

# Кредитная фабрика. Все ли нужен CRM?

**Занин Виталий Витальевич**

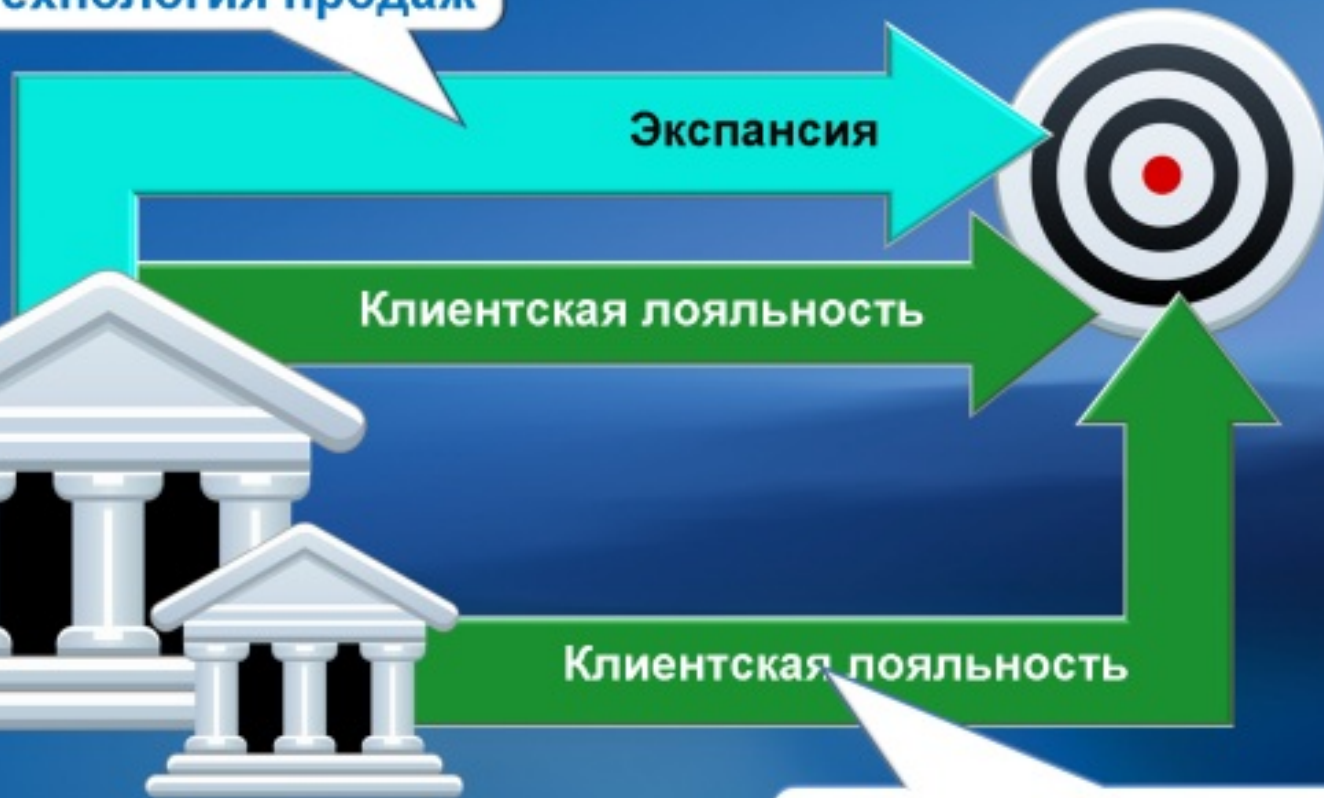
Директор по работе с клиентами и маркетингу



Мы растим банковское дело!

# Средний банк – как не пропасть

Фокус на продукте,  
Технология продаж



Фокус на клиенте,  
Технологии продаж и  
обслуживания



Мы растим банковское дело!

# Взгляд со стороны клиента



Мы растим банковское дело!

# Уйти или остаться ...



Мы растим банковское дело!

