

**Интернет-банкинг для корпоративных клиентов и СМБ:
Как качественно обслуживать клиентов и зарабатывать
деньги**

БИФИТ – это:

10 лет опыта на рынке ДБО

Обслуживание более 30 банков Украины и 300 банков России

Ключевые банки-партнеры:



BIFIT

БИФИТ – это:



БАНК «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ»



АКЦИОНЕРНЫЙ БАНК
КЛИРИНГОВИЙ ДІМ

Swedbank



ПІВДЕНКОМ БАНК



БАНК
1 ПЕРШИЙ

PINbank
первый инвестиционный банк



БРОКБИЗНЕСБАНК

Експрес-Банк



Порто-Франко



Публічне акціонерне товариство комерційний банк
АКОРД БАНК

РЕАЛ БАНК



УКРСИББАНК
BNP PARIBAS GROUP

ПроФінБанк

SOCIETE GENERALE GROUP

укреивбанк



Банк
Контракт

АКТИВ
БАНК

ProCredit Bank
Прокредит Банк



ІНТЕГРАЛ
Б А Н К

ERSTE BANK
Перший для Вас



ІNTERBANK
НАТ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК

МІСТО БАНК
КОММЕРЦІЙСЬКИЙ БАНК
СОХРАНЯЕТ НЕ ТОЛЬКО ДЕНЬГИ

РАДАБАНК
АКЦИОНЕРНЫЙ БАНК

ФОРТУНА БАНК

Unex Bank
DELIVERING SUCCESS



ИНВЕСТБАНК
ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

ТАС
ТАС-КОМЕРЦБАНК



UniCredit Bank



MARFIN BANK

BIFIT

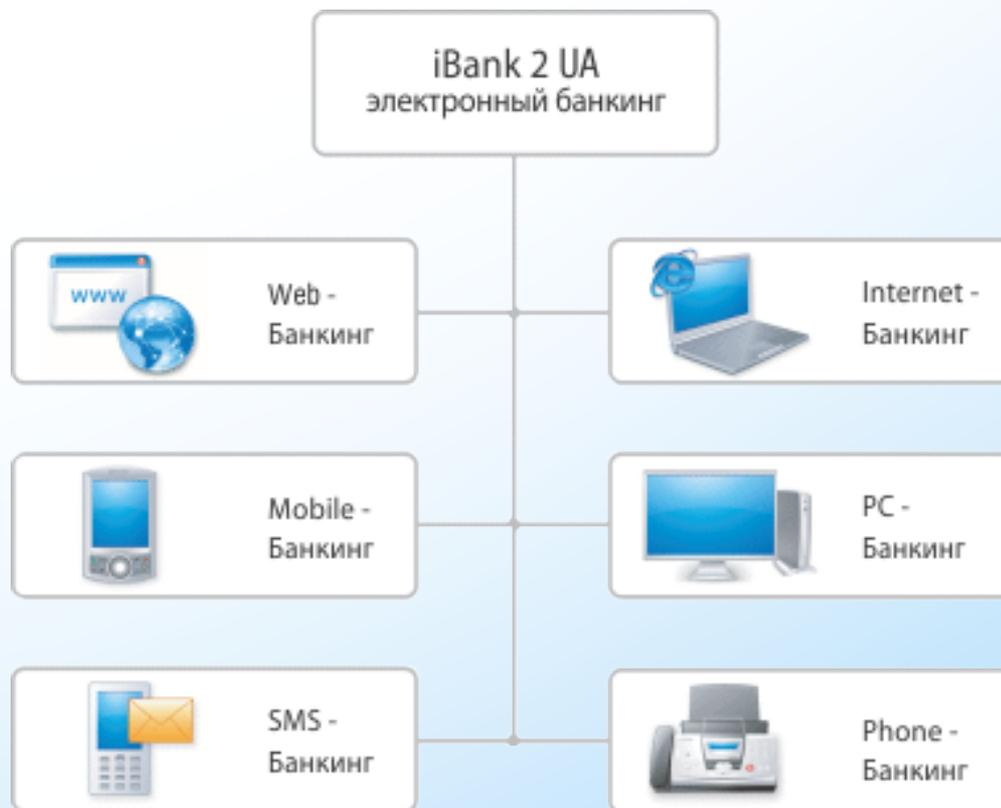
Достижения

	Проекты	Сервисы
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Мы обслуживаем более 280 тысяч корпоративных клиентов и более 150 частных клиентов. Каждый день 😊

Что такое «iBank 2 UA»?

