

Сегодня в банке ВТБ дистанционно можно сделать практически все в буквальном смысле этого слова: произвести платежи, переводы, оформить вклады или кредиты, даже получить информацию о своей задолженности по налогам и штрафам ГИБДД.

Следующий этап – индивидуальный подход, учитывающий потребности каждого конкретного клиента, при формировании предложений банка. О принципах персонального маркетинга банковских продуктов и сервисов рассказал на VI Среднерусском экономическом форуме руководитель службы продаж в электронных каналах банка ВТБ Антон Утехин. Его суть в том, чтобы сформировать для клиента наиболее востребованное предложение в нужное время и в правильном канале:

– Мы поняли, что нужен переход к событийному маркетингу с реакцией на все, что происходит в жизни клиента в режиме реального времени. Пришлось изменить всю парадигму целевого маркетинга. Для этого мы начали собирать все, что банк знает о клиенте, начиная от личных событий и праздников и заканчивая платежным поведением клиента. Таким образом, банку удалось уйти от раздражающего многих спам-подхода и увеличить эффективность предложений на 20%.

В результате внедренных новаций удалось сократить затраты на обслуживание и сделать продукты более доступными для клиентов. Первые итоги такого подхода уже радуют: заметно возросла лояльность, количество откликов увеличилось в два раза, уровень удержания клиента вырос на десять процентов, а цена продаж уменьшилась в десять раз. Представители ВТБ отметили, что банк постоянно работает над совершенствова-



Сотрудники банка ВТБ: Антон Утехин, Светлана Похомова, Зинаида Орлова, Сергей Токарев

нием своих дистанционных сервисов. Цель – обеспечить максимальный комфорт и безопасность пользования услугами банка для клиентов.

Глава региона Александр Михайлов, выступая на пленарном заседании VI Среднерусского экономического форума, отметил, что именно «банковская сфера наиболее чувствительна к новым цифровым технологиям».

– Банк ВТБ всегда поддерживает значимые для региона мероприятия. Среднерусский экономический форум и Коренская ярмарка с огромным количеством участников – события, играющие заметную роль не только в экономической жизни Курской области, но и страны. Здесь, как говорится, есть возможность и на других посмотреть, и себя показать. СЭФ – отличная площадка для поиска партнеров и рождения новых проектов, – подвел итог беседе Сергей Токарев. – Так, например, в конце этого года мы запустим один крупный сельскохозяйственный проект.

**Подготовила
Александра ЧЕРНЫХ**

Для справки

С мая прошлого года банк ВТБ в Курском регионе представлен корпоративным и розничным направлениями.

Банк ВТБ (ПАО), его дочерние банки и финансовые организации (группа ВТБ) являются ведущей российской финансовой группой, предоставляющей широкий спектр финансово-банковских услуг в России, СНГ, странах Западной Европы, Северной Америки, Азии и Африки.

В России группа осуществляет банковские операции через один материнский (банк ВТБ) и дочерние банки. Дочерние финансовые организации группы предоставляют услуги на рынке ценных бумаг, услуги по страхованию, лизингу, факторингу или иные услуги финансового характера.

Группа ВТБ сегодня обладает уникальной для российских банков международной сетью, которая насчитывает свыше тридцати банков и финансовых компаний более чем в двадцати странах мира.

По состоянию на 28 февраля 2017 года группа ВТБ является второй крупнейшей финансовой группой России по активам (12 543,3 млрд. рублей) и средствам клиентов (8 257 млрд. рублей). Основным акционером ВТБ является Правительство РФ, которому в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом принадлежит 60,9% голосующих акций.



Банк ВТБ выступил спонсором выступления Русского камерного оркестра