

# Развитие розничного бизнеса за счет выделения фокусных сегментов

Антон Нилов,  
Елизавета Дьякова  
г. Ташкент, 14 сентября 2018 г.

Сбербанк – банк для каждого



#банкдля **Нерезидентов**

#банкдля **Людей с инвалидностью**

#банкдля **Молодежи**

#банкдля **Строителей**

#банкдля **Экспатов**

#банкдля **Родителей**

# Что это значит для клиента

# 1

## Релевантные продукты

Сервисы, которые созданы под совершенно разные жизненные сценарии

*«Я уже на втором месяце и знаю, что мне положены пособия. Было бы круто получать их на мою основную карту»*

# 2

## Сервис с любовью к каждому

Внимательное отношение и доброжелательность

*«Был в отделении Сбербанка. Было очень приятно, что ко мне внимательно отнеслись, не смотря на то, что я почти не знаю русского»*

*«Мне привезли пенсионную карточку прямо домой! Очень благодарен сотрудникам – уже два года не выхожу из дома по состоянию здоровья»*

# 3

## Понятно каждому

Разговариваем в буквальном смысле на одном языке с клиентами

*«Не ожидала, что в отделении банка когда-то появится возможность получить консультацию на языке жестов»*

*«Не знаю русского языка, поэтому мне очень сложно ориентироваться в мобильном приложении»*

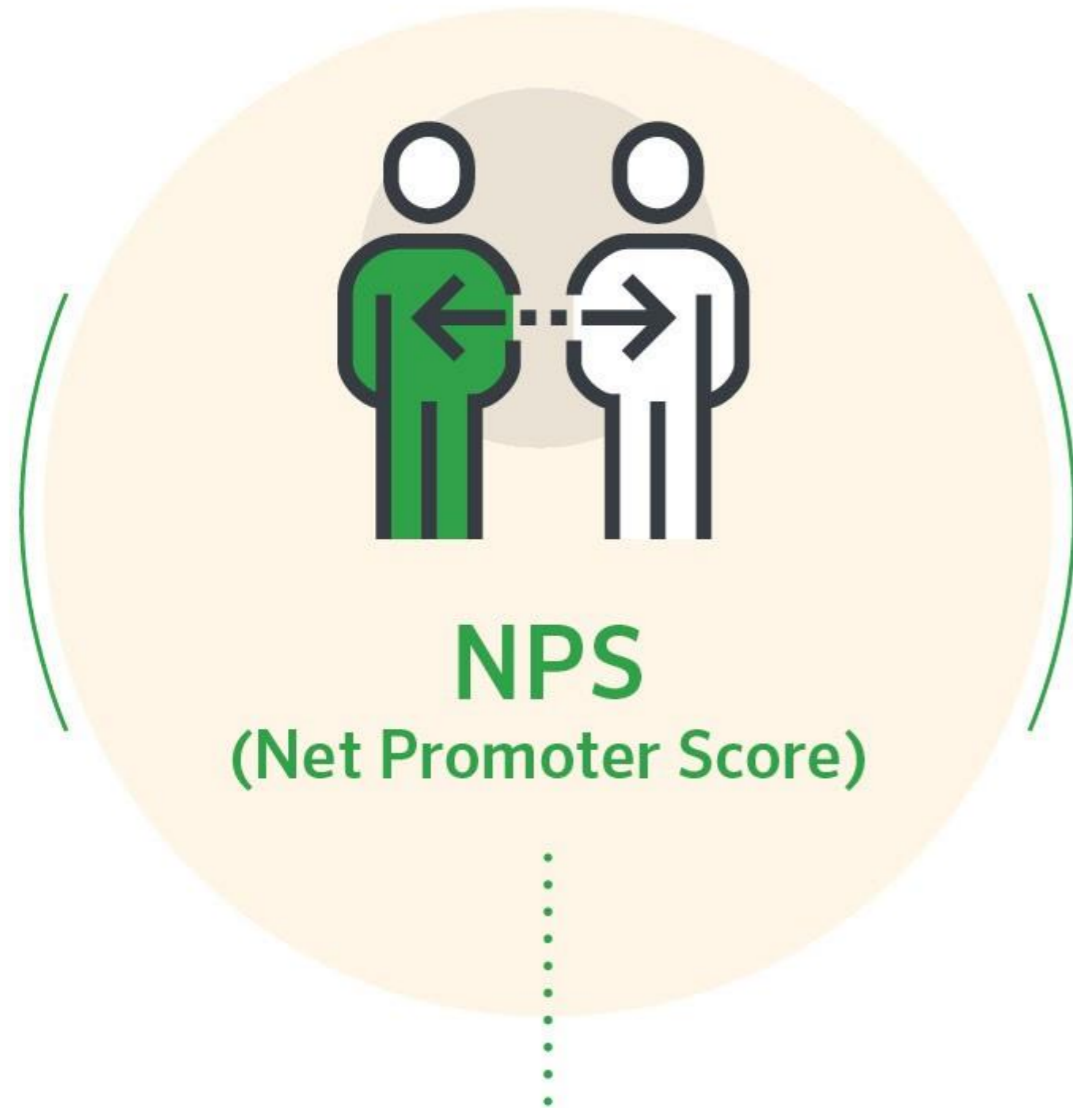
# 4

## Value for money

Конкурентоспособны по цене

*«Не люблю чувствовать, что совершил не самую выгодную сделку и мог бы дешевле»*

# Мы измеряем успешность проектов по кастомизации Банка комплексом показателей



% рекомендующих –  
% «критиков»



% клиентов, сразу  
вспоминающих Сбербанк  
при слове «банк»



% клиентов, соглашающихся  
с утверждением  
«Банк, который подходит для  
меня» и т.п.