Каналы



Ключевые проблемы ДБО

1. Кому поручить ведение проекта – ИТ или бизнесу?
2. Какую стратегию внедрения выбрать?
3. Как привлечь и удержать клиента?

Главный вопрос:

Как заработать на электронном обслуживании?

Кому доверять: ИТ или бизнесу?

ИТ:

-	+
Продукт не мешает банку развиваться...	... и может быть даже живет
Прибыль не гарантирована и бизнес не знает как развивается продукт	
ИТ необходим дополнительный бюджет	
Со стороны бизнеса нужен дополнительный контроль	
Нет разделения между Заказчиком и Исполнителем	Ответственность несет один департамент

Кому доверить: ИТ или бизнесу?

Бизнес:

+	-
Продукт развивается	
Бизнес заинтересован в прибыли проекта	
Есть разделение между Заказчиком и Исполнителем	Разделение ответственности за проект
Контроль над проектом	Подчинить ИТ бизнесу, преодолев сопротивление ИТ
Упрощается контроль, финансирование проекта	

Кому доверять: ИТ или бизнесу?

Статистика:

	ИТ	Бизнес
Количество запросов на развитие системы		
Оптимизация	7	23
Безопасность, технологии	4	11
Новый сервис/документ	1	5

Стратегии внедрения. Технические аспекты

- Централизованное решение – легко управляем проектом
- Все каналы обслуживания – подстраиваемся под потребителя
- Новые технологии – не банк идет за клиентами, а клиент за банком
- Тонкий клиент – простая и легкая дистрибуция

Стратегии внедрения. «Политическая» сторона

Раздать всем бесплатно – 5..15% активных пользователей
Продать – 70..100% активных пользователей

Вывод: клиент-банк нужно продавать!

Рекомендовать услуги – 10..30% пользователей
Заставлять пользоваться услугами – 70..100% пользователей

Вывод: клиента нужно заставить пользоваться. Но так, чтобы ему это нравилось;)

Как привлечь и удержать клиента

Услуги-локомотивы

- Кредиты
- Депозиты
- Зарплатные проекты

Новые технологии

- Online-сервисы
- Низкое время отклика

Довольный
клиент

Обратная связь

- Заинтересованность банка в мнении клиента
- Оперативный учет пожеланий клиента

Доступность

- Режим 24*7
- Все каналы обслуживания

BIFIT

Как заработать?

Услуги-локомотивы:

- кредиты
- депозиты

Дополнительные услуги для крупных корпоративных клиентов:

- зарплатные проекты
- бюджетирование
- центр финансового контроля

Клиент только тогда становится Вашим, когда он совершил вторую покупку!

BIFIT

Лучшие практики

BIFIT

Почему лучшие?

Срок внедрения системы «iBank 2 UA» с нуля до промышленного подключения клиентов: **5 недель**

Количество корпоративных клиентов: **свыше 10 тыс.**
Ежедневный документооборот: **свыше 20 тыс. платежей**

Соотношение количества клиентов, подключенных к «iBank 2 UA» к общему количеству: **97%**

