

Цифровая трансформация банковских продуктов и процессов для МСБ



Москва 2022



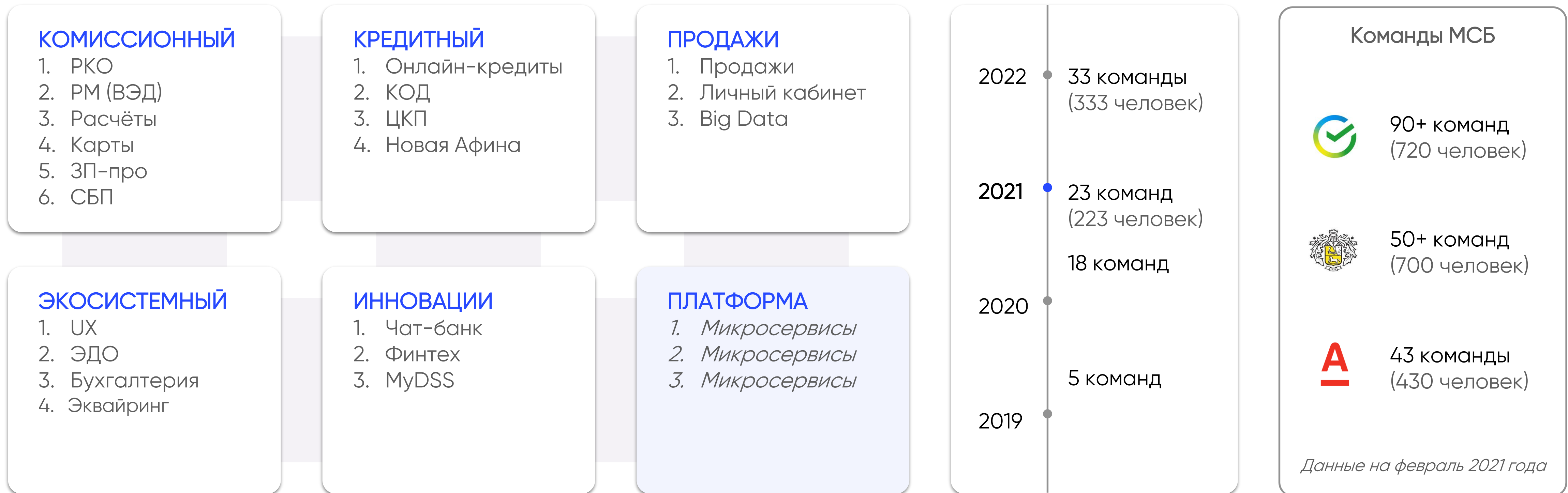
Цель презентации – оценить масштабы цифровизации МСБ и соответствующие тренды в банках

- Чем занимается ПСБ (и другие крупные банки) в цифровых каналах и насколько это соответствует ожиданиям клиентов-МСБ
- Эффект текущей ситуации
- Ключевые тренды (цифровизации) среди МСБ



Работают кросс-функциональные **продуктовые команды** ❤️

6 ТРАЙБОВ включают в себя 20 продуктовых команд и 3 платформенные





Существенные усилия работы – на борьбу с санкциями

- Удаление из магазинов приложений (особенно iOS)
- Отключение ВЭД
- DDOS атаки
- Отключение VISA и Мастеркард
- Адаптивная версия ИБ + источники скачивания для Android
- Перевод платежей в другие банки + юани
- Усиление правил безопасности + устойчивость
- Перевод корп. карт на МИР

