



СБЕРБАНК

ОПЫТ СОЗДАНИЯ И РАЗВИТИЯ
В КАЗАХСТАНЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ
СБЕРБАНК ОНЛАЙН



KAZAKHSTAN

JAN
2018

DIGITAL IN KAZAKHSTAN

A SNAPSHOT OF THE COUNTRY'S KEY DIGITAL STATISTICAL INDICATORS



TOTAL
POPULATION



18.30
MILLION

URBANISATION:
53%

INTERNET
USERS



14.06
MILLION

PENETRATION:
77%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



5.80
MILLION

PENETRATION:
32%

MOBILE
CONNECTIONS



26.39
MILLION

vs. POPULATION:
144%

ACTIVE MOBILE
SOCIAL USERS



2.50
MILLION

PENETRATION:
14%

we
are
social



we
are
social



JAN
2018

INTERNET USE

BASED ON REPORTED INTERNET USER DATA, AND ACTIVE USE OF INTERNET-POWERED MOBILE SERVICES



TOTAL NUMBER
OF ACTIVE
INTERNET USERS



we
are
social

14.06
MILLION

INTERNET USERS AS A
PERCENTAGE OF THE
TOTAL POPULATION



77%

TOTAL NUMBER
OF ACTIVE MOBILE
INTERNET USERS



we
are
social

6.06
MILLION

MOBILE INTERNET USERS
AS A PERCENTAGE OF
THE TOTAL POPULATION



33%

JAN
2018

SHARE OF WEB TRAFFIC BY DEVICE

BASED ON EACH DEVICE'S SHARE OF ALL WEB PAGES SERVED TO WEB BROWSERS



LAPTOPS &
DESKTOPS



72%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+0%

MOBILE
PHONES



25%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+1%

TABLET
DEVICES



2%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-26%

OTHER
DEVICES



0.02%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

[N/A]



JAN
2018

ALEXA'S RANKING OF TOP WEBSITES

RANKINGS BASED ON THE NUMBER OF VISITORS TO EACH SITE, AND THE NUMBER OF PAGES VIEWED ON EACH SITE PER VISIT



#	WEBSITE	TIME	PAGES	#	WEBSITE	TIME	PAGES
01	YOUTUBE.COM	8M 18S	4.79	11	GOOGLE.RU	5M 50S	9.76
02	GOOGLE.KZ	6M 29S	8.92	12	INSTAGRAM.COM	5M 23S	3.34
03	VK.COM	10M 28S	4.74	13	KOLESA.KZ	17M 57S	13.80
04	MAIL.RU	5M 23S	3.63	14	KUNDELIK.KZ	1M 04S	10.09
05	NUR.KZ	5M 33S	3.53	15	ALIEXPRESS.COM	14M 15S	11.29
06	YANDEX.KZ	3M 37S	2.42	16	KASPI.KZ	8M 25S	8.70
07	GOOGLE.COM	7M 32S	8.56	17	BASKINO.CO	2M 07S	2.54
08	OK.RU	4M 48S	2.15	18	KINOGO.CC	3M 17S	3.83
09	OLX.KZ	11M 19S	9.86	19	ZAKON.KZ	7M 39S	2.36
10	WIKIPEDIA.ORG	4M 16S	3.31	20	INFOUOK.RU	3M 14S	1.94



