

# Депозиты онлайн

украинский опыт

## розничный банк 2012

конференция – 29 мая 2012



Дмитрий Щеглов

Начальник управления инновационных проектов  
АО «Дельта Банк»

# Чего хотят Клиенты?

большинство клиентов не задумывались о размещении депозита онлайн

но, в целом, хотят:

экономить время  
получать больше процентов

на самом деле хотят:

видеть результат размещения сразу  
всю линейку депозитных продуктов  
сортировку по дате возврата  
документальное подтверждение вклада

ожидаем, что захотят

размещать вклады в разных банках  
создавать продукты под себя



# Зачем это банку

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)

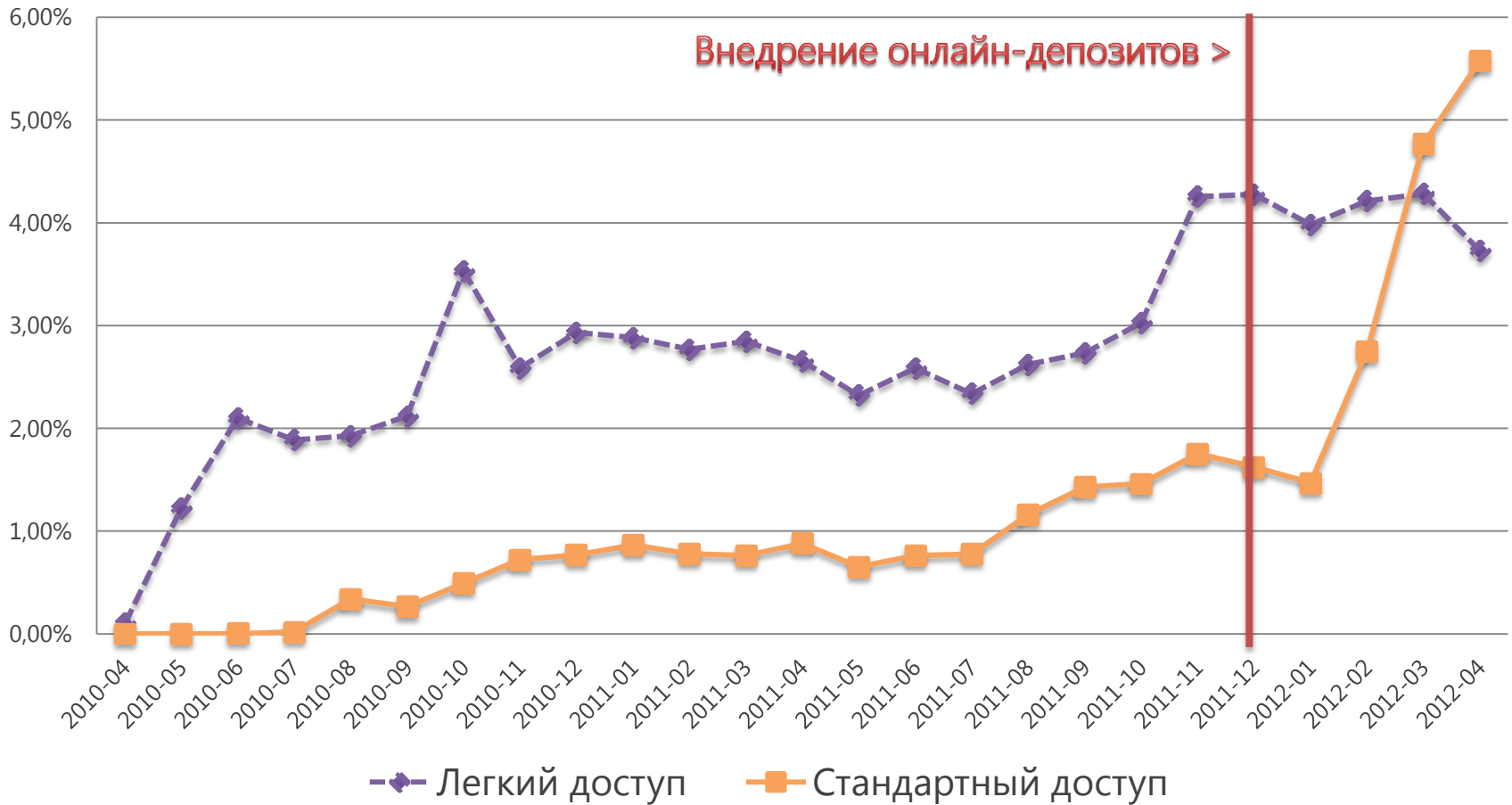
## влияние на отчетность филиальной сети