Сейчас ситуация стабилизировалась

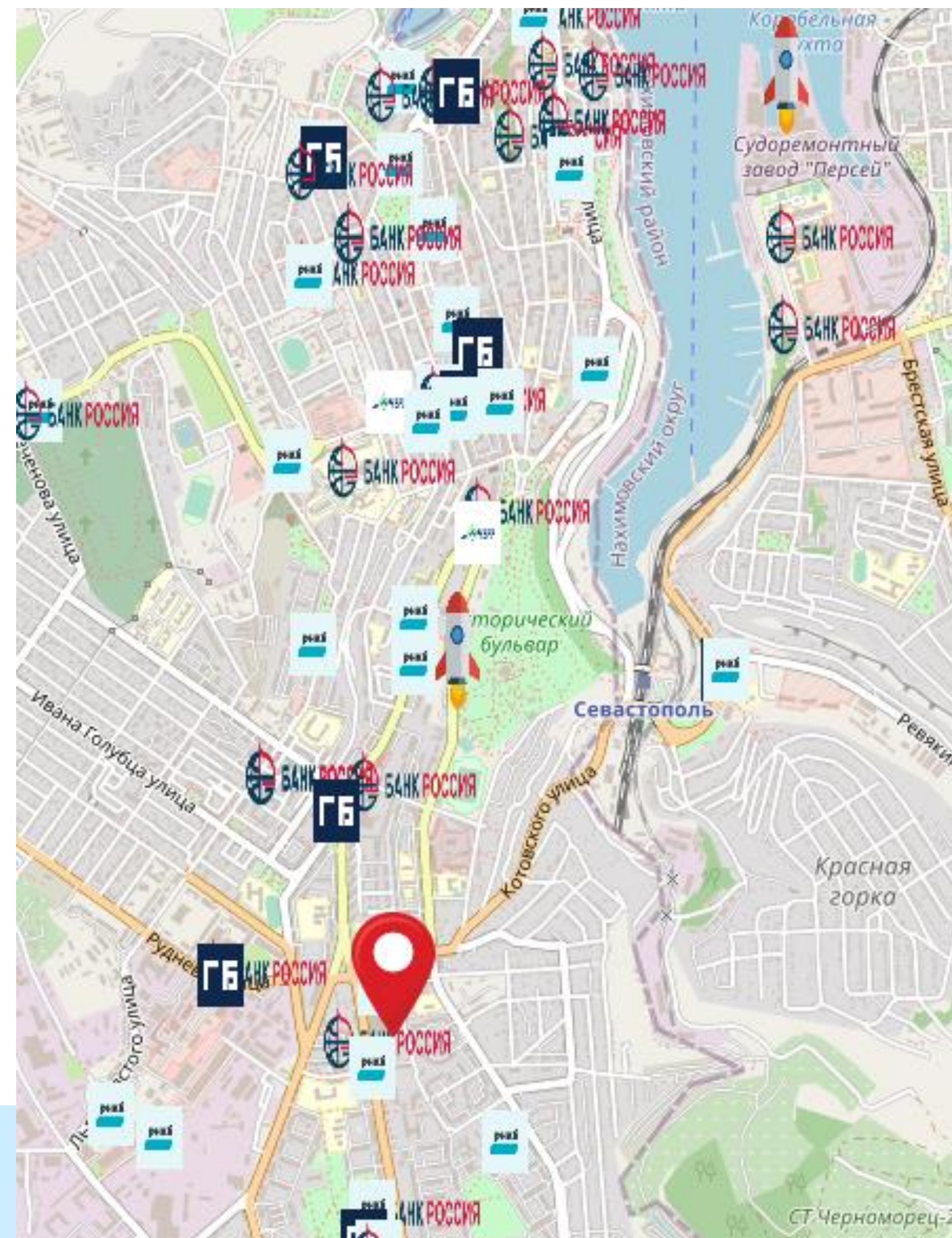
- Миграция из iOS в Android и адаптивный ИБ
- Стартует программа ИТ-импортозамещения ПО, производили которого не будут его больше поддерживать. Теоретически – это шанс создать более современное ИТ-решение. Есть потенциал разделить затраты многих банков

Создание гео-карты Крыма для поиска мест установки офисов и банкоматов

Реализация

- ✓ Парсинг большого количества гео-данных по Крыму (торговые центры, сторонние банкоматы/офисы, пассажиропотоки и т.д., местоположение юридических лиц)
- ✓ Гео-кодирование данных
- ✓ Нанесение данных на карту (язык программирования Python/R)
- ✓ Использование алгоритмов машинного обучения для прогноза оборотов в банкоматах с целью определения наиболее перспективных мест

В результате определены 12 мест потенциального размещения банкоматов на снятие наличных.








Важное событие для Цифрового бизнеса ПСБ – результат слаженной работы команд

ЛУЧШИЕ МОБИЛЬНЫЕ БАНКИ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА НА ANDROID

markswebb

	1	Альфа-Банк	71,1
	2	ПСБ	70,3
	3	Делобанк	69,4
	4	Точка	61,1
	5	Тинькофф Банк	60,2
	6	Модульбанк	58,1
	7	СберБанк	56,6
	8	Банк Открытие	55,6
	9	Райффайзен Банк	45,9
	10	Банк Уралсиб	44,3
	11	ВТБ	42,6

Юзабилити-тестирование

Место	Название банка	Оценка
1	ПСБ	92,0
2	ДелоБанк	82,2
3	Модульбанк	80,8
4	Банк Открытие	78,0
5	Тинькофф Банк	77,6
6	Райффайзен Банк	76,7
7	Точка	75,9
8	СберБанк	69,2
9	Альфа-Банк	67,0
10	Банк Уралсиб	62,3
11	ВТБ	55,1



Тренды среди клиентов-МСБ, которые следует учитывать

С УЧЕТОМ РЕЙТИНГА

Обратная связь с клиентами

- Глубокое представление о потребностях
- Чат
- Обмен документами
- Видео-звонок с КЦ в МБ

Мульти-банкинг

- Зарплатный проект
- Счета в разных банках
- Депозиты в связке с р/с в другом банке

Юзабилити

- Логичность и понятность
- Клиентский путь

Снижение риска блокировки

- Визуализация налоговой нагрузки
- Накопление определенных операций

Ролевая модель в МБ

- Настройка сценариев

Документооборот

- Выставление счетов и закрывающих документов
- Развитие функционала CRM по контрагентам

Mobile-only

- Банк в какой-то мере превращается в приложение

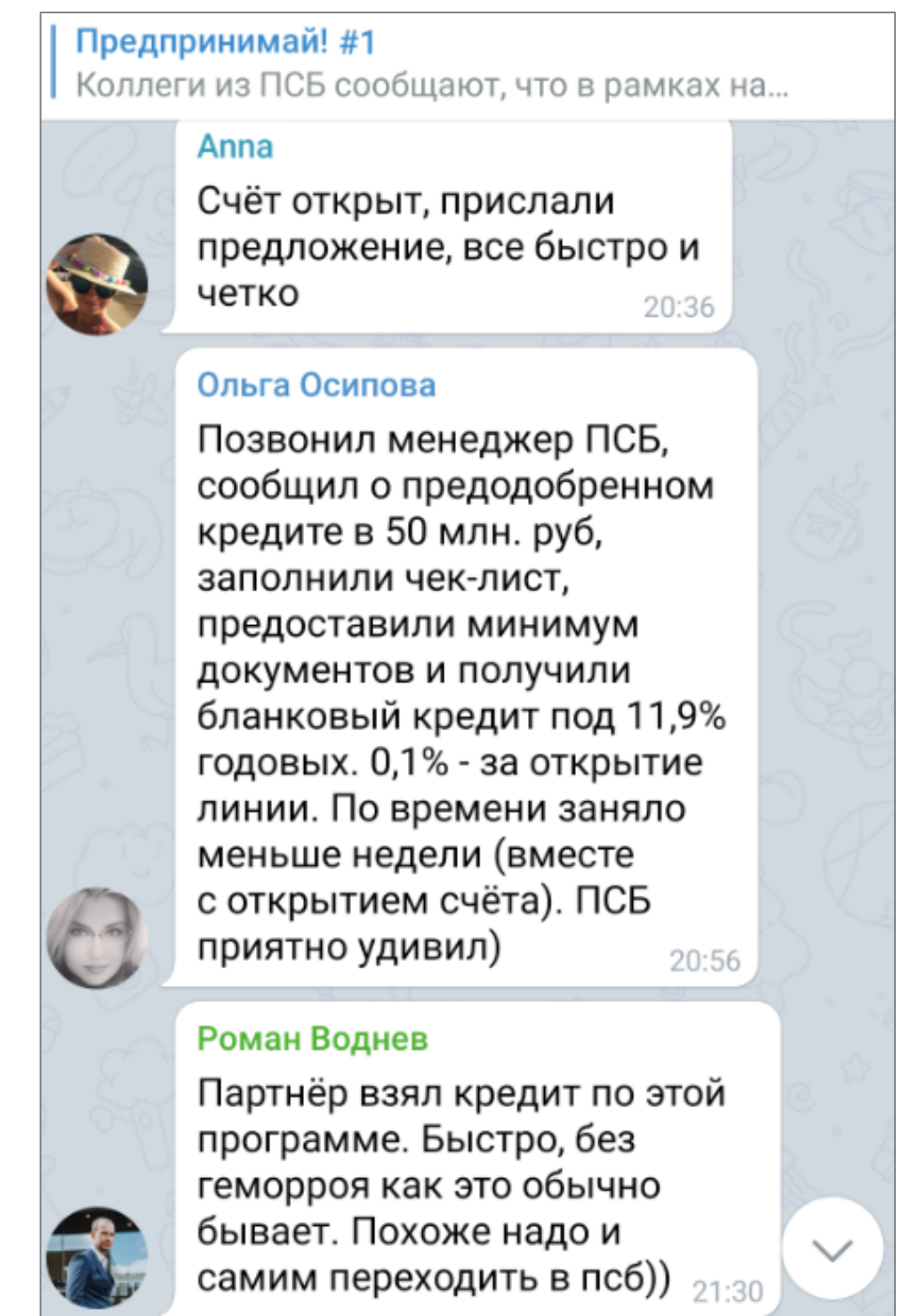
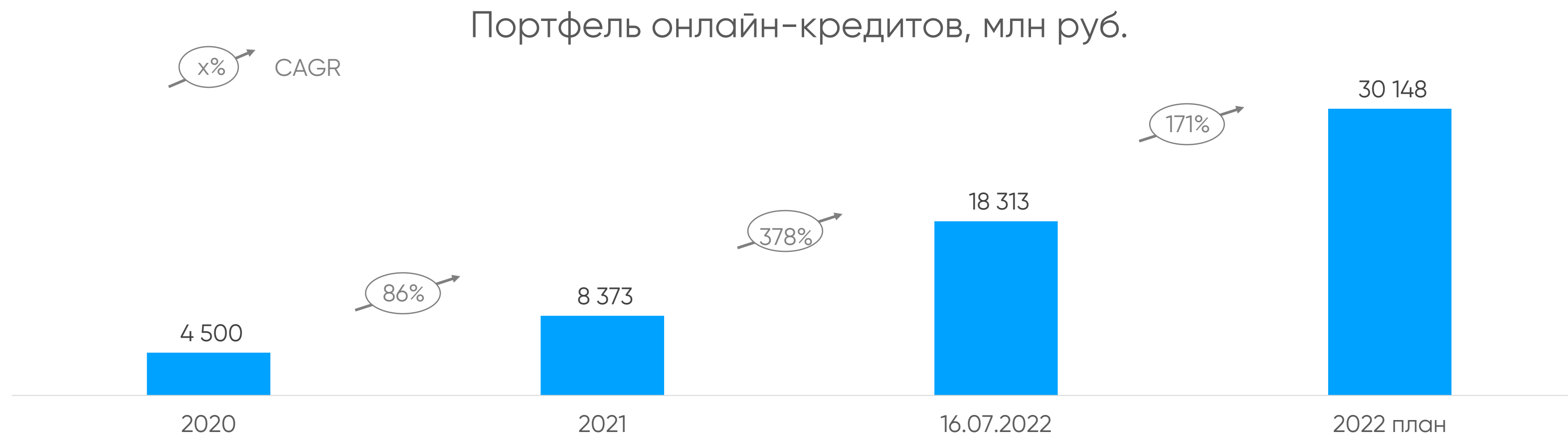
Прозрачность

- Сравнение продуктов
- Гибкость условий События



Развитие **предодобренного** онлайн-кредитования

- Онлайн-кредит теперь можно получить на сумму до 50 млн ₽, если у банка есть предварительно одобренное предложение для клиента.
- Происходит эволюция от обращения к предодобренному лимиту: ПСБ (как и Альфа-банк) заявил о стратегической цели покрытия всех клиентов предодобренными предложениями. Но следующий за этим шаг – покрытие 50+% всех клиентов на рынке.
- Добавлено поручительство учредителей (ФЛ)



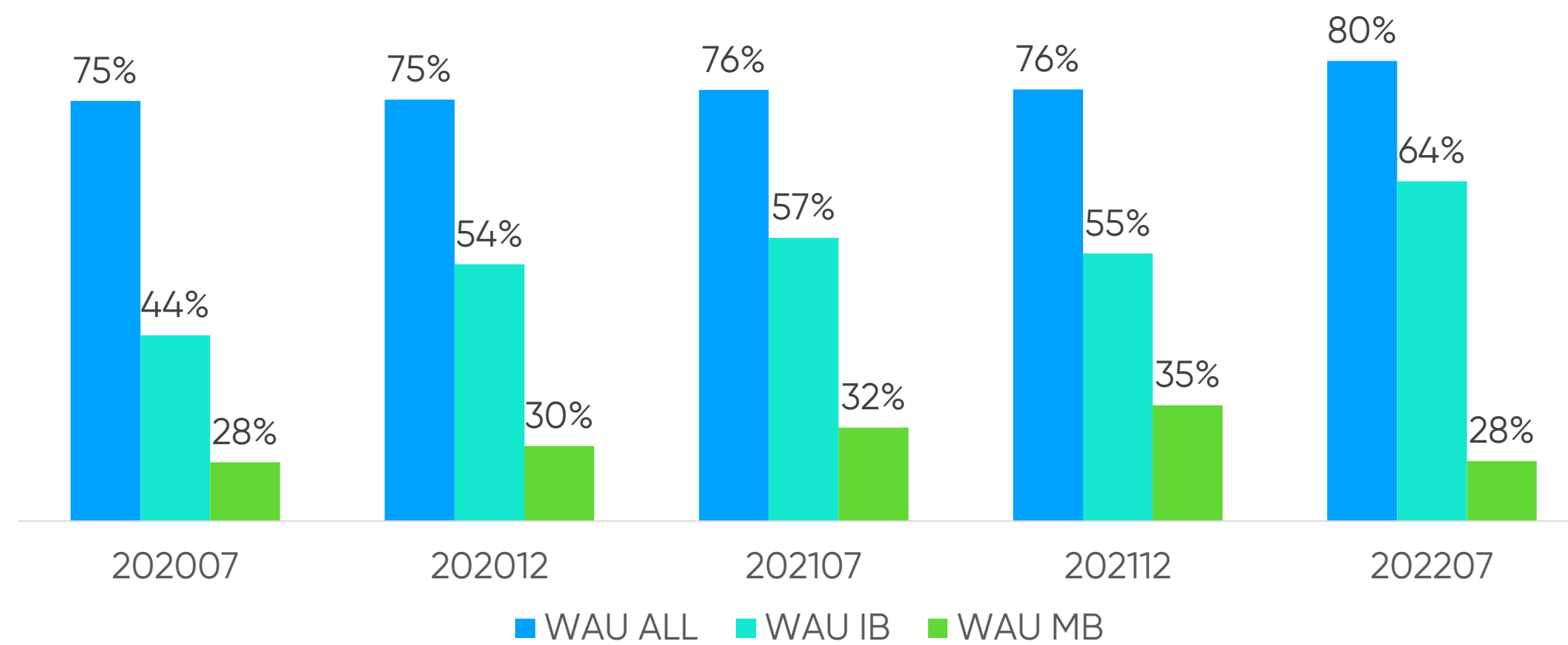


Цифровые клиенты и цифровые сотрудники

КЛИЕНТЫ

- Приняли стратегию перехода к цифровым клиентам
- Физические каналы дорожают, ценность для клиентов снижается. Фронт занимается обучением клиентов, переводом операций в ДБО

