



**СБЕРБАНК**

*Всегда рядом*

# Новые технологии работы с клиентами: опыт банков

Марина Абрамова

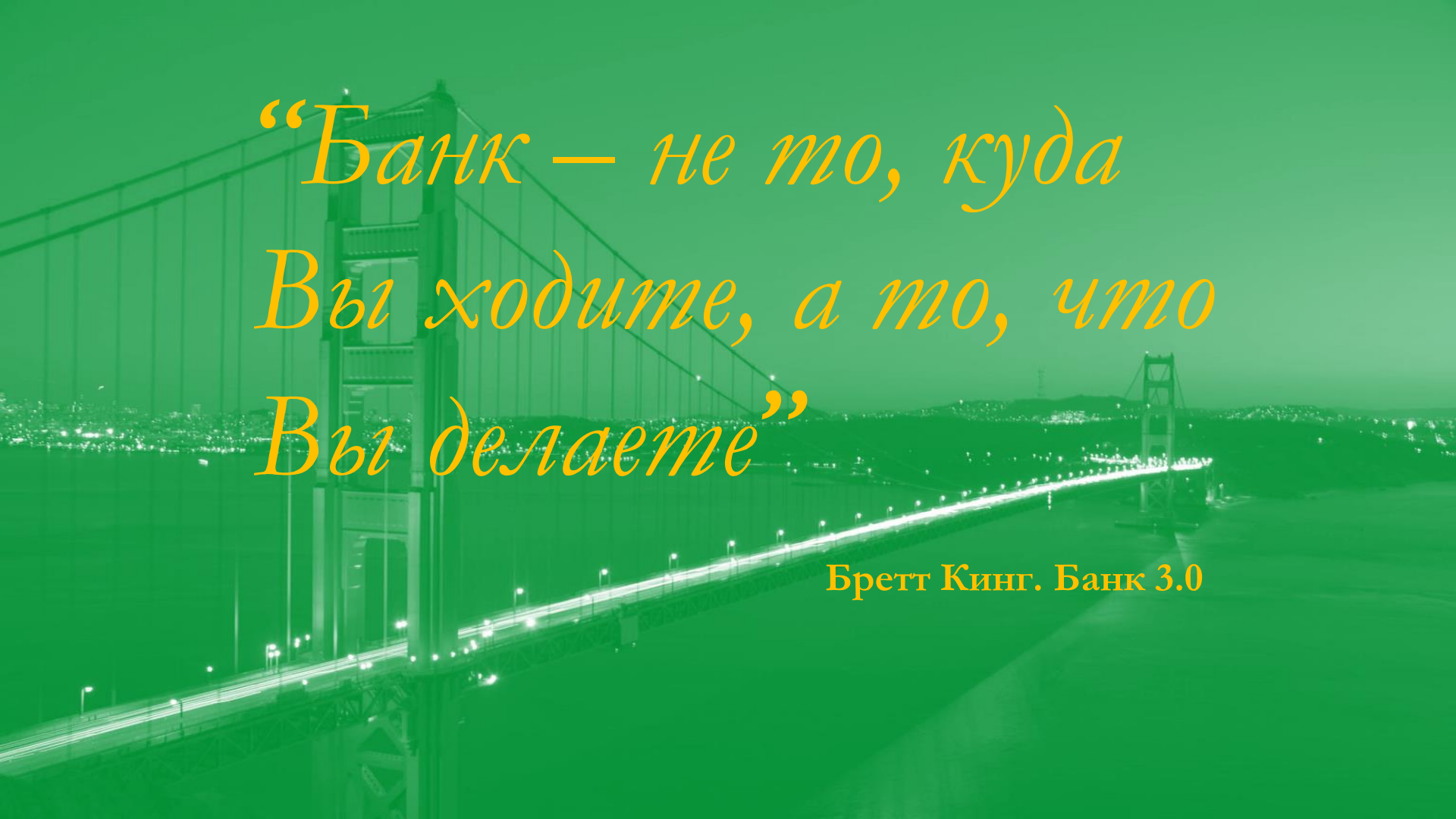
Директор проектов ПАО Сбербанк

Член Совета директоров ООО «МКК Выдающиеся кредиты»



Disclaimer: Данная презентация составлена для обмена опытом и участия в конференции по микрофинансированию.

