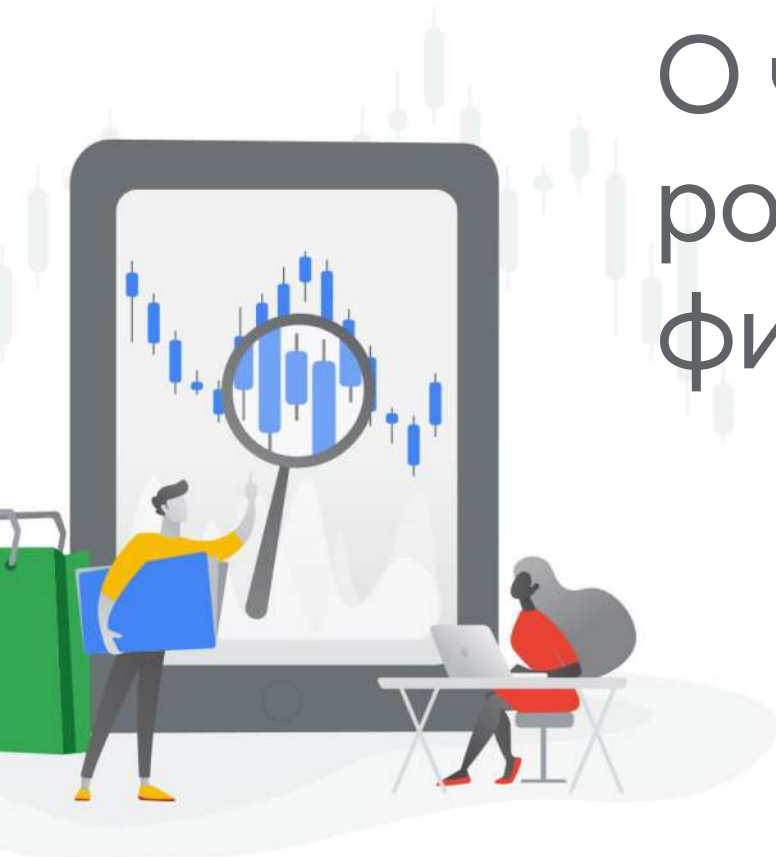


О чем говорит российский финансовый рынок?