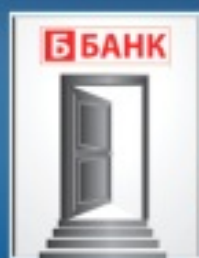
# Офис + Менеджер + Продукты = Лояльность

Хорошие  
ОТЗЫВЫ

Неценовая  
конкуренция

Растущий  
ДОХОД  
от клиента

офис



Лояльность



сотрудник



Мы растим банковское дело!

# Стратегия лояльности – «Универсальный офис»



Мы растим банковское дело!



# CRM

Гарантированно  
внедряется

Обеспечивает  
качество  
обслуживания

Окупается



Мы растим банковское дело!

# CRM-проекты в разных категориях банков

Категория банков	Годовой бюджет IT на CRM (млн. руб)	Состав решения		
		Внедренные решения		Доверие к inhouse решениям, %
		Тип	Кол-во продуктов	
5-50	120	Тяжелая банковская, комплексная	3-4	10%
50-100	60		1-2	20%
101-130	45	Среднего уровня банковская, комплексная	2-3	30%
131-200	12	Среднего уровня банковская, комплексная	1	40%
201-300	6	Среднего уровня	2	50%
301-400	1.5	Небанковская, локальная	3-4	70%
401-600	0.9	Open source модули АБС	1	90%



Мы растим банковское дело!

# Опрос – бюджет проекта CRM



Мы растим банковское дело!

# Ножницы проекта CRM

- Стоимость не менее 3 млн. руб.
- Низкая адаптированность для банков
- Избыточность функционала
- Длительность не менее 1.5 лет
- Наложение техно- и бизнес рисков



Мы растим банковское дело!

# Стратегии и технологии



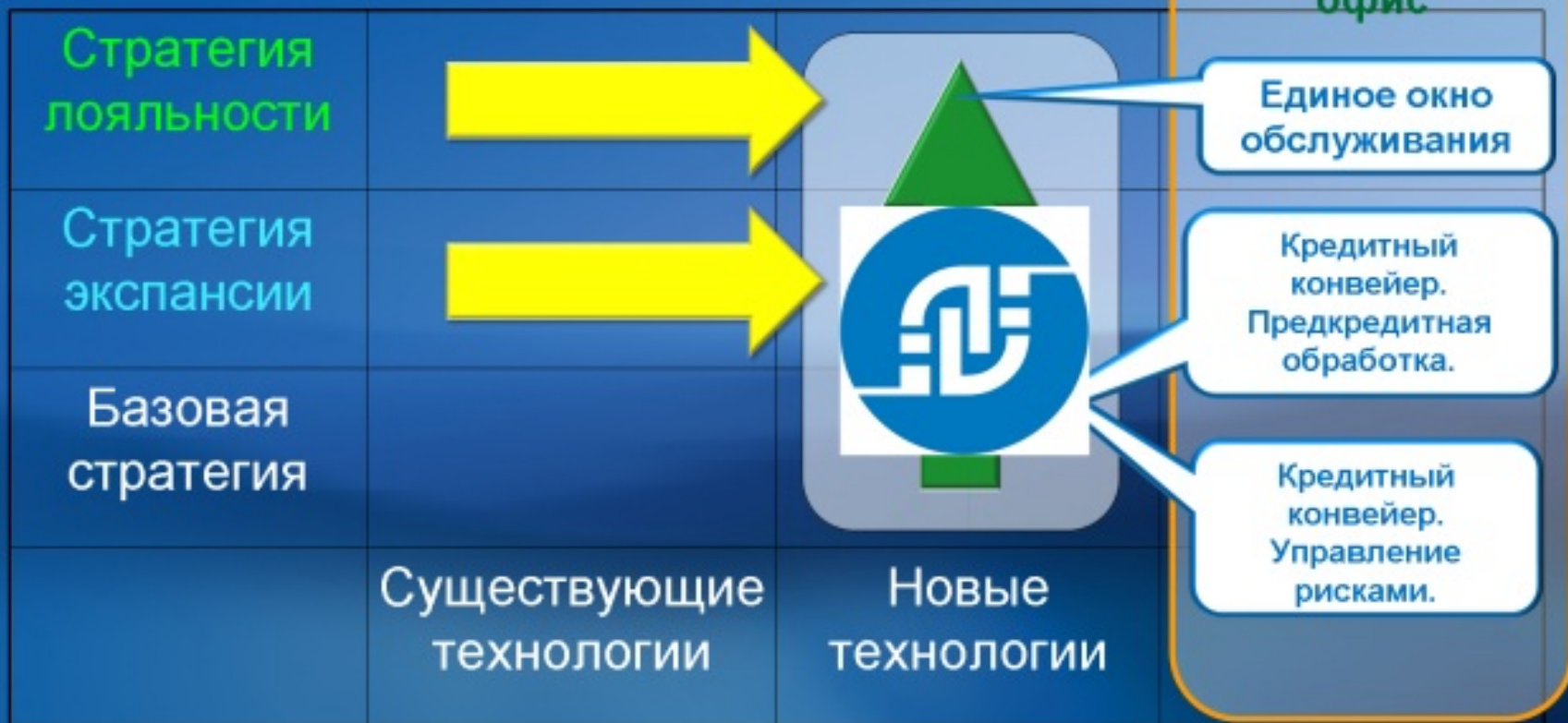
Мы растим банковское дело!