Информация, приведенная в данной презентации, является мнением спикера конференции и не является официальной позицией ПАО «Сбербанк».

A long-exposure photograph of the Golden Gate Bridge at night, showing light trails from traffic. The bridge is illuminated with warm lights, and the city lights of San Francisco are visible in the background under a dark sky. The entire image has a semi-transparent green overlay.

*“Банк — не то, куда  
Вы ходите, а то, что  
Вы делаете”*

**Бретт Кинг. Банк 3.0**

# Бизнес-модель Сбербанка: Клиентоцентричная экосистема

*RUN*

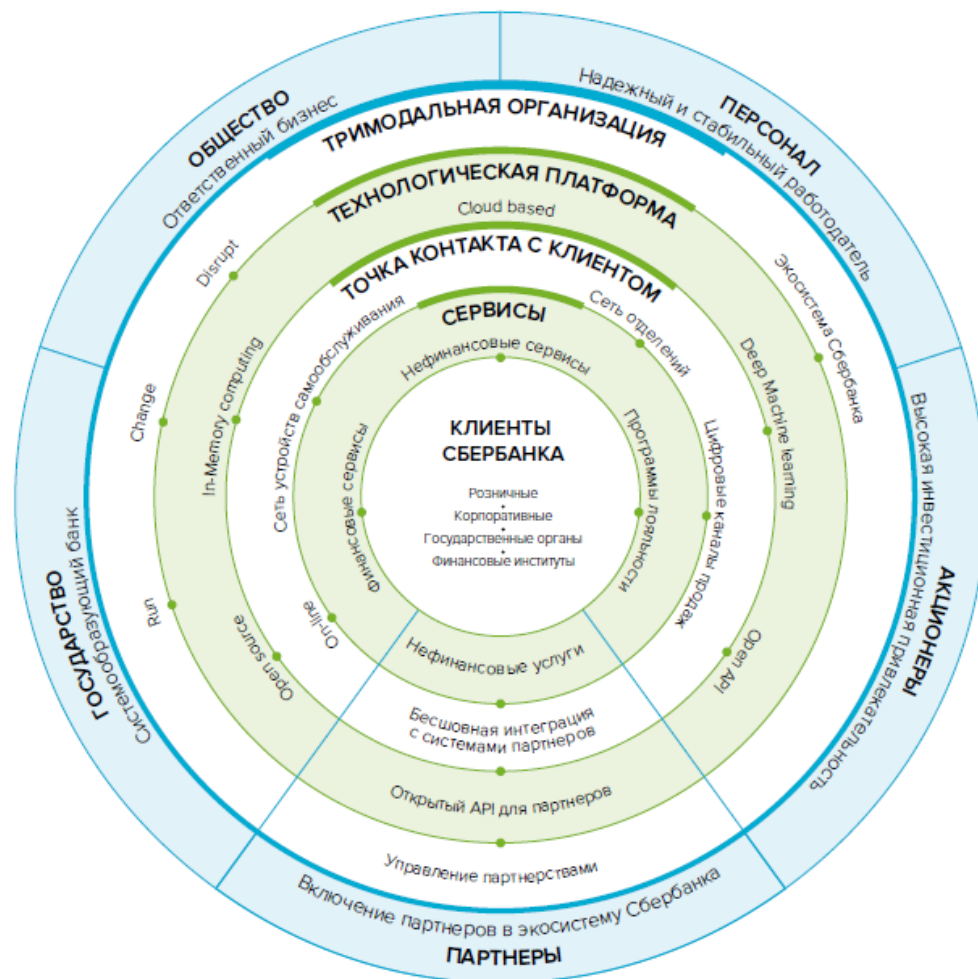
**Текущая деятельность**  
Процесное управление  
текущей деятельностью