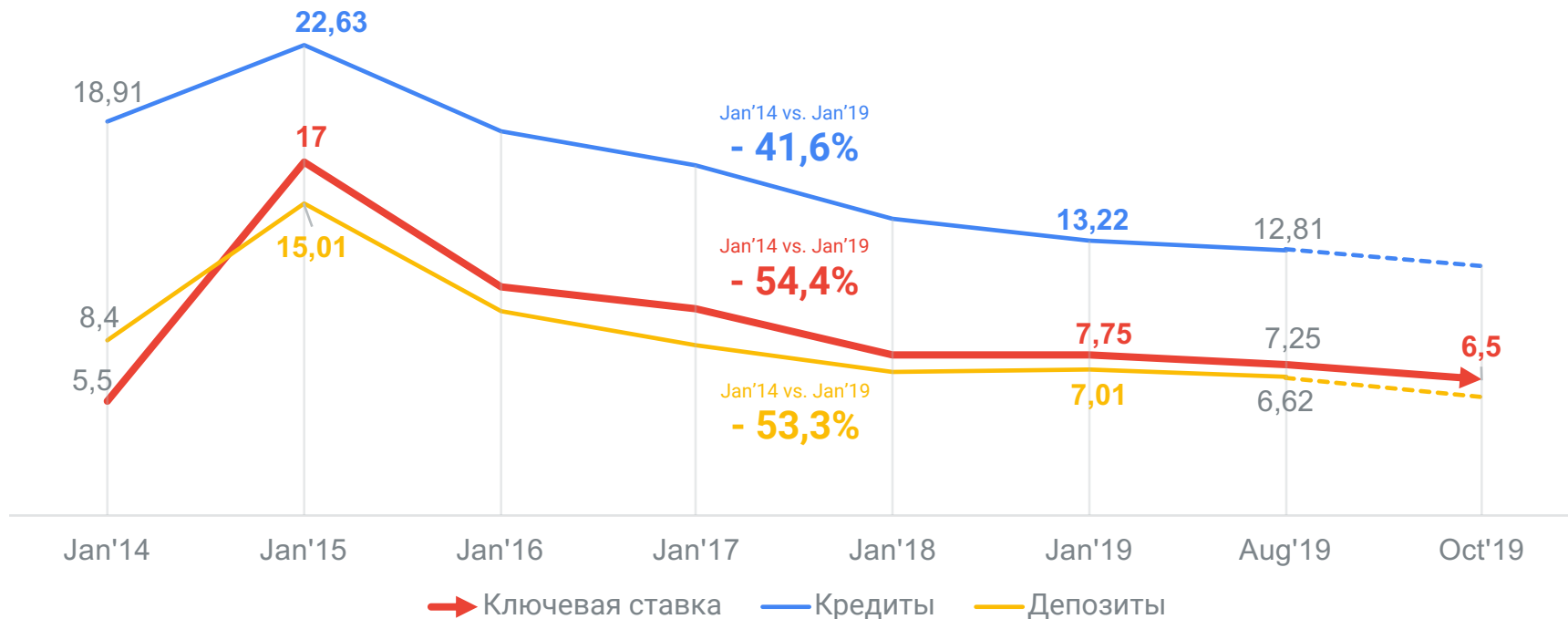
Сабина ХАСАНОВА

Директор департамента аналитики и контента
финансового супермаркета Банки.ру

Что происходит на рынке?

Ставки идут на снижение

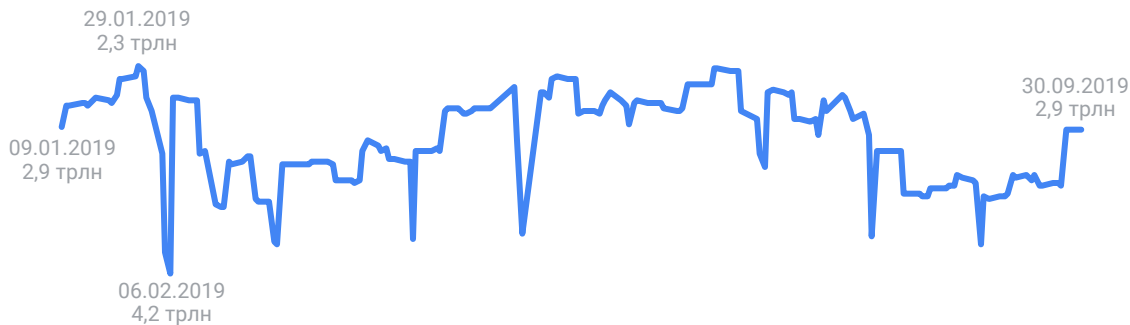
Proprietary + Confidential



Профицит ликвидности

Proprietary + Confidential

3,0 трлн руб.



1

Основной источник – расходы бюджета.

2

Дешевая бюджетная ликвидность позволяет банкам снижать ставки по пассивам.