# Мы добиваемся этого, создавая экосистемы вокруг клиентов



Продукты

Каналы

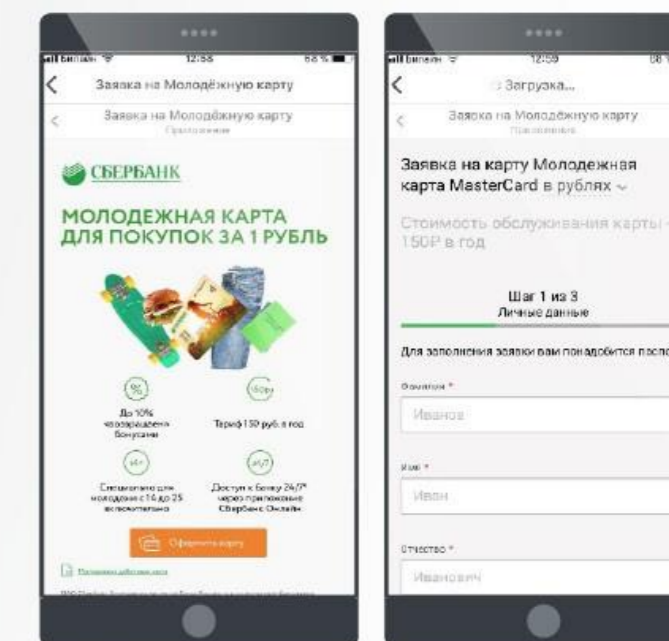


Коммуникации



Адаптированный  
раздел на сайте  
банка

Дистрибуция во  
Вконтакте



Пример:  
экосистема для  
молодежи

Не менее 2 ФРК  
в год с молодежными  
лидерами мнений  
и звездами

# #ЭТО МОЛОДЕЖЬ



# Зачем это банку



Привлечь новых  
клиентов

Расширение  
клиентской  
базы Банка



Повысить  
удовлетворенность

Повышение NPS  
(Net Promoter Score)



Заработать

Повышение  
операционного  
дохода

# Иметь в профиле клиента все данные для быстрых сегментаций



Возраст	●
Доход	●
Семейное положение	●
Место работы	●
Место учебы	●
Получение соц начислений	●
Плейлист вконтакте	●
Пользование услугами	●
Покупки в магазинах	●
География перемещения	●
Интересы в соцсетях	●
Психотип (Психея)	●
Типу руководителя (Адизес)	●
Знак зодиака	●
И пр. и пр.	●

+ Облако тэгов на клиента

#23 #нетдетей  
#незамужем #мгу #карьера  
#статус #30Ж #новинки  
#самолет #билеты #travel  
#аэрофлот #рецепты #распродажи  
#ремонт #кошка #домашниеживотные  
#недвижимость #инвестиции #саратов #ТО  
#машина #тусовки #30Ж #Гаррипоттер  
#астрофизика #pinterest #косметика  
#ривгош #цветной

