

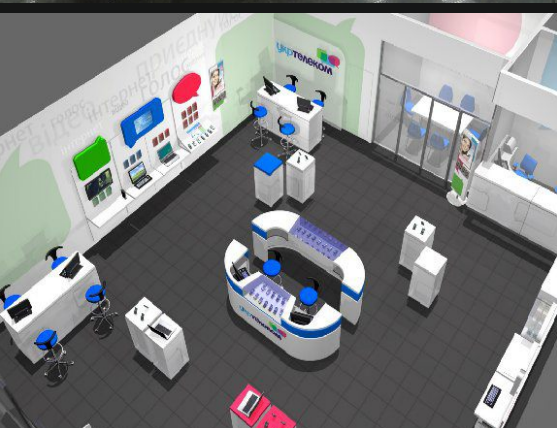


Сеть банковских отделений в ближайшем будущем | Центр затрат или продаж?

Николай Чумак
IDNT

15.11.2016

idnt
designing retail experience



Среди наших клиентов

Банки



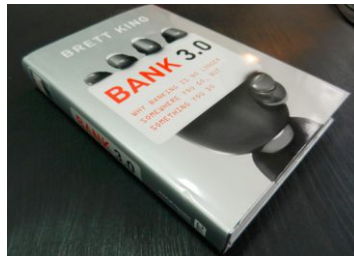
Ритейлеры



Сервисные компании



Авторство



Сообщества



Улучшение формата точек продаж приносит увеличение дохода на

20-40%

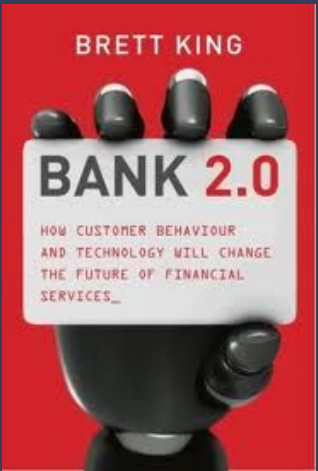




Bill Gates
Microsoft

“Branches will be dead by 2005.”

1995



Brett King
Author of the **Bank 2.0**

“The Branches itself is simply no longer what comes to mind...”



citibank

Cash Deposit & Withdrawal
• Deposit Cash
• Withdraw Cash
• Transfer Money
• Open Account
• Change PIN