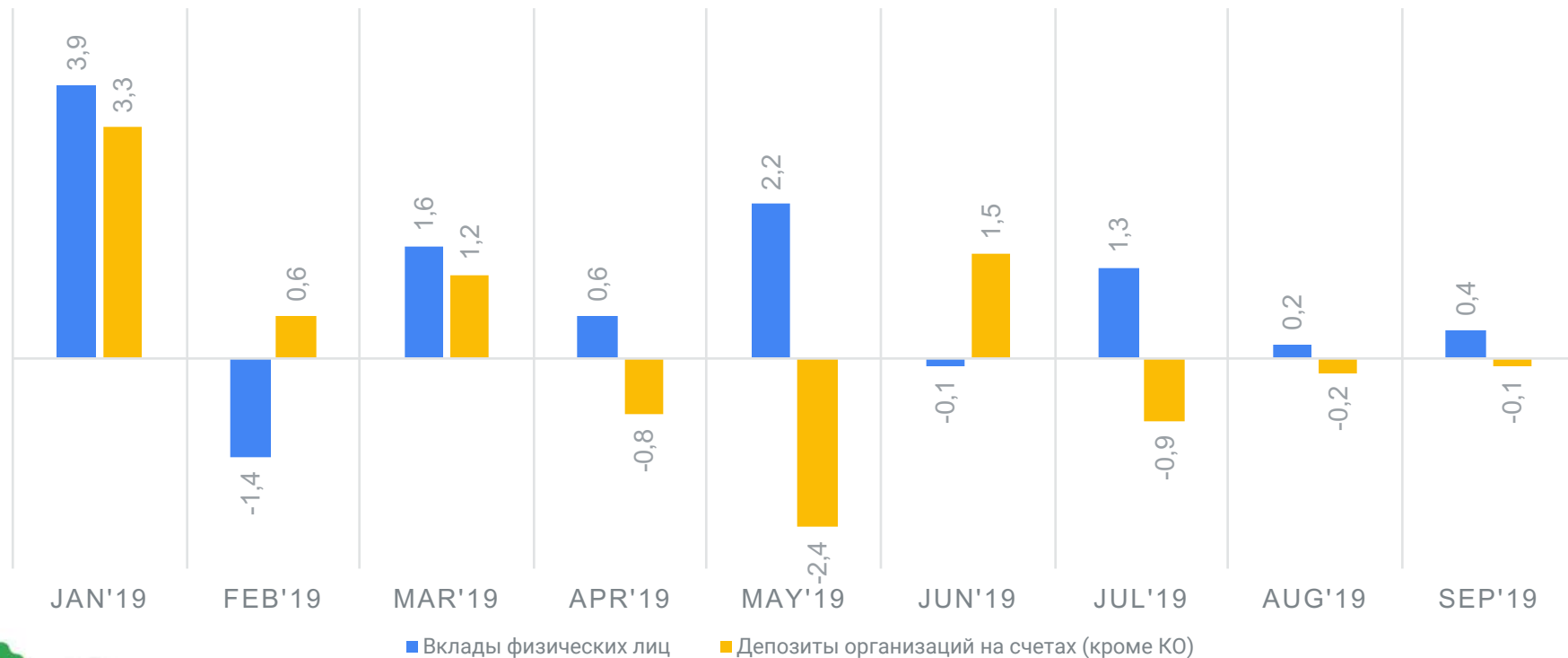
3

Планируемое финансирование программ по нацпроектам в ближайшие годы, вероятно, продолжит снижение ставок по пассивам.



Think Finance 2019

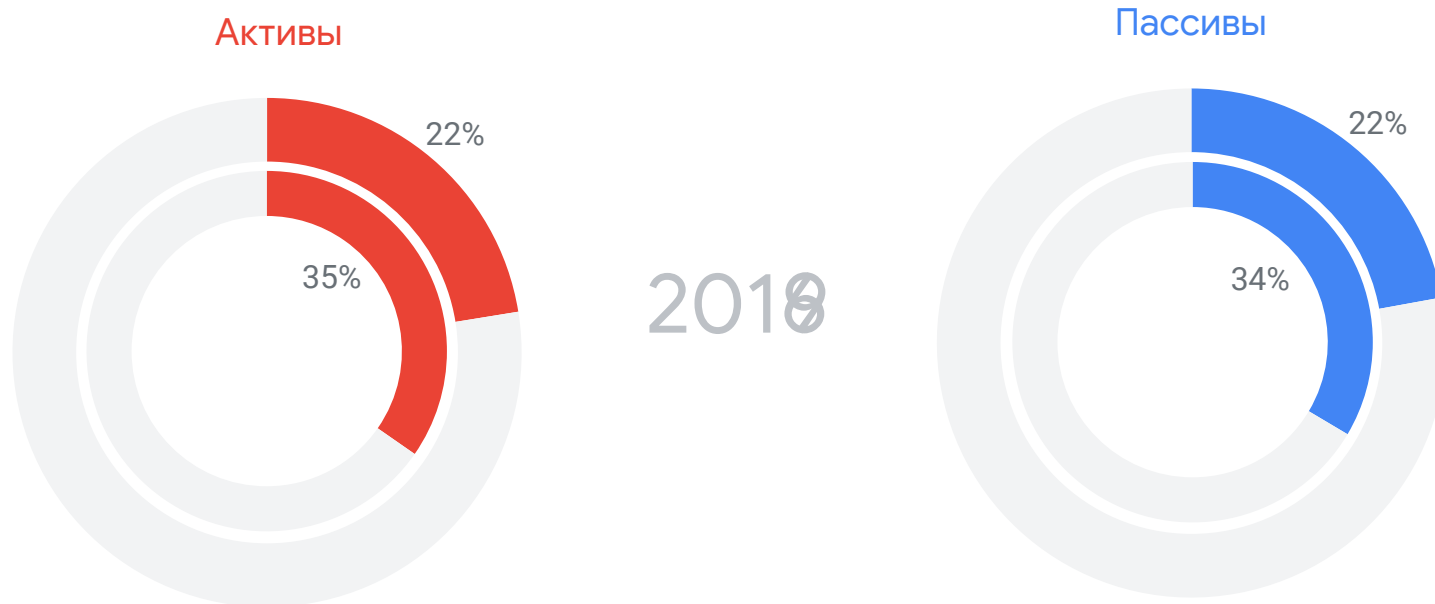
Привлеченные средства (прирост за месяц, %)



