

БАНКОВСКИЕ РЕШЕНИЯ: ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА

Темы выпуска



Продуктовые решения

Международная банковская группа Citi представила новую кредитную карту без платы за годовое обслуживание Citi Rewards+SM. По утверждению банка, с новой картой ежедневные покупки могут стать более выгодными. В частности, за покупки стоимостью менее \$10 владелец карты получает 10 бонусных баллов ThankYou. На каждый потраченный \$1 в супермаркете или на заправке на счет перечисляется 2 балла ThankYou при первых \$6 тыс. и 1 балл за \$1 после. Если клиент потратит \$1 тыс. за первые три месяца пользования картой, он получает 15 тыс. баллов ThankYou, которые можно потратить на подарочные сертификаты с лимитом \$150. Кроме того, он может рассчитывать на возврат 10% за использование 100 тыс. баллов в год. Свои бонусные баллы владельцы карт могут потратить на покупки у партнеров – Amazon.com, Expedia.com, LiveNation.com или в BestBuy.com, обменять на бонусные баллы отелей или сделать перерасчет для получения кэшбека. В качестве дополнительных возможностей клиентам предлагаются: доступ на VIP-мероприятия в рамках Citi Private Pass; страховка на аренду автомобиля и страхование несчастных случаев во время поездок.



M1 Finance

**Дебетовая карта
цифровой платформы
M1 Finance**



**Карта с бонусными
вознаграждениями
для ежедневных
расходов от Citi**

Цифровая банковская и инвестиционная платформа M1 Finance выпускает новую дебетовую карту M1 Spend. Она интегрирована с приложением M1 Finance и дает возможность клиентам оплачивать счета и обналичивать чеки, совершать покупки. Карта будет выпускаться в двух версиях: Standard и Plus. Для владельцев премиальной версии предусмотрена ставка ежегодного процентного дохода (APY interest) 1,5%, а также 1% в виде кэшбэка со всех покупок. Минимальный остаток по счету отсутствует. Для держателей стандартной версии карты ежегодная плата за обслуживание не предусмотрена, в то время как для владельцев Plus она составляет \$50. Также компания обещает возврат за снятие наличных в банкоматах – для версии Standard раз в месяц, для Plus – четыре раза в месяц. Пользователи M1 Spend Plus получают доступ к другим продуктам компании – платформе для инвестирования M1 Invest и платформе для быстрых займов M1 Borrow. Как отмечают в компании, условия M1 Spend значительно выгоднее в сравнении с картами традиционных банков, у которых ставка APY в среднем ниже в несколько раз, отсутствуют кэшбэк и возврат комиссии за использование банкоматов.



Бельгийский банк KBC решил пересмотреть подход к частному инвестированию и представил новый формат для вложений – CoZI, или Comfort Zone Investing. Он базируется на принципах поведенческой экономики, которая учитывает влияние эмоционального аспекта при оценке рисков и принятии решений. Для того чтобы купировать эти риски, KBC разработали модель для инвестирования. «Зона комфорта» инвестора рассчитывается в координатах потенциала роста или снижения акций, временного горизонта, а также предпочтений и целей клиента. Исходя из этих параметров, банк разрабатывает индивидуальные предложения для формирования инвестиционного портфеля. При этом в KBC ориентируются на один из так называемых «модельных портфелей», которые собраны с учетом рекомендаций специалистов банка. Как отмечают в KBC, новая программа предлагает клиентам рассмотреть инвестирование как «путешествие» – нет правильного или неправильного пути к цели, просто есть способы, которые одним подходят больше, чем другим.



**Кредитная карта
для путешественников
от SBI Card и Etihad Airways**

IndusInd Bank и компания Dynamics сообщили о выпуске интерактивной электронной кредитной карты Nexxt Credit Card. Она работает на батарейках и управляется с помощью трех кнопок, которые отвечают за различные способы оплаты – в рассрочку, с помощью баллов бонусной программы или через обычный платеж. Опция рассрочки предусматривает возможность оплаты в течение 6-24 месяцев. В карту встроены чип EMV и чип для бесконтактной оплаты, благодаря чему можно расплатиться в любых терминалах и банкоматах. Владелец Nexxt Credit Card доступны специальные предложения в виде ваучеров на ужин в ресторане, скидки на бронирование номеров в отелях, брендовую одежду и различные предметы роскоши.



