



Mark
Tapley

Світовий досвід відновлення довіри до банківського сектору: чи є він прийнятним для України

**Круглий стіл: “Відновлення довіри клієнтів до банків”
26.03.2010**

**Mark
Tapley**

MARK TAPLEY

Допомагає у вирішенні актуальних проблем шляхом інтеграції досвіду світових експертів у практику українського бізнеса:

- Заходи з професійного розвитку
- Глобальна аналітика та інформація
- Консалтинг



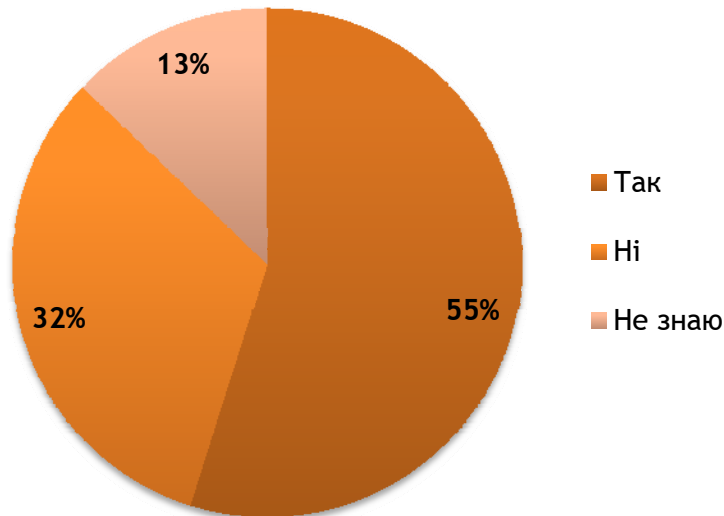
ДОВІРА ДО БАНКІВ АКТУАЛЬНІСТЬ

- Скільки дискусій відвідали ви?
- Чому це важливо?
- Навіщо ми тут?



ДОВІРА ДО БАНКІВ АКТУАЛЬНІСТЬ

Чи актуальне для України питання
"Відновлення довіри клієнтів до банків"



ДОВІРА ДО БАНКІВ АКТУАЛЬНІСТЬ

Чому тема актуальна?

- Стратегічне планування
- Ринкова дійсність
- Молода, хитка банківська система

Чому тема неактуальна?

- Вже досліджували
- Нема проблем з довірою клієнтів
- Немає часу або грошей - актуальність невідома



ДОВІРА **ЩО ЦЕ?**

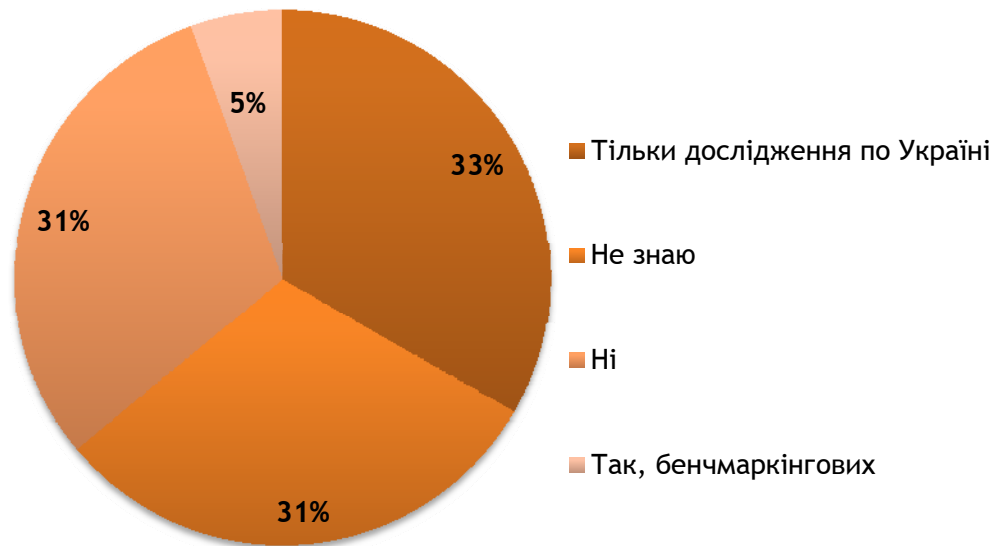


ДОВІРА ЗВІДКИ ЦЕ?

- Звіт Datamonitor “Відновлення довіри клієнтів до банківської сфери”
- Datamonitor: - 1 з 3 гравців на ринку глобальної аналітики
- Єдині в Україні
- Продукти:
 - Звіти та зведення
 - Інтерактивні моделі
 - Профілі ведучих компаній
- “Книга” для вузького спеціаліста:
 - Ідеї інновацій та нових продуктів
 - Оптимізація процесів
 - Збільшення ефективності роботи
 - Основа для стратегії
 - Базис для прийняття рішень

ДОСВІД **УКРАЇНСЬКИХ** БАНКІВ

Чи був у банку досвід замовлення
бенчмаркінгових досліджень?



ДОВІРА

Універсальність

- Попередній досвід з банком (сектором)
- Репутація банку та надійність
- Вигода
- Взаємодія
- Фінансова обізнаність

Унікальність

- Рівень оцінки ризиків
- Довіра до комунікації (вища?)
- Вік



ДОСВІД **МІЖНАРОДНИХ БАНКІВ**

- Інновації в комунікаціях (First Direct)
- Запровадження кроків та інформування щодо **убезпечення вкладів**
- Інновації в обслуговуванні клієнтів (Che Banca)
- Закріплення позицій щодо інших галузей
- Вірусний маркетинг як засіб продажу послуг
- Техніки дата-майнінгу (ZYNC/American Express)
- Корпоративна культура (Mobank)
- Ключові цінності: простота, прозорість, етичність (Virgin Money, Presidents Choice Financial)



MARK TAPLEY ЧИМ МОЖЕМО ДОПОМОГТИ?

- 100+ звітів в місяць, 1/3 банківська сфера
- Дискусії аналітиків з клієнтами в Києві
- Інформація або спеціаліст під задачі клієнта
- Консалтинг з міжнародними банківськими експертами
- Корисна інформація та новини в розсилках, на вебсайті, та у соціальних медіа: рекомендації, кейси та приклади



ДЯКУЄМО!
ЗАВІТАЙТЕ



Mark
Tapley

www.marktapley.com