Девалютизация сектора

Proprietary + Confidential

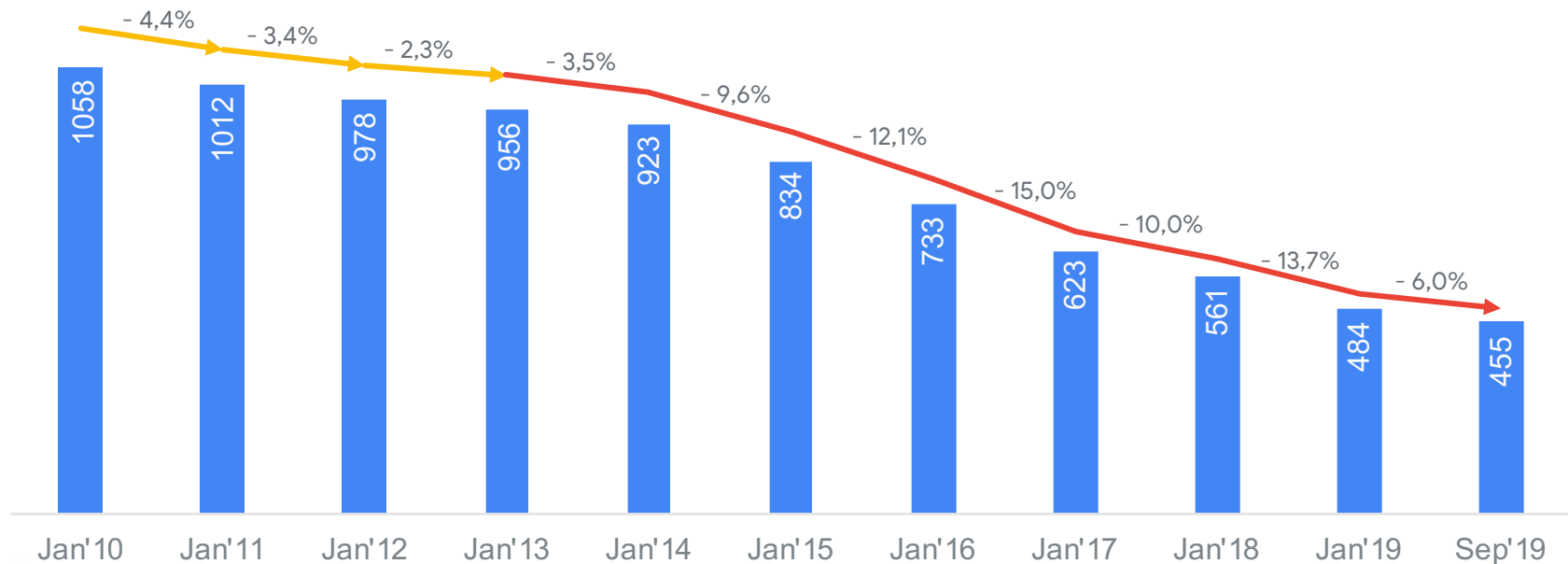
Доли валютных активов и пассивов



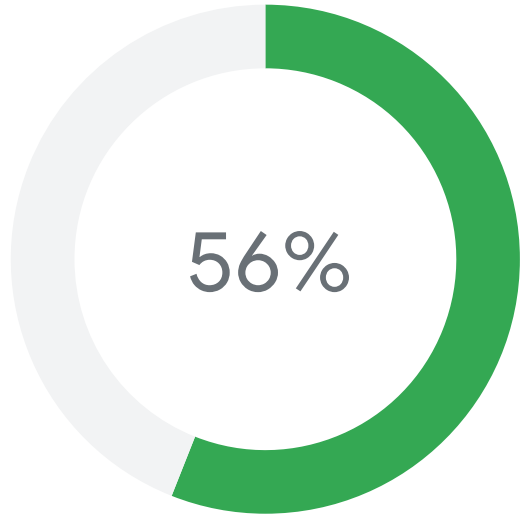
Снижение количества отозванных лицензий

Proprietary + Confidential

Количество действующих банков в России

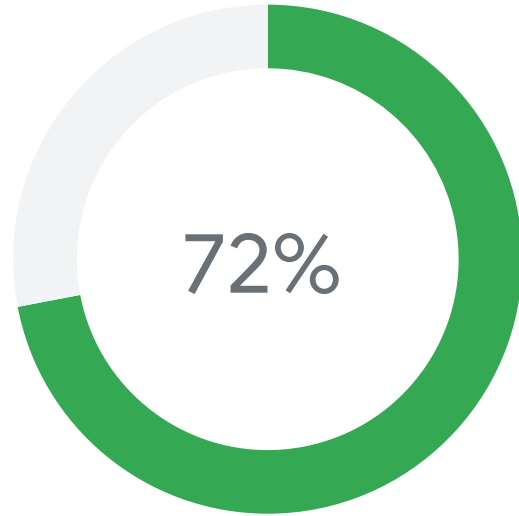


Рост доли госбанков



2014

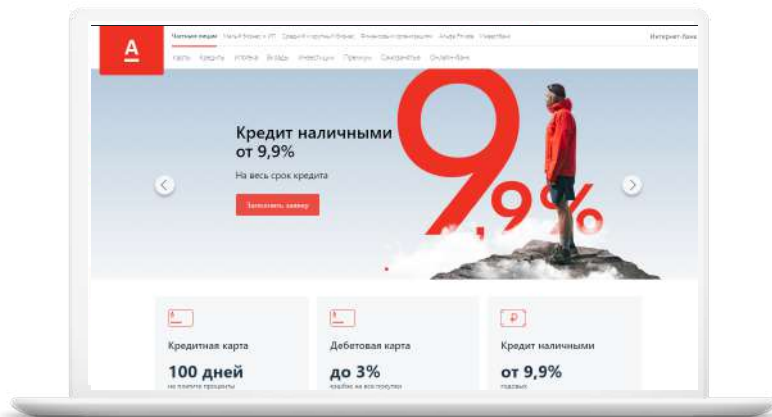
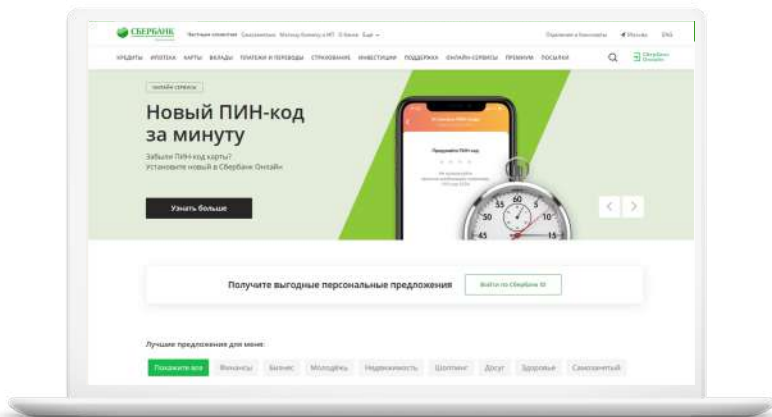
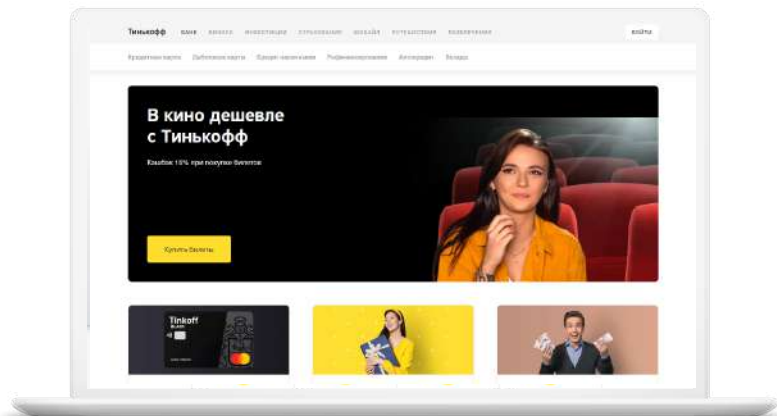
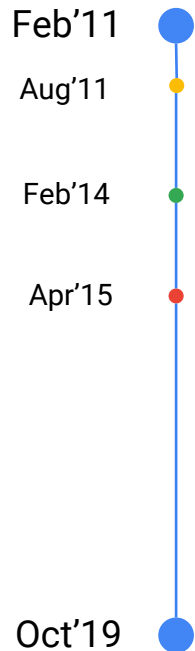
+ 16 п. п.
→



2019



Кто задает ритм?

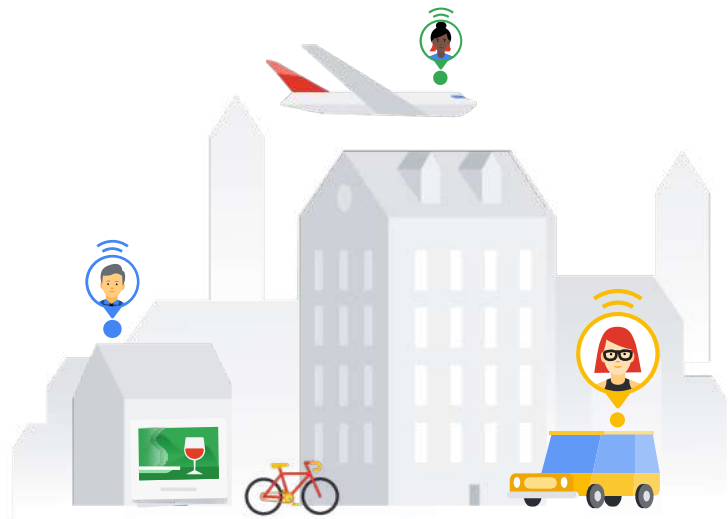


Какие тренды?

Банк превращается в экосистему

Proprietary + Confidential

- 1 Покупка нестандартных для банка активов.
- 2 Запуск непрофильных сервисов в партнерстве с крупными диджитал-компаниями.
- 3 Оказание госуслуг населению через банк.



Think Finance 2019

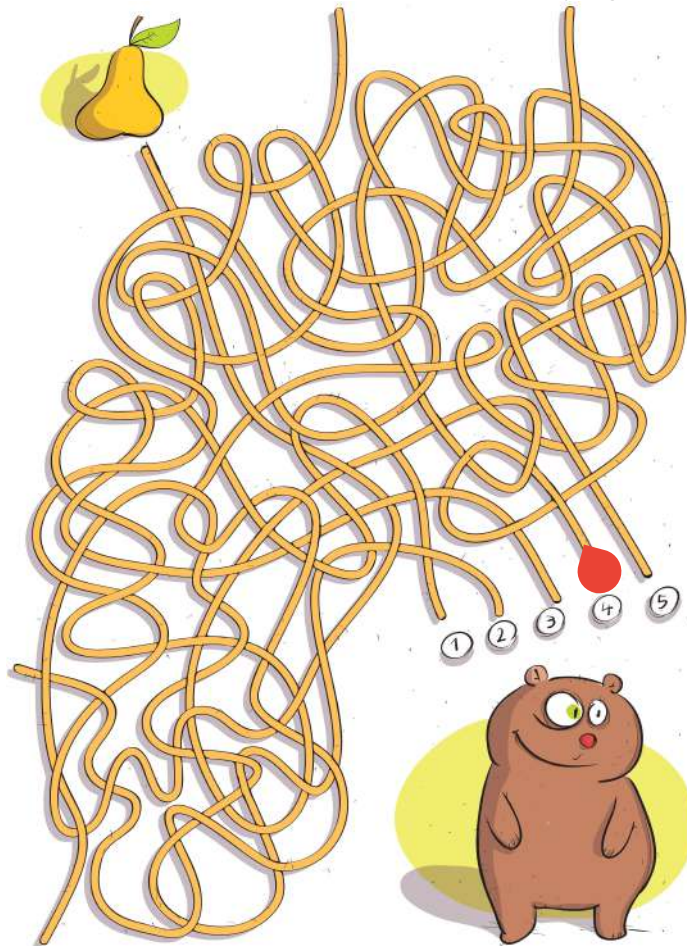
Тренд на геймификацию

Proprietary + Confidential

1 Лайфстайл квесты.

2 Игры, в которых игровые деньги можно обменять на кешбэк или бонусы.

3 За счет игры определяется размер кешбэка.



Think Finance 2019

Фото: vook/Depositphotos.com

Ухудшение программ ЛОЯЛЬНОСТИ

1

Снижается процент на остаток по дебетовым картам и ставки кешбэка.

2

Увеличиваются обороты, при которых начисляется повышенный кешбэк.

3

Рублевый кешбэк заменяют баллами и бонусными программами.



Новинки 2019

Что произошло?

1

ПДН – увеличенные надбавки к коэффициенту риска при выдаче ссуд закредитованным заемщикам.



2

СБП – моментальные переводы между физическими лицами по номеру телефона.



3

Комиссия за ведение счетов в евро.



Чего ждать?

Замедление темпов необеспеченного потребительского кредитования.

Оплата товаров С2В по QR-кодам, которая снизит стоимость обслуживания для бизнеса и даст потребителю право выбора. Мгновенные трансграничные переводы.

Отрицательные ставки по валютным вкладам.

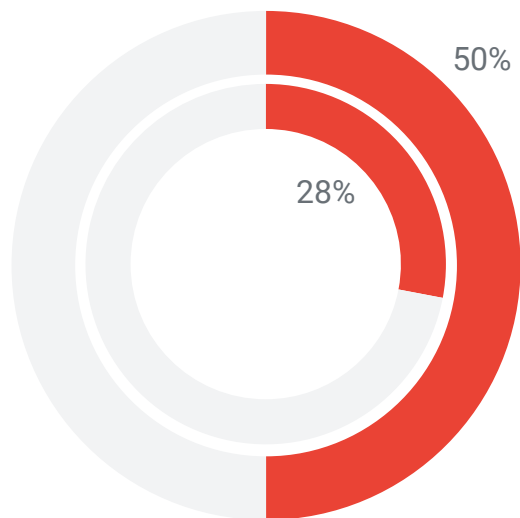
Что думают клиенты?