# Место CRM



Мы растим банковское дело!

# Делаем технологии доступными



Мы растим банковское дело!

# Единое окно обслуживания

Гибкость

Стратегия  
Лояльности

Стратегия  
экспансии

Производительность,  
централизация

Существующие  
технологии

Новые  
технологии

Продуктовый подход  
Сеть офисов

Единое Окно



Индивидуальные условия  
при продуктивном  
подходе

Удобство для  
сотрудника

Стандарты  
качества  
обслуживания



Мы растим банковское дело!

# Кредитный конвейер.

## Предкредитная обработка

- Различные каналы поступления заявок: Менеджер, Агент/Брокер, Сайт, Интернет – банк.
- Web-интерфейс. Web – Калькулятор.
- Подбор основного и сопутствующих продуктов.
- Задание индивидуальных условий по кредиту.
- Связь с АБС: запрос необходимой информации, автоматическое порождение кредитных договоров, залога и поручительства.



# Кредитный конвейер.

## Предкредитная обработка

- Автоматизация проведения необходимых проверок и согласований
- Автоматические проверки на соответствие требованиям программ кредитования, проверка по черным спискам, стоп-листам банка, вычисление скорингового балла, максимально возможной суммы кредита.
- Управление и контроль над работой менеджеров
- Информирование потенциальных заемщиков
- Обмен с БКИ.
- Электронное проведение кредитного комитета.



# Кредитный конвейер:

## Предкредитная обработка

Ввод заявки

Андеррайтинг

Скоринг

Антифрод

Проверка кредитной истории

Проверка СБ

## Управление рисками

Оценка достоверности

Проверка по правилам

Скоринговые карты

Признаки мошенничества

Анализ кредитной истории

Черные списки



Мы растим банковское дело!

# Сервисная архитектура Java EE



Доступ через  
мобильные и  
настольные системы

Унификация  
интерфейсов для любых  
фронтальных компонент  
бизнес-процесса

20+ серверов  
приложений –  
любой бюджет

Визуальная настройка  
сценариев работы  
системы и операторов

Унификация сервисов,  
гибкость конфигурации,  
интеграция через ESB и  
напрямую



Мы растим банковское дело!

# Пример проекта внедрения – Актив - Банк

- Бюджет – менее 1 млн. руб.
- Срок – 4 месяца
- Результат: «Мы довольны и клиенты тоже», - Начальник Кредитного Управления ОАО АКБ «Актив Банк».
  - Сократилось время рассмотрения заявок от 3-х дней до 3-4 часов.
  - Сократились трудозатраты при обработке заявок.



Мы растим банковское дело!

# КРЕДИТНЫЙ ФРОНТ от ПрограмБанка - ДОСТУПНЫЙ CRM для СМБ



Мы растим банковское дело!

Мы **25** лет

на рынке



**ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ!**

[www.prbank.ru](http://www.prbank.ru)



Мы растим банковское дело!

 **ПрограмБанк**  
ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ И ДЛЯ ДЕЛ