

# СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

► МИНИ-КЕЙС 1  
НИКИТА КОЛДОМАСОВ  
ТЕРЕНТЬЕВ ИВАН  
РОМАНЕНКО МАРИЯ

## ВВОДНЫЕ ДАННЫЕ

- 1 Эволюция от небольшого местного банка до банка мирового масштаба.**

---

- 2 Необходимость перехода от устаревших майнфреймов к среде, поддерживающей более сложную аналитику.**

---

- 3 Соответствие множеству новых нормативных требований.**

---

- 4 Растущая клиентская база и расширяющийся ассортимент продуктовых предложений.**

---

- 5 Рост за счёт слияний и поглощений.**

## КАК В ЭТИХ УСЛОВИЯХ ИЗМЕНИЛИСЬ БЫ ДАННЫЕ БАНКА?

1

### УВЕЛИЧЕНИЕ ОБЪЕМА ДАННЫХ ЗА СЧЕТ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ ОТ ПОГЛОЩЕННЫХ БАНКОВ

- ▶ ИНТЕГРАЦИЯ КЛИЕНТСКИХ БАЗ, КРЕДИТНЫХ И ФИНАНСОВЫХ ИСТОРИЙ.
- ▶ ПОЯВЛЕНИЕ ДАННЫХ, СВЯЗАННЫХ С РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ НОВЫХ РЫНКОВ:
  - НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА: ЛОКАЛЬНЫЕ ЗАКОНЫ О ЗАЩИТЕ ДАННЫХ, ОСОБЕННОСТИ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ, ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ ПЕРЕД МЕСТНЫМИ ЦБ.
  - КУЛЬТУРНЫЕ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ПАТТЕРНЫ: ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ (WHATSAPP, TELEGRAM), ОТНОШЕНИЕ К КРЕДИТАМ, ПРЕДПОЧТЕНИЯ В ПРОДУКТАХ.
  - ЯЗЫК И ВАЛЮТА
  - ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ: ЛОКАЛЬНЫЕ ИНДЕКСЫ, КУРСЫ ВАЛЮТ, ДАННЫЕ О БЕЗРАБОТИЦЕ

## КАК В ЭТИХ УСЛОВИЯХ ИЗМЕНИЛИСЬ БЫ ДАННЫЕ БАНКА?

### **Возрастет разнообразие форматов данных:**

- Данные с веб-сайтов и мобильных приложений.
- Письма и записи телефонных звонков.
- Новостные источники и соцсети для отслеживания репутации банка.

Данные от поглощенных банков могут быть в разных форматах, низкого качества, с ошибками.

Необходима единая система их очистки, стандартизации и проверки

### **Обработка данных в реальном времени круглосуточно.**

**Усиление безопасности системы и усовершенствование отслеживания мошеннических операций.** Дополнительно хранить логи операций над данными и резервные копии.

**Обработка клиентов-дубликатов:** один клиент может иметь несколько счетов в разных поглощенных банках. Нужна единая система идентификации

## КАК МЕНЯЮТСЯ ПОТРЕБНОСТИ БАНКА В СВЯЗИ С ЭТИМИ БИЗНЕС-ИЗМЕНЕНИЯМИ?

Постоянная обработка и анализ больших данных для принятия решений и улучшения работы банка.

Предоставление персональных рекомендаций на основе анализа поведения клиента.

Расширение команды/команд специалистов, способных поддерживать систему и оперативно интегрировать данные поглощенных компаний.

Разработка общей системы сбора и приведения документов к общему виду

Работа над улучшением поиска мошеннических схем и повышением общего уровня безопасности.

# **ЧТО НЕОБХОДИМО ПРИНЯТЬ ВО ВНИМАНИЕ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ АНАЛИТИКА? КАКИЕ РЕШЕНИЯ СЛЕДУЕТ РАССМОТРЕТЬ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ ПО МЕРЕ РОСТА БАНКА?**



Постепенный отход  
от мейнфреймов

Создать систему для  
высокоэффективной  
обработки данных в  
реальном времени

Система постоянного  
мониторинга точности,  
полноты и  
непротиворечивости  
данных.

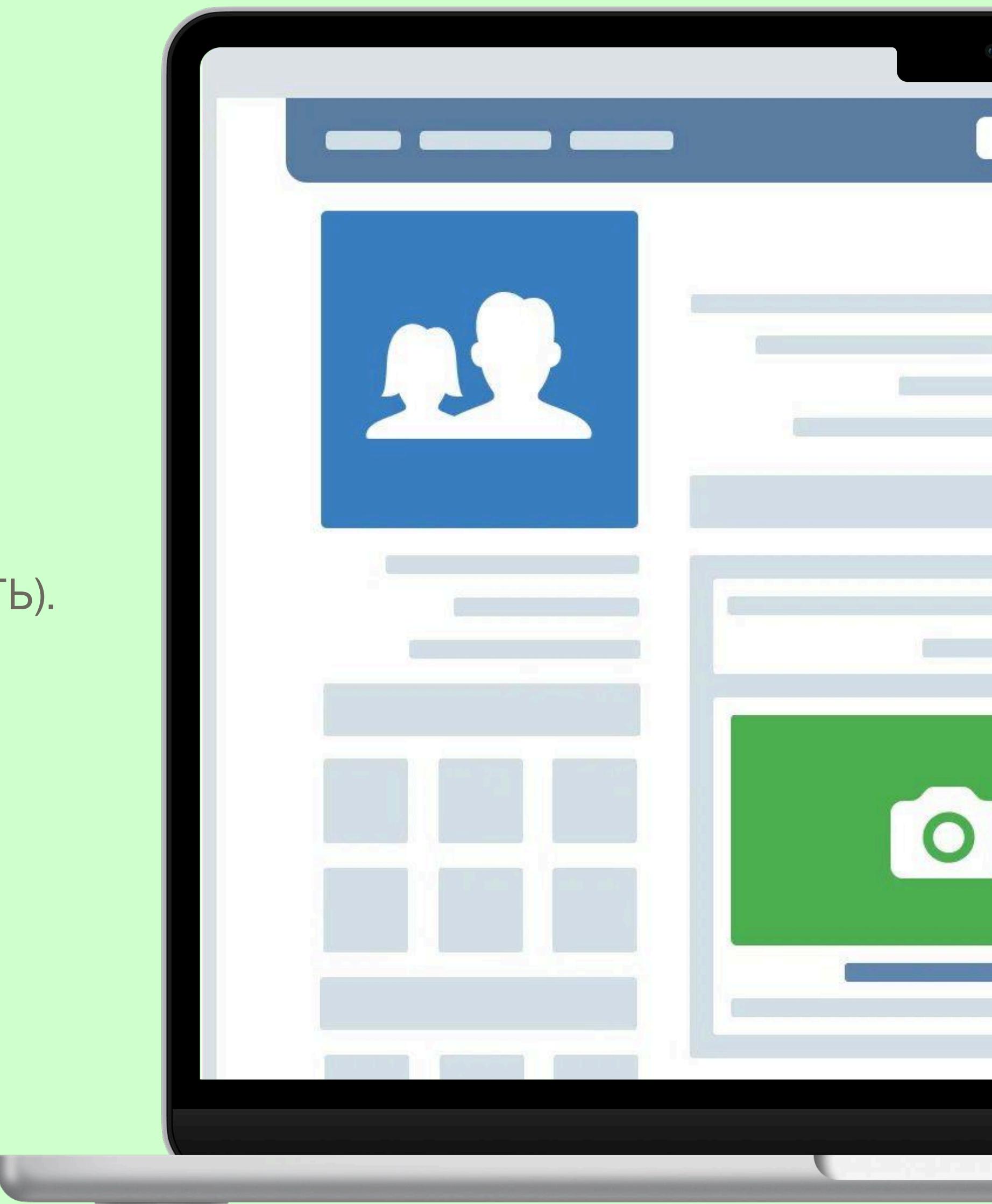
Расширение команды:  
· Data Engineers  
· Data Scientists  
· BI-аналитики  
и тд.

ОБРАБОТКА  
КРЕДИТНЫХ  
ЗАЯВОК

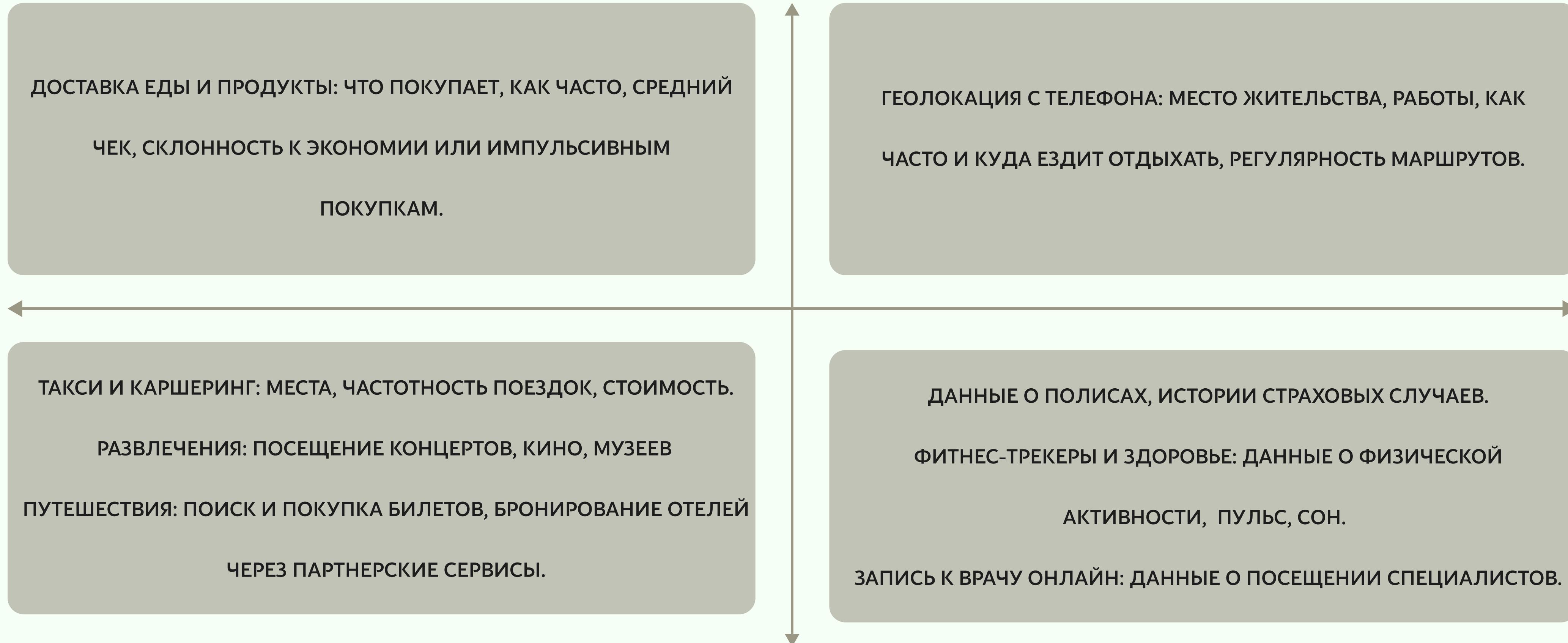
МИНИ-КЕЙС  
1427

# ЦИФРОВОЙ СЛЕД И ПОВЕДЕНИЕ

- ▶ АНАЛИЗ АКТИВНОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:
  - РЕПОСТЫ, УЧАСТИЕ В РОЗЫГРЫШАХ
  - ПОДПИСКИ НА КАНАЛЫ, СВЯЗАННЫЕ С АЗАРТНЫМИ ИГРАМИ (КАЗИНО, СТРИМЕРЫ)
  - АНАЛИЗ ОКРУЖЕНИЯ (СОЦИАЛЬНЫЕ СВЯЗИ И ИХ КРЕДИТОСПОСОБНОСТЬ).
- ▶ АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ И НА ВЕБ-САЙТЕ:
  - ИСПОЛЬЗУЕМОЕ УСТРОЙСТВО И БРАУЗЕР
  - ДАННЫЕ ГЕОЛОКАЦИИ (СООТВЕТСТВУЮТ ЛИ ЗАЯВЛЕННОМУ МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА/РАБОТЫ)
  - ПАТТЕРНЫ КЛИКОВ И НАВИГАЦИИ (ПРИЗНАКИ МОШЕННИЧЕСТВА).