KYRGYZSTAN

JAN
2018

DIGITAL IN KYRGYZSTAN

A SNAPSHOT OF THE COUNTRY'S KEY DIGITAL STATISTICAL INDICATORS



TOTAL
POPULATION



6.09
MILLION

URBANISATION:
36%

INTERNET
USERS



2.11
MILLION

PENETRATION:
35%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



1.30
MILLION

PENETRATION:
21%

MOBILE
CONNECTIONS



7.91
MILLION

vs. POPULATION:
130%

ACTIVE MOBILE
SOCIAL USERS



0.65
MILLION

PENETRATION:
11%

we
are
social



we
are
social



JAN
2018

INTERNET USE

BASED ON REPORTED INTERNET USER DATA, AND ACTIVE USE OF INTERNET-POWERED MOBILE SERVICES



TOTAL NUMBER
OF ACTIVE
INTERNET USERS



2.11
MILLION

we
are
social

INTERNET USERS AS A
PERCENTAGE OF THE
TOTAL POPULATION



35%



TOTAL NUMBER
OF ACTIVE MOBILE
INTERNET USERS



1.06
MILLION

we
are
social

MOBILE INTERNET USERS
AS A PERCENTAGE OF
THE TOTAL POPULATION



17%

JAN
2018

SHARE OF WEB TRAFFIC BY DEVICE

BASED ON EACH DEVICE'S SHARE OF ALL WEB PAGES SERVED TO WEB BROWSERS



LAPTOPS &
DESKTOPS



67%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+2%

MOBILE
PHONES



32%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-2%

TABLET
DEVICES



1%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-34%

OTHER
DEVICES



0%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-100%



we
are
social

JAN
2018

ALEXA'S RANKING OF TOP WEBSITES

RANKINGS BASED ON THE NUMBER OF VISITORS TO EACH SITE, AND THE NUMBER OF PAGES VIEWED ON EACH SITE PER VISIT



#	WEBSITE	TIME	PAGES	#	WEBSITE	TIME	PAGES
01	GOOGLE.COM	7M 32S	8.56	11	ELCAT.KG	12M 11S	12.10
02	YOUTUBE.COM	8M 18S	4.79	12	GOOGLE.RU	5M 50S	9.76
03	AKIPRESS.ORG	8M 25S	3.37	13	WIKIPEDIA.ORG	4M 16S	3.31
04	VK.COM	10M 28S	4.74	14	INSTAGRAM.COM	5M 23S	3.34
05	OK.RU	4M 48S	2.15	15	LALAFO.KG	11M 23S	7.14
06	NAMBA.KG	5M 47S	5.10	16	GOOGLE.KG	3M 55S	4.82
07	MAIL.RU	5M 23S	3.63	17	TURMUSH.KG	4M 16S	2.38
08	TS.KG	4M 15S	5.09	18	BLIVE.KG	10M 39S	8.00
09	NUR.KZ	5M 33S	3.53	19	ALIEXPRESS.COM	14M 15S	11.29
10	YANDEX.RU	5M 21S	3.22	20	SUPER.KG	9M 04S	4.60

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ DIGITAL-ПРОДУКТОВ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН

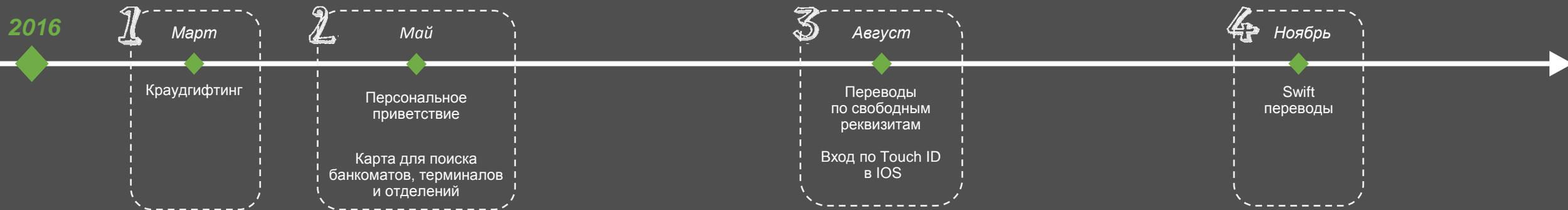


2015 = 4 релиза в год

КАКИЕ БЫЛИ ТРУДНОСТИ?