Госбанки повышают лояльность

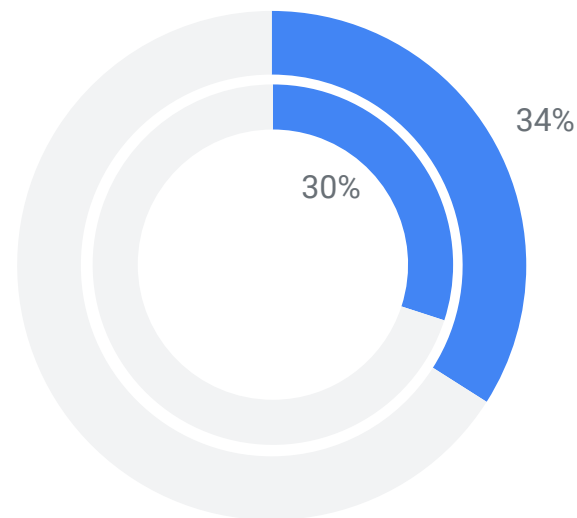
Proprietary + Confidential

Доля решенных проблем

Госбанки

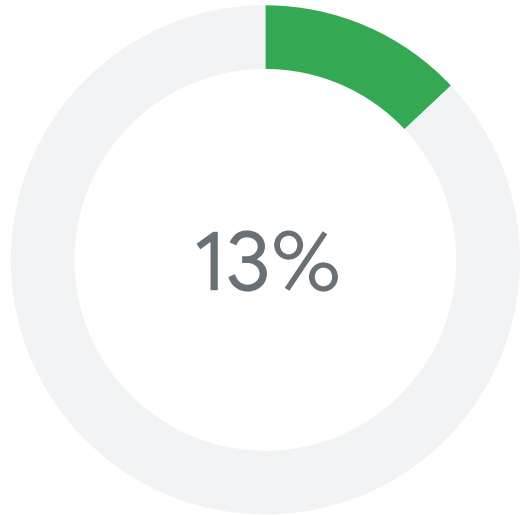


Частные банки



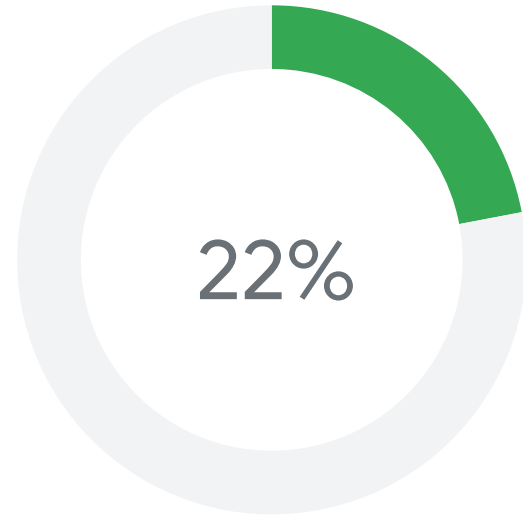
I полугодие
2018

Растет доля положительных ОТЗЫВОВ



I полугодие 2018

+ 9 п. п.
→



I полугодие 2019

На что жалуются?



Proprietary + Confidential

- 1 Изменение условий предоставления продуктов и услуг.
- 2 Навязывание дополнительных продуктов и услуг, отказ в оформлении продукта.
- 3 Некорректные консультации по дистанционным каналам и в точках обслуживания.
- 4 Навязчивые рекламные звонки и смс.
- 5 Неверные сведения в бюро кредитных историй.

За что хвалят?



Proprietary + Confidential

1

Оперативная помощь в решении возникающих проблем.

2

Технологичность, удобство и функциональность дистанционных сервисов.

3

Скорость обслуживания при выполнении банковских операций в точке обслуживания.

4

Моментальный ответ в чате, полные консультации.

5

Помощь и отзывчивость сотрудников в ситуациях, выходящих за рамки банковского обслуживания.