*CHANGE*

**Изменения**  
Проектное управление  
при внедрении новых  
продуктов и технологий

*DISRUPT*

**Инновации**  
Стартапы / новые бизнес-  
модели

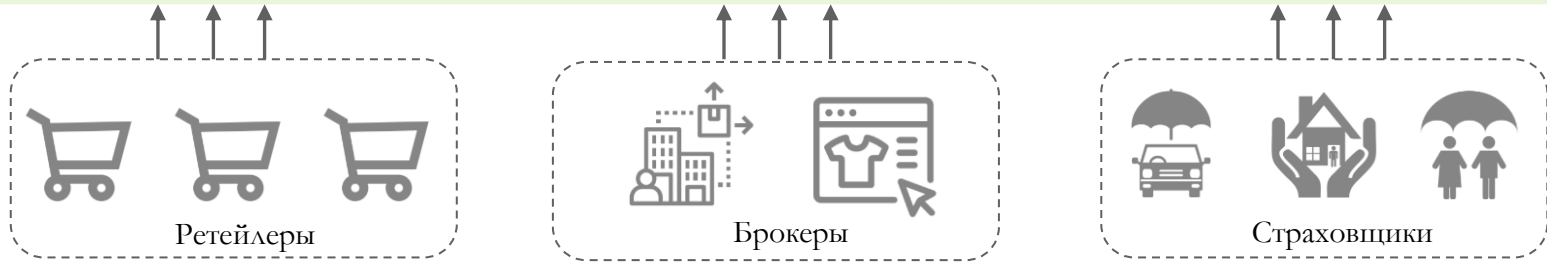


# Клиент хочет получать банковские услуги там, где ему это удобно



## Платформа

- Учитывает предпочтения клиента на основе анализа big data
- Выбирает лучшие варианты
- Позволяет сформировать комплексный продукт
- Позволяет сделать выбор у разных поставщиков



# Создание Peer-to-Peer и Peer-to-Business платформ

## Инвесторы



- Физические лица
- Институциональные инвесторы
- Фонды

## Платформа



- Получение big data из различных источников
- Расчет скоринговых моделей
- Диверсификация риска за счет формирования портфелей займов
- Предоставление инфраструктуры для последующего обслуживания займов

## Заемщики



- Физические лица
- Малый и Средний бизнес

# Международный опыт: Альтернативные кредиторы повышают доступность кредитов для традиционно «небанковских клиентов»

## В чем преимущества альтернативных кредиторов



### Новые источники данных

Новые источники данных для использования в моделях: данные соц.сетей и мобильных операторов, обороты по счетам и налоговые данные для ЮЛ. Эти данные представляют ценность для клиентов subprime, клиентов без кредитной истории, а также для микро бизнеса



### Эффективное использование данных

Данные сложно собрать, они плохо структурированы, их сложно использовать. Крупные игроки вынуждены производить инвестиции в развитие DWH, а также в инструменты сбора и анализа данных



### Более гибкие кредитные модели

Новые участники рынка чаще производят калибровку моделей. Это предоставляет новым участникам рынка временное конкурентное преимущество в настраивании моделей оценки кредитного риска, особенно по мере появления новых источников данных