## ПРИ РАСШИРЕНИЕ ЭКОСИСТЕМЫ БАНКА



# “Этически спорные данные”

УТЕЧКА ДАННЫХ В КОМПАНИИ, ЗАНИМАЮЩЕЙСЯ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ГЕНОМИКОЙ 23&ME, О КОТОРОЙ СТАЛО ИЗВЕСТНО В ОКТЯБРЕ 2023 ГОДА. В РЕЗУЛЬТАТЕ КИБЕРАТАКИ БЫЛА СОБРАНА ИНФОРМАЦИЯ О ПРОФИЛЕ И ЭТНИЧЕСКОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ МИЛЛИОНОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

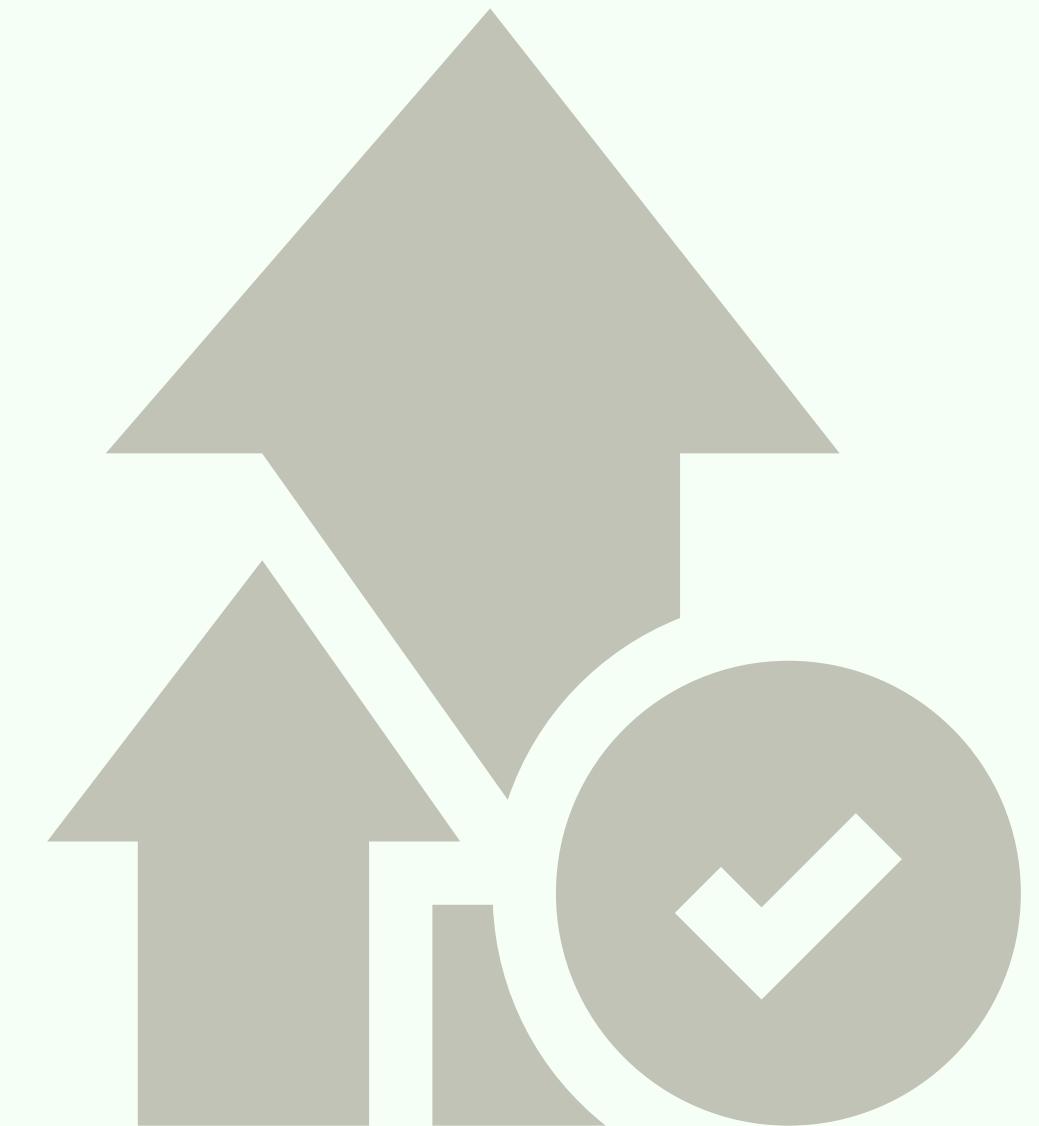
— WIKIPEDIA.ORG

- Оценка предрасположенности к болезням, которые могут привести к потере платежеспособности.
- Использование данных о смертельных заболеваниях для автоматического отказа в кредите.

