

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА

► МИНИ-КЕЙС 1
НИКИТА КОЛДОМАСОВ
ТЕРЕНЬТЪЕВ ИВАН
РОМАНЕНКО МАРИЯ

- 1 Эволюция от небольшого местного банка до банка мирового масштаба.
- 2 Необходимость перехода от устаревших мейнфреймов 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.

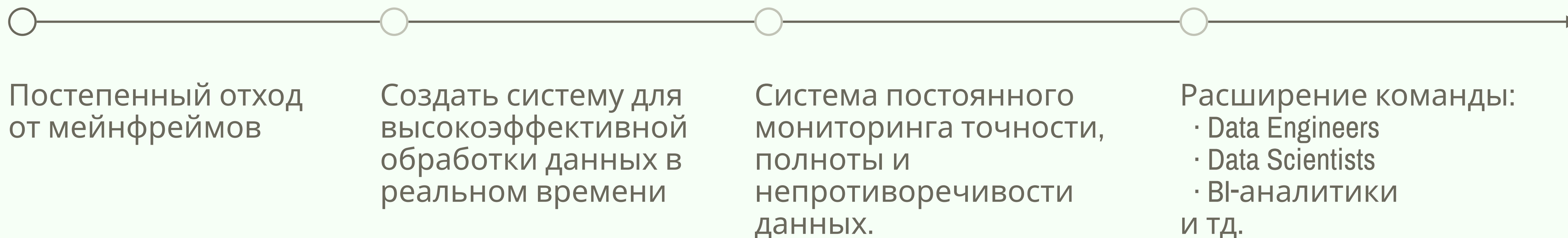
Усиление безопасности системы и усовершенствование **отслеживания мошеннических операций**. Дополнительно хранить логи операций над данными и резервные копии.

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.	Расширение команды/команд специалистов, способных поддерживать систему и оперативно интегрировать данные поглощенных компаний.	Разработка общей системы сбора и приведения документов к общему виду
Предоставление персональных рекомендаций на основе анализа поведения клиента.		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?