**Инвестирование
из «зоны комфорта»
для клиентов KBC**

Платёжная система Государственного банка Индии SBI Card совместно с авиакомпанией Etihad Airways выпустили кобрендовую кредитную карту для активных путешественников. Она представлена в двух вариантах – Etihad Guest SBI Card и Etihad Guest SBI Premier. Владельцы карты автоматически становятся участниками программы лояльности Etihad Guest. В зависимости от вида карты им будет предложен статус «Серебряный» и бонус в 2,5 тыс. авиамиль, либо статус «Золотой» и 5 тыс. авиамиль. Также клиенты смогут получить до 6 авиамиль за каждые 100 рупий потраченных на сайте Etihad.com. Они могут быть потрачены на билеты на внутренние и международные рейсы в 20 партнерских авиакомпаниях. Также в рамках программы действуют скидки на билеты в эконо- и бизнес-класс от 8% до 10%; скидки страховые взносы и т.д.

**IndusInd Bank
Электронная
кредитная карта
IndusInd Bank**





Партнерство Mastercard и NYC & Company

Mastercard и официальное агентство по продвижению и туризму Нью-Йорка NYC & Company заключили соглашение о стратегическом партнерстве. Mastercard станет официальной платежной системой компании и будет содействовать ее работе по продвижению Нью-Йорка. Партнеры будут работать над расширением программы «Бесценные города» Mastercard, в рамках которой держателям карт предоставляются эксклюзивные предложения в виде скидок на покупки и билеты, доступ на закрытые мероприятия, частные экскурсии и т.д. В частности, в зимний сезон Mastercard предоставит специальные условия для посетителей NYC Restaurant Week, NYC Broadway Week и NYC Must-See Week. Им будут доступны предпродажа билетов, скидки и другие бонусы, благодаря которым они смогут посетить наиболее известные рестораны, театры, музеи и арт-площадки Нью-Йорка. Mastercard также поддержит программу NYC & Company «Tourism Ready», которая нацелена на увеличение посещаемости отдаленных и не очень известных районов города.

В рамках празднования Нового года по лунному календарю сингапурский банк DBS обновил традицию обмена подарками в виде красных конвертов с деньгами. Пользователи приложения платежной системы DBS PayLah! смогут отправить электронный красный конверт своим близким в виде уникального QR-кода. Для того чтобы воспользоваться функцией DBS QR Ang Baos, пользователь должен отсканировать QR-код, сгенерированный приложением; затем выбрать сумму для отправки; выбрать одну из специальных анимаций для конверта и отправить получателю. Минимальная сумма – 2 сингапурских доллара. В целях безопасности в дополнение к QR-коду каждому отправлению присваивается серийный номер, что дает возможность отменить перевод в случае взлома аккаунта. Акция действует с 25 января по 15 марта, число электронных красных конвертов ограничено. Пользователи, которые отправили и получили конверт, становятся участниками конкурса DBS PayLah! QR Ang Bao Contest, в рамках которого с 5 по 19 февраля ежедневно первые 10 пользователей с наибольшим количеством переводов будут получать по 188 сингапурских долларов. А клиент с наибольшим числом транзакций с 1 по 19 февраля получит 8888 сингапурских долларов.