- 🔊 Бюрократия – оформляем документы дольше, чем разрабатываем
- 🔊 Сложность в выделении бюджета

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ DIGITAL-ПРОДУКТОВ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН

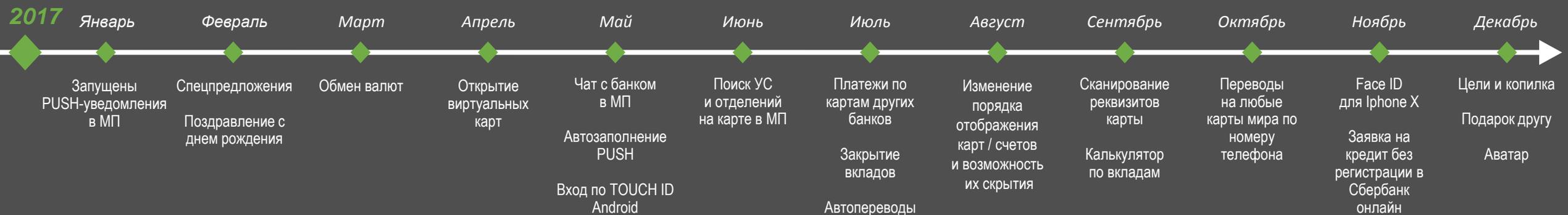


2016 = 4 релиза в год

КАКИЕ БЫЛИ ТРУДНОСТИ?

-  Удаленное взаимодействие с it специалистами сказывалось на скорости
-  Сложность в выделении бюджета

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ DIGITAL-ПРОДУКТОВ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН



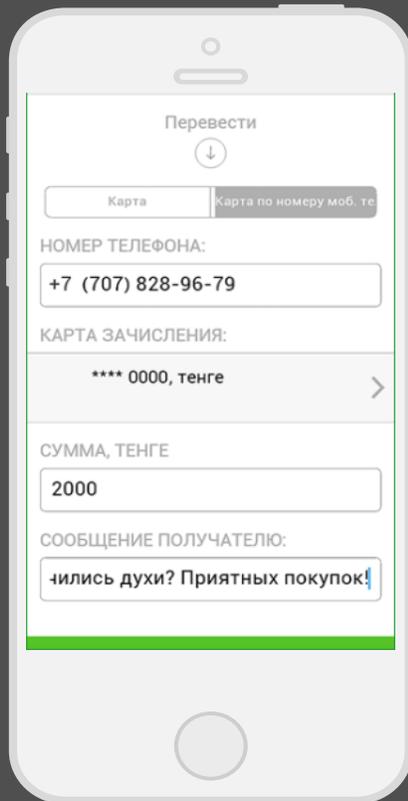
2017 = 12 релизов в год!

КАКИЕ БЫЛИ ТРУДНОСТИ?