Change Deposit
• Deposit Statement
• View Account Balance

citibank



COUNTER SERVICE 全方位柜台服务

PERSON

WELCOME



MUFG

三菱東京UFJ銀行



三菱東京UFJ銀行



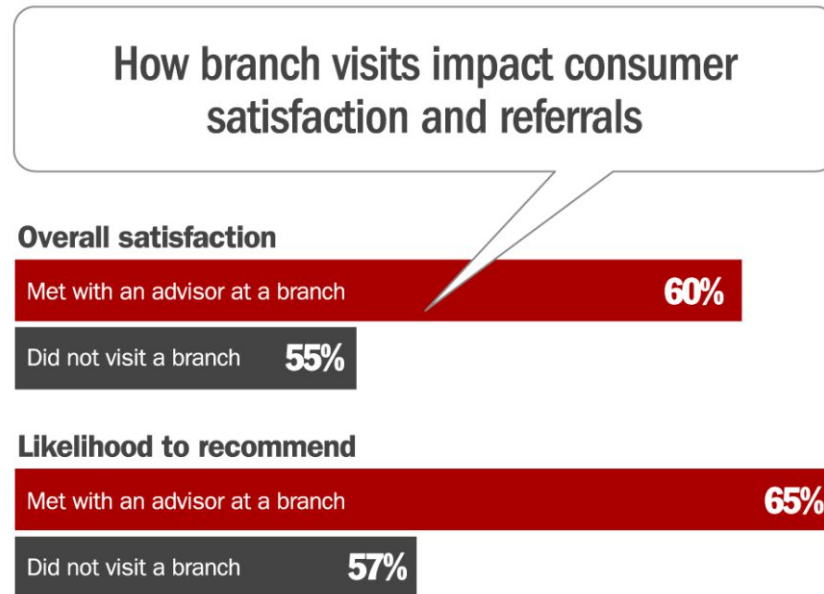
アマタビル

物産料理教室

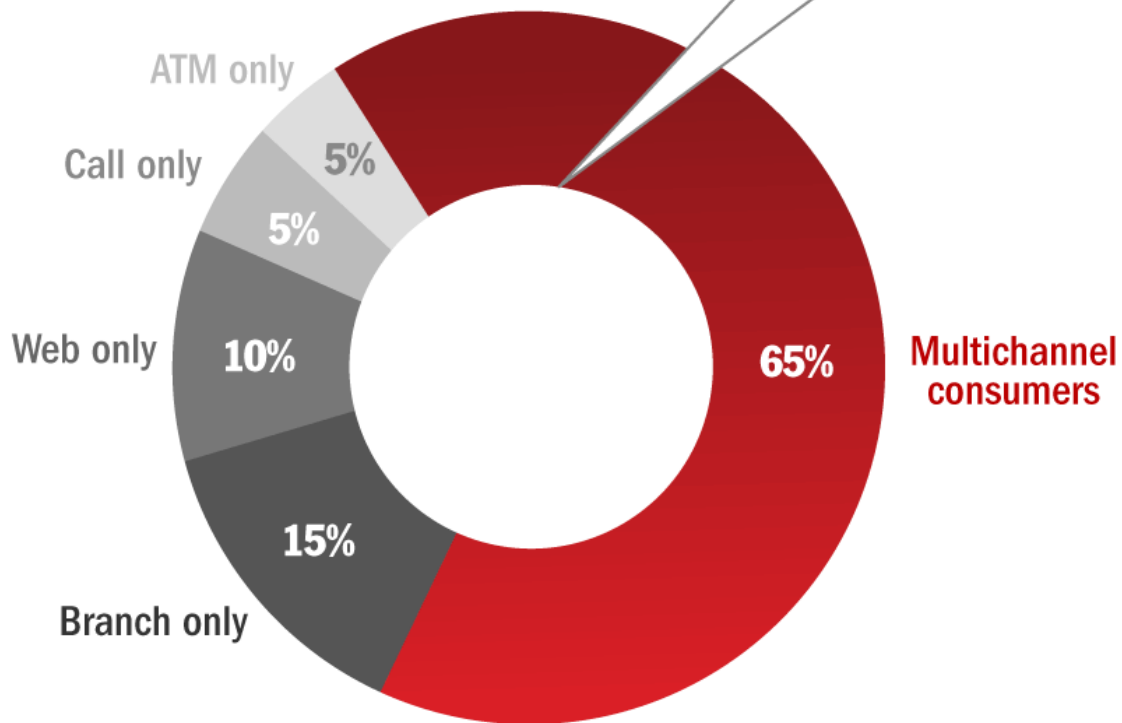


- За последние 10 лет в США закрылось **3012** отделений... и открылось **3275** новых (На конец 2015 в США 92 997 отделений банков)
- 45% американцев посещали отделение в прошедшие 30 дней
- 40% миллениалов посещали отделение в прошедший 30 дней
- Посещаемость отделений почти на зависит от возраста, образованности или размера дохода
- Только 23% счетов открывается онлайн.
- Из 28,3 млн счетов в 2015 только 2 млн были открыты через смартфон или планшет

TheFinancialBrand.com



In banking, most consumers use more than one retail channel



Source: ClickFox © May 2014 The Financial Brand

Offline to Online

TESLA



12

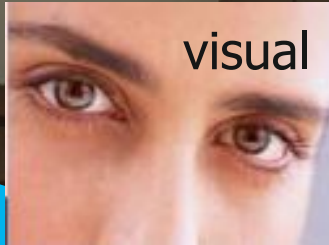
Online to Offline

amazon books

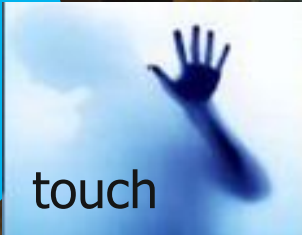


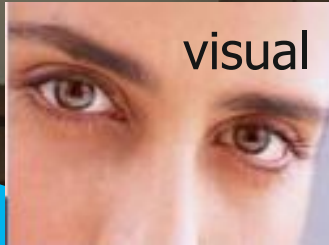
Самый сильный клиентский
опыт создается через
ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ СВЯЗЬ



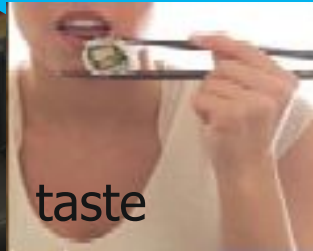
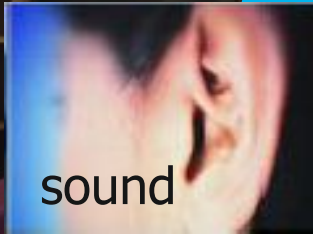


Sensorial Marketing





Sensorial Marketing



Emotionally satisfied customers are 100% more likely to spend

Average Monthly Spend

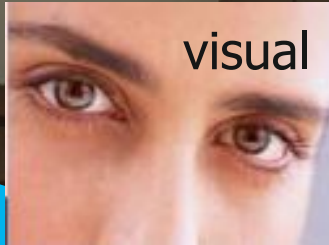
\$136

\$136

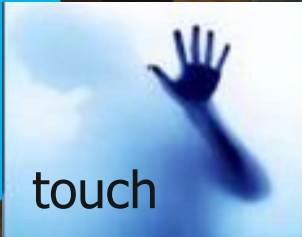
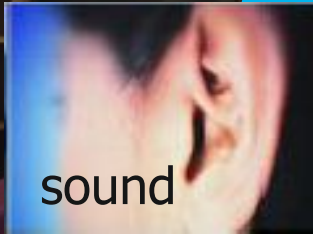