# Первый шаг для управления сегментами – сбор признаков сегментов



С нарушением зрения и слуха



С нарушением слуха



С нарушением зрения



С нарушением опорно-двигательного аппарата

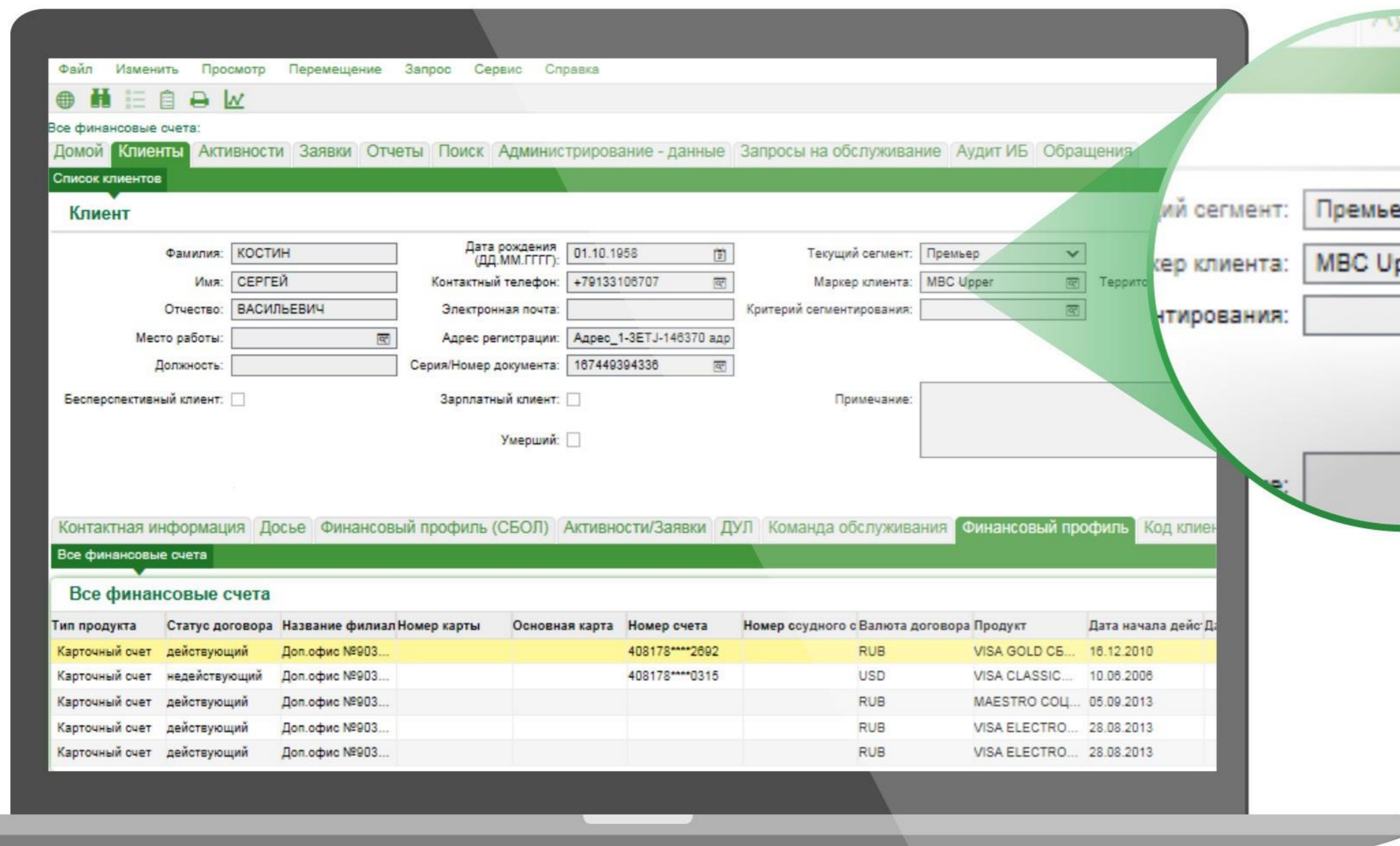


С ментальными и психическими нарушениями

Для сбора признаков сегментов требуются доработки систем и изменение процессов



# Наличие признака сегмента позволит гибко настраивать сервисные процессы



- Особенности процессы обслуживания в ВСП
  - Адаптированный IVR
  - Маршрутизация на более опытных/специализированных сотрудников
  - Приоритезация обращений
- И другие процессы



# Молодежь – будущее Сбербанка



Молодежная карта  
с **пониженным**  
годовым обслуживанием

**Повышенные бонусы Спасибо**  
у «молодежных» партнеров  
**Пользование мобильным**  
банком с 14 лет

AllTime.RU +5%

PIZZA ДЖОНС  
ЛУЧШЕ ИНГРЕДИЕНТЫ  
ЛУЧШЕ ПИЦЦА. +5%

YOOX +5%

BURGER KING +10%

DIVAGE +10%

КИНОМАКС  
СЕТЬ КИНОТЕАТРОВ +8%



Ипотека для  
молодых семей

От 8,6% годовых

**Ипотека «Молодая семья»**  
с пониженной процентной ставкой  
для семей, в которой хотя бы один из  
супругов не достиг 35 лет