Обмен «красными конвертами» в рамках празднования китайского нового года с помощью QR-кодов от DBS





ICICI Bank

Программа лояльности для клиентов системы заграничных переводов от ICICI Bank

Китайский банк ICBC выпустил тематическую линейку продуктов в честь открытия выставки «Весенний фестиваль в Запретном городе», организованной Дворцовым музеем в Пекине. Клиентам банка предлагаются кредитные и дебетовые карты, сертификаты на депозиты. Инициатива является частью сотрудничества между музеем и банком по продвижению традиционной китайской культуры, которое осуществляется под слоганом «культура + финансы + технология». В частности, недавно ICBC совместно с музеем выпустил первую кобрендовую карту. Также во время фестиваля банк планирует украсить свои 1,5 тыс. отделений в дворцовом стиле. Кроме того, в планах банка запустить в своем мобильном приложении функцию AR, с помощью которого пользователи могут увидеть экспонаты Дворцового музея и образцы китайской культуры.

ICICI Bank объявил о запуске первой в Индии программы лояльности для клиентов своей системы денежных переводов из США Money2India. Участникам «M2I Rewards» будет присваиваться статус в зависимости от частоты и объема транзакций – «Синий», «Серебряный», «Золотой» и «Платиновый». Ключевым их отличием являются ставки обменных курсов: чем выше уровень, тем выгоднее курс доллар/рупия. «Синий» статус клиент получает автоматически при проведении первого перевода. Все статусы действуют временно. Пользователь, выполняя определенные требования, может повысить его. В мобильном приложении и на сайте доступна специальная панель, где можно посмотреть историю транзакций, статистику по переводам, а также прогресс по достижению нового уровня.



Кобрендовые продукты банка ICBC и Дворцового музея

UnionBank of the Philippines совместно с IT-компанией Appian открыл первое полностью цифровизированное отделение The Ark. Проект был создан с целью поменять представление о традиционном клиентском опыте. Вместо операционистов здесь работает несколько консультантов, которые помогают посетителям. В помещении установлены интерактивные панели, где можно получить информацию о продуктах и сервисах банка. Здесь также нет традиционных окон обслуживания – клиентам предлагают использовать планшеты, с помощью которых они могут зайти в онлайн-банк и провести необходимые операции. Весь документооборот осуществляется в электронной форме. Как отмечают представители UnionBank, это помогает решить проблему очередей. Помимо прочего, банк организовал специальную VR-AR зону, где клиенты могут протестировать очки виртуальной реальности и интерактивную панель дополненной реальности в процессе оформления кредита на машину или жилье. Кроме того, в отделении работает первый на Филиппинах виртуальный VR-AR банкомат, который подключен к общенациональной инфраструктуре банка. Помимо стандартных функций, с его помощью можно открыть счет, оформить карту, получить QR-код, передать биометрические данные, снять наличные без карты и провести операции по депозитам.

UNIONBANK

Digital-отделение UnionBank of the Philippines



Социальные и специальные проекты

OCBC Bank из Сингапура открыл новое подразделение для работы с предпринимателями, которые развивают несколько бизнесов. Оно будет работать преимущественно в сегменте малого и среднего бизнеса. «Серийные» предприниматели смогут оформить кредиты на более выгодных условиях и за более короткий срок. Такое возможно, поскольку специалисты банка сфокусированы на изучении деятельности бизнесменов, их опыта в других проектах, деловой репутации и т.д. Как утверждают в банке, данный подход более гибок в сравнении с традиционным, в рамках которого каждая компания рассматривается отдельно в первую очередь с точки зрения финансовой устойчивости и показателей операционной деятельности, что мешает молодым стартапам привлекать финансирование в банках. Ранее он был опробован в ходе 12-месячной пилотной программы, по итогам которой общий объем выданных кредитов составил 100 млн сингапурских долларов. Кроме того, банк осуществляет консультативную поддержку клиентов в развитии бизнеса и помогает при оформлении сделок.



