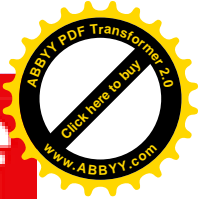
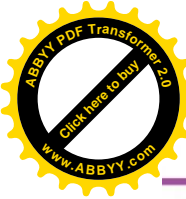


ПРИВЛЕЧЕНИЕ И УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ В РОЗНИЧНОМ ФИНАНСОВОМ БИЗНЕСЕ

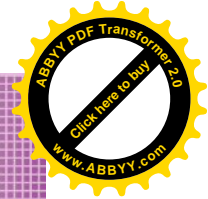
21 МАРТА '08 | ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ | МОСКВА



Можно ли купить Лояльность?



Можно ли купить Лояльность?

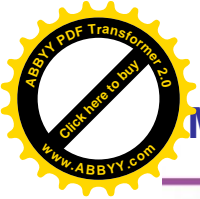


Программы лояльности

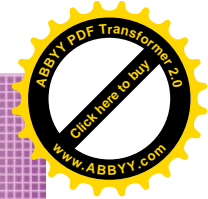
- ❑ Говоря о реализации программ лояльности банкиры как правило говорят о бонусах и скидках.
- ❑ В основе любой программы лояльности лежит прежде всего материальная выгода клиента.
- ❑ За небольшие «деньги» банки пытаются купить лояльность (доверие и расположение к себе).



**Банку нечего предложить
кроме денег?**



Можно ли купить Лояльность?



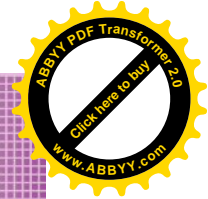
В чём интерес банка?

- Увеличить число клиентов.
- Установить отношения с клиентом и продать дополнительный пакет услуг.
- Увеличить число безналичных операций.
- Продать продукт, который выгоден для банка.
- Перевести на обслуживание организации задействованные в реализации программы лояльности.

Вы стимулируете активность, а не Лояльность?



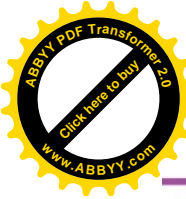
Можно ли купить Лояльность?



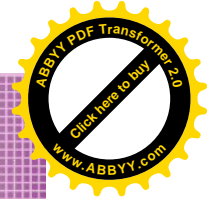
Кто он потребитель программ лояльности?

- Человек с небольшим доходом.
- Человек экономящий на мелочах, тот для которого экономия в «сотню» в месяц большие деньги.
- Человек, который не позволяет себе лишнего.
- Человек живущий в определённых рамках «дом-магазин-работа» и в его небольшом мирке ваше предложение невероятно выгодно.
- Человек, который живет по принципу “Чтобы хорошо жить надо меньше тратить”.

Вы уверены, что это Ваш клиент?



Можно ли купить Лояльность?



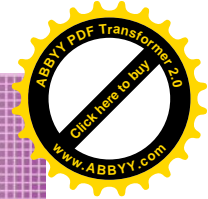
Как ведёт себя потребитель программ лояльности?

- Переходит на новый тарифный план как только узнает о его существовании.
- За 0,01% готов продать Ваш банк и все ваши программы вместе взятые.
- Относится к вам как к источнику «халявы».
- Как только «Халява» закончится, он тут же бросит вас.

В чём лояльность?



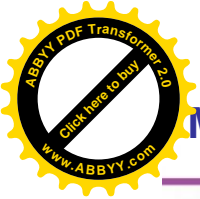
Можно ли купить Лояльность?



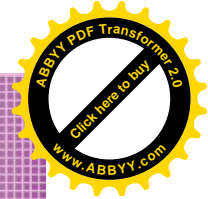
Что такое Лояльность?

- Это приверженность ваших клиентов вашим ценностям.
- Понимание клиентами ваших методов и принципов работы.
- Доверие.
- Уважение вашей истории и традиций.
- Ощущение сопричастности.
- Желание порекомендовать коллегам, партнёрам.

Клиент должен испытывать чувство гордости демонстрируя карту Вашего банка своим коллегам или партнёрам



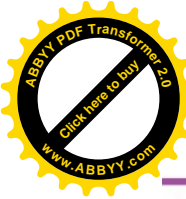
Можно ли купить Лояльность?



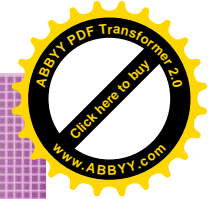
Как достичь Лояльности клиентов?

- Отношением к клиенту.
- Качеством продуктов.
- Качеством обслуживания.
- Доступностью.
- Безопасностью и надёжностью.
- Эксклюзивностью.
- Демонстрацией своего отношения к давним клиентам.

**И прежде всего собственной
Лояльностью к клиенту**

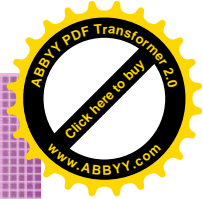
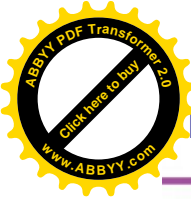


Можно ли купить Лояльность?



Какими средствами и методами?

- Использование различных форматов точек продаж банковских продуктов и услуг.
- Организация совместных точек продаж.
- Поддержка различных интерфейсов взаимодействия «клиент – банк».
- Необходимо быть всегда рядом.
- Стандартизация и автоматизация процессов связаны с обслуживанием клиентов.
- Минимизация времени обслуживания.
- Расширение номенклатуры продуктов и услуг.
- Максимум информации о себе своих продуктах и услугах.



Можно ли купить Лояльность?

Персонализированное обслуживание



Клиент - Менеджер
Клиент - Терминал
Клиент - Internet

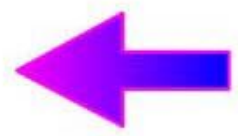
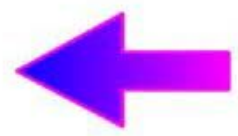


Массовое
персонализированное
обслуживание

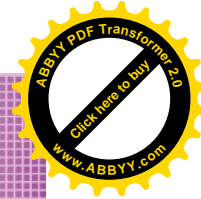
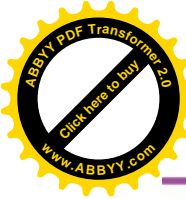
**INPAS
SAPP**



Кредиты
Депозиты
Платежи



Каждый клиент получает нужный продукт по удобному каналу



Можно ли купить Лояльность?

Услуги доступные клиентам в режиме самообслуживания

- Обмен валюты с выдачей банкнот и монет
- Приём и **выдача наличных**
- Пополнение счёта \ погашение кредитов
- Переводы
- **Платежи**
- Выписки
- Управление счетами
- **Предварительное заполнение документов**
- **Информационный сервис, доступ к Интернет – сервисам**
- Платежи по документам со штрих -кодами
- Работа со сберкнижками
- **Продвижение и продажа продуктов**

Личная информация
Информация о держателе карты и держателях дополнительных карт

Операции, Выписки
Информация о движении средств по счетам держателей дополнительных карт

Платежи, Периодические платежи
Заявка на платеж (переводы, ЖКХ, связь и прочее), настрой периодических платежей

Кредитные карты, Целевые кредиты
Информация о балансе и задолженности по кредитным картам, кредитам, заявки на новые кредиты

Депозиты, Инвестиции
Информация о состоянии депозитных счетов, заявка на депозиты

Сообщения банка
Информация, предназначенная для держателя карты



Личный кабинет/Держатели

Держатели	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения
ИВАНОВ	АЛЕКСАНДР	ВИТАЛЬЕВИЧ		12.07.1970
ИВАНОВ	АЛЕКСАНДР	ВИТАЛЬЕВИЧ		12.07.1970

Карты

Кредиты

Депозиты

Платежи

Извещения

Персональные данные

Персональные данные: Фамилия

Имя:

Отчество:

Тип держателя:

Адрес регистрации:

Адрес проживания:

Данные о доходах:

Данные об образовании:

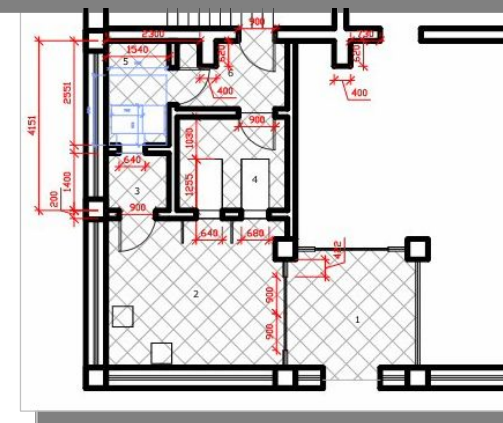
Данные о семье:

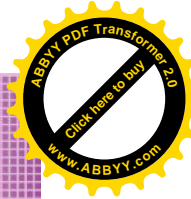
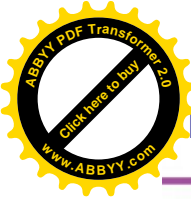
Закончить:

Можно ли купить Лояльность?

Зоны самообслуживания

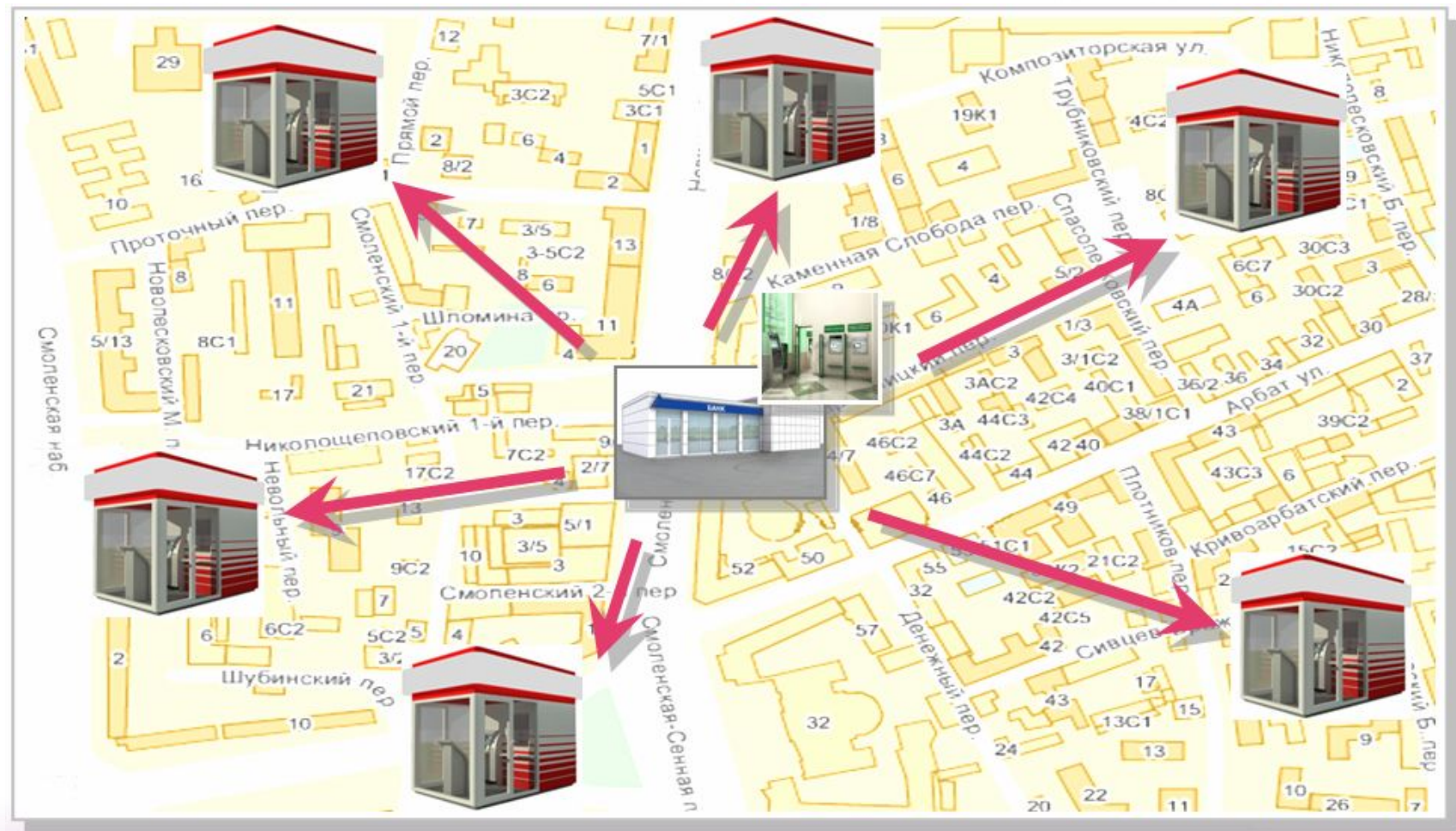
- Зона самообслуживания встроена в окружение отделения банка. Отделение становится более привлекательным и комфортным для клиентов.
- Перераспределение клиентских потоков. Операции самообслуживания не отвлекают персонал.
- Увеличивается пропускная способность отделения. Время обслуживания по некоторым операциям сводится к минимуму.
- Появляется возможность сконцентрировать внимание на более доходных операциях, а также на привлечении новых клиентов и продаже новых услуг.
- Снижается влияние человеческого фактора в обслуживании клиентов банка. Стандартизация процесса оказания услуги.
- Формирование стереотипа поведения клиента.
- Все элементы зоны самообслуживания доступны 7x24. Рациональное использование площади.





Можно ли купить Лояльность?

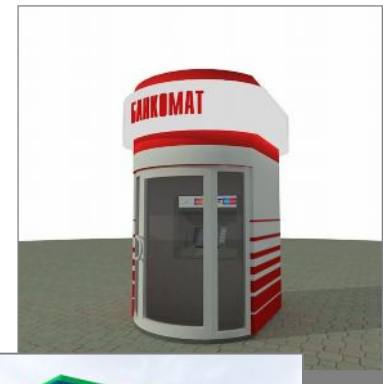
Распределенное обслуживание

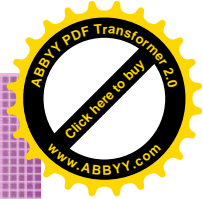
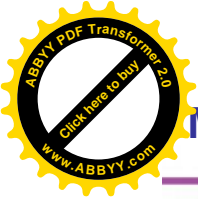


Можно ли купить Лояльность?

Мобильные автоматизированные мини-офисы

- Возможно установить мобильный автоматизированный мини-офис в любом месте.
- Возможна транспортировка мобильного автоматизированного мини-офиса с места на место.
- Возможны различные варианты планировки и дизайна офиса, а также навесных конструкций.
- Возможны различные конфигурации от 5м2 до 20м2.
- Рекламно-информационные стенды крупного формата.
- Места для консультантов.
- Интегрированные технологии самообслуживания распределение функций между персоналом и средствами автоматизации.
- Возможна установка технических средств городских служб (камеры видеонаблюдения, тревожные кнопки, информационные панели).
- Свободные плоскости могут использоваться для рекламы.

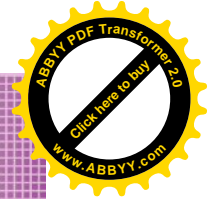
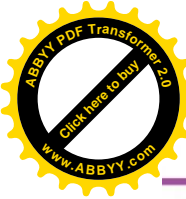




Можно ли купить Лояльность?

Передвижные автоматизированные операционные кассы

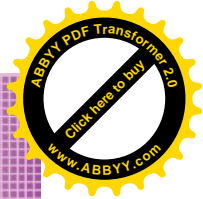
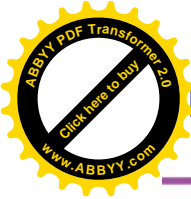




Можно ли купить Лояльность?



**Лояльность нельзя купить.
Лояльность можно только заслужить.**



Компания INPAS Company

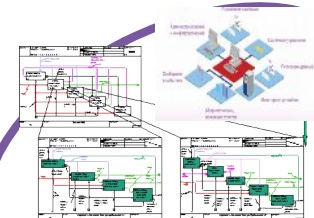
Реконструкция и строительство
офисов под ключ



Автономные мобильные
автоматизированные мини-офисы



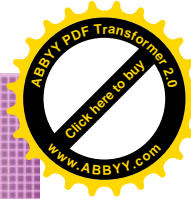
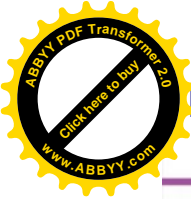
Системы управления бизнес – процессами
и автоматизации



2-й уровень

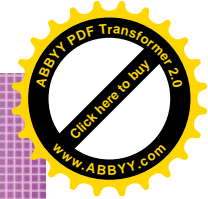
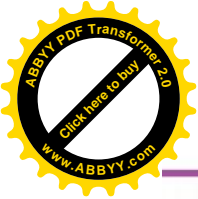
Системы самообслуживания
(оборудование и программное обеспечение)





Наши партнёры





Спасибо за внимание !

Бубнов Дмитрий Владимирович

Глава дирекции «Решения для Розничного Бизнеса»

ООО «ИНПАС КОМПАНИ»