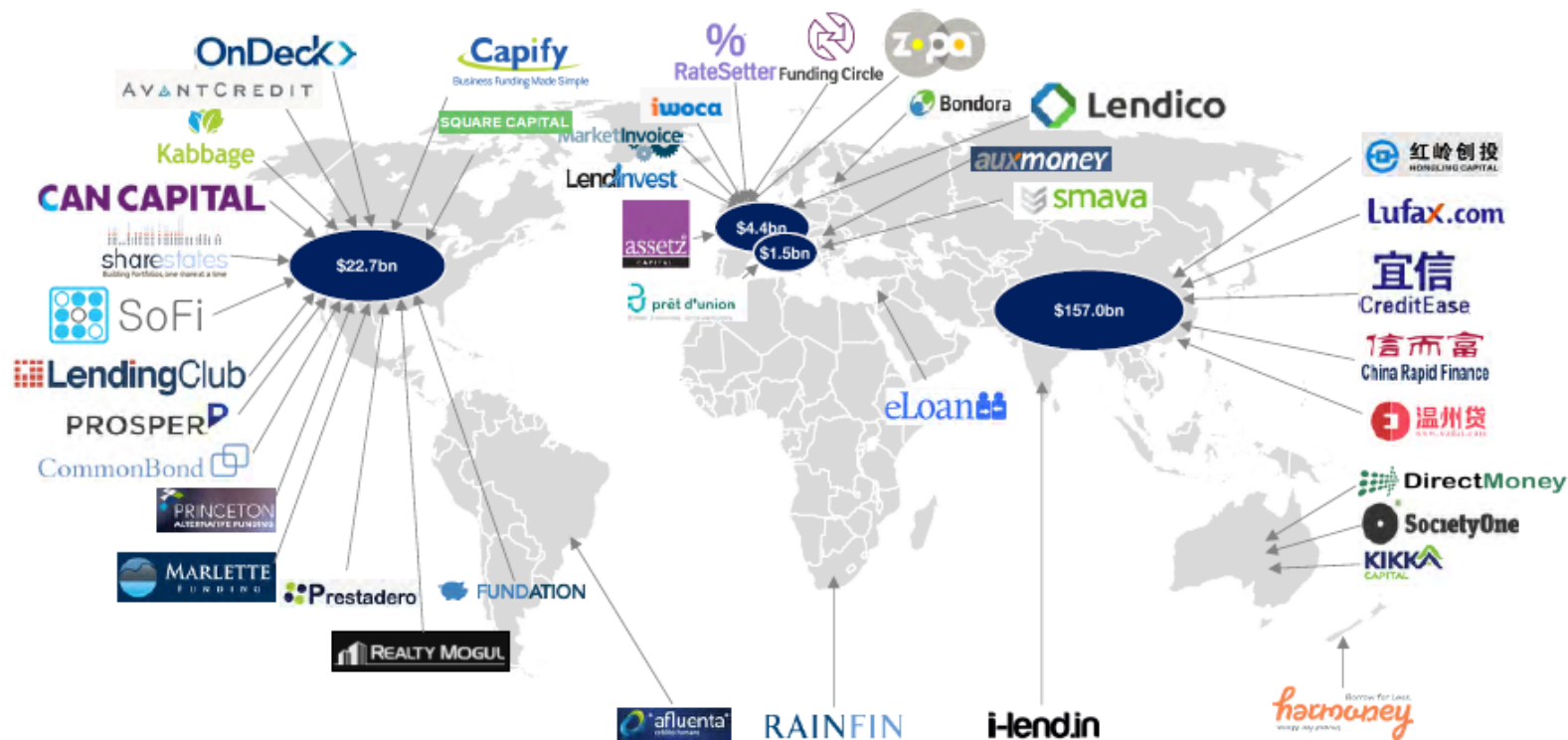
## А в чем потенциальные угрозы?



### Отсутствие полного кредитного цикла

Стандартные кредитные модели улучшились во время кризисов. Однако альтернативные подходы оценки клиентов разработаны по послекризисным данным. Пока нет понимания, как эти модели для subprime клиентов поведут себя на большом кредитном цикле

