

Трансформация във финансовия бизнес





Клиентите са различни, имат различни потребности и навици..

Имат нужда от различни продукти и се чувстват комфортно в различни канали..



Трансформационна програма в Банка ДСК



Стратегически главни цели:

1. Клиентите
2. Продуктите
3. Каналите

Основни направления, набелязани за подобрения:

1. Офисната мрежа
2. Потребителски кредит / Кредитни Карти
3. Ипотечното кредитиране
4. Онлайн и Мобилно банкиране
5. Контактен център
6. Фронт Офис система със CRM





Продукти / value proposition



Клиенти



Канали



• Офисна мрежа

1

Миграция на транзакции
Нови технологии
Бек офис процеси

• Потребителски кредит/Кредитна карта

2

Time To Yes / Time To Cash
Нови продукти
Автоматизация на процесите
End To End кредитиране

• Ипотечно кредитиране

3

Time To Yes / Time To Cash
Нови продукти
Бек офис процеси

• Онлайн и Мобилно банкиране

4

Нови функционалности
UX design;
Онлайн продажби

• Контактен център

5

SLA нива
Продажби

• Фронт офис със CRM

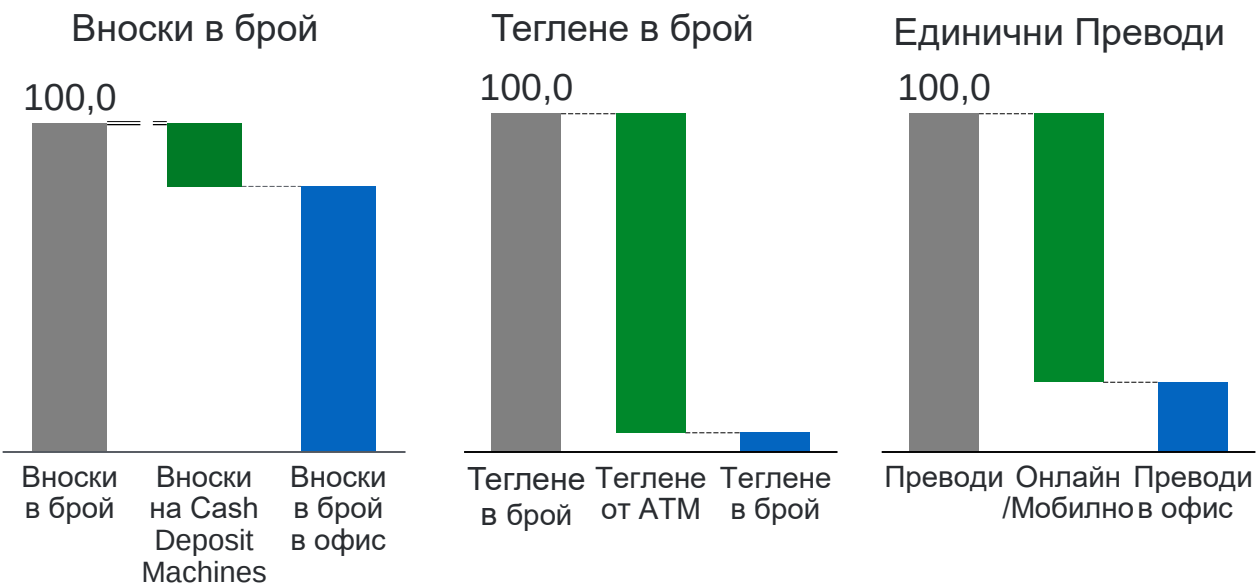
6

FO Update v/y Legacy платформа
360 Customer view,
Next Best Offer

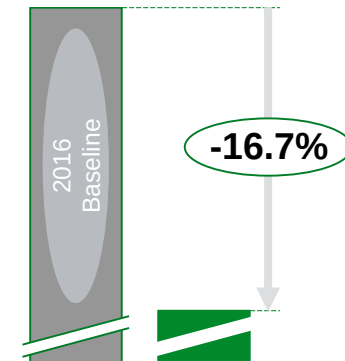
Транзакции Предизвикателства за офисната мрежа



