

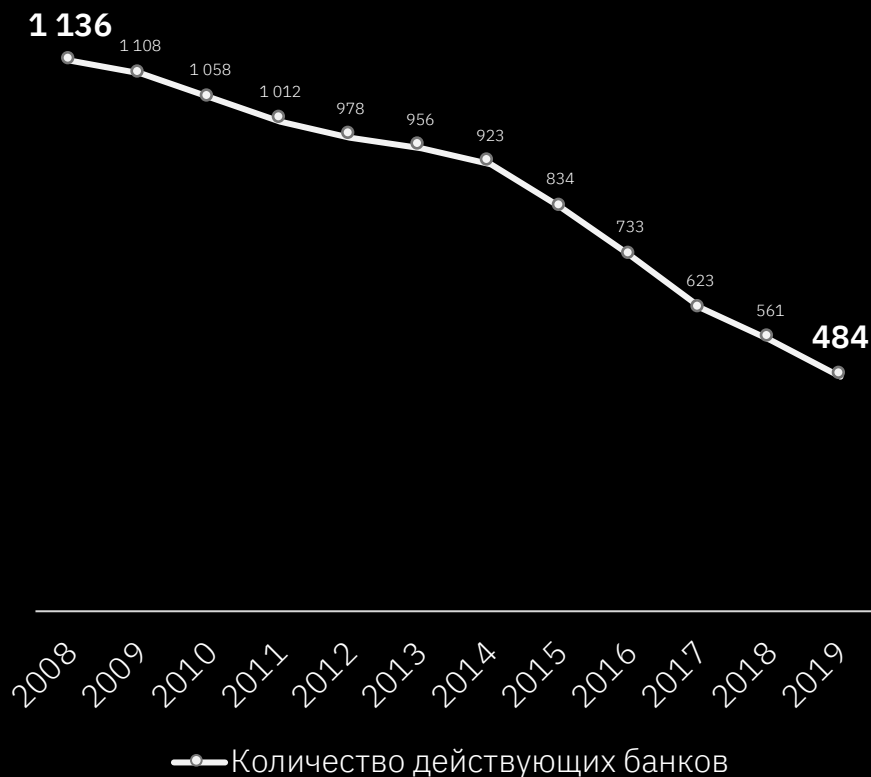
Роль банков в развитии регионов: провайдер финансовых услуг, социальный институт или драйвер инноваций

—
Виктория Корженевская

Руководитель направления цифровой стратегии IBM iX

Количество действующих
банков в России снизилось
более чем в

2 раза



Как ведут конкурентную борьбу банки-лидеры международного рынка?

Выбирают, выходить ли на новый рынок или концентрироваться на существующем

43%

выбирают фокус на **новые рынки**

40%

выбирают фокус на **устоявшиеся рынки**

Ставят на первый план клиентский опыт

72%

выбирают фокус на **клиентский опыт**

66%

выбирают фокус на **развитую сеть партнеров**

Развивают внутренние компетенции и меняют организацию изнутри

43%

выбирают фокус на **внутреннюю трансформацию**

39%

выбирают фокус на **открытые инновации**

3 основные стратегии, которые помогают добиться успешных результатов региональным банкам

Сфокусироваться на ключевых продуктах и уйти от неприбыльных продуктов



Bank of the Ozarks, U. S. Bank

Выбрать целевой сегмент клиентов, не снижая качества для остальных



Silicon Valley Bank, Bremer Financial, Signature Bank, East West Bank

Повысить операционную эффективность



FCB Financial Holdings, Western Alliance

Найти правильный баланс между digital и offline

Зачастую клиентам не хватает личного общения и эмоциональной связи с компанией. Pure Point Financial смог привлечь **\$ 6 миллиардов** за 2 года на депозиты, совместив удобное приложение и digital-офисы без очередей, бумаг и наличности.

Проблема

Полностью цифровые банки впечатляют клиента своими приложениями, но и может не хватать поддержки и обслуживания. Им зачастую не хватает эмоциональной связи человеческого контакта. Традиционные банковские провайдеры имеют эту человеческую связь, но борются с обеспечением бесшовного цифрового опыта, который теперь ожидают потребители.

Решение

PurePoint сочетает в себе современную цифровую платформу с традиционными отделениями, которые они называют "финансовыми центрами". Но это не типичные банковские отделения. Они работают в цифровом виде: нет касс, нет наличности, нет бумаги. В финансовых центрах предлагаются только накопительные продукты.



Стать партнером для fintech-компаний

Традиционный местный банк Lincoln Savings Bank выделил отдельное подразделение LBSX для оказания услуг core banking финтех компаниям. С момента запуска ROE **вырос на 67.6%**, а объем депозитов **увеличился вдвое.**

Проблема

Традиционным локальным банкам трудно соревноваться с финтех-стартапами в инновационности и красоте интерфейсов. При этом приложения все еще нуждаются в ведении счетов и осуществлении проводок.

Решение

LBSX сотрудничает с такими крупнейшими приложениями как Square Cash App, Acorns, Chime, Digit и многие другие. Банк совместно с технологическим партнером Q2 Software позволяет финтехам улучшать клиентский опыт в среде, изолированной от реального счета. Взаимодействие происходит через Open API core platform.



Быть драйвером инноваций в регионе

Банк NBKC стал одним из первых банков, предложивших онлайн ипотеку. Банк стал единой точкой входа для клиента от начала до конца сделки и достиг **индекса лояльности пользователей в 98%.**

Проблема

Для клиентов главными приоритетами становится простота, прозрачность и удобство.

Решение

За последние пару лет NBKC разработал весь свой продуктовый портфель с нуля в штаб-квартире, которая больше похожа на технологическую компанию, чем на банк. Компания получила высокие рейтинги в списках “лучших” и “самых крутых” мест для работы. Получив высокие оценки ипотечных продуктов, компания расширила портфель ведением чековых счетов и займами. Также NBKC открыла собственный финтех акселератор.



Выбирать персональный подход даже в цифровых каналах

Nationwide Building Society реализовал обслуживание и продажу продуктов удаленно из

3 контактных центров с клиентами в 170 отделениях с расширением до 400 отделений. Клиент в

отделении и сотрудник в контактном центре общаются через экран монитора, находясь в десятках и сотнях миль друг от друга.

Решения

- Автоматическое определение карточки клиента, истории взаимодействия с банком и личных предпочтений
- Персонализированные предложения: Next Best Action
- Сканирование документов
- Быстрое получение информации без очередей