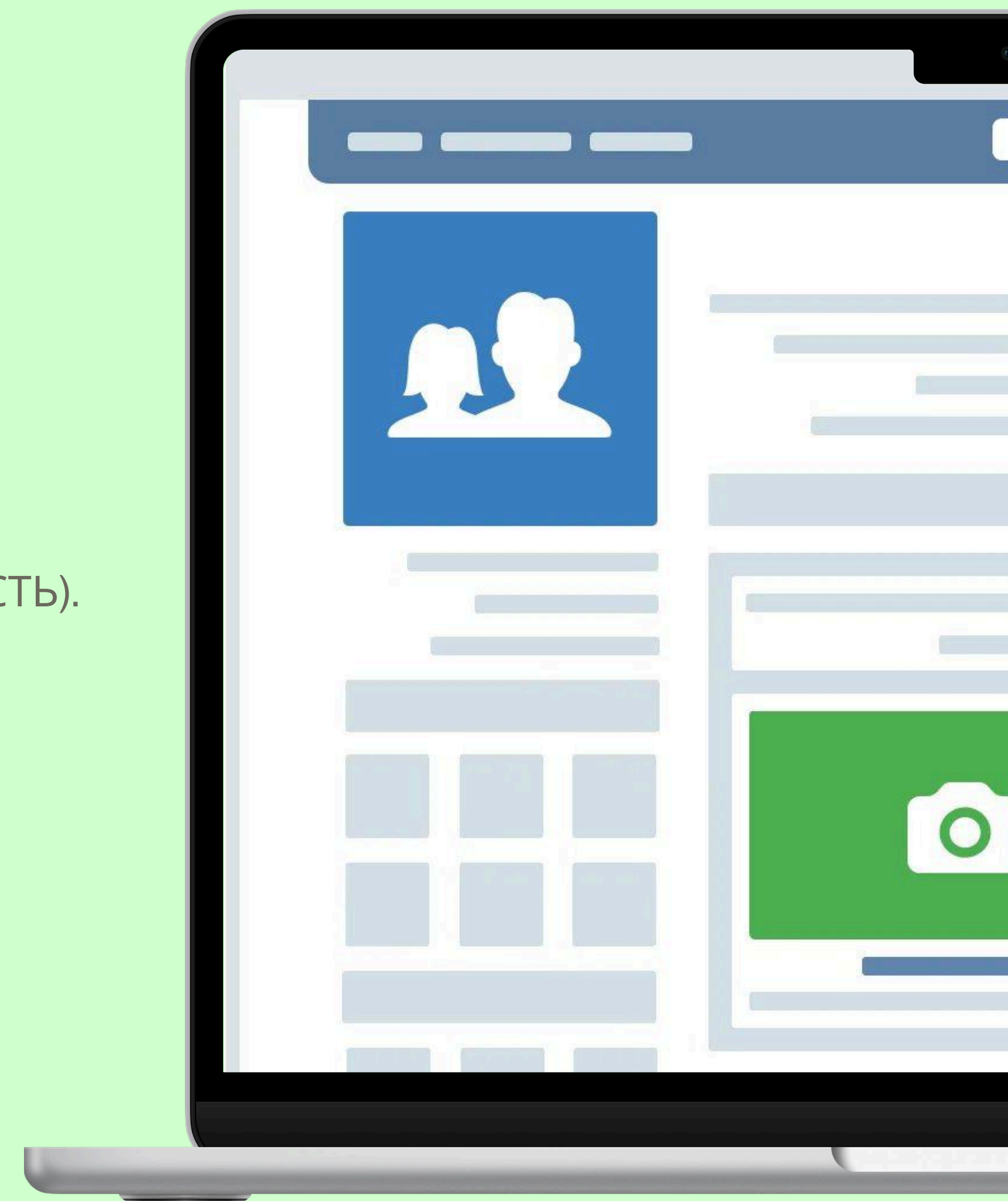
ОБРАБОТКА КРЕДИТНЫХ ЗАЯВОК

МИНИ-КЕЙС

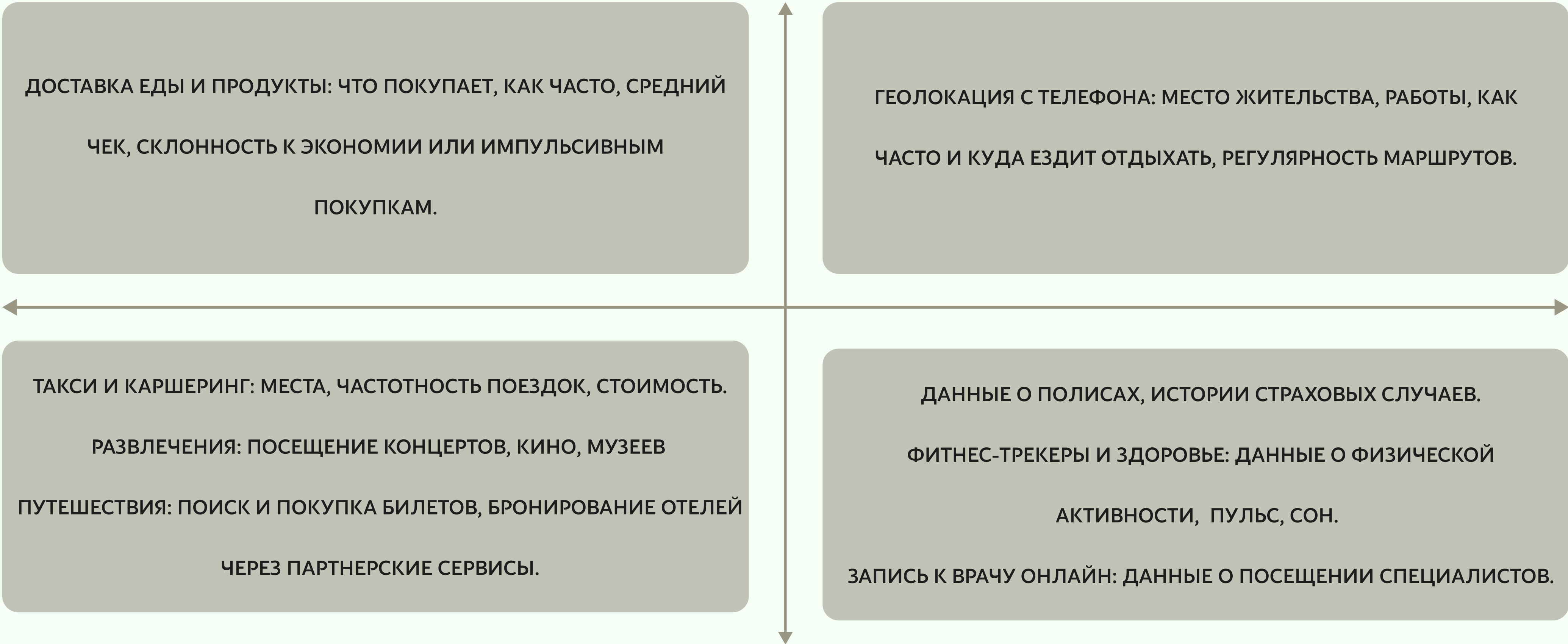
[2]

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.

