

Депозиты онлайн

практика внедрения и продвижения



дистанционный банкинг

форум - 5 апреля 2012

Дмитрий Щеглов

Начальник управления инновационных проектов
АО «Дельта Банк»

Содержание доклада

предмет вопроса

или что же такое «депозиты онлайн»

выбираем цели

или зачем работать с депозитами в режиме онлайн

способы и средства

юридические решения

основные процессы

этапы внедрения

подводные камни

продвижение

или как отбить расходы на внедрение



Предмет вопроса

размещение вклада онлайн

передача клиентом с помощью систем дистанционного обслуживания денежных средств банку на определенный срок или до востребования с целью получения дохода

сервисы управления

продлонгация, изменение связанных счетов, доставка подтверждающих документов

информационные сервисы

список вкладов, детали, операции, графики будущих выплат

платежные сервисы

пополнение, снятие, досрочное закрытие



Выбираем цели

улучшить показатели портфеля вкладов

получить дополнительный прирост на S , достичь доли размещения через ИБ в $X\%$

снизить нагрузку на сеть отделений

добиться обслуживания депозитов в ИБ на уровне $L\%$ (от всех операций обслуживания)

войти в онлайн-оборот средств

депозиты онлайн формируют новое поведение – «раскладывать яйца в разные корзины» становится намного проще – важно быть «корзиной», в которую удобно класть «яйца»

развить продуктовую платформу

создать возможность продавать депозиты на очень короткие сроки; депозиты с ежедневным пополнением, депозиты «под заказ» клиента; офф-лайн депозиты с онлайн-управлением. создать возможности для продвижения банка и его продуктов в интернет.



Способы и средства

заключение договора при подключении к ИБ

подписанный договор предполагает размещение депозита путем перевода на заранее открытый счет «средства для востребования» и/или управление неснижаемым остатком

заключение договора в эл.виде

договор заключается путем направления клиентом банку электронного документа (заявления; оферты; акцепта оферты), на которой наложена ЭЦП клиента (или другой аналог собственноручной подписи, оговоренный сторонами).

никчемность договора вклада – клиент союзник

основным риском заключения депозитного договора без ЭЦП является никчемность этого договора, которая влечет за собой реституцию (банк возвращает вклад, клиент возвращает полученный доход) – это клиенту не выгодно

широкое использование технологии толстого клиента в мобильных решениях превращает использование ЭЦП в исключительно вопрос технической реализации



Способы и средства

размещение депозита

выбор продукта; определение параметров; подтверждение (наложение ЭЦП); передача в АБС; формирование отчетности в бэк-офисе

предоставление подтвержд. документов

предоставление в отделении банка и/или доставка по почте клиенту депозитного договора (акцепта оферты и т.п.), а также расчетных документов, подтверждающих размещение депозита

публикация депозитных продуктов

основная задача передать в ИБ параметры продуктов и обеспечить тождественность доступных в ИБ условий размещения депозита утвержденным в банке



Способы и средства

оценить готовность

размещение депозита требует наличия возможности отображения информации о депозите в ИБ. если такой возможности нет, ее необходимо реализовать.

выбрать типы продуктов

необходимо определиться, какие продукты продавать в ИБ. будут это исключительно существующие продукты или принципиально новые. будут ли продаваться в ИБ продукты, которые продаются в сети отделений и наоборот. основная цель данного этапа определить границы проекта внедрения функциональности «размещение депозитов онлайн»

сценарий продажи

необходимо определить последовательность действий клиента, необходимых для размещения депозита. крайне полезно нарисовать эскизы (wireframes) каждого экрана, с которым будет сталкиваться клиент

выявить технические риски

необходимо опробовать механизмы импорта в АБС операций размещения депозита и платежных операций, при необходимости заказать их доработку



Способы и средства

неудачный сценарий продажи

в результате неполного анализа или непредвиденного изменения продуктовой линейки не все особенности продуктов будут учтены в сценарии – в следствие чего клиентам будет сложно выбирать продукты

отсутствие режима 24/7 в АБС

если размещение депозита не будет в онлайн режиме осуществляться в АБС (или другой системе-источнике данных для ИБ), то необходимо предусмотреть средства показывать этот вклад клиенту сразу после размещения (возможно со специальным статусом)

влияние на отчетность филиальной сети

размещение депозитов в ИБ – это процесс без границ, который может привести к миграции портфельных показателей одного подразделения в другое, что может вызвать недовольство



Продвижение

продвигаем модель поведения

важно понимать, что для многих клиентов размещение депозитов в режиме онлайн – это новый опыт. соответственно банку при продвижении необходимо выбрать наиболее ожидаемую модель, и постараться максимально закрыть самые главные вопросы клиентов

в любви и на войне все средства хороши

вариантов продвижения на самом деле много. на текущий момент показали себя эффективными – наружная реклама онлайн-депозитов, и высокие процентные ставки.

не забываем о простом

очень часто о возможности размещения депозита через ИБ нам на главной странице ИБ ничего не говорит, кроме кнопки «разместить депозит». важно продумать механизм информирования клиента о такой полезной функции, а желательно сделать механизм «индивидуального предложения»



Депозиты онлайн

практика внедрения и продвижения

Спасибо за внимание



Дмитрий Щеглов

менеджер проектов, архитектор решений
dmitry.scheglov@gmail.com +380 91 307 83 57