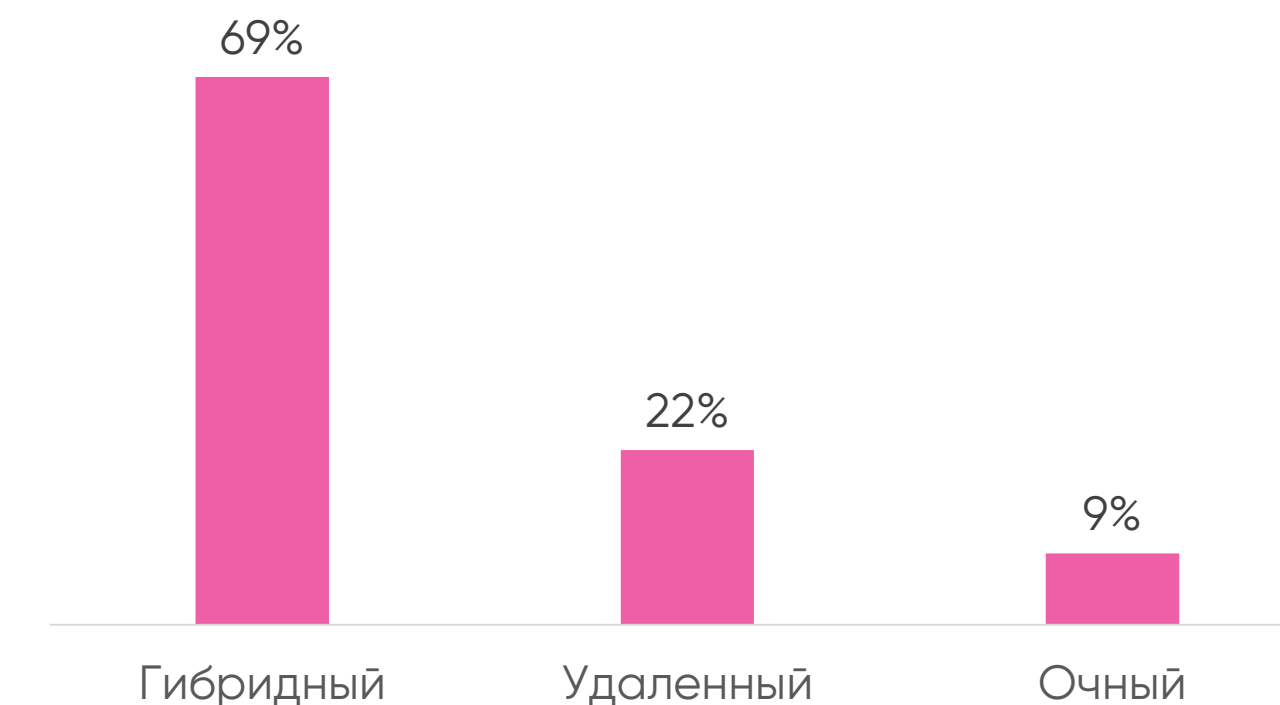
WAU цифровых каналов, в % от активных клиентов



СОТРУДНИКИ

- Подтвержденная эффективность удаленного режима работы, построенного на основе гибких практик (Agile)
- Ответственность за «свои» направление и продукт
- Гибкий офис без закрепленных рабочих мест

Готовность кандидатов к режимам работы



50% сотрудников на удаленных РМ



90% сотрудников на удаленных РМ



Переход к распределенным центрам ИТ-разработки (очень **подходит для команд**), например в **Крыму**





Мега-тренд в МСБ – маркетплейсы. Каждый месяц на Wildberries выходят по 25 тысяч селлеров

МАРКЕТПЛЕЙСЫ



844 млрд оборот
809 млн заказов
300 тыс. селлеров
(втч. 50 тыс. СЗ)