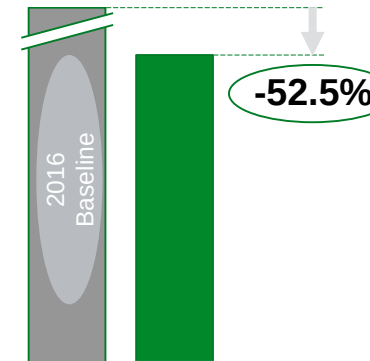
Транзакции Подобрения в Офисната мрежа



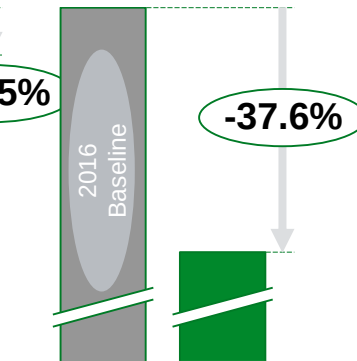
Cash In
% 2019 August



Cash Out
% 2019 August



Money Transfers
% 2019 August



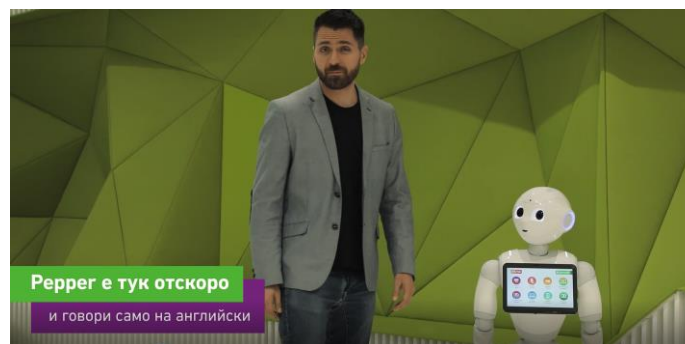
Новите технологии не са достатъчни за постигане на мащабни резултати



Приоритет

Как?

1. Обучение на клиентите - Meeter Greeter
2. Мотивация на служителите – в синхрон
3. SLA нива за наличност на услуга и мониторинг
4. Разработка на функционалности
5. Инвестиционни разходи



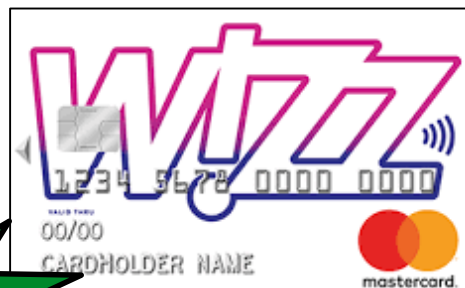
Потребителско кредитиране / Кредитни карти

Автоматични процеси +
Автоматично одобрение



86% от
апликациите с
автоматично
одобрение

67%
редуциране
Time To Cash



Продукти / value proposition:

Автоматично рефинансиране
Автоматичен овърдрафт с плаващ лимит
Бърз потребителски кредит
Ко-брандирана кредитна карта DSK-
WizzAir

**End To End онлайн потребителски
кредит** – дистанционно усвояване
чрез Мобилен КЕП

Ипотечно кредитиране

Кредитен Портал – клиентът сам
upload-ва документи по сделката за
недвижимия имот

Портал за външни партньори – better
partner experience

Процесно време – оптимизиране
Оценка на имот, Правно становище,
Кредитно одобрение