# Крупнейшие рынки P2P – Китай, США и Великобритания: в РФ крупные международные площадки не представлены



# Эволюция и сравнительная характеристика типов Р2Р платформ

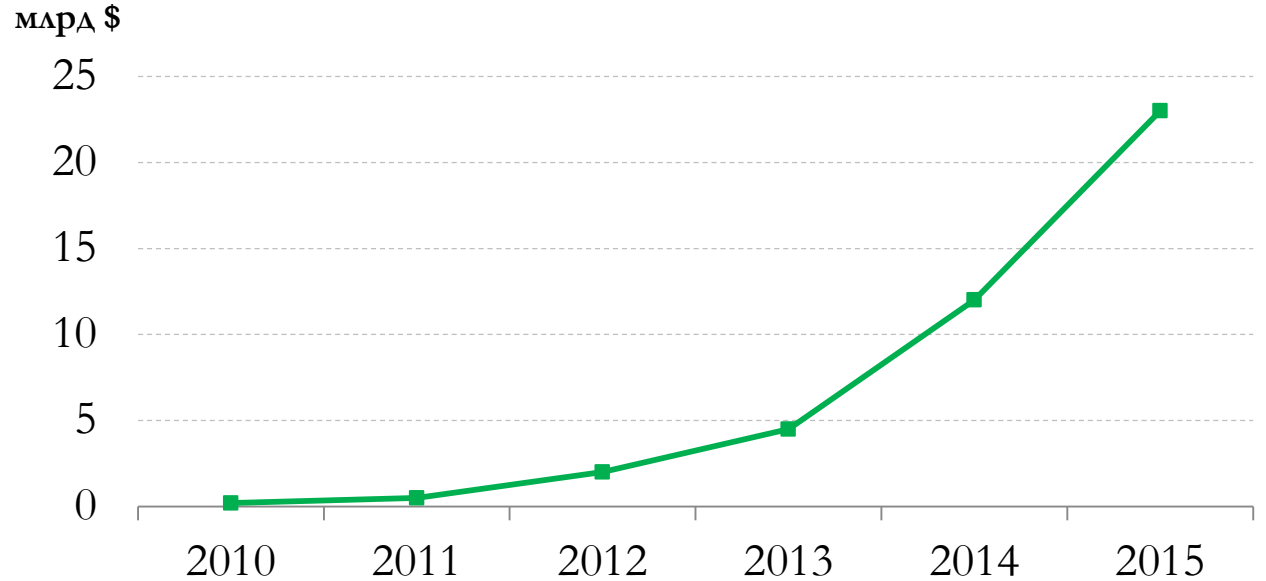
	Классические Р2Р платформы	Диверсифицированные ЗПИФы, финансирующие несколько платформ	Выделенные ЗПИФы для одной крупной платформы	Р2Р супермаркет «единого окна»
Описание	Прямое финансирование инвесторами заемщиков	Фонды, финансирующие несколько Платформ	Фонды, финансирующие одну Платформу	Простой счёт / продукт для частных инвесторов
Пример	Zora	P2PGI / Ranger Direct Lending	LendInvest / Funding Circle / Direct Money	Разрабатываются
Дата начала	2005	2014	2015	Разрабатываются
Плюсы и минусы для Инвесторов	<b>Плюсы:</b> Низкие издержки <b>Минусы:</b> Время для ожидания встречи нужного инвестора и заемщика	<b>Плюсы:</b> Диверсификация инвестиций <b>Минусы:</b> Более высокая стоимость	<b>Плюсы:</b> Удобный доступ через брокерский счёт <b>Минусы:</b> Меньшая диверсификация	<b>Плюсы:</b> Удобство, низкая стоимость, структурные решения <b>Минусы:</b> Недоступно через брокеров



# Объем портфеля кредитов, предоставленных через P2P площадки в США и Великобритании увеличивается рекордными темпами

При помощи онлайн площадок P2B кредитования финансируется около 10-15% кредитов МСБ в США и Европе ежегодно.

Развитие онлайн площадок кредитования предоставляет возможности win-win как заемщикам, так и инвесторам



**151%**

среднегодовой темп роста P2P площадок в США и Великобритании с 2010 года

**\$23 млрд**

выдано через 8 крупнейших P2P платформ в США и Великобритании

# Международный опыт: Развитие альтернативных кредиторов повышает доступность кредитов для МСП



Минимальное время на заполнение заявки, минимальное количество требуемых документов. Платформа делает партнерские программы с банками в разных странах мира и является одной из лучших по клиентскому сервису



В партнерстве с JP Morgan улучшили процесс выдачи банка для 4 млн клиентов МСБ. Партнерство заставило OnDeck переосмыслить стратегию, масштабируя OnDeck-as-a-Service model.