Satisfied

Dissatisfied

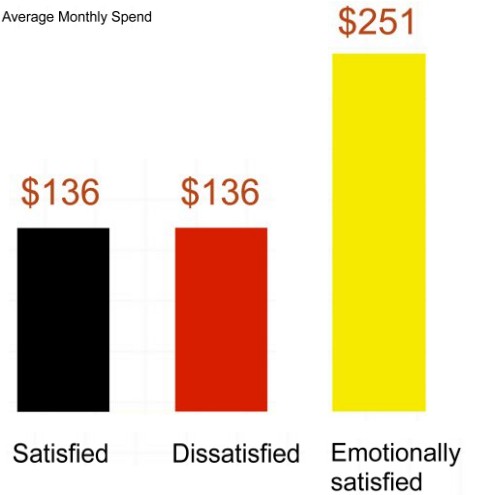


Sensorial Marketing



Emotionally satisfied customers are 100% more likely to spend

Average Monthly Spend



SEG MEN TAT ION

Сегментация

- по уровню дохода
- по стилю жизни
- по возрасту
- по ситуации потребления



Retail Banking



Mass Affluent



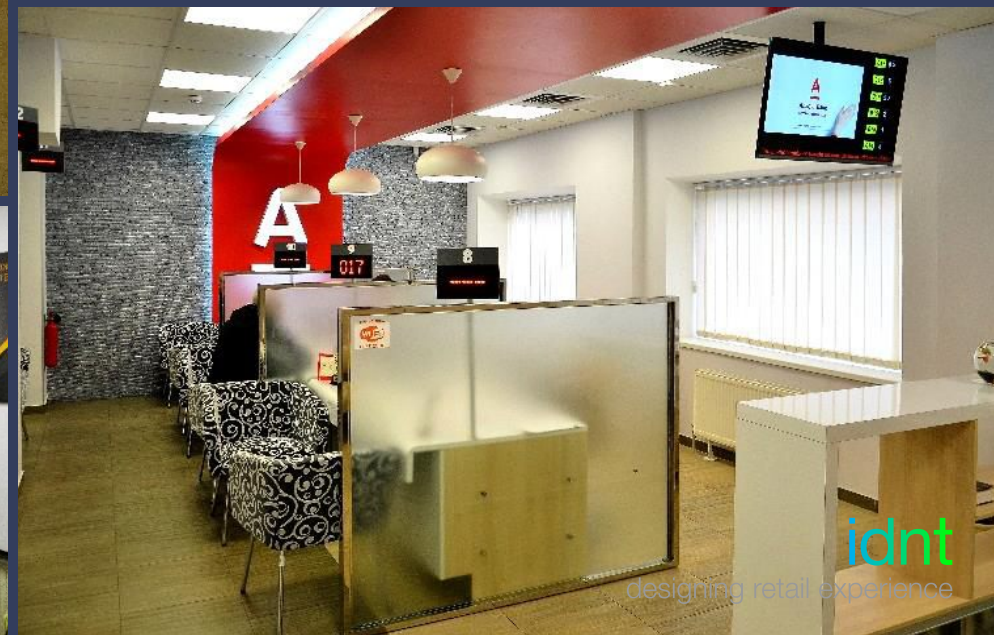
Affluent



Private Banking



Изменение роли отделений
Изменение сервисных моделей
Трансформация инфраструктуры банков





Мі переконю
на зустріч з Ва
www.pump

Банк для бізнесу
B2B
Bank to business







Idea Bank



Idea Cloud





P
Peet's
COFFEE AND TEA

13







WELCOME TO QDAY

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА QDAY
QDAY-ГЕ ҚОШ КЕЛ



www.Qday.kz



1

2

3





відділення нового формату приносять більше прибутків власнику банку – державі*



ОЩАДБАНК

* на прикладі одного відділення



клієнти більше задоволені сервісом



Summary

Клиент в центре

Банки будут трансформироваться

Клиентский опыт - территория для конкуренции

Начать с обновления сервисной модели

Отделение - больше не центр продаж

Отделение - пространство для...

Две базовые потребности в сфере финансов





Mykola Chumak

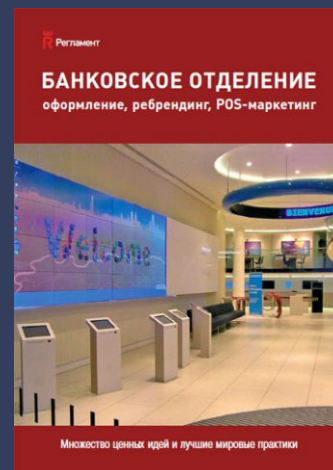
Founder | CEO

+38 067 502 9152

mykola@idnt.com.ua

www.mykolachumak.com

www.idnt.ua



idnt

designing retail experience