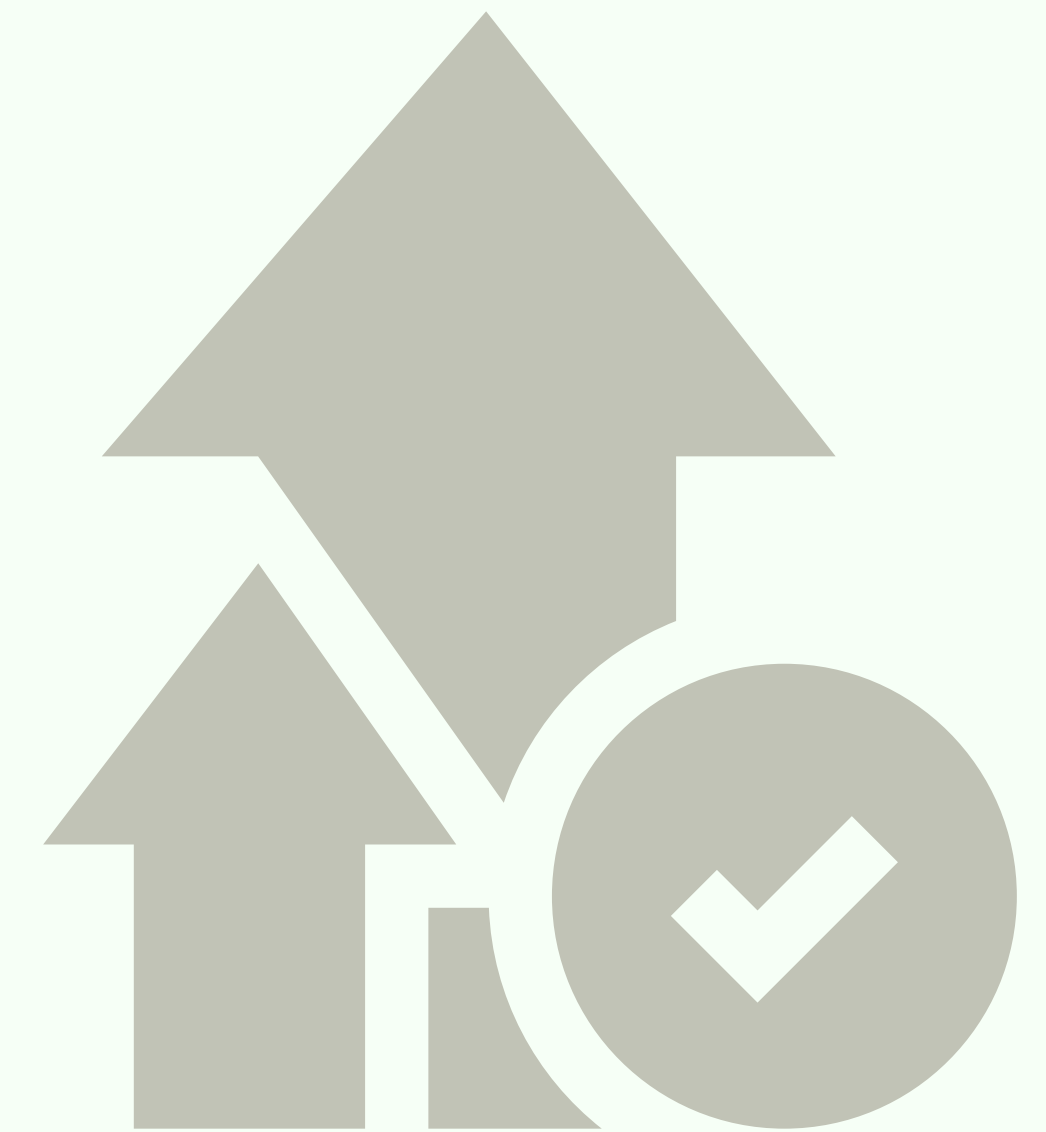
Прогнозирование оттока [3]

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_t - ЧИСТЫЙ ПРИТОК/ОТТОК ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ОДИН ПЕРИОД t

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



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

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ**