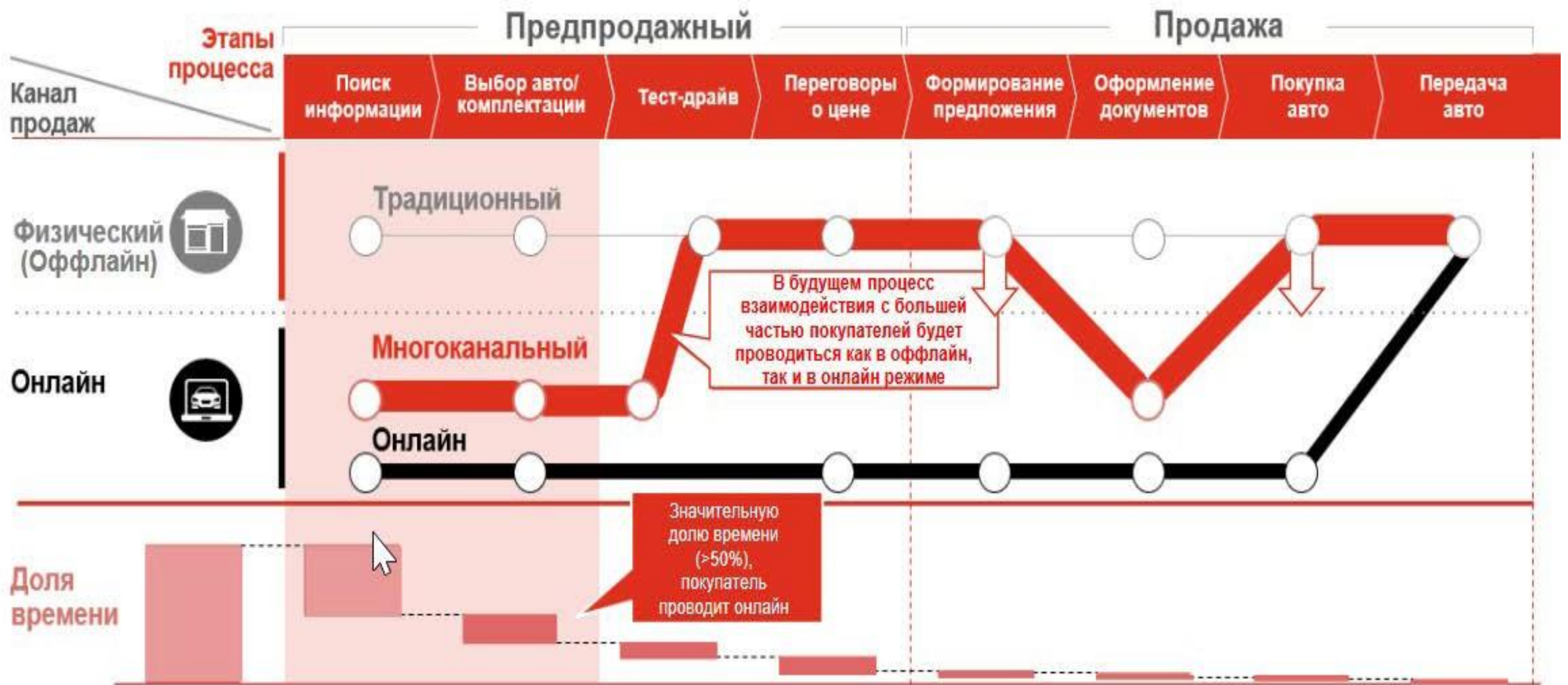


АВТОМОБИЛЬНЫЙ РЫНОК РОССИИ

ОКОЛО 25 МИРОВЫХ БРЕНДОВ ИМЕЮТ ПРОИЗВОДСТВА НА ТЕРРИТОРИИ РФ



РЫНОК МЕНЯЕТСЯ, И БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ ВРЕМЕНИ ПОКУПАТЕЛИ АВТОМОБИЛЕЙ ПРОВОДЯТ ОНЛАЙН



СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ - OFFLINE → ONLINE

**ПОЭТОМУ БАНКИ ВСТРЕЧАЮТ КЛИЕНТА ТАМ,
ГДЕ ОН ПОКУПАЕТ МАШИНУ – В**

- **ОНЛАЙНЕ**
- **АВТО.РУ**
- **СБЕРАВТО**
- **ТИНЬКОФФ**

АВТОДИЛЕРЫ → МАРКЕТПЛЕЙС (MARKETPLACE)*

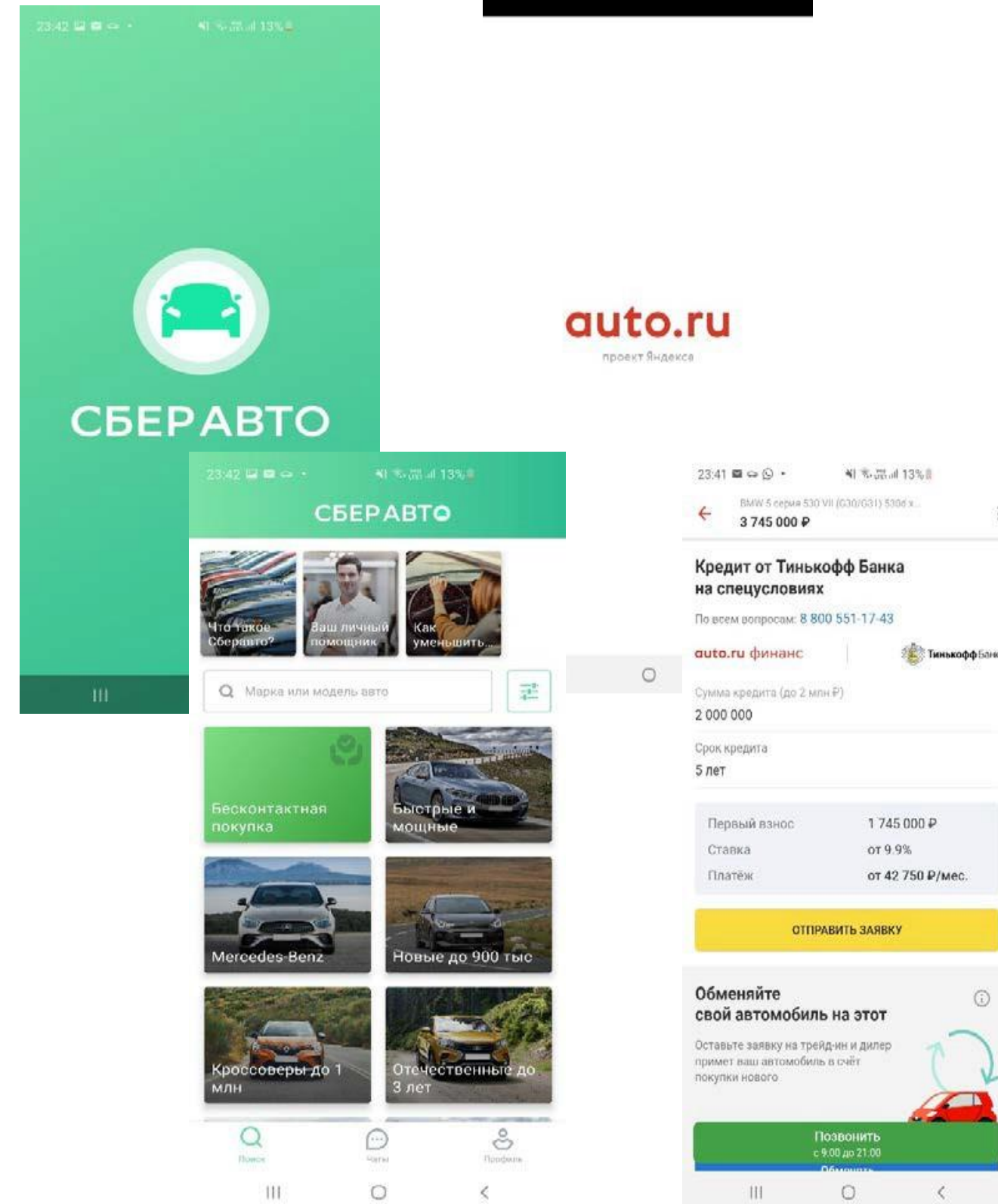
ONLINE-ЗАЯВКИ И API-ИНТЕГРАЦИЯ**

**ПРОДАВЦЫ → МОБИЛЬНЫЙ БАНК И МИНИМУМ
ЗАТРАТ**

***МАРКЕТПЛЕЙС – ПЛАТФОРМА ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ, ОНЛАЙН МАГАЗИН ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОДУКЦИИ И УСЛУГАХ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, ЧЬИ ОПЕРАЦИИ ОБРАБАТЫВАЮТСЯ ЕГО ОПЕРАТОРОМ.**

****API – СПЕЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕРФЕЙС ПРОГРАММЫ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО ОДНА ПРОГРАММА МОЖЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С ДРУГОЙ.**

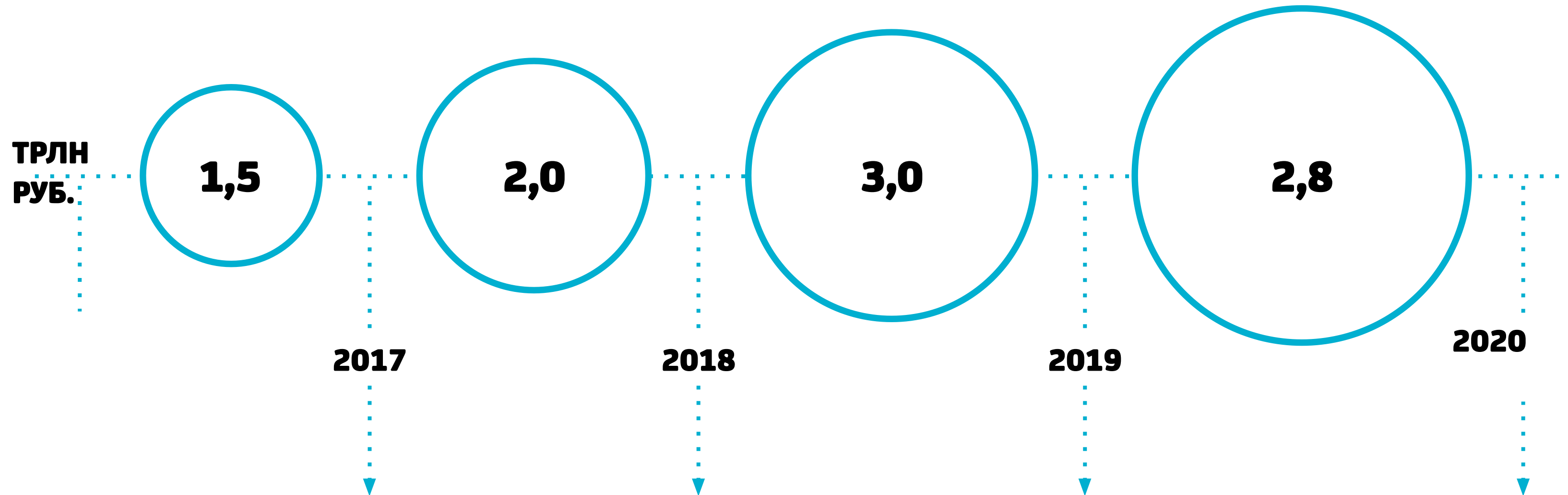
Розничный бизнес



ИПОТЕЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ



РЫНОК ИПОТЕКИ В РОССИИ ПРОДОЛЖАЕТ РАСТИ



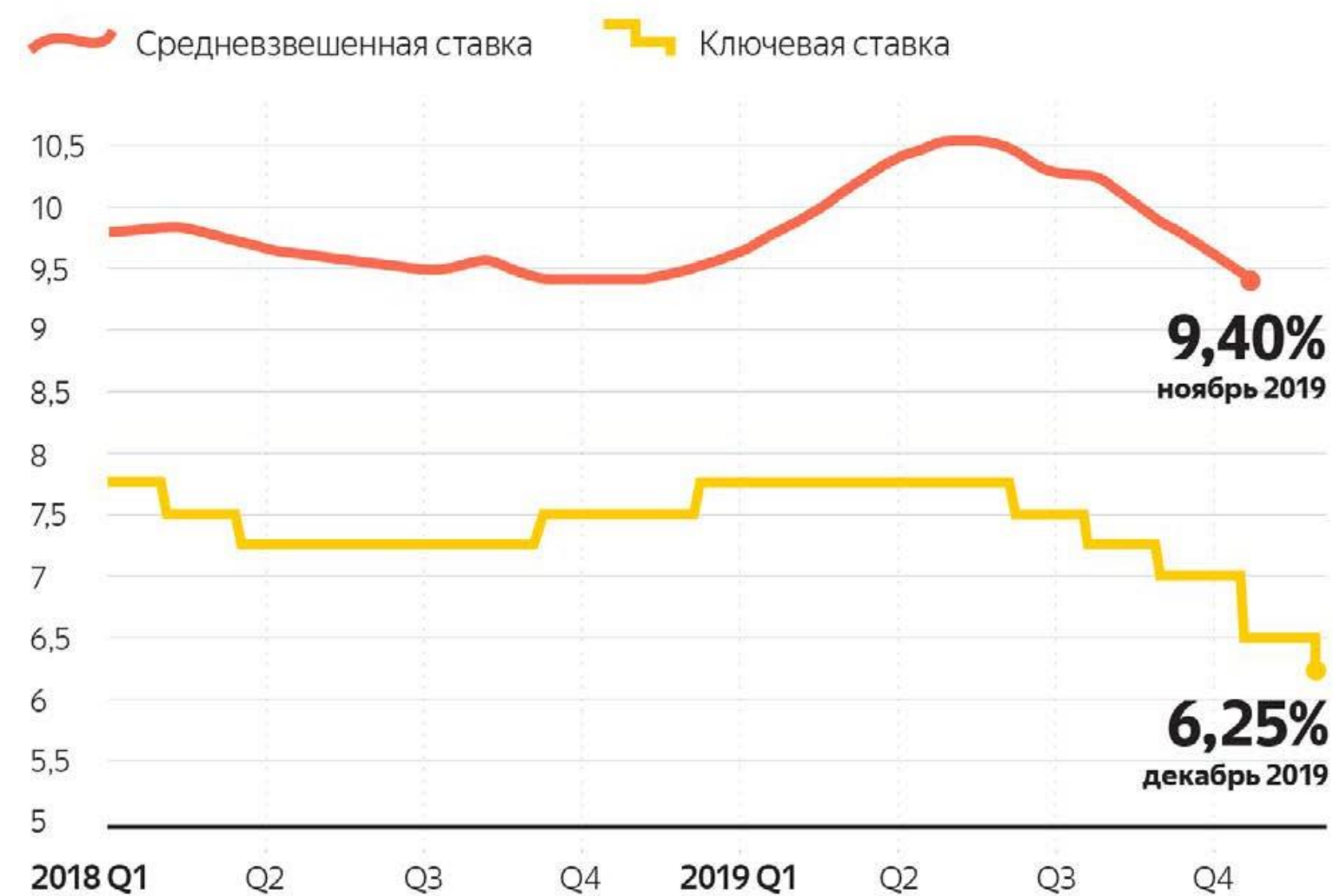
ДИНАМИКА ПРОЦЕНТНЫХ СТАВОК В ИПОТЕЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ

Розничный бизнес

**СНИЖЕНИЕ КЛЮЧЕВОЙ СТАВКИ ПОЗВОЛЯЕТ
БАНКАМ СОХРАНЯТЬ ПРОЦЕНТЫ ПО
ИПОТЕКЕ НА ИСТОРИЧЕСКИ МИНИМАЛЬНОМ
УРОВНЕ**

**ПО СОСТОЯНИЮ НА ИЮНЬ 2020 СРЕДНИЕ
ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ ГЛАВНЫХ 15-ТИ
ИПОТЕЧНЫХ БАНКОВ СОСТАВЛЯЛИ 8,5-8,7%**

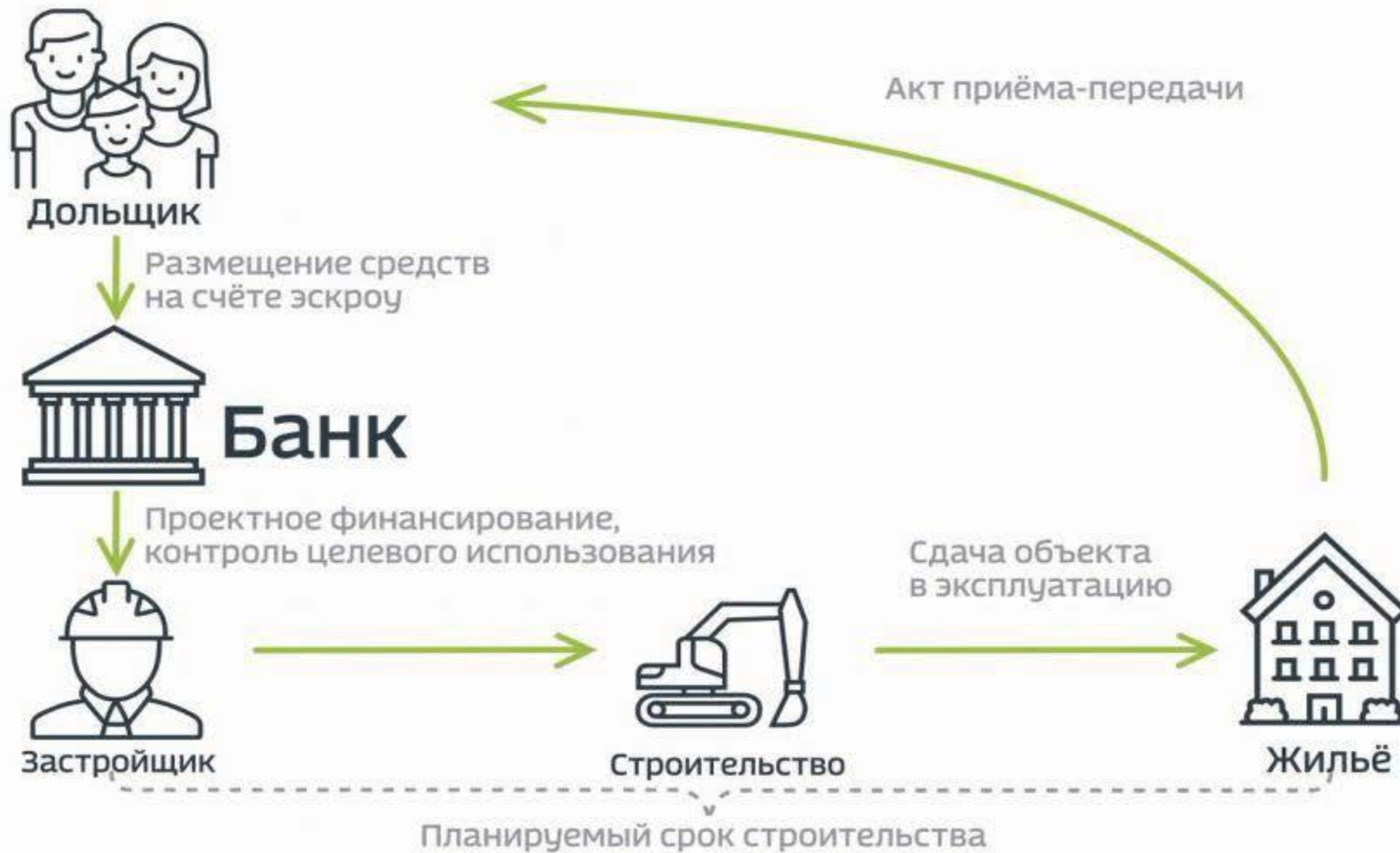
Изменение средневзвешенной ставки по ипотеке в зависимости от ключевой ставки ЦБ, %



По данным ЦБ РФ, 2019



ДИНАМИКА ПРОЦЕНТНЫХ СТАВОК В ИПОТЕЧНОМ КРЕДИТОВАНИИ (продолжение)



МИРОВЫЕ ТРЕНДЫ ИПОТЕЧНОГО РЫНКА

Розничный бизнес

55%

РАБОЧИХ МЕСТ ЗАМЕНЯТ РОБОТЫ

50%

ЖИТЕЛЕЙ США ИСПОЛЬЗУЮТ МАРКЕТПЛЕЙСЫ

70-90%

ДОСТУПНОСТЬ ИНТЕРНЕТА В РФ К 2021 / ОМНИБУС ГФК РУСЬ*

75%

ДОЛЯ СМАРТФОНОВ В РФ

75%

ДОЛЯ РЫНКА ФИНТЕХ НА БАНКОВСКОМ РЫНКЕ К 2023

БАНК = ЦИФРА

*ОНЛАЙН ОМНИБУС – ПРОЕКТ ГФК РУСЬ. ОМНИБУС – ПЕРИОДИЧЕСКОЕ МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ, В КОТОРОЕ КОМПАНИИ-ЗАКАЗЧИКИ МОГУТ ДОБАВЛЯТЬ СВОИ ВОПРОСЫ. ГФК РУСЬ – ИНСТИТУТ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ. РОССИЙСКОЕ ДОЧЕРНЕЕ ПРЕДПРИЯТИЕ КРУПНЕЙШЕЙ В ЕВРОПЕ И В МИРЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ КОМПАНИИ GFK GROUP.



ПРИМЕР ИПОТЕЧНОГО БАНКА ДЛЯ ЖИЛИЩНЫХ МАРКЕТПЛЕЙСОВ

- **ОПТИМАЛЬНЫЙ КРЕДИТНЫЙ КОНВЕЙЕР**
- **ONLINE РЕШЕНИЕ НА ВСЕХ СТАДИЯХ**
- **API ИНТЕГРАЦИЯ С ПЛАТФОРМАМИ МАРКЕТПЛЕЙСОВ**
- **УДАЛЕННАЯ СДЕЛКА**
- **ЭЛЕКТРОННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ**
- **ПРОЕКТНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ ДЛЯ ЗАСТРОЙЩИКОВ**
- **ЭСКРОУ СЧЕТА ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**



**КЛИЕНТЫ
В ПОИСКАХ КВАРТИРЫ**



**МАРКЕТПЛЕЙСЫ
ЖИЛИЩНЫЕ ЭКОСИСТЕМЫ*
ПОДБОР НЕДВИЖИМОСТИ**

*ЖИЛИЩНАЯ ЭКОСИСТЕМА - ЦИФРОВОЙ ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ ОТ ПРОЦЕССА ПОИСКА ОБЪЕКТА ДО ПОКУПКИ, ПРОДАЖИ ИЛИ СДАЧИ В АРЕНДУ.



ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ



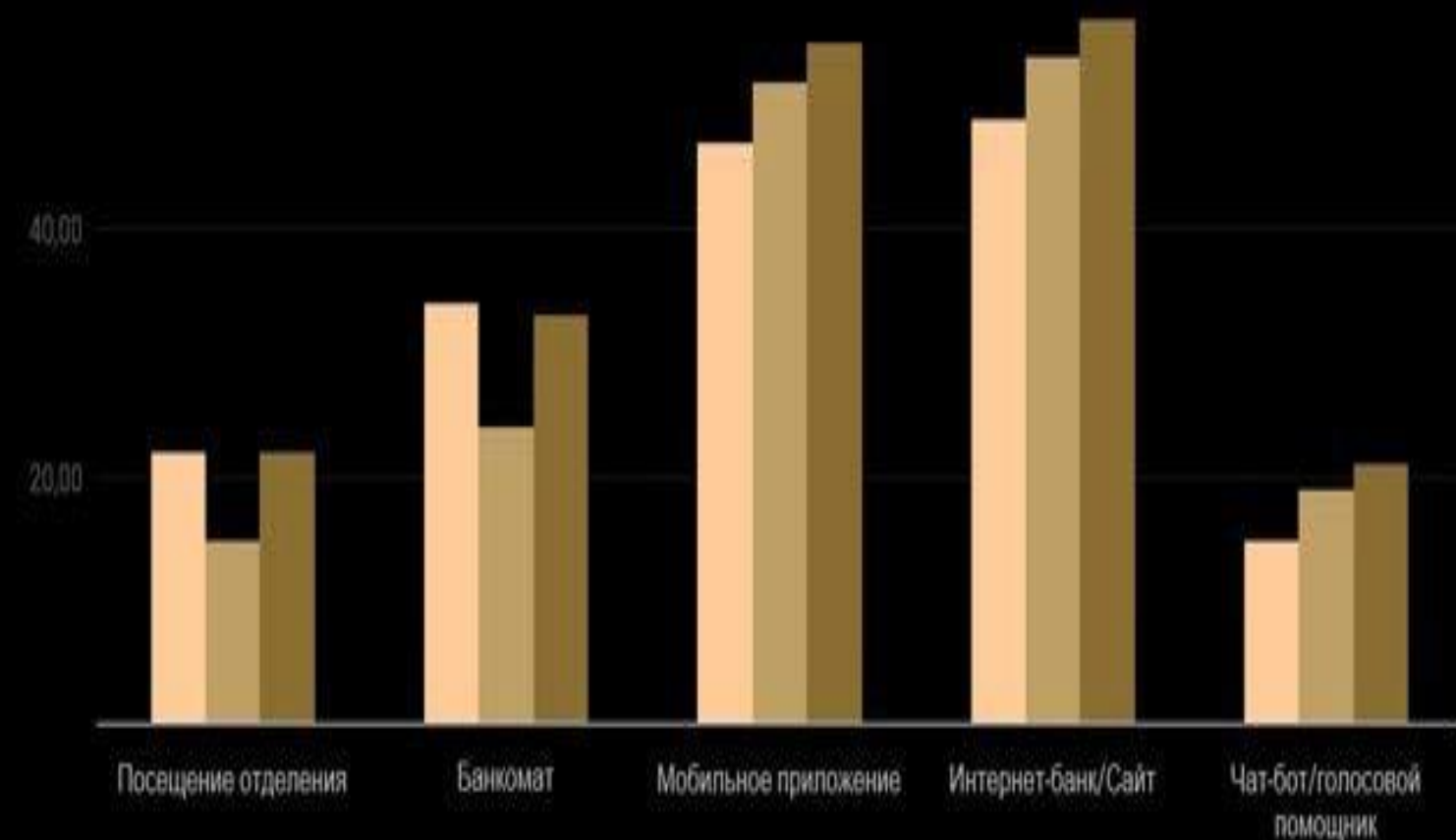
ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ

ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ ВКЛЮЧАЕТ АВТОМАТИЗАЦИЮ ПРОЦЕССОВ, ПЕРЕВОД СЕРВИСОВ В ЭЛЕКТРОННЫЕ КАНАЛЫ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА, ЧТО ПРИВОДИТ К УПРОЩЕНИЮ, УСКОРЕНИЮ И ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ. САМОЕ ГЛАВНОЕ – ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТИ КЛИЕНТАМ ОБСЛУЖИВАТЬСЯ ОНЛАЙН, НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ДОМА, ПРОВОДИТЬ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ РАЗЛИЧНЫЕ СТАНДАРТНЫЕ ОПЕРАЦИИ – ОТКРЫТИЕ СЧЕТА, ОФОРМЛЕНИЕ И ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТА, ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПЛАТЕЖЕЙ. В БУДУЩЕМ – ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ УСЛУГ

Как меняется способ получения банковских услуг из-за COVID-19

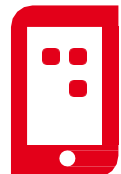
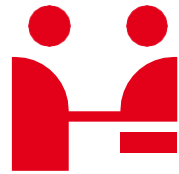
Доля клиентов, использующих различные каналы обслуживания

До COVID-19 Сейчас В следующие 6-9 мес.