445 млрд оборот
220 млн заказов
90 тыс. селлеров



~150 млрд оборот
30 млн заказов
24 тыс. селлеров



29 млрд оборот
6,4 млн заказов

Доля маркетплейсов в розничном торговом обороте РФ уже достигла 65%

РЕШЕНИЯ БАНКОВ

Точка

банк для предпринимателей

Маркетплейсы

OZON Яндекс Маркет

Суть предложения для МСБ

- С сентября 2021
- Поддержка до первой продажи (1 руб)
- Обучение сотрудника МСБ для обслуживания работы на маркетплейсе
- Расчет экономики
- Заведение 50 карточек товаров
- 10 месяцев
- Анализ рынка и перспектив продвижения (18 тр)



- С 31 марта 2020
- Онлайн-кредит под залог товарных остатков на складе WB
- До 10 млн, до 2-х лет
- Оформление через ЛК WB, без документов. Минимум 6-месячный опыт на WB



Яндекс Маркет

- С 19 октября 2021
- Онлайн-кредит под залог товарных остатков на складе
- Оформление через ЛК. Минимум 3-месячный опыт
- Часть направления Тинькофф E-commerce, которое возглавил И. Кретов
- Далее планируют осуществлять общее продвижение интернет-продаж МСБ: через маркетплейсы, соцсети и интернет-магазины



Яндекс Маркет OZON AliExpress

- С октября 2021
- Создано подразделение – Центр поддержки селлеров
- Комплексное предложение за 5 тыс. руб. (опция Маркетплейс)
- Кредит без документов и без % на 55 дней (на закупку у проверенных поставщиков)
- Моментальное перечисление выручки, до выплаты маркетплейс (комиссия 0,7%)
- Анализ рынка (Маркет.метрика) и ниш, показатели других магазинов
- Маркет.менеджер – помогает с карточками товаров, поиском поставщиков из РФ и Китая
- Маркет.Студия – фотографии товаров
- Маркет.Бухгалтер – учет продаж на маркетплейсе
- Маркет.Институт – обучение
- <https://modulbank.ru/marketplace/>



Регуляторные вопросы Цифрового бизнеса

Расширение кредитования за счет доступа к данным	<p>Поддержка кредитного аппетита на основе увеличения прозрачности текущего бизнеса за счет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разрешения доступа банкам к результатам выполнения контрактов МСБ по 223-ФЗ (и 44-ФЗ), втч. отражение информации по предоставленным гарантиям; • Доступа к оперативным данным ФНС, в.т.ч. по оплаченным налогам по НДС, прибыли, соц. налогам; • Развитие Открытых API для аккредитованных банков для получения данных о транзакционной активности из других банков (при согласии субъекта МСП) • Доступ к централизованной базе залогов, создаваемой ЦБ РФ
Доступ к БКИ без согласия клиента	Упразднить согласие на получение данных от БКИ для юридических лиц (оставить только для физлиц). Юридическое лицо изначально создаётся для целей ведения бизнеса, поэтому данные по кредитной истории, как и данные по бухгалтерской отчётности, должны быть доступны для кредитных организаций.
Факторинг	Цифровой формат трехсторонних документов (вместе с АФТ), для упрощения верификации
Внутренние модели оценки рисков	Разрешить применять для целей 590-П не-интерпретируемые самообучаемые модели оценки риска на основе нейронных сетей
Особенности платежей через мессенджеры	По постановлению Банка России (382-П, пункт 2.6.3.), при проведении платежа, банки должны собирать информацию о персональном компьютере / мобильном устройстве, с которого производится платеж (втч. IP-адрес устройства). Особенность мессенджеров заключается в том, что они не передают информацию об устройстве, вместо этого передают идентификатор клиента. Предлагаем предусмотреть в законодательстве использование идентификатора клиента в мессенджере вместо IP-адреса устройства.
Удаленная идентификация	Переход к удаленной идентификации клиентов (более надежный подход, так как есть возможности для перепроверки)
СБП	В части B2B платежей предлагаем сделать платежи B2B по LegalID (признак регистрации в СБП), по аналогии с B2C. Сейчас реализация B2B через регистрацию ТСП (торгово-сервисное предприятие) как в эквайринге. Это усложняет клиентский путь.

Спасибо за внимание!



Москва 2022