

Развитие нефинансовых сервисов по ВЭД для удержания клиентов и повышения их лояльности

Баранова Елена
Директор Департамента
цифрового бизнеса



Как изменилась среда



На пороге выживания:

«Рождаемость бизнеса» упала до минимума за 14 лет

Упал до 3х летнего минимума индикатор бизнес-климата (ИБК) ЦБ



Высокая ключевая ставка - снижает рост кредитования, повышает риски дефолта



Санкционное давление - развивает новые формы платежей для ВЭД, российские банки используют различные варианты проведения трансграничных платежей



Курс на сбор налогов – повышение налоговой ставки, расширение перечня операций, борьба с «серым» импортом»



ЦФА и ЦВ - встраиваются в действующую финансовую систему под жестким регуляторным контролем

Общие тренды

- * **Ориентация на дистанционные услуги.** Клиенты взаимодействуют с банком через различные каналы связи, оформляют интересующие финансовые продукты и услуги.
- * **Персонализация предложений.** Банки анализируют потребительское поведение пользователей и другую информацию, формируют предложения наиболее актуальные и востребованные.
- * **Внедрение инновационных платёжных механизмов.** Развиваются механизмы, более выгодные для клиентов и устойчивые к внешним факторам. (СБП, Цифровой рубль, ЦФА, криптоактивы)
- * **Инвестирование в безопасность.** Банки продолжают усиление систем безопасности, особенно связанных с обеспечением защищённости доступа к инструментарию для совершения клиентами юридически значимых действий.
- * **Использование технологий искусственного интеллекта.** В работе банковского и финансового секторов ИИ используется от чат-ботов и онлайн-помощников до анализа данных и прогнозов.

Банк как Digital-платформа



Банк = единое окно. Изменения прошли во всех направлениях деятельности банка, 20% продуктов/сервисов представлено с участием партнеров. Витрина продуктов и сервисов в ДБО содержит более 80 наименований. 90% продуктов/услуг онлайн.

Фокус на ВЭД

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Международные расчеты (Банк) | да | да | да | да | да | да |
| Оплата через агентов | да | да | да | да | да | да |
| Валютный контроль | да | да | да | да | да | да |
| Логистика | да | да | да | да | да | да |
| Таможенное оформление | да | да | да | да | да | да |
| Поиск поставщика | да | да | да | да | да | да |
| Оценка поставщика/Проверка контрагента | да | да | да | да | да | да |
| Налоговый и юридический консалтинг | да | да | да | да | да | да |
| Открытие счетов/регистрация компаний за рубежом | нет | нет | да | да | нет | да |
| Персональный менеджер ВЭД с подготовкой документов | да | да | да | да | да | да |
| Комплексный анализ сделки | да | да | да | да | да | да |
| Консультант по вопросам логистики, таможенного оформления | да | да | да | да | да | да |
| ДБО WEB | да | да | да | да | да | да |
| ДБО mobile | да | да | нет | да | нет | нет |
| Семинары, статьи | да | да | да | да | да | да |
| Сервис уведомлений о событиях ВЭД по SMS и электронной почте | да | да | да | да | да | да |
| Сервис предупреждение и помощь во избежание нарушений валютного законодательства | да | да | да | да | да | да |
| Сервис таможенных платежей | да | да | да | нет | да | нет |
| Многоязычная команда менеджеров | нет | да | нет | да | нет | да |
| Организация бизнес-миссий (онлайн/офлайн) | да | нет | да | нет | нет | да |
| Отсрочка платежа (Китай , Синошур) | нет | нет | нет | да | нет | нет |
| fast track (внеочередная обработка документов валютного контроля) | нет | да | да | нет | нет | нет |
| Выпуск таможенных карт | да | да | да | нет | да | нет |
| Выделенная платформа/ отдельный сервис | да | да | да | да | да | да |

Закупка товаров под “ключ”

Поиск/оценка поставщиков

Логистика и таможенное оформление

Сертификация

Регистрация компаний за рубежом

Импорт «под ключ»

Банк

- **Поставка контракта на учет, валютный контроль**
- **Покупка иностранной валюты**
- **Отправка по оптимальному маршруту валютного платежа через единое ДБО банка**

+ Финансирование

Выдача таможенной гарантии —обеспечивают перед таможенными органами обязательства участников таможенного дела по уплате, отсрочке и рассрочке уплаты таможенных платежей, налогов и пени

Партнеры банка: логистические компании

- **Определение маршрута поставки**
- **Проведение всех процедур сопровождения поставки**
- **Сертификация**
- **Логистика**

Партнеры банка:

- **Оценка поставщика**
- **Налоговый и юридический консалтинг**

Востребованность

45 % **Опрошенных клиентов банка** – воспользовались бы предложением.

Основные критерии:

- Стоимость услуги.
- Скорость оценки предложения.
- Удобство взаимодействия с логистом.

Инсайт: "Клиенты рассылают запросы в 5 и более логистических компаний «веерно» и выбирают того, кто ответил первым с адекватной стоимостью. Банк как доверенный агрегатор решает эту проблему."



Комплексное предложение: Состав услуги + финансирование от банка = предсказуемость и скорость.

Повышение лояльности клиентов, увеличение % проникновения в ВЭД.

Репутационные риски банка при неудовлетворении качеством услуги.



Отсутствие у банка экспертизы.

В системе ДБО нет логистов, нет лица для которого данный продукт является важным.

Будущее за банками, которые станут «цифровыми штурманами» для бизнеса.

Не конкурировать ставками. Конкурировать комплексными решениями.

Баранова Елена
Директор Департамента цифрового
бизнеса