ОРГАНИЗАЦИЯ УДАЛЕННОГО ФОРМАТА РАБОТЫ БАНКА С КЛИЕНТАМИ

Розничный бизнес

**СЕТЬ****КАНАЛ ПРЯМЫХ
ПРОДАЖ «DSA»****ПАРТНЕРЫ****ТЕЛЕФОН****ИНТЕРНЕТ****МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ****БАНКОМАТ****СЕТЬ/АГЕНТ: ТЕХНОЛОГИЯ
ОДНОГО ВИЗИТА****УДАЛЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:
ПРИВЛЕЧЕНИЕ – СЕРВИС – ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ**

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР БАНКА СЕГОДНЯ



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ ИНЫМ КАНАЛАМ ДОСТУПА (EMAIL, WEB-CHAT, СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, МЕССЕНДЖЕРЫ)



ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРОДАЖ И НАЗНАЧЕНИЕ ВСТРЕЧ



ПРОВЕДЕНИЕ ИДЕНТИФИКАЦИИ КЛИЕНТА



ИНФОРМИРОВАНИЕ И АНКЕТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ



АКТИВАЦИЯ И БЛОКИРОВКА БАНКОВСКИХ КАРТ



РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ КЛИЕНТАМИ



ОТВЕТЫ НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ЗАПРОСЫ КЛИЕНТОВ



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕРВИСА



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КЛИЕНТАМИ БАНКА



ТОП 10 ПРИЧИН, ПО КОТОРЫМ КЛИЕНТЫ РЕКОМЕНДУЮТ БАНК

- **НАДЕЖНЫЙ БАНК**
- **ОБСЛУЖИВАНИЕ СООТВЕТСТВУЕТ ОЖИДАНИЯМ**
- **ДОЛГИЙ ОПЫТ ОТНОШЕНИЙ С БАНКОМ**
- **ПОДХОДИТ ПО ВСЕМ ПАРАМЕТРАМ**
- **ХОРОШИЙ ИМИДЖ/БРЕНД БАНКА**
- **ХОРОШИЕ ПРОДУКТЫ, УСЛУГИ, УСЛОВИЯ**
- **ВЫГОДНЫЕ ТАРИФЫ**
- **УДОБНЫЙ БАНК**
- **БАНК РАБОТАЕТ ЧЕТКО И СЛАЖЕННО**
- **ВЫГОДНЫЕ СТАВКИ ПО КРЕДИТУ**



ТОП 5 ПРИЧИН, ПО КОТОРЫМ КЛИЕНТЫ НЕ РЕКОМЕНДУЮТ БАНК

- **НЕТ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОДХОДА**
- **МАЛО ОФИСОВ/БАНКОМАТОВ**
- **ОЧЕРЕДИ В ОТДЕЛЕНИЯХ**
- **НЕУДОБНЫЕ УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- **БАНК НЕ ЦЕНИТ КЛИЕНТА**



ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ



РАЗВИТИЕ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА



*BIG DATA – БОЛЬШОЙ ОБЪЕМ ДАННЫХ, КАК СТРУКТУРИРОВАННЫХ, ТАК И НЕ СТРУКТУРИРОВАННЫХ, ПОЗВОЛЯЮЩИЙ БАНКУ ЛУЧШЕ ЗНАТЬ СВОЕГО КЛИЕНТА С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ДЛЯ КЛИЕНТА И СНИЖЕНИЯ БАНКОВСКИХ РИСКОВ.

**МАСТЕРЧЕЙН – БЛОКЧЕЙН-СЕТЬ ДЛЯ ПЕРЕДАЧИ ЦИФРОВОЙ ИНФОРМАЦИИ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ СЕТИ. ДАННАЯ ПЛАТФОРМА ПОЗВОЛЯЕТ ПОДТВЕРЖДАТЬ АКТУАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ О КЛИЕНТЕ И БЫСТРО СОЗДАВАТЬ РАЗЛИЧНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ СЕРВИСЫ. ПЛАТФОРМА РАЗВИВАЛАСЬ С 2016 ГОДА КРУПНЕЙШИМИ БАНКАМИ В РАМКАХ АССОЦИАЦИИ «ФИНТЕХ» ПОД ЭГИДОЙ БАНКА РОССИИ.

***ЭКОСИСТЕМА – ЭТО СРАЩИВАНИЕ МЕЖДУ СОБОЙ БАНКА, ИНТЕРНЕТ-КОМПАНИИ И МОБИЛЬНОГО ОПЕРАТОРА В ЕДИНЫЙ ХОЛДИНГ С ЦЕЛЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ 100% ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА.