Поддержка «серийных» предпринимателей от OCBC Bank



Программа адаптации к рынку труда для школьников банка Barclays

В рамках проекта «Thriving Local Economies» («Пр процветающие местные экономики») британский банк Barclays внедряет программу обучения трудовым навыками LifeSkills в 11 школах города Бери (Большой Манчестер). Она стала первой в числе инициатив, которые планируется реализовать в городе. Начиная с февраля 2019 года, в учебных заведениях будут проходить занятия, мастер-классы и воркшопы, которые направлены на развитие необходимых для современной экономики навыков. Участниками LifeSkills станут 60 подростков в возрасте от 13 до 15 лет, которые находятся под присмотром местных органов опеки. Параллельно будет работать система наставничества с привлечением сотрудников банка. Кроме того, отдельно в школах планируется реализовать программу развития способностей по трудоустройству для учеников 10-х классов. В течение трех лет Barclays в сотрудничестве с местным советом, общественными организациями и представителями бизнеса планирует запустить ряд проектов, которые должны «раскрыть потенциал города». Банк рассчитывает осуществить аналогичные проекты по развитию территорий в сельской местности, в прибрежной зоне и в поселке городского типа.





Чатбот для приложения TD Bank Group

Канадская TD Bank Group сообщила о запуске в своем мобильном приложении виртуального помощника Clari. Чатбот работает на базе разговорного искусственного интеллекта, разработанного компанией Kasisto. По утверждению банка, Clari помогает сделать опыт использования приложения более персонализированным. Пользователь может получить от нее информацию о состоянии счета, сроках платежей по кредитной карте, а также историю покупок, в том числе и по отдельным параметрам – периоду, категориям покупок и магазинам. Также можно получить ответы на общие вопросы: о продуктах банка, актуальных обменных курсах, ближайших отделениях и т.д. Кроме того, чатбот может помочь связаться с сотрудником банка. Clari способна к обучению, и со временем она может предсказывать возможные будущие траты и давать рекомендации по расходам. В будущем чатбот планируется интегрировать с другими цифровыми сервисами банка – платформой для ведения личных финансов TD MySpend и виртуальным консьержем TD for Me.

Американский финтех-стартап Joust разработал цифровую банковскую платформу для фрилансеров. В одноименном приложении пользователям могут открыть «умный» счет, где у них есть возможность настроить автоматическое резервирование средств для налоговых платежей, осуществлять выплаты по созданным шаблонам, ставить финансовые цели и следить за их выполнением. Также в приложении работает система защищенных сделок PayArmour, которая помогает фрилансерам избежать обмана со стороны клиентов, отказывающихся заплатить за работу. Она дает гарантию возврата средств для сделок до \$5 тыс. Кроме того, пользователям доступен специальный аккаунт продавца, с помощью которого он может обрабатывать платежи всех видов, хранить данные клиентов в защищенном хранилище и в автоматическом режиме передавать данные эквайерам. Помимо прочего, в приложении реализована функция регистрации юридического лица: фрилансеры имеют возможность зарегистрировать свое дело в виде компании, что может упростить взаимодействие с клиентами.



Мобильный банк для фрилансеров Joust

Голландский банк ABN Amro выводит на рынок услугу по осуществлению оплаты с помощью носимых устройств. Клиенты могут приобрести smart-часы от компаний Garmin, Mondaine, Olympic, а также электронные браслеты от Laks и K-ring со встроенными чипами Mastercard и привязать их к своему банковскому счету. Транзакции до 25 осуществляются мгновенно, при этом на них установлено ограничение в 100 в день. Для более дорогих покупок требуется ввести PIN-код. Общий дневной лимит составляет 250. Банк взимает 0,5 в месяц за обслуживание виртуальной карты, через которую проходят транзакции. В случае потери устройства, пользователь может его заблокировать через свой аккаунт в онлайн-банке. В 2018 г. ABN Amro провел пилотное тестирование устройств с участием 500 добровольцев – более 78% участников заявили о том, что использовать часы и браслеты для мелких повседневных расходов гораздо удобнее, чем обычную дебетовую карту.