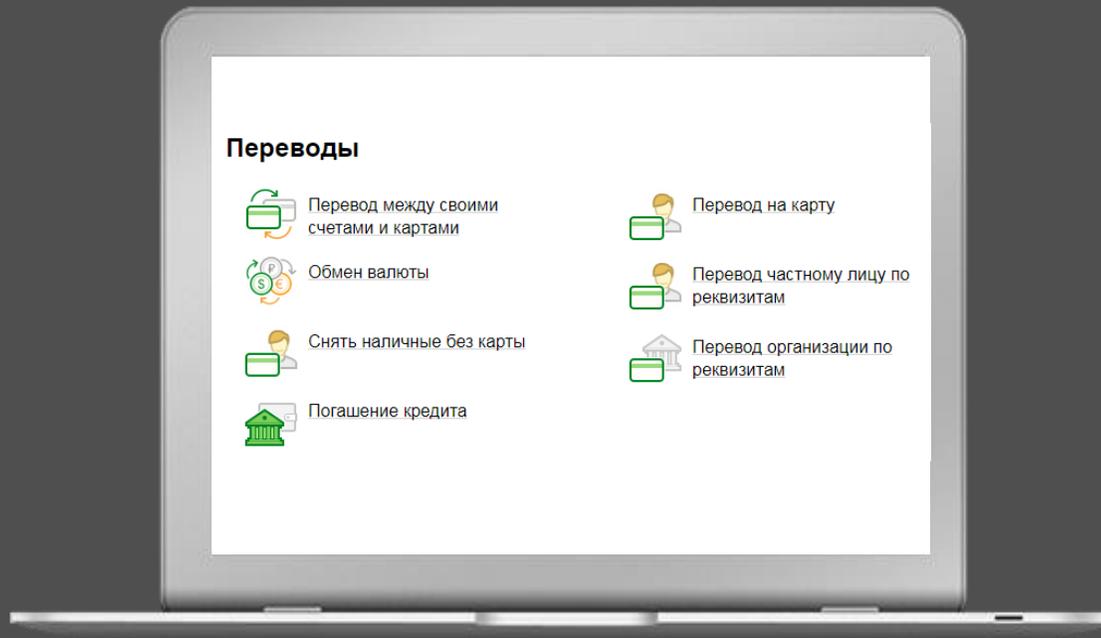
Внутренние системы Банка оказались не готовы к резко возросшей активности клиентов и новым объемам транзакционных операций

По номеру телефона

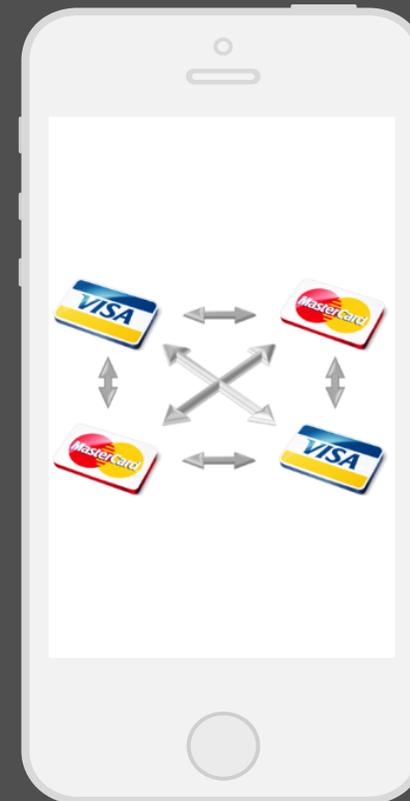


АВТОПереводы

На счет по реквизитам и SWIFT



С карты на карту



- ✓ достаточно знать номер телефона
- ✓ можно выбрать из адресной книги
- ✓ для получения перевода не требуется быть клиентом Сбербанка!