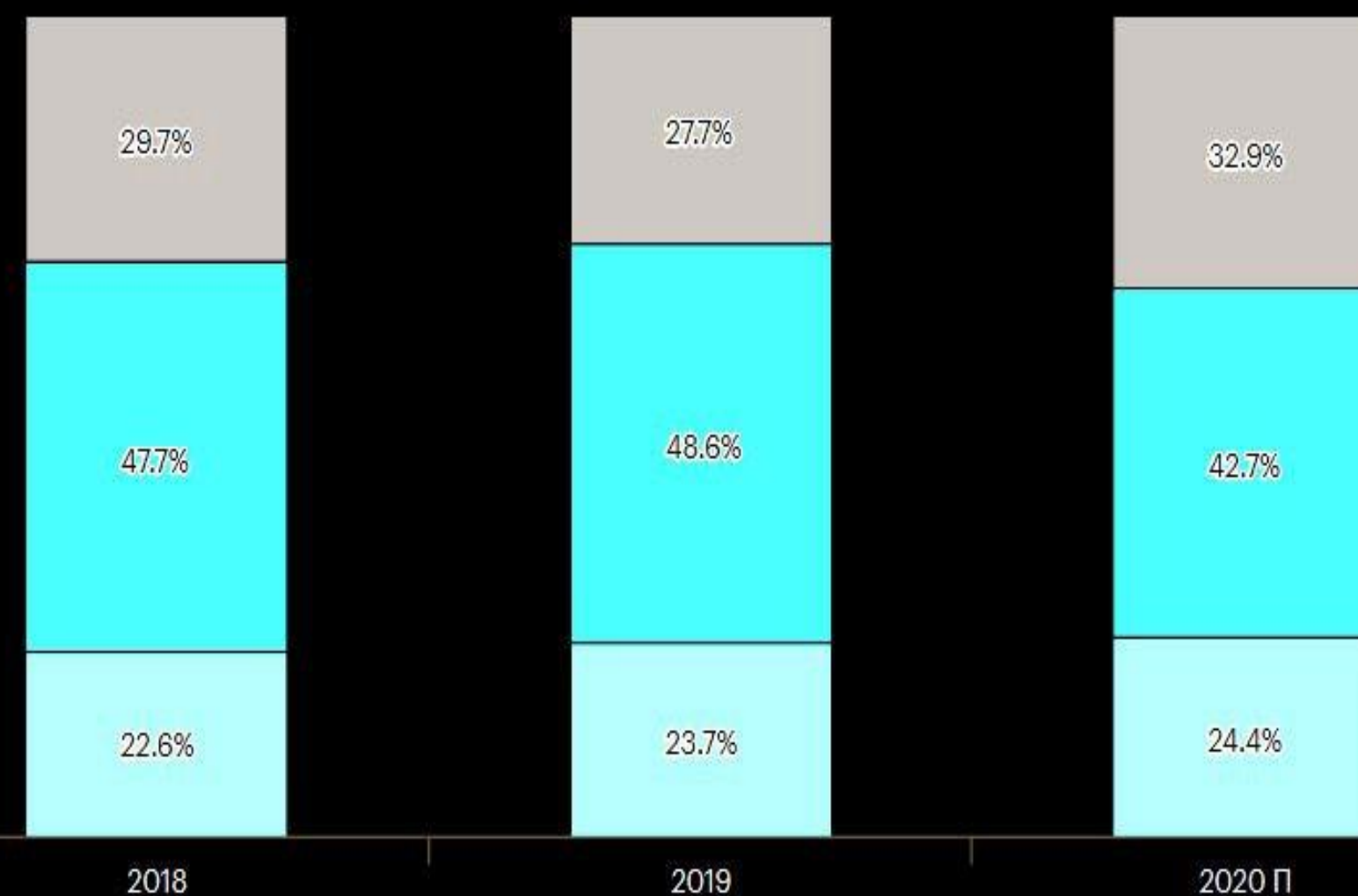


РОЗНИЧНЫЙ БАНКОВСКИЙ БИЗНЕС СЕГОДНЯ И В БУДУЩЕМ

НА ПРОТЯЖЕНИИ БЛИЖАЙШИХ 5-10 ЛЕТ ВЕДУЩИЕ УЧАСТНИКИ БАНКОВСКОГО РЫНКА БУДУТ СОЗДАВАТЬ ЭКОСИСТЕМЫ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ УСЛУГИ КЛИЕНТАМ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ИХ ЖИЗНИ, НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ СФЕРОЙ ФИНАНСОВ. ПОДОБНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ТРЕБУЕТ ЗНАЧИТЕЛЬНЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КИБЕР-УГРОЗАМ. НЕКОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ РЫНКА МОГУТ НАЧАТЬ ОРГАНИЗОВЫВАТЬ ПАРТНЕРСКИЕ ЭКОСИСТЕМЫ С РАЗЛИЧНЫМИ КОМПАНИЯМИ ИЗ СФЕРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ

График 13. В 2020 году банки планируют существенно увеличить расходы на развитие ИТ-инфраструктуры

Структура ИТ-расходов

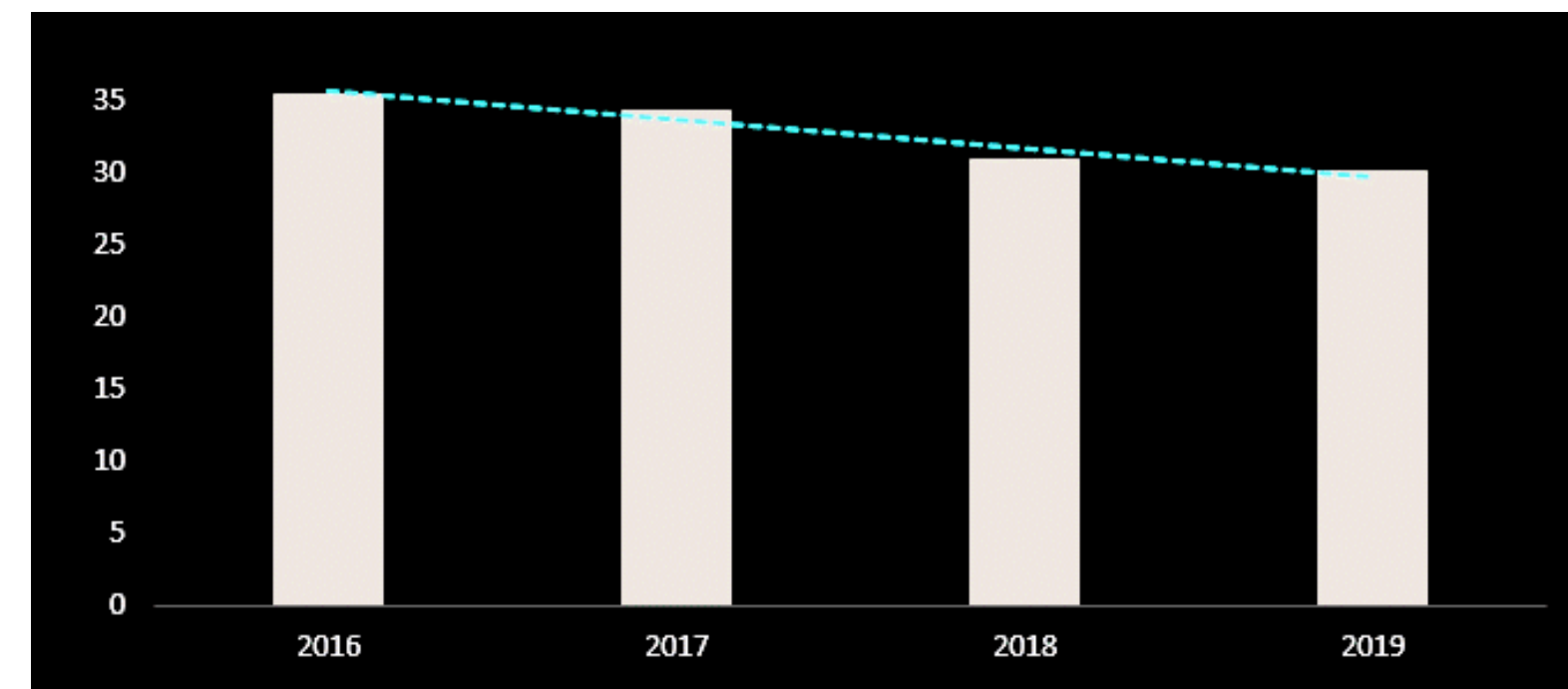


РОЗНИЧНЫЙ БАНКОВСКИЙ БИЗНЕС И ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ

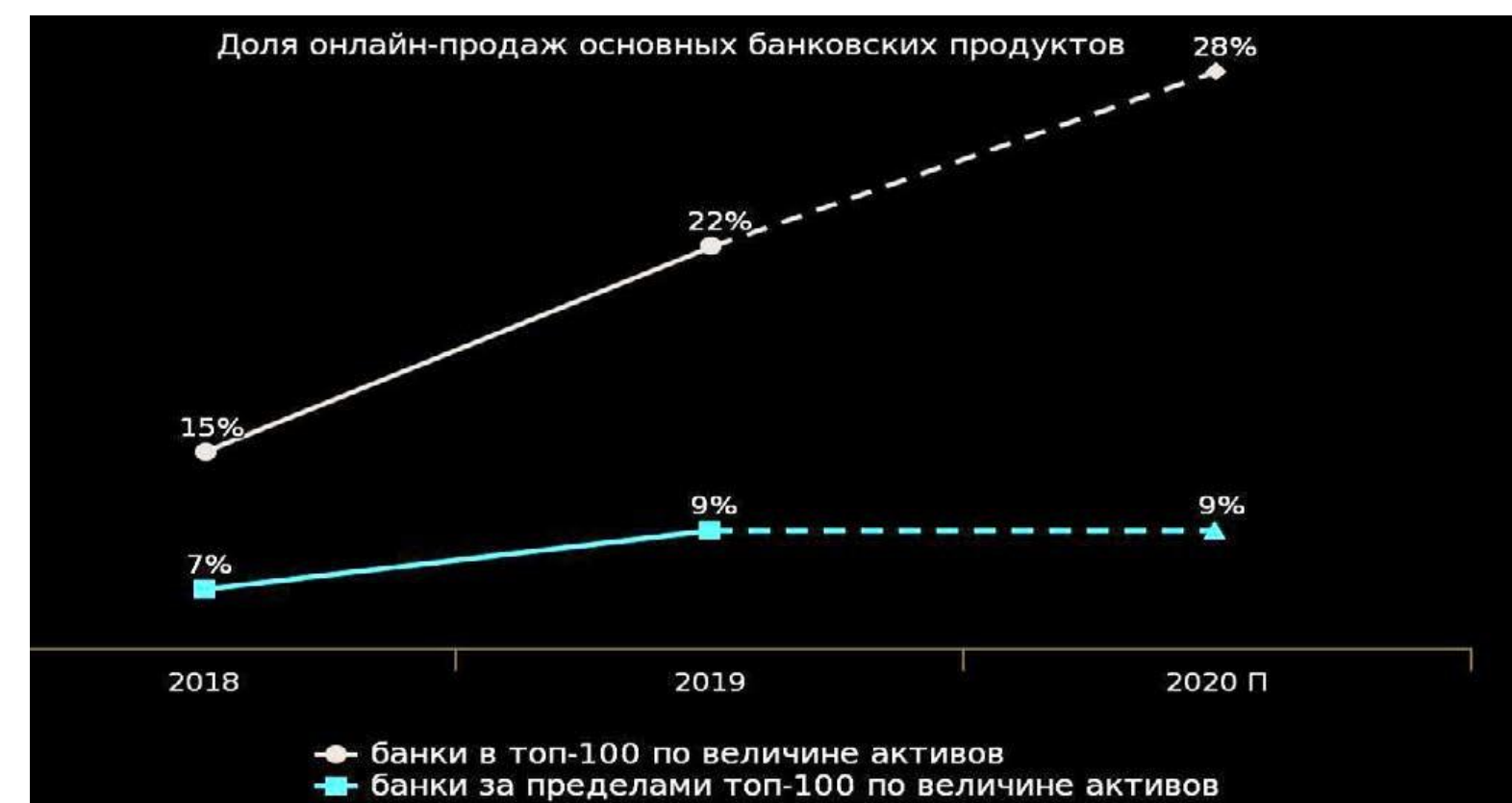
Розничный бизнес

БАНКИ УВЕЛИЧИВАЮТ ИНВЕСТИЦИИ В ИТ-ИНФРАСТРУКТУРУ И ИТ-ПЕРСОНАЛ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ОПЕРАЦИЙ И ПЕРЕВОДА КЛИЕНТОВ НА ОНЛАЙН-ОБСЛУЖИВАНИЕ. РАСХОДЫ БАНКОВ НА ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, НАЧИНАЯ С 2017 ГОДА, РАСТУТ ЗНАЧИТЕЛЬНО БЫСТРЕЕ, ЧЕМ РАСХОДЫ НА ОПЛАТУ ТРУДА (+16,4% ПРОТИВ 9,4% В 2019 ГОДУ). В 2019 ГОДУ СРЕДНЯЯ ДОЛЯ ОНЛАЙН-ПРОДАЖ ОСНОВНЫХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ У ТОП-100 БАНКОВ ПО АКТИВАМ СОСТАВИЛА 22%, А У БАНКОВ ЗА ПРЕДЕЛАМИ ТОП-100 – 9%

КОЛИЧЕСТВО ОТДЕЛЕНИЙ, В ТЫС.



Доля онлайн-продаж основных банковских продуктов



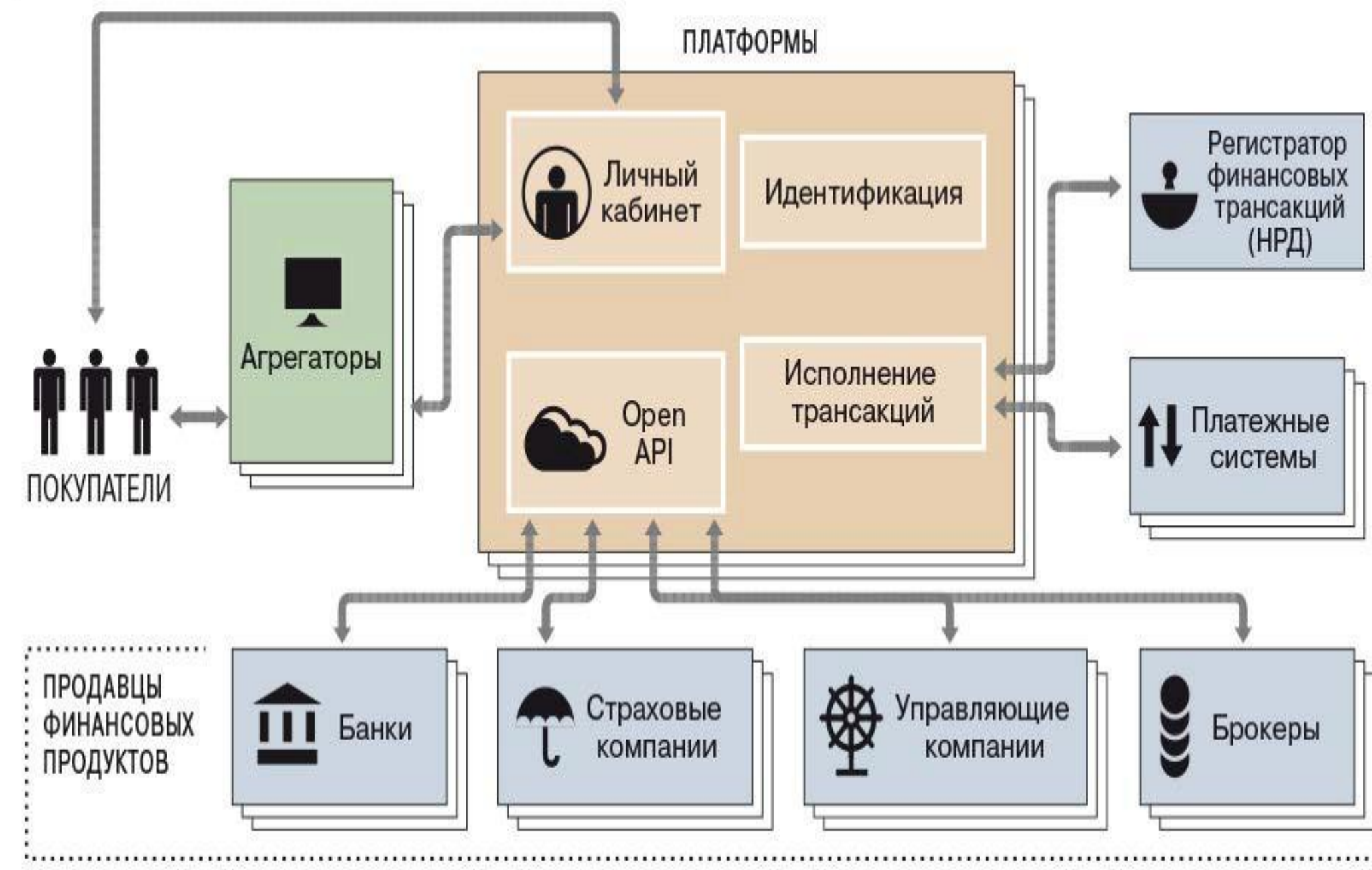
[HTTPS://WWW.RAEXPERT.RU/RESEARCHES/BANKS/BANK_SECTOR_FORECAST2020](https://www.raexpert.ru/researches/banks/bank_sector_forecast2020)

