

Новая банковская среда для юридических лиц

ЦЕЛЬ

Согласно стратегии
развития банка

Темпы роста объемов бизнеса не ниже темпов роста российской
банковской системы в целом;
Сохранение конкурентных позиций.

«Металлинвестбанк» – уверенный лидер отрасли в кредитовании МСБ в 2021г.

Крупнейшее кредитное рейтинговое агентство России «Эксперт РА» подвело итоги 2021г. в сфере кредитования МСБ.

По итогам опубликованных рэнкингов ПАО АКБ «Металлинвестбанк» подтвердил свои **лидерские позиции** и прочно вошел в **ТОП-15 банков по величине портфеля кредитов МСБ**. За 2021 г. банк поднялся на 6 пунктов в рейтинге и занимает 12 место по этому показателю.

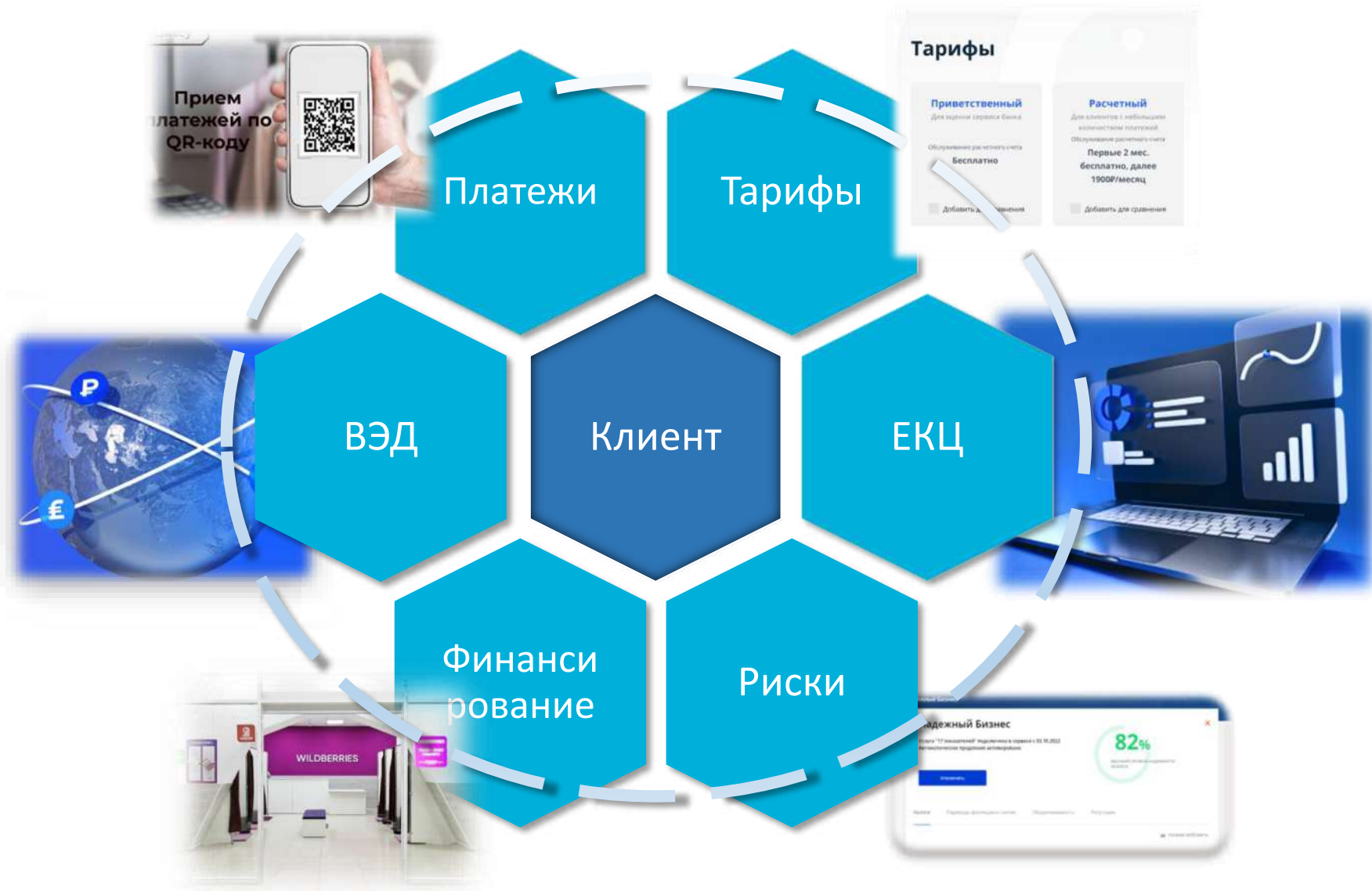
Также значительно улучшились показатели банка и в рэнкинге по объему выдачи кредитов МСБ. За прошедший год ПАО АКБ «Металлинвестбанк» выдал предприятиям и предпринимателям России 41 736 млн руб, что позволило подняться в рейтинге на 3 позиции, занять 11 место и остановиться в шаге от ТОП-10 банков по данному показателю.

Предпосылки введения изменений

Потребность дифференцировать клиентскую базу
Курс на цифровизацию банка
Изменения продуктовых линеек банков конкурентов

2022

в соответствии со стратегией развития банка создана новая банковская среда для корпоративных клиентов



Портфель продуктов/услуг для ЮЛ и ИП



Тарифы . Развитие

Тарифы

Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП:
QR
Зарплатный проект

AML
Продукт для клиента
Сервис для банка

Изменения

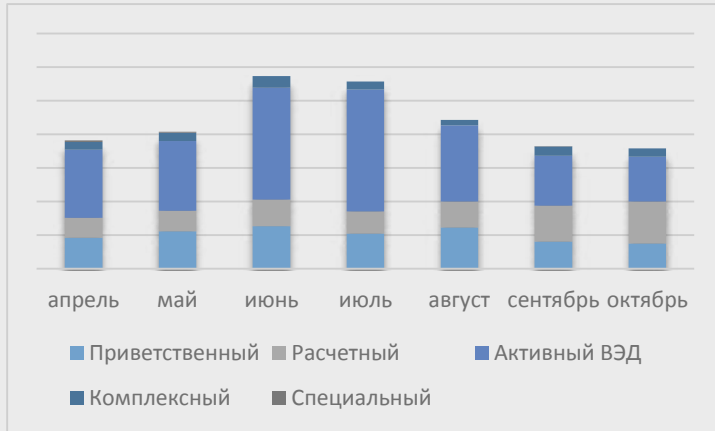
6 новых тарифов по профилю бизнеса

Приветственный – новички, тестирующие банк
Расчетный – транзакционно активные клиентов
Активный ВЭД – импортеры/экспортеры
Комплексный – заемщики
Специальный – участники гос.закупок

4 пакета услуг

Платежи 30 – для небольших компаний
Платежи безлимитно – транзакционно активным
ВЭД – заемщикам являющимся импортерами/экспортерами
Переводы на ФЛ – работающим с физиками

Тарифы . Результат



Запуск **тарифной линейки** с учетом бизнес профиля клиента привел к равномерному распределению компаний по тарифам согласно профилю их деятельности.

Планируемое повышение дохода на 1 клиента подтвердилось по итогам анализа отчетного периода, рост комиссионного дохода составил 45% на клиента



Линейка введенных **пакетов услуг** активно используются клиентами.

Крупный бизнес предпочитает безлимитные тарифы, соответствующие их транзакционной активности.

Для микро сегмента представляют интерес пакеты платежей и переводов на физ лиц.

ВЭД. Развитие

Тарифы

Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП:
QR
Зарплатный проект

AML
Продукт для клиента

Изменения

Персональный консультант по ВЭД

Персональный консультант – предоставление клиенту индивидуального обслуживания в сфере ВЭД

Контроль платежей

GPI трекер – доступ к статусу платежа в иностранных валютах в режиме онлайн

Информирование

Информирование – система поддержки клиентов для обеспечения успешного ведения бизнеса

ВЭД. Результат

Персональный консультант по ВЭД

Эксклюзивное индивидуальное обслуживание в рамках услуги «Персональное сопровождение Бизнеса по вопросам ВЭД» - закрепленный за клиентом сотрудник-эксперт в сфере **финансового мониторинга, валютного контроля и международных расчетов**, взаимодействующий с клиентом по **выделенному каналу связи**, для обеспечения приоритетного рассмотрения вопросов и обращений, **проведения предварительной экспертизы** валютных операций, консультирования по вопросам валютного законодательства, **помощь в подготовке** всех необходимых документов по валютному контролю, **помощь в предупреждении нарушений** валютного законодательства. 40% пользователей пилотного проекта купили услугу.

Контроль платежей - GPI трекер

Предоставление 100% клиентов доступа к отслеживанию платежей в иностранных валютах в режиме онлайн по системе **SWIFT-GPI**.

Кроме текущего статуса платежа у клиента есть возможность увидеть полный **маршрут движения платежа** с момента отправки до его текущего местоположения с указанием времени обработки платежа в участвующих в переводе денег банках-посредниках и удержанных на каждом этапе комиссиях.

Услуга предоставляется бесплатно всем клиентам Банка.

Система информирования

На основе анализа потребностей клиентов в получении **информации, важной для ведения бизнеса**, Банк на постоянной основе осуществляет мероприятия по предварительному информированию клиентов о предстоящих событиях (о режиме работы иностранных банков, о возможностях проведения расчетов в иностранных валютах в дни, являющиеся выходными в Российской Федерации; о предстоящих платежах по оплате комиссий и т.п.).

Внедрена система предоставления клиентам информации по валютному контролю – ежемесячно каждый клиент бесплатно получает **Ведомости банковского контроля** по своим контрактам с УНК, что позволяет выявить расхождения и своевременно исправить ошибки, которые могли привести к нарушению валютного законодательства и тем самым **избежать штрафов** со стороны органов валютного контроля.



ЕКЦ. Развитие

Тарифы

Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП:
QR
Зарплатный проект

AML
Продукт для клиента

Изменения

Единый контакт-центр

Консультант 1й линии – выясняет характер проблемы и предоставляет первичную консультацию по типовым вопросам

Консультант 2й линии – помогает клиенту с разбором сложных ситуаций, контактируя со всеми службами банка

ЕКЦ. Результат

10 %

активных корпоративных клиентов ежедневно обращаются в единый контактный центр банка

20 %

корпоративных клиентов используют для обращения чат (рост за год в 2 раза)

80 %

корпоративных клиентов используют для обращения телефон

94 %

вопросов решается на 1й линии ЕКЦ

LCR Lost Call Rate или
показатель потерянных
вызовов

10.8%

было-стало

3.7%

ASA среднее время
ожидания ответа клиентом

1.5 мин

было-стало

14 сек

Изменения, способствующие повышению уровня сервиса:

- Перестройка маршрута очереди операторов в АТС
- Расширение штата операторов
- Усиление команды в периоды пиковых нагрузок
- Формирование и поддержание в актуальном состоянии базы «вопрос-ответ»
- Обогащение данными карточки клиента в АТС

Кредитование WB. Развитие

Тарифы

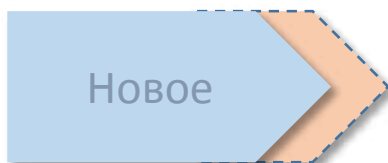
Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП:
QR
Зарплатный проект

AML
Продукт для клиента

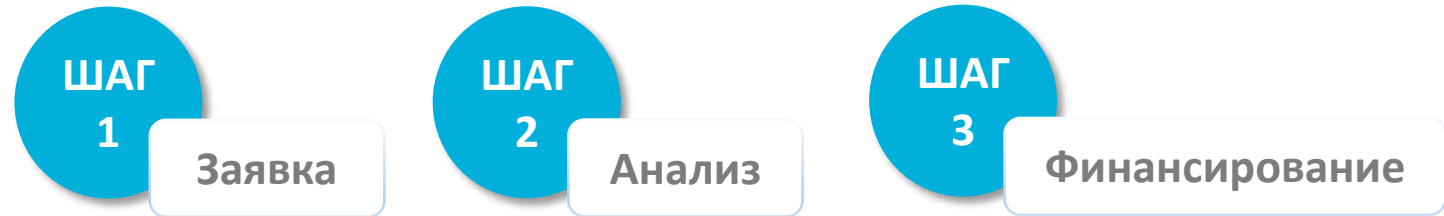


Новый кредитный продукт

Разовый кредит – экспресс кредитование поставщиков на Wildberries

Кредитование WB. Результат

Создана единая платформа «кредитный конвейер кредитования поставщиков на WB»



С учетом потребностей рынка поставщиков маркетплейсов был разработан кредитный продукт «Разовый кредит».

Данный продукт максимально охватывает потребности клиентов различных сфер торговли и производства.

Предоставление кредитования на срок до 24 месяцев, а также возможность получить отсрочку в уплате основного долга до 30 календарных дней, позволяет клиентам направлять дополнительные заемные средства на любые нужды бизнеса, в том числе инвестиционного характера.

Для удобства клиентов была произведена оптимизация бизнес-процесса, что упростило процедуру подачи заявки и сократило срок принятия решения до 1 рабочего дня.

Новый кредитный продукт **увеличил объемы продаж** клиентов в 2,8 раза, при этом количество выданных кредитов возросло в 1,8 раза.

СБП . Развитие

Тарифы

Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП

AML
Продукт для клиента

Новое

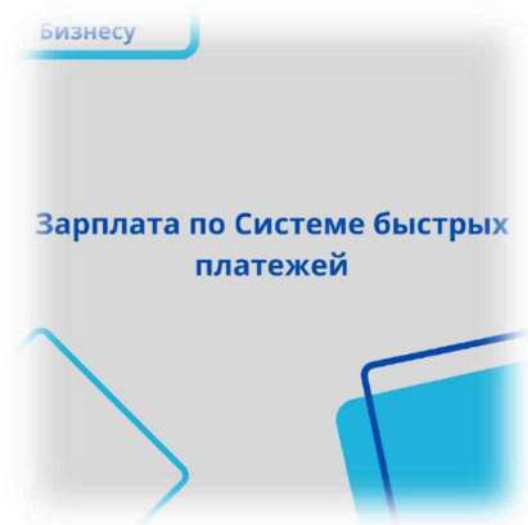
СБП зарплатный проект

Зарплатный проект – моментальная выплата заработной платы сотрудникам компаний без привязки к банковским картам, используя только номер телефона сотрудника

СБП QR

Оплата по QR коду – прием оплаты без карт и терминалов (мобильное приложение, виджет на сайте, интеграция в ПО)

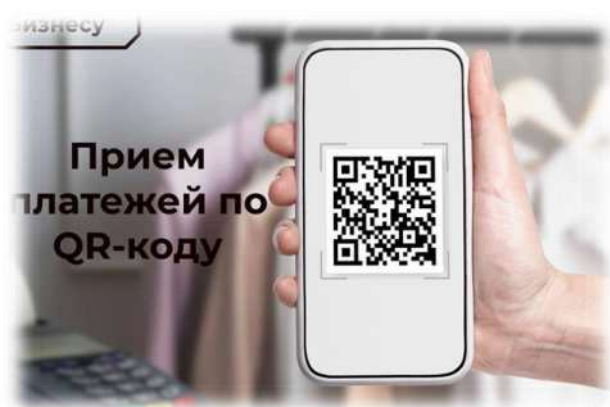
СБП . Результат



Клиенты получили возможность перечислять **заработную плату** и приравненные к ней платежи в любой банк по желанию сотрудника .

С даты запуска продукта количество заключенных договоров увеличивается в **4** раза ежемесячно, объем ежемесячных проводимых операций по счетам увеличивается в **5-7** раз.

Зарплатный проект для наших клиентов абсолютно бесплатный.



Для клиентов сегмента МСП реализовали прием оплаты за товары и услуги по **QR-коду**.

Сформировать QR-код можно в Мобильном приложении или, если клиент принимает оплату в интернет-магазине, на своем сайте.

Разработано API для функционала по формированию QR-кода для интеграции в ПО наших клиентов.

Ежемесячный прирост объема проводимых операций – более чем в **4** раза.

Сервис для клиентов Банка бесплатный.

AML . Развитие

Тарифы

Сопровождение ВЭД
Международные расчеты
Информационный сервис

Служба поддержки

Кредитование WB

СБП:
QR
Зарплатный проект

AML
Продукт для клиента

Новое

«Надежный бизнес»

Состав услуги

- **Анализ** всех операций клиента и профилей контрагентов. Выявление сомнительных операций всех распространенных типологий.
- Показ рейтинга надежности бизнеса, формирование рекомендаций по улучшению и комплаенс- отчет в ДБО.
- Поддержка **комплаенс помощника**.

AML. Результат



Пилотный запуск продукта «Надежный бизнес» показал высокую заинтересованность клиентов получать рейтинг надежности компании. Клиенты опираются на рейтинг при планировании транзакционного поведения, видят как их оценивает банк, проводят мероприятия для снижения риска блокировки по 115-ФЗ (например – проводят бюджетные платежи при падении показателя ниже нормы или выбирают более надежных контрагентов при появлении негативных сигналов в категории «Репутация»).

Сервис представлен бесплатно в пилотный период на 3 месяца.

Комплаенс помощник отвечает на вопросы клиентов в чате или на телефонной линии, помогает клиенту при анализе полученных показателей.

ИТОГ

В соответствии со стратегией развития банка и принимая во внимание портрет целевой аудитории, начиная с марта 2022 года, создается новая банковская среда для корпоративных клиентов.

За последние 9 месяцев разработан комплекс продуктов и услуг, которые позволяют корпоративным клиентам закрыть все свои бизнес-потребности в рамках работы в одном банке.

Были внедрены новая тарифная линейка, учитывающая потребности разного профиля клиента и услуги по сопровождению ВЭД, модернизирована служба поддержки клиентов, благодаря чему были оптимизированы время дозвона до оператора и время консультации, запущен ряд новых продуктов, такие как кредитование поставщиков Wildberries, сервисы СБП, с помощью которых клиенты получили возможность перечислять заработную плату своим сотрудникам по номеру телефона и принимать оплату за товары и услуги по QR-коду, а также был внедрен сервис «Надежный бизнес», который анализирует все операции клиента и профили контрагентов и показывает рейтинг надежности бизнеса, формирует рекомендации по улучшению и комплаенс- отчет во избежание блокировок со стороны финансового мониторинга банка.

В октябре 2022 года Банком определен фокус дальнейшего развития сервисов для корпоративных клиентов и намечен план по их реализации.