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



# Тенденции

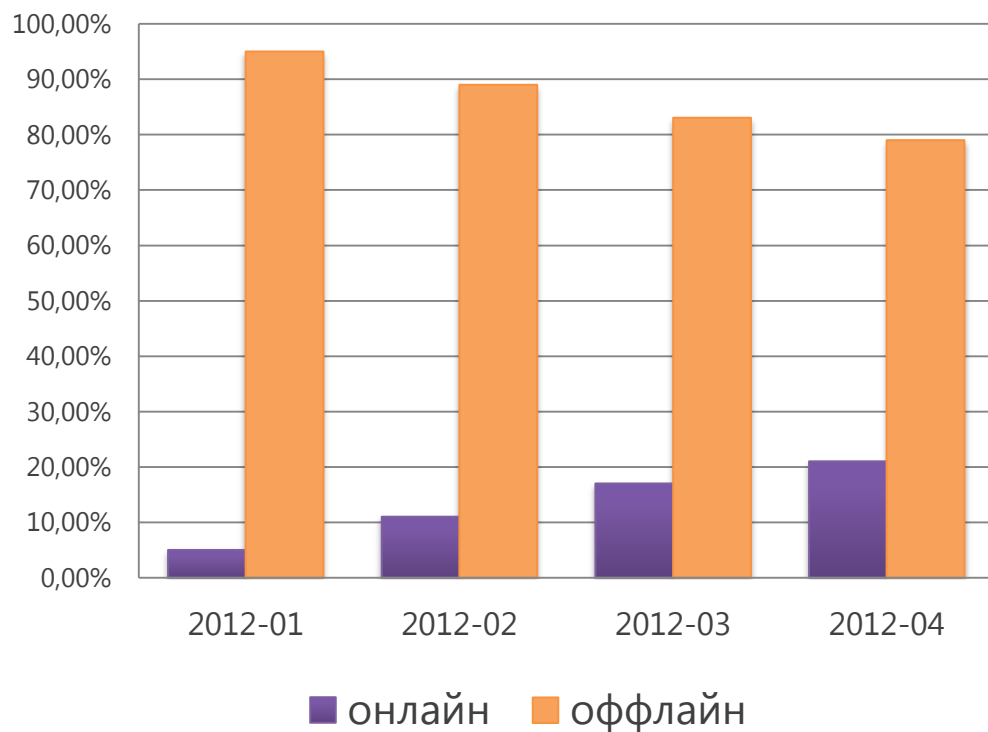
## Динамика регистрации новых пользователей



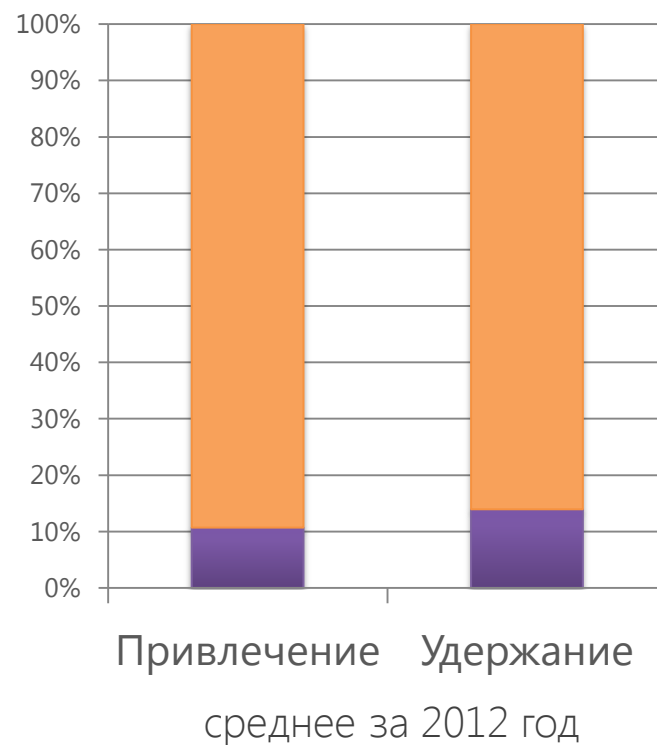


# Тенденции

## Размещаемые вклады: Online vs. Offline



## Привлечение и удержание: Online vs. Offline



# Депозиты онлайн

украинский опыт

Спасибо за внимание



Дмитрий Щеглов

Начальник управления инновационных проектов АО «Дельта Банк»

[d.scheglov@deltabank.com.ua](mailto:d.scheglov@deltabank.com.ua)