ABN-AMRO

Бесконтактные платежи с помощью браслетов и smart-часов от ABN Amro



IT-решения для банков

Британский стартап Mimiro разрабатывает regtech-платформу для банков, которая помогает им соблюдать правила ПОД/ФТ в разных странах. Сервис работает на базе алгоритмов машинного обучения и искусственного интеллекта, которые собирают и обрабатывают несколько миллионов источников данных, включая официальные документы и списки международных организаций и национальных регуляторов. Платформа Mimiro формирует актуальный и полный анализ рисков для банка, а также предоставляет информацию по отдельным клиентам и транзакциям. При этом пользователи могут настроить платформу под свои нужды, чтобы выделить для себя наиболее важные параметры. По оценкам Mimiro, платформа помогает снизить уровень ошибок первого рода на 70%. Сейчас компания сотрудничает с 350 клиентами в 45 странах, включая США, Европу и Азию. Недавно ей удалось привлечь \$30 млн. ходе инветсраунда B.

BIOCATCH.

Программа защиты
от вишинга от BioCatch

Разработчик IT-решений для финансового сектора Temenos запускает на своей SaaS-платформе новый модуль для банковской розницы. Workspaces представляет собой цифровое рабочее пространство сотрудника банка для обслуживания клиентов. Модуль упрощает процесс рассмотрения заявок на вклады, ссуды, кредиты, которые не могут автоматически пройти через систему сквозной обработки (STP). Все заявки банковский работник может рассортировать и отфильтровать по статусу обработки, степени риска, полноты собранных данных и т.д. Workspace предоставляет полную информацию по запросам, включая доступ к сопроводительным документам. Сотрудник банка может проверить наличие и подлинность документов и принять окончательное решение по заявке, после чего продолжить обслуживание клиента. При этом Workspace можно настроить под каждого сотрудника в зависимости от вида его занятости.

Mimiro

Платформа
для предотвращения
нарушений ПОД/ФТ
для банков

В 2018 году количество случаев вишинга в Соединенном королевстве стремительно увеличилось и стало самым распространенным видом мошенничества с использованием методов социальной инженерии. Злоумышленники обзывают клиентов банков под видом сотрудников финансовых учреждений или государственных органов и заставляют перечислить средства на свои счета. Только за первую половину прошлого года британская полиция зафиксировала более 4 тыс. подобных эпизодов, в среднем жертвы теряли около £9 тыс. В этой связи компания BioCatch, занимающаяся разработками в сфере поведенческой биометрии, представила решение, которое поможет защитить клиентов банков. Программа использует технологию искусственного интеллекта и машинного обучения, учитывающего более 2 тыс. параметров взаимодействия клиентов с устройствами и приложениями онлайн-банка, включая способ набора текста, периоды задержки при вводе информации и даже положение телефона в руке. Сверяя действия пользователя с типовой моделью поведения при вишинге или его индивидуальным профилем, она может определить, находится ли он под давлением требований мошенников. Кроме того, программа BioCatch использует базу данных других подобных случаев, что также помогает увеличить эффективность выявления подозрительной активности. Получив сигнал о возможном вишинге, банковские работники могут заблокировать перевод.



TEMENOS

Электронное рабочее пространство
для сотрудников
отделений банка



БАНКОВСКИЕ РЕШЕНИЯ: ЗАРУБЕЖНАЯ ПРАКТИКА



Обзор актуальных решений, принимаемых зарубежными финансовыми компаниями для привлечения клиентов, повышения их лояльности, облегчения взаимодействия с ними, укрепления своего имиджа



В обзоре отражаются инициативы зарубежных финансовых компаний по разработке новых продуктовых решений и дополнительных услуг, а также инновации в сфере маркетинга, каналов дистрибуции специальных проектов, IT-решений



Продукт готовится на основе сообщений из релевантных англоязычных источников – сайтов зарубежных банков, отраслевых порталов, IT-разработчиков, консалтинговых компаний



Аналитическое агентство Смыслография готовит обзоры отраслевых решений за рубежом с 2013 года. Агентство работает на исследовательском рынке с 2001 года.



+7 (495) 231-19-74



www.s-graph.ru



www.fb.com/smyslograpfia