# Прогнозирование оттока [3]

**NET PRESENT VALUE (NPV)** ИСПОЛЬЗУЕТСЯ, ЧТОБЫ ОЦЕНИТЬ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ИНВЕСТИЦИЙ ИЛИ ПРОЕКТА ПУТЕМ РАСЧЕТА РАЗНИЦЫ МЕЖДУ ПРИТОКОМ И ОТТОКОМ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С ТЕЧЕНИЕМ ВРЕМЕНИ, СКОРРЕКТИРОВАННОЙ НА ВРЕМЕННУЮ СТОИМОСТЬ ДЕНЕГ

$$NPV = \sum_{t=1}^n \frac{R_t}{(1 + i)^t}$$



R<sub>t</sub> - ЧИСТЫЙ ПРИТОК/ОТТОК ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ОДИН ПЕРИОД Т

i - ДОХОД, КОТОРЫЙ МОЖНО БЫЛО БЫ ПОЛУЧИТЬ ПРИ АЛЬТЕРНАТИВНЫХ ИНВЕСТИЦИЯХ

## CUSTOMER RETENTION RATE (CRR)

CRR = (END PERIOD CUSTOMERS - NEW CUSTOMERS ACQUIRED) / START PERIOD CUSTOMERS

CHURN RATE = CUSTOMERS LOST / STARTING CUSTOMERS

CUSTOMER LIFETIME VALUE (CLV) - ОБЩАЯ ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ, КОТОРУЮ КОМПАНИЯ МОЖЕТ ОЖИДАТЬ ОТ ОДНОГО КЛИЕНТА

## ЗАЧЕМ НЕОБХОДИМО УДЕРЖИВАТЬ КЛИЕНТОВ

УДЕРЖАНИЕ СУЩЕСТВУЮЩИХ КЛИЕНТОВ МОЖЕТ ОБОЙТИСЬ НА 700% ДЕШЕВЛЕ, ЧЕМ ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ, ЧТО ДЕЛАЕТ УДЕРЖАНИЕ КЛЮЧЕВЫМ КОМПОНЕНТОМ ПРИБЫЛЬНОСТИ.

ИССЛЕДОВАНИЕ BAIN & COMPANY: ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ ВСЕГО НА 5% МОЖЕТ УВЕЛИЧИТЬ ПРИБЫЛЬ НА 25–95%.

ДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ В ШЕСТЬ РАЗ ЧАЩЕ ГОВОРЯТ, ЧТО ОСТАНУТСЯ В БАНКЕ, ЧЕМ НЕДОВОЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ОТТОКА

YOYODYNE

# Как можно удерживать клиентов в банке

## 1. ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

→ ИСПОЛЬЗОВАТЬ АНАЛИТИКУ ДАННЫХ, ЧТОБЫ ПРЕДЛАГАТЬ КЛИЕНТУ ТОЛЬКО РЕЛЕВАНТНЫЕ ПРОДУКТЫ.

## 2. ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

→ БАЛЛЫ, КЕШБЭК, БОНУСНЫЕ МИЛИ.

## 3. УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

→ СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОТКЛИКА В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ, УДОБНЫЕ СЕРВИСЫ «ОДНИМ КЛИКОМ».

## 5. ФИНАНСОВЫЙ КОУЧИНГ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

→ ПОМОГАТЬ КЛИЕНТАМ УПРАВЛЯТЬ ФИНАНСАМИ ЧЕРЕЗ СОВЕТЫ В ПРИЛОЖЕНИИ.

## 7. ПРЕМИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЛЯ VIP

→ ЛИЧНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ, ПРИВИЛЕГИРОВАННЫЕ УСЛОВИЯ, ДОСТУП К ЗАКРЫТЫМ ПРОДУКТАМ.

## ПРИМЕРЫ



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ОТТОКА

YOYODYNE

Иллюстрируется чёткая последовательность действий:

1 сбор исчерпывающих данных

---

2 обучение точных прогностических моделей

---

3 их применение для реализации  
целенаправленных, своевременных и  
персонализированных мер, которые заметно  
снижают отток и повышают удержание клиентов

**СНАЧИБО  
ЗА  
ВНИМАНИЕ**