Процент клиентов, использующих модуль «iBank 2 UA. Зарплатный проект»: **100%**

Процент клиентов, использующих токены «iBank 2 Key»: **100%**

BIFIT



ПРОМИНВЕСТБАНК

PIB-ONLINE

КОМПЛЕКС ЭЛЕКТРОННОГО БАНКИНГА

КИЕВ

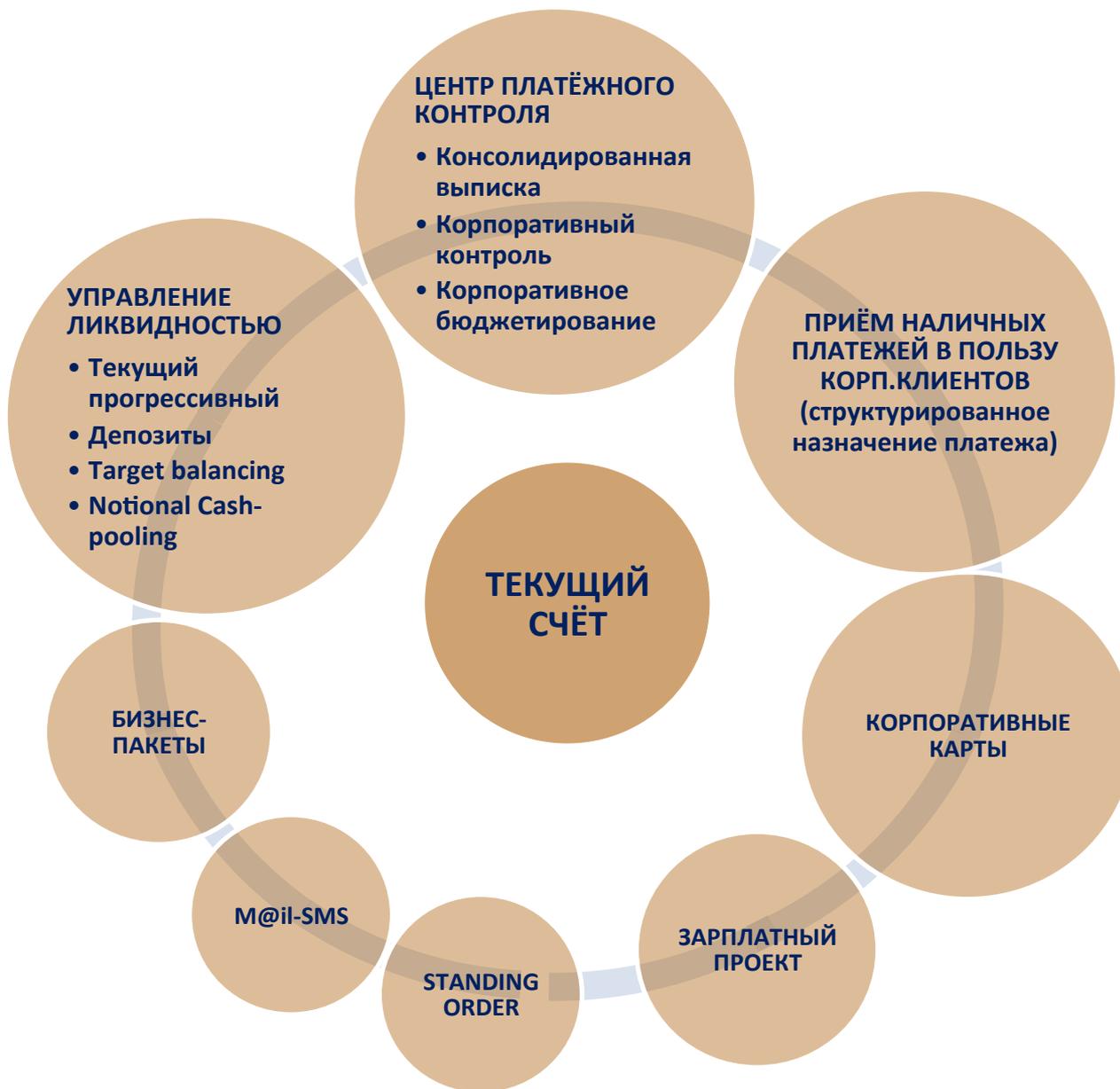
ОКТАБРЬ 2012



Ключевым моментом является умение продавать услугу.
Продукт относителен, первична услуга, которая
оказывается клиенту данного типа: как его обслужить?