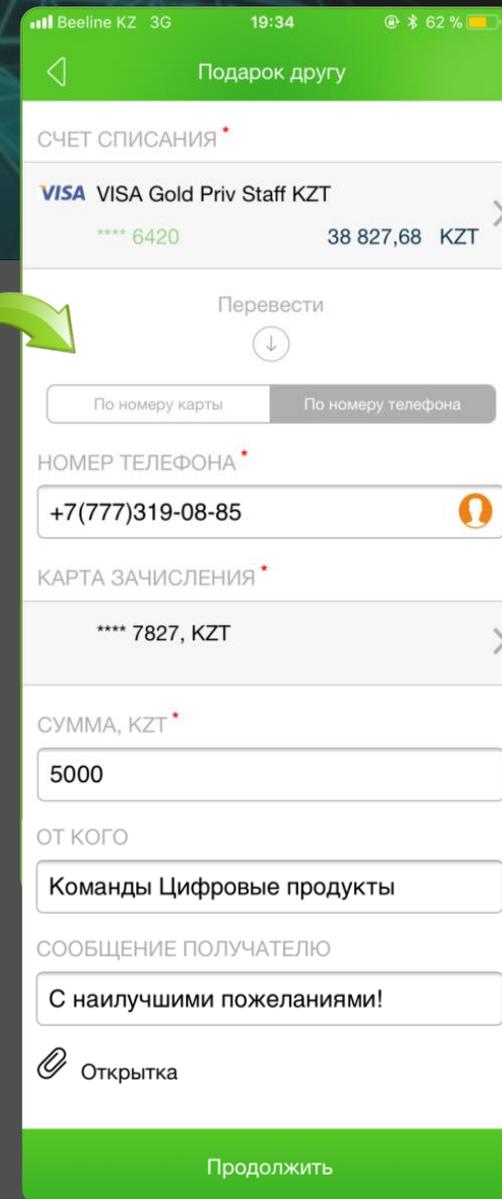
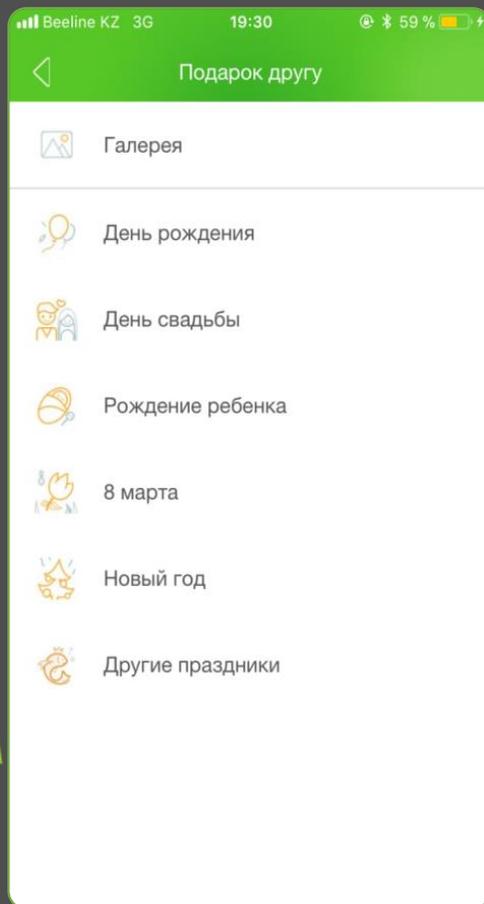
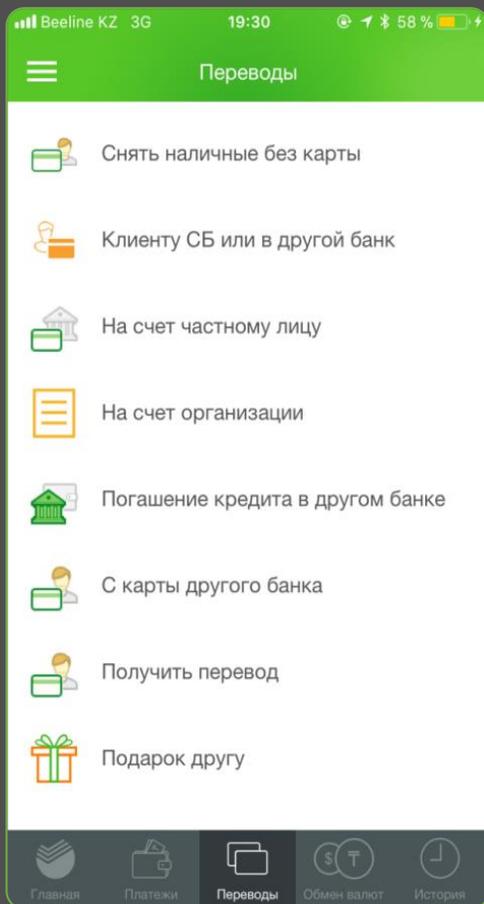
- ✓ на счет как физ, так и юрлица
- ✓ дешево и быстро
- ✓ в тенге, рублях, долларах и евро
- ✓ автопогашение кредита в любом банке