**-0,5 п.п.**

к ставке базового предложения



# Фокус на 2018 – улучшение клиентского опыта

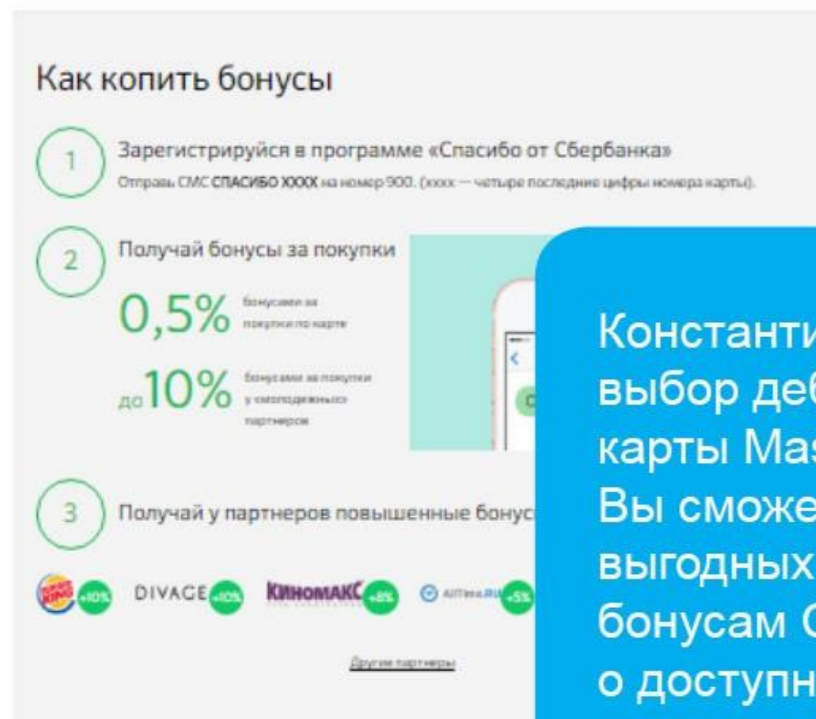


## Молодежный Сбербанк во Вконтакте

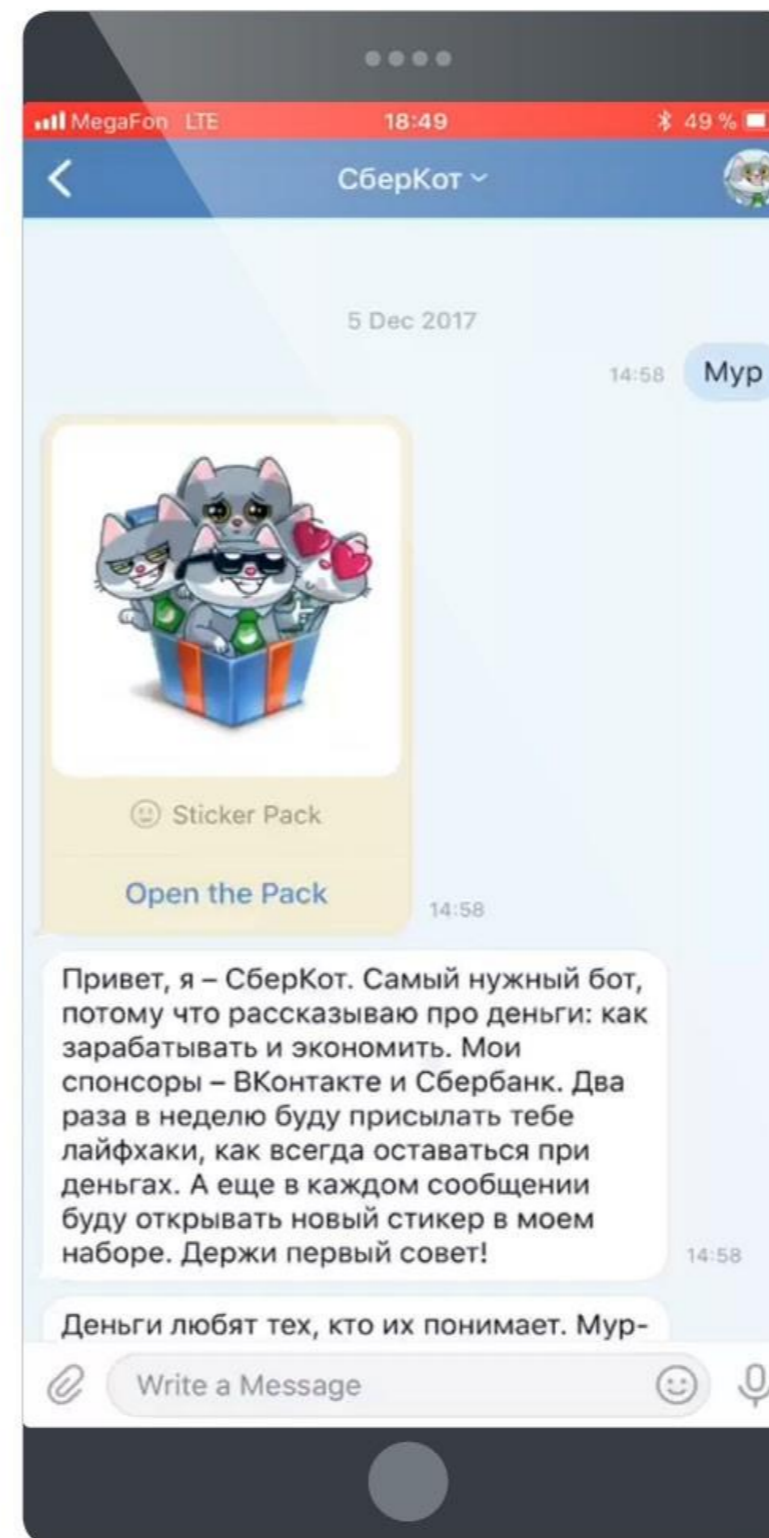
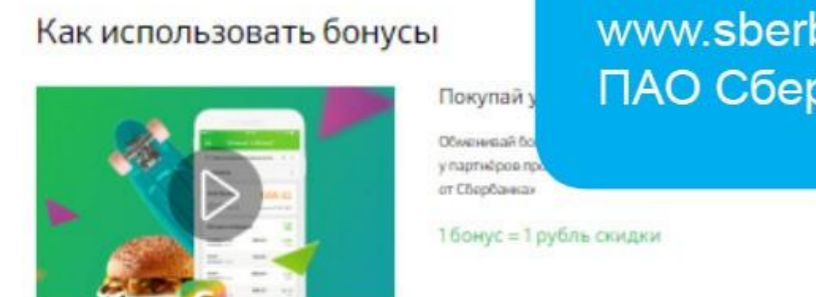