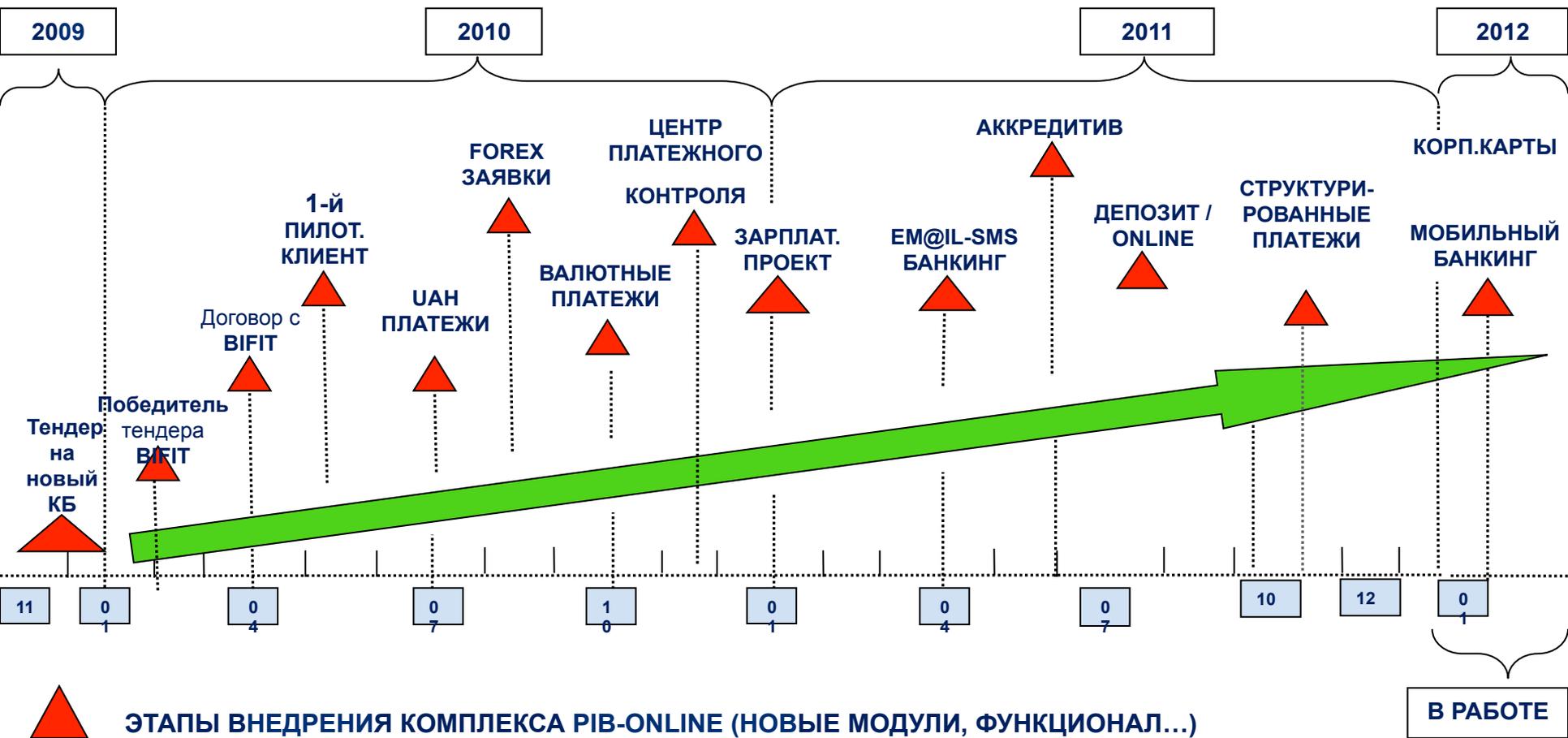
Способ обслуживания клиентов, настоящих и будущих
должен соотноситься с их потребностями, и удовлетворять
их любопытство. То есть в первую очередь продаётся
услуга , а продукт идёт на втором месте.

