

18.06.2019

ОТ СЕГМЕНТОВ К ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ

В банкостраховании

Анна Тугай

**THE FUTURE
IS YOU**



**SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

БАНК МИРОВОГО УРОВНЯ В РОССИИ



- Входит в группу SOCIETE GENERALE
- В перечне 11 системно значимых кредитных организаций России ²
- Широкая сеть отделений от Калининграда до Владивостока
- АКРА - кредитный рейтинг AAA(RU)
- RAEX - рейтинг кредитоспособности ruAAA

¹ По версии журнала Forbes на 22.03.2018.

² По данным Пресс-службы Банка России на 30.09.2016.

Группа SOCIETE GENERALE

 SOCIETE GENERALE
Insurance

 ДЕЛЬТАКРЕДИТ
Ипотечный Банк

 РУСФИНАНС
БАНК

 РОСБАНК
Leasing

 РОСБАНК
Факторинг

 ALD
Automotive

67 стран присутствия

145 000 сотрудников

31 000 000 клиентов

ТИПИЧНЫЙ СЛУЧАЙ «МАРКЕТ ПЛЭЙС»: БАНК VS ПАРТНЕР VS КЛИЕНТ

Страховой партнер:

- GPW
- Комбинированный коэффициент



Клиент:

- Выгода,
- льготы по другим банковским продуктам,
- rate shopping

Банк:

- Финансовый результат
- CIR
- ROE

Базовый сценарий: в основе формирование предложения и модели продаж - финансовые цели на год

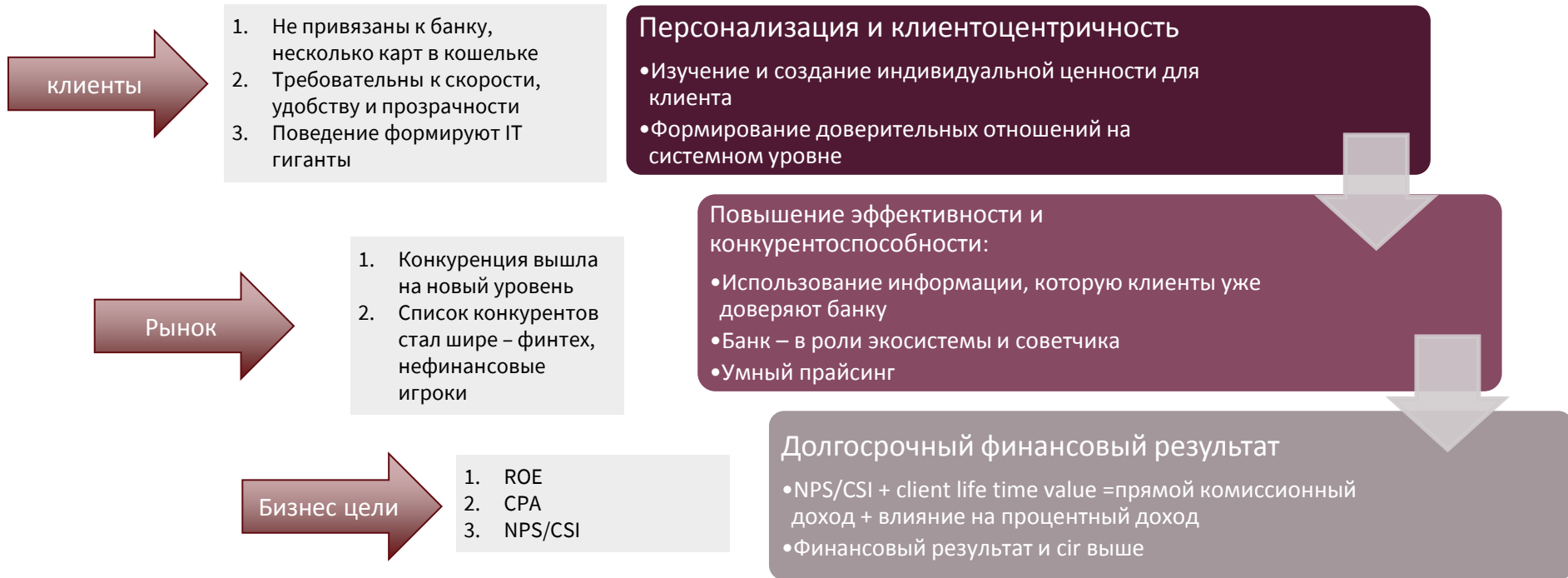
- ✓ Широкое предложение партнерских продуктов от страховых до консультационных
- ✓ Сегментация по цене
- ✓ Продукты доступны в отделениях, онлайн через колл-центр
- ✗ Нет или незначительные продажи онлайн, клиентский менеджер – основной канал продаж
- ✗ >60% продажи с кредитом
- ✗ Низкий уровень пролонгации
- ✗ нет инструментов удержания

В итоге достигается краткосрочный результат
НО:

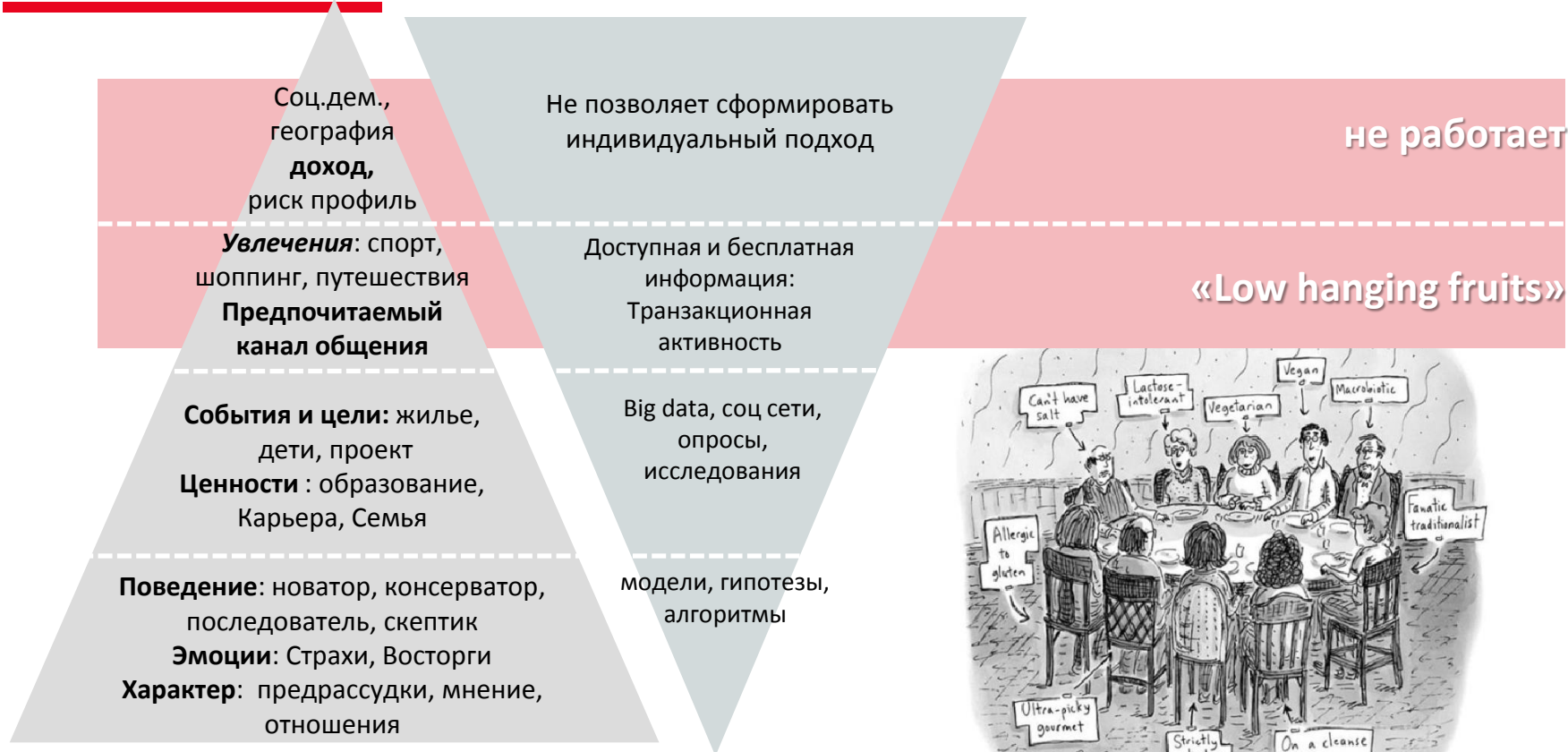
- Модель не применима к сегодняшним вызовам рынка
- Может стать show stopper завтра

ТАК МЫ ПРИШЛИ К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

...или если в вашей стратегии есть слово диджитализация



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ: С ЧЕГО НАЧАТЬ



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ В БАНКОСТРАХОВАНИИ: PRE CONDITIONS



Лежит на поверхности



"Howard, I think the dog wants to go out."

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ: ПРИМЕРЫ

КЛИЕНТ А

1. Канал/ продукт привлечения

Депозит

2. Анализ доступной информации

Остатки 1 млн
40 лет

3. Доп. Сервисы

- карта и текущий счет по умолчанию

4. Транзакционное поведение

-подключает мобильный банк
Использует карту, делает переводы в мобильном банке
Транзакция в визовом центре

5. Коммуникация

- insight driven push с предложением: скидка на годовой взр

6. Процесс

- e2e online, кастомизация продукта

7. Post sale

1. Контроль качества, обратная связь на предложение

КЛИЕНТ Б

Депозит

Остатки 1,4 млн
45 лет

- карта и текущий счет по умолчанию

- Отказался от мобильного банка
- нет движений

1. Преимущества использования карты и мобильного банка
2. Доп. безопасность: страхование денег на счете/ карте от современных видов мошенничества

1. Call center с приглашением в доп офис,
2. Напоминание через CRM менеджеру в доп офисе

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ: ДОСТУПНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

		Онлайн	Call center	Отделения
Контекстное предложение	Оплата ЖКХ, отказ от открытия депозита в валюте			
Диалог с клиентом, опрос	Если нет информации, можно просто спросить			
Real time Insight driven	<ul style="list-style-type: none">- транзакция- Гео локация			
Советник	Предиктивная рекомендация			

СПАСИБО!

Anna.tugay@rosbank.ru

**THE FUTURE
IS YOU**



**SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**