# 180 тыс. клиентов

клиентов теперь получают приветственную коммуникацию по карте каждый месяц



Константин, благодарим Вас за выбор дебетовой Молодежной карты Mastercard Сбербанка! Вы сможете совершать больше выгодных покупок благодаря бонусам СПАСИБО. Узнайте о доступных сервисах, привилегиях и как купить бургер за 1 рубль: [www.sberbank.ru/ybc](http://www.sberbank.ru/ybc) ПАО Сбербанк



Клиенты, входящие в сегмент Молодежь, два раза в неделю получают советы от СберКота



Клиенты получают на день рождения месяц бесплатных подарков от Сбербанка



Привязывают карты для оплаты к странице ВК

ДАРИМ СТИКЕРЫ ЗА ПРИВЯЗКУ КАРТЫ СБЕРБАНКА К ПРОФИЛЮ ВК





Дети – сегмент с огромным потенциалом



23 018 588\*

детей в России

> У нас не было для них предложения

Мы знаем:

75%

клиентов остаются с первым банком на всю жизнь\*\*

Мы создали новый массовый продукт для вовлечения детей всей страны в Сбербанк.

\* Росстат, 2016  
\*\* Percentage of new products purchased at primary banks in Russia; «Loyalty in Retail Banking, Global Edition 2013» by Bain&Company Inc.



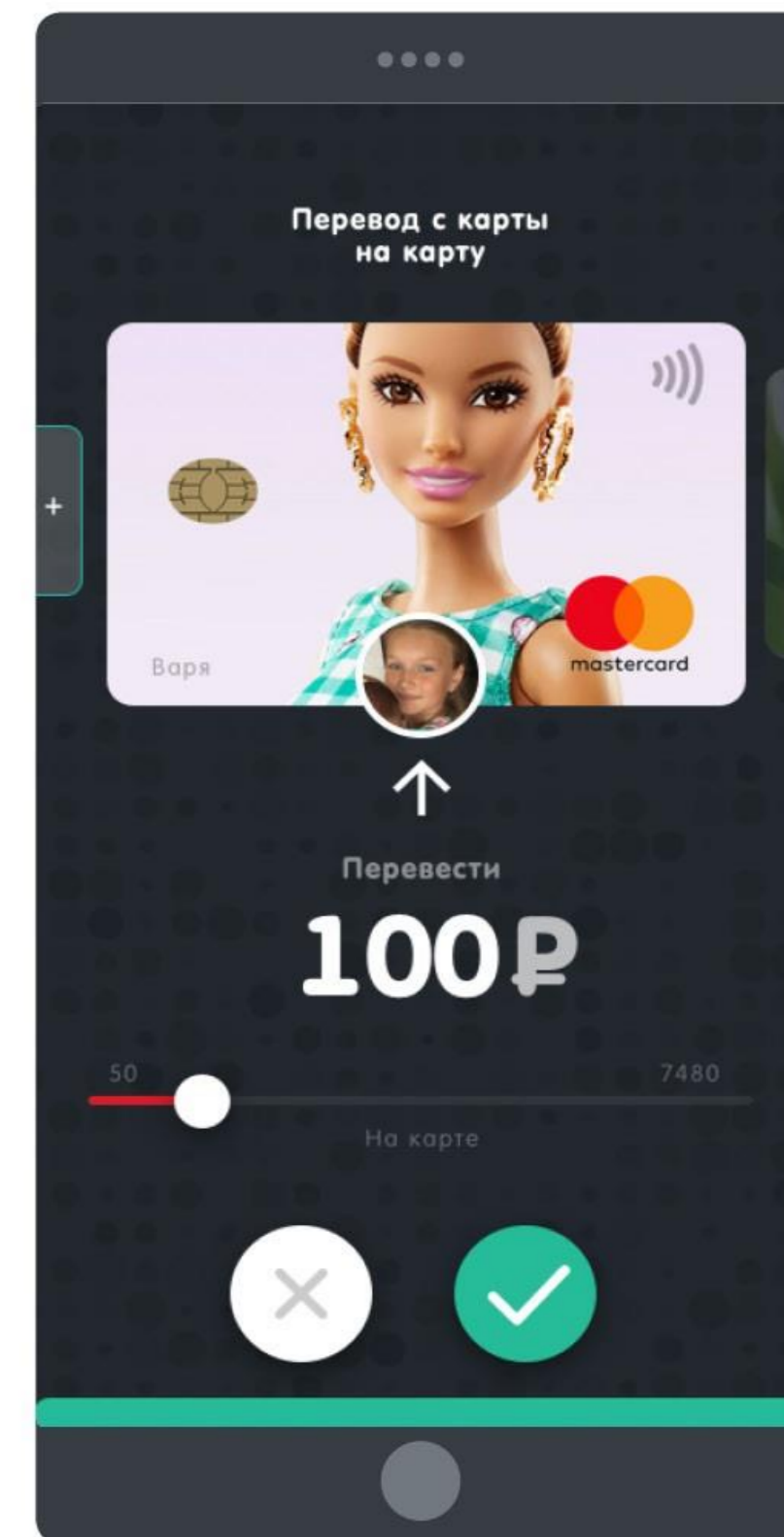
# СберKids



## НОВЫЙ ЯКОРНЫЙ ПРОДУКТ ДЛЯ ДЕТЕЙ

### СберKids

больше, чем просто детский детское мобильное приложение «Сбербанк онлайн». Приложение, с которым ребенок сможет распоряжаться деньгами как взрослый и органично развивать навыки будущего