Следовательно, мы снова возвращаемся к вопросу об
особой роли человека: предпринимателя, сотрудника,
партнёра по бизнесу.



- ✓ **Корпоративный бизнес**
- ✓ **Операционный департамент**
- ✓ **Департамент информационных технологий**
- ✓ **Департамент маркетинга**

- ✓ **Повышение качества обслуживания клиентов**
- ✓ **Единые стандарты обслуживания клиентов**
- ✓ **Уменьшение операционных затрат банка**
- ✓ **Уменьшение рисков банка**
- ✓ **Централизация процессов обслуживания в банке**



Основные
модули
комплекса
PIB-Online:

INTERNET - БАНКИНГ

ЗАРПЛАТНЫЙ ПРОЕКТ

РС – БАНКИНГ

АВТОКЛИЕНТ

ТИКЕРЫ

M@IL- SMS

ЦЕНТР ПЛАТЕЖНОГО
КОНТРОЛЯ

ДЕПОЗИТЫ

Платёжное поручение в национальной валюте

Платёжное поручение в иностранной валюте

Зарплатная ведомость

Заявка на покупку/ продажу/ конвертацию валюты

Депозитное поручение

Электронный контракт

Авто-отзыв исходящих документов

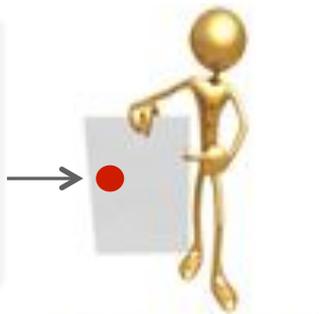
Электронный контракт – вид документа в комплексе «RIB-ONLINE», который имеет статус юридического документа, легитимность которого обеспечивается путем подписания данного документа электронными цифровыми подписями участников (Клиент, Банк).

Преимущества данной формы оформления сотрудничества:

- ✓ сокращение трудозатрат работников и Клиентов Банка возникающих при проведении подписания бумажных форм Договоров на банковские услуги
- ✓ простота оформления
- ✓ использование преимуществ электронного документооборота.



**Акт подключения
к «PIB-ONLINE»
(новая редакция)**



ЗАВЕДЕНИЕ ЭК БАНКОМ

- Договор банковских услуг
- Доп. соглашение о внесении изменений (%% ставки, юр. условия договоров)

**НАЛОЖЕНИЕ ЭЦП НА ЭК
БАНКОМ**

**НАЛОЖЕНИЕ ЭЦП НА ЭК.
КЛИЕНТОМ**





- **Генеральный договор банковского депозита (3 страницы)**
- **Акт подключения к “PIB-ONLINE” (новая редакция) (1 страница)**
(Информационное письмо №42/4-49 от 27.06.2012)