МАРКЕТПЛЕЙС ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ

В 2017 ГОДУ БАНКОМ РОССИИ БЫЛ ИНИЦИИРОВАН ПРОЕКТ ПО СОЗДАНИЮ МАРКЕТПЛЕЙСА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ДАННЫЙ ОНЛАЙН-СЕРВИС ПОЗВОЛЯЕТ ГРАЖДАНАМ ПРИОБРЕТАТЬ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ОТ РАЗНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОДНОЙ ПЛАТФОРМЕ В КРУГЛОСУТОЧНОМ РЕЖИМЕ

МАРКЕТПЛЕЙС ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ ИСТОЧНИКИ: БАНК РОССИИ, МОСКОВСКАЯ БИРЖА.



ЧТО ОСТАНЕТСЯ У КОММЕРЧЕСКИХ И ИНВЕСТИЦИОННЫХ БАНКОВ?

БАНКИ СУЩЕСТВУЮТ ТЫСЯЧИ ЛЕТ И ПРОДОЛЖАТ СУЩЕСТВОВАТЬ БЛАГОДАРА ДВУМ ПОТРЕБНОСТЯМ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА – СБЕРЕЖЕНИЯ И ИНВЕСТИРОВАНИЕ, А ТАКЖЕ КРЕДИТОВАНИЕ. РАСЧЕТНЫЕ И ПЛАТЕЖНЫЕ УСЛУГИ МОГУТ УЙТИ ИЗ БАНКОВ. **НО ИНВЕСТИРОВАНИЕ И КРЕДИТОВАНИЕ ОСТАНУТСЯ ЗА ТРАДИЦИОННЫМИ БАНКАМИ**



ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



- 1. НАЗОВИТЕ УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ПРИВЛЕЧЕННЫХ СРЕДСТВ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМОЙ В ВВП РОССИИ В 2019 ГОДУ.**
- 2. КАКОЙ УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ЗАРПЛАТНЫХ ВЫПЛАТ ПРОХОДИТ ЧЕРЕЗ БАНКОВСКИЙ СЕКТОР В РОССИИ?**
- 3. ЧТО ТАКОЕ «ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА»?**
- 4. НАЗОВИТЕ ОСНОВНУЮ ХАРАКТЕРИСТИКУ ДИДЖИТАЛИЗАЦИИ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ.**
- 5. ЧТО ТАКОЕ «БАНКОВСКАЯ ЭКОСИСТЕМА» И КАКИМИ БАНКАМИ ОНА СОЗДАЕТСЯ?**
- 6. ЧТО ТАКОЕ «МАРКЕТПЛЕЙС ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ» И В КАКОМ ГОДУ И КЕМ ЭТОТ ПРОЕКТ БЫЛ ИНИЦИИРОВАН?**



- 1. УДЕЛЬНЫЙ ВЕС ПРИВЛЕЧЕННЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТОВ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РОССИИ В 2019 ГОДУ СОСТАВИЛ ПРИБЛИЗИТЕЛЬНО 52% ОТ ВАЛОВОГО ВНУТРЕННЕГО ПРОДУКТА СТРАНЫ.**
- 2. ЧЕРЕЗ БАНКОВСКИЙ СЕКТОР РОССИИ ПРОХОДИТ ПРИБЛИЗИТЕЛЬНО 76% ЗАРАБОТНЫХ ВЫПЛАТ.**
- 3. ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА – ЭТО МЕХАНИЗМ УДАЛЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ, РАЗРАБОТАННЫЙ БАНКОМ РОССИИ В 2018 – 2020 ГГ. ДАННАЯ СИСТЕМА ПОЗВОЛЯЕТ ПРОВЕДЕНИЕ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ.**
- 4. ОСНОВНОЙ ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ДИДЖИТАЛИЗАЦИИ В БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПЕРЕВОД БАНКОВСКИХ СЕРВИСОВ В ЭЛЕКТРОННЫЕ КАНАЛЫ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА, ПОЗВОЛЯЮЩИЕ КЛИЕНТАМ ОБСЛУЖИВАТЬСЯ ОНЛАЙН.**
- 5. БАНКОВСКАЯ ЭКОСИСТЕМА – ЭТО СРАЩИВАНИЕ МЕЖДУ СОБОЙ БАНКА, ИНТЕРНЕТ-КОМПАНИИ И МОБИЛЬНОГО ОПЕРАТОРА В ЕДИНЫЙ ХОЛДИНГ С ЦЕЛЮ МАКСИМАЛЬНОГО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА. ЭКОСИСТЕМЫ СОЗДАЮТСЯ КРУПНЫМИ БАНКАМИ.**
- 6. ПРОЕКТ «МАРКЕТПЛЕЙС ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ» БЫЛ ИНИЦИИРОВАН БАНКОМ РОССИИ В 2017 ГОДУ. МАРКЕТПЛЕЙС – ЭТО ОНЛАЙН СЕРВИС, КОТОРЫЙ ПОЗВОЛЯЕТ КЛИЕНТУ ПРИОБРЕТАТЬ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ ОТ РАЗНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ОДНОЙ ПЛАТФОРМЕ В КРУГЛОСУТОЧНОМ РЕЖИМЕ.**