# СберKids



## НОВЫЙ ЯКОРНЫЙ ПРОДУКТ ДЛЯ ДЕТЕЙ

**Плати картой**

**Копи на цели**

**Получай профит**

**Становись круче**

**Твоя личная карта**

5 000 Р

СБЕРБАНК

НОМЕР КАРТЫ  
0000 \*\*\*\* \* 0000

ДЕЙСТВУЕТ ДО  
\*\* / \*\*

Оплатить в интернете | Пополнить | Оплатить в магазине

**Меняй дизайн СберKids**

10 000 Р

СБЕРБАНК

НОМЕР КАРТЫ  
0000 \*\*\*\* \* 0000

ДЕЙСТВУЕТ ДО  
\*\* / \*\*

Пополнить карту | Оплатить в интернете

Сменить дизайн

**Получай бонусы СПАСИБО**

700 Р

спасибо

Получить | Обменять

ЗА ПОКУПКИ ПО КАРТЕ ТЫ ПОЛУЧАЕШЬ БОНУСАМИ



# Адаптируем Сбербанк для детей



Отделения,  
где детям весело



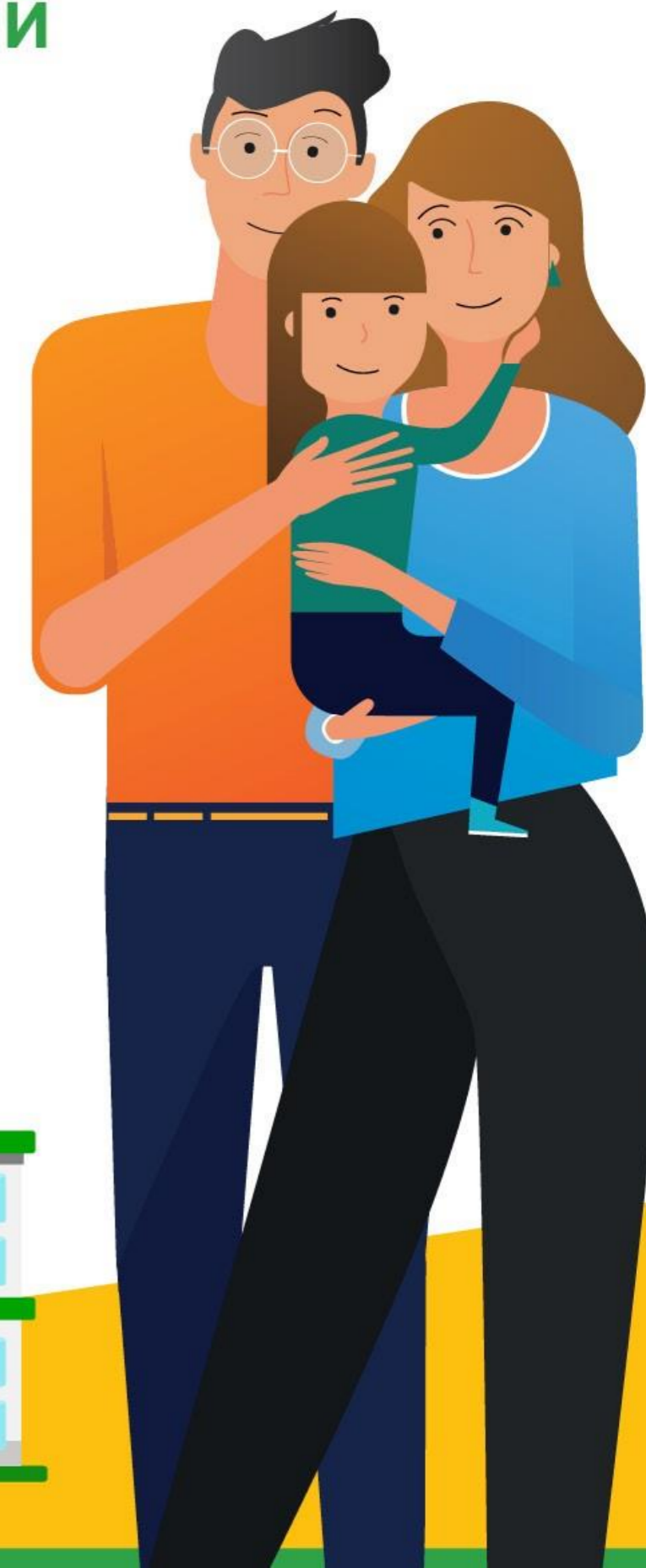
**Интерактивные  
детские уголки**

- Установлено 293 шт.  
в 210 отделениях  
по всей стране

Отделения – «Островок безопасности»  
для потерявшихся детей

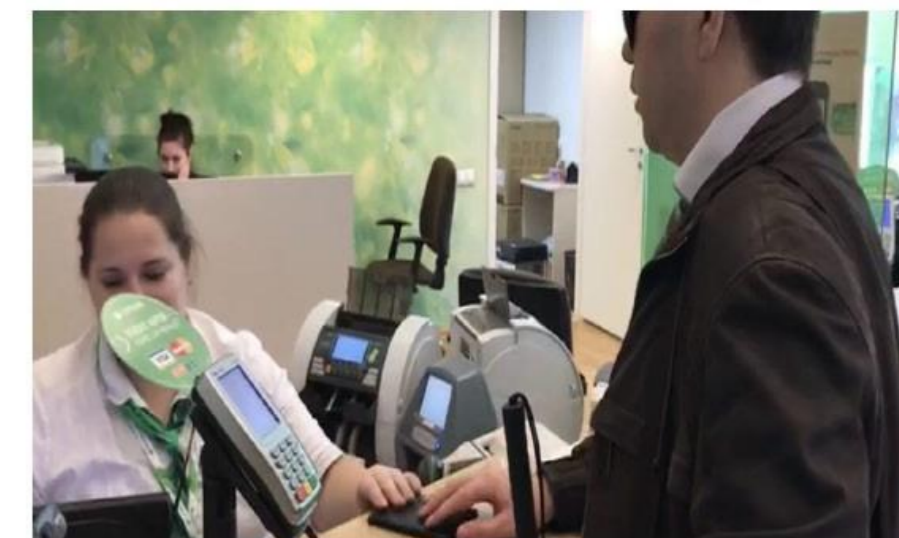
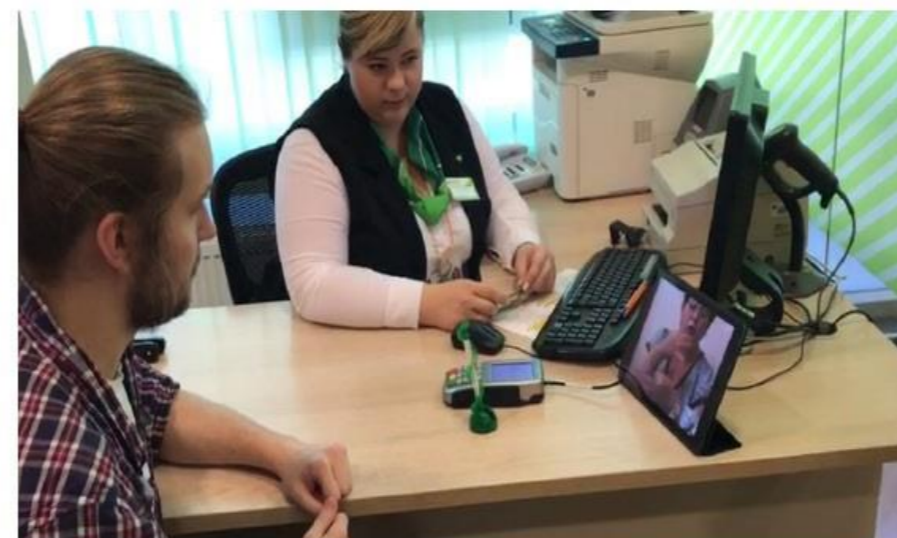
В 2017 году во всех ТБ  
запущена процедура  
помощи потерявшимся  
детям: ребенок может  
прийти в любое отделение.  
Сотрудники вызывают  
полицию и скорую помощь.

В 1 кв. мы запустим  
масштабную PR кампанию  
в поддержку проекта





# Приоритет для клиентов с инвалидностью – адаптация инфраструктуры и процессов



## Адаптация отделений

- ✓ 500 отделений будут адаптированы для инвалидов в 2018 году. Отделения будут приниматься по чек-листу.

## Обслуживание на дому

- ✓ В 38 городах клиенты с инвалидностью / травмами могут оформить и получить дебетовую карту дома.

## Удаленный сурдоперевод

- ✓ Выбрана технология для реализации перевода – разговор по ВКС с реальным человеком.

## Незрячие могут подписывать документы

- ✓ Незрячие клиенты теперь могут без доверенности заказать и получить дебетовую карту и расписаться на документах собственноручно или факсимиле.





# Развиваем инклюзивную культуру обслуживания вместе



## Клиенты с инвалидностью – без очереди

- ✓ С февраля в отделениях можно обслуживать клиентов с инвалидностью и беременных вне очереди («Специальная регистрация СУО»).