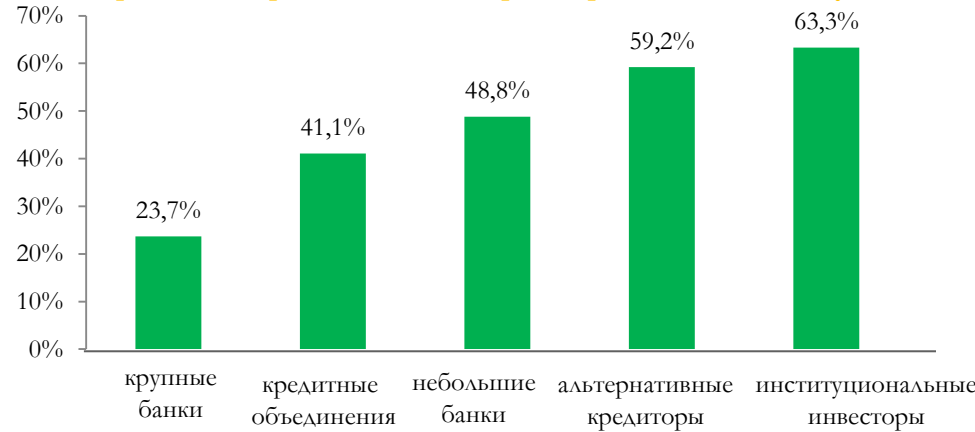


B2B площадка торгового финансирования. Позволяет разместить заявку на финансирование, где множество финансовых институтов получают доступ к заявке и к данным по транзакциям, позволяющим провести андеррайтинг.

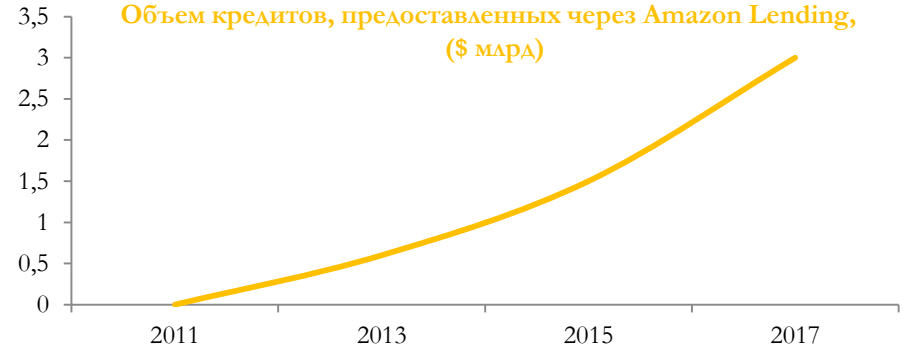


Amazon предлагает кредиты мерчантам, продающим на платформе, используя данные по продажам для оценки риска. Выдано более \$3 млрд кредитов через платформу

Процент одобрения в США по кредиторам МСП в 2016 году



Объем кредитов, предоставленных через Amazon Lending, (\$ млрд)



# Возможности и ограничения финансирования МСП в РФ через МФО и P2B-площадки




## Законодательные предпосылки (МФО)

- 1 Развитие рынка микрофинансирования МСП предусмотрено Стратегией развития МСП до 2030 года, утвержденной Правительством РФ
- 2 Снижение нормы резервирования по микрозаймам МСП
- 3 Законопроект МЭР по увеличению величины микрозаймов субъектам МСП до 5 млн рублей

## Бизнес предпосылки (МФО и P2B)

- 1 Рынок микрофинансирования МСП растет на 18-20% в год
- 2 Возможности получения комиссионного дохода через P2B площадки
- 3 Успешный опыт развития P2B на западных площадках (Kabbage, Lending club)

## Ограничивающие факторы (P2B)

-  Слабые возможности удаленной идентификации
-  Низкое доверие инвесторов к инфраструктуре P2B платформ, т.к. регулирование на начальной стадии
-  Ограниченная статистика для обучения моделей