32%
редуциране в
“Процесно”
време

Онлайн и Мобилно банкиране



Онлайн продажби на кредитни карти

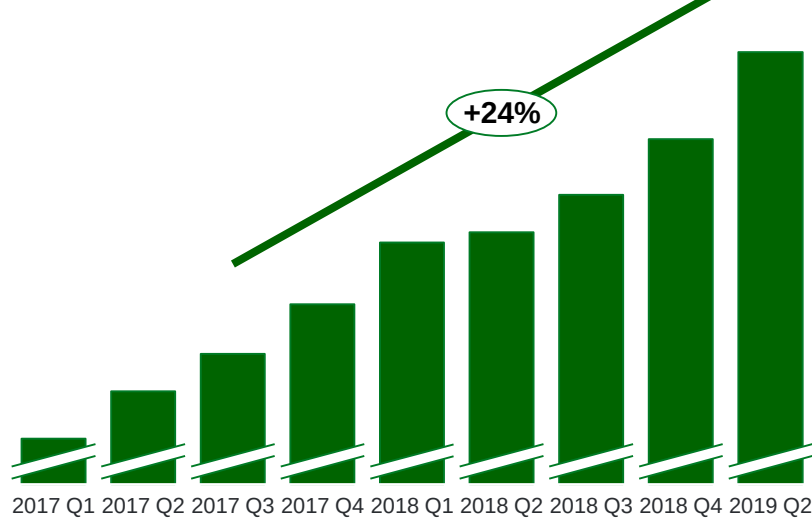
Брой, H1 2017 – H1 2019



Индивидуални активни потребители на

Онлайн банкиране

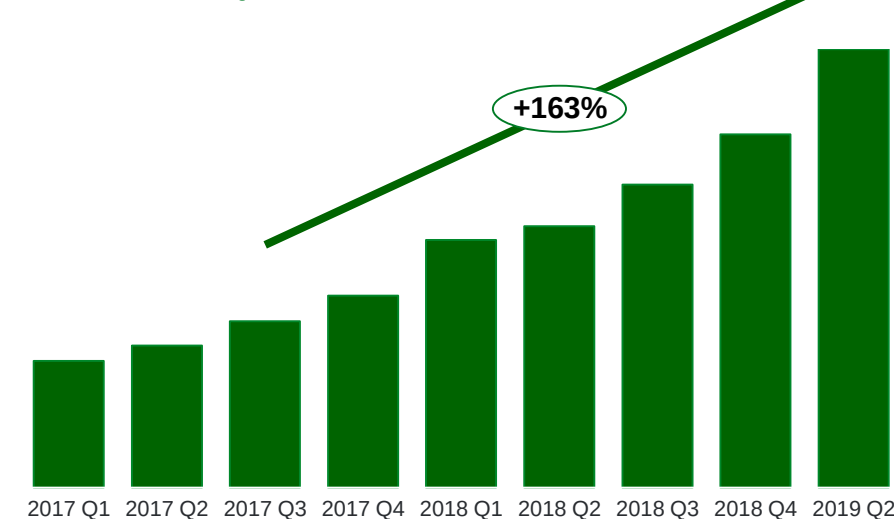
'000, Q1 2017 – Q2 2019



Индивидуални потребители с пълен достъп

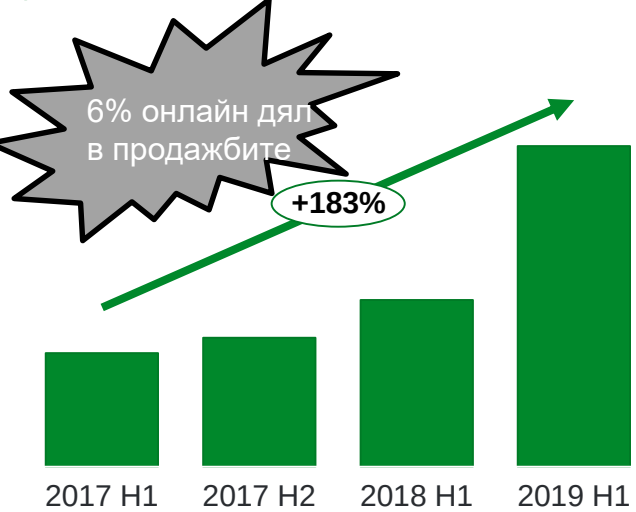
до Онлайн банкиране

'000, Q1 2017 – Q2 2019



Онлайн продажби на потребителски кредити

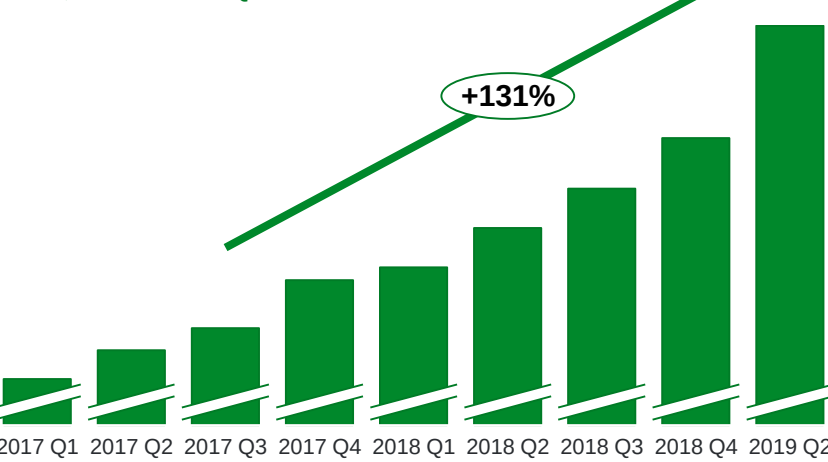
Брой, H1 2017 – H1 2018



Индивидуални активни потребители

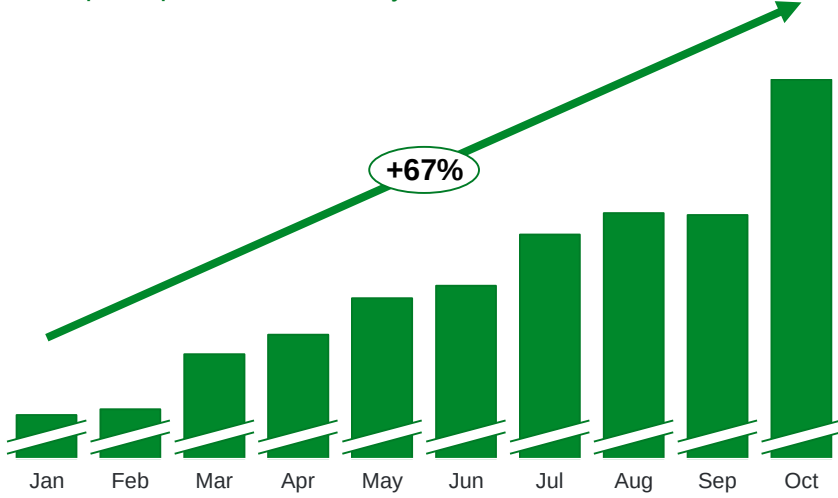
с мобилно банкиране

'000, Q1 2017 – Q2 2019

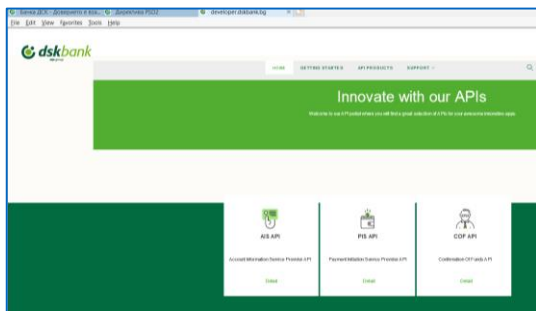


Банкови преводи през мобилно банкиране

'000 брой преводи, 2018 Яну– Окт

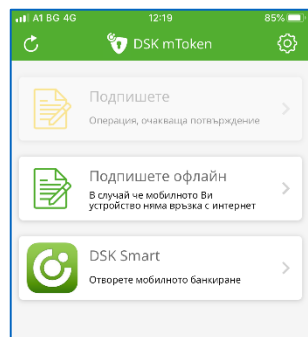


Open APIs & PSD2 регулации и какво следва..



Open APIs портал за TPP участници – в продукционна среда съгласно регулаторния срок 14.09.2019 -

<https://developer.dskbank.bg/>



Онлайн и Мобилно банкиране - Strong Customer Authentication –

в продукционна среда съгласно регулаторния срок 14.09.2019.

В допълнение на SMS compliant решение, предлагаме **mToken solution** – мобилна апликация за iOS & Android.



eCommerce – 3DS 2.0 + Strong Customer Authentication

Картовите системи на Банка ДСК са сертифицирани за 3DS 2.0 протокол от 30.06.2019. Доставчик сме също като процесор на други банки в групата.

What's next ?

За какво не ни стигна времето и какво следва?

Probably further development in the payment area ..

Благодаря Ви за вниманието!

Васил Димитров
Vassil.Dimitrov@dskmobile.bg