## Версия CRM для слабовидящих

- ✓ Специальная версия продуктовых карточек в CRM МП – для слабовидящих

## Цифровые каналы адаптированы для незрячих

- ✓ Сайт адаптирован для незрячих – все страницы можно «прослушать» через специальную программу
- ✓ Мобильное приложение на iOS адаптировано для незрячих
- ✓ В 3000 УСах доступен сценарий для незрячих – голосовая инструкция по двум ключевым операциям (активируется, если клиент вставляет наушники в аудиовыход)

## Обучение сотрудников ВСП и СПП

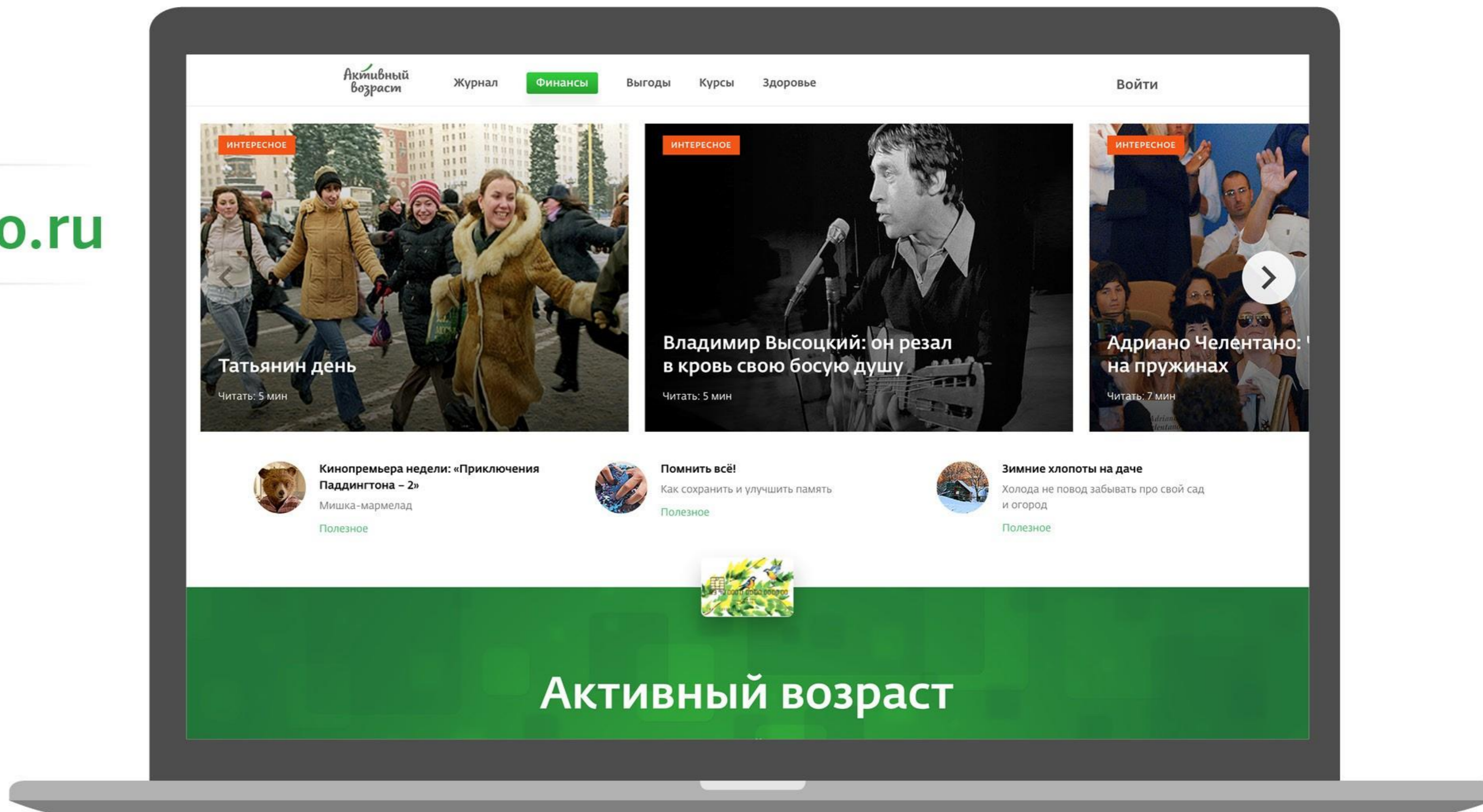
- ✓ С февраля все новые сотрудники отделений обучаются обслуживанию клиентов с инвалидностью



# Активный возраст – пространство для жизни пенсионеров



sberbankaktivno.ru





# Активный возраст – новый сервис в СБОЛ для перевода пенсии



6 июля запустили сервис по электронному заявлению на доставку пенсии в Сбербанк в СБОЛ и каналах ВСП и КПФР

## Преимущества сервиса для клиента:

- без визита в банк через СБОЛ оформить карту для получения пенсии и заявление на перевод пенсии

Для получения пенсии нужно сделать 2 шага:

1

Собрать пакет и подать заявление на назначение пенсии

2

Подать заявление на доставку пенсии

## Наши возможности с сервисом:

- рост конвертации на 40% в каналах ВСП
- новый канал по привлечению пенсионеров
- снижение CIR продукта
- новый продукт на полке для консультантов в отделениях

**Спасибо за внимание**