**КАНАЛ PIB-ONLINE –
БЕЗ БУМАЖНЫХ
ДОКУМЕНТОВ
И ДОГОВОРОВ...**



**КАНАЛ PIB-ONLINE –
БЕЗ БУМАЖНЫХ
ДОКУМЕНТОВ
И ДОГОВОРОВ...**

Депозитное поручение 1

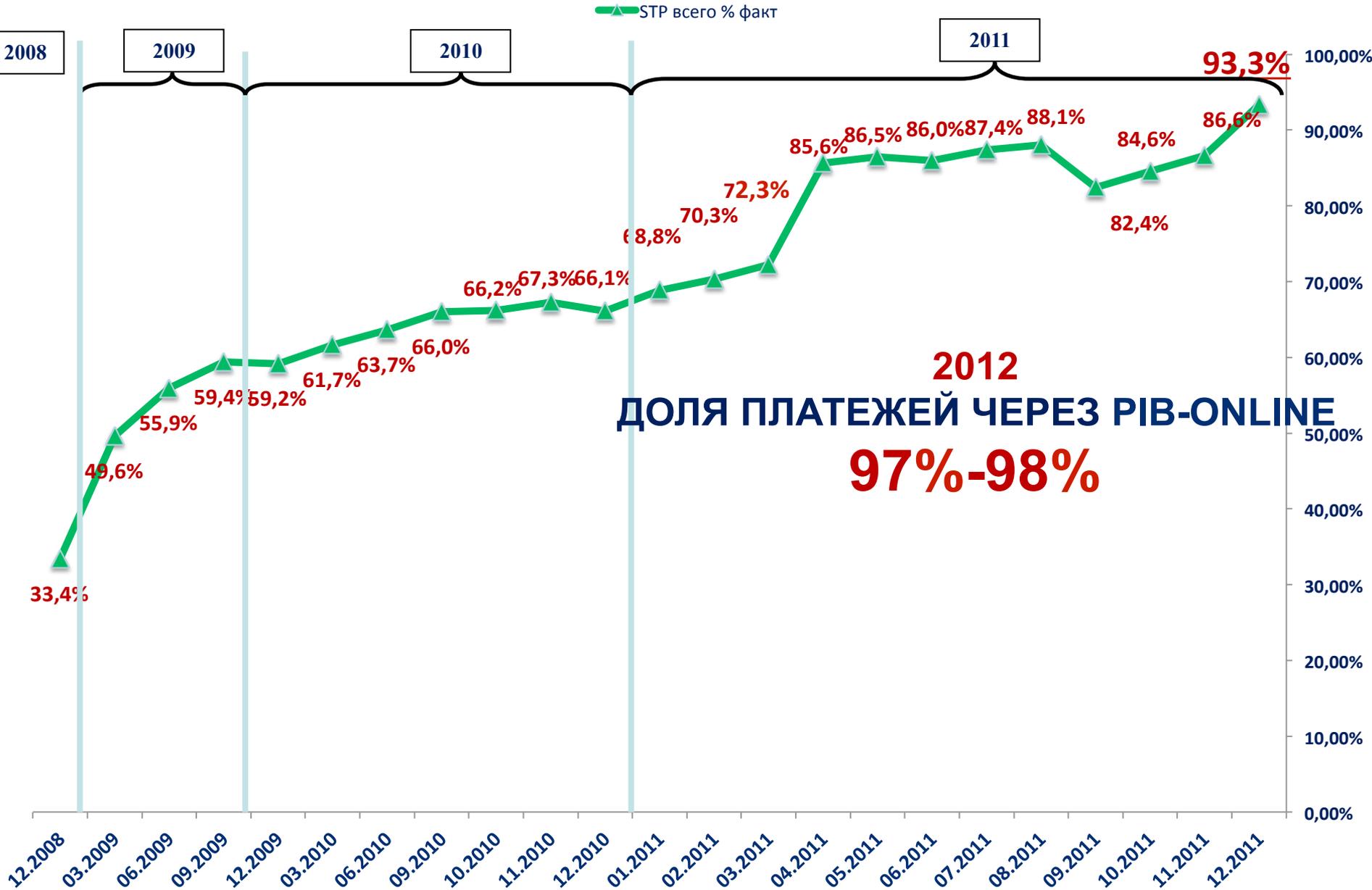
1. СРОК
2. СУМА/ПРОЦЕНТ/УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ПРОЦЕНТОВ
3. УСЛОВИЯ ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ

Депозитное поручение 2

1. СРОК
2. СУМА/ПРОЦЕНТ/УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ПРОЦЕНТОВ
3. УСЛОВИЯ ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ

Депозитное поручение 3

1. СРОК
2. СУМА/ПРОЦЕНТ/УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ПРОЦЕНТОВ
3. УСЛОВИЯ ДОСРОЧНОГО РАСТОРЖЕНИЯ





ПРОМИШЛЕВІЙ БАНК



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**

*Если у Вас есть вопросы -
задайте их!*

elena.skovpen@pib.ua



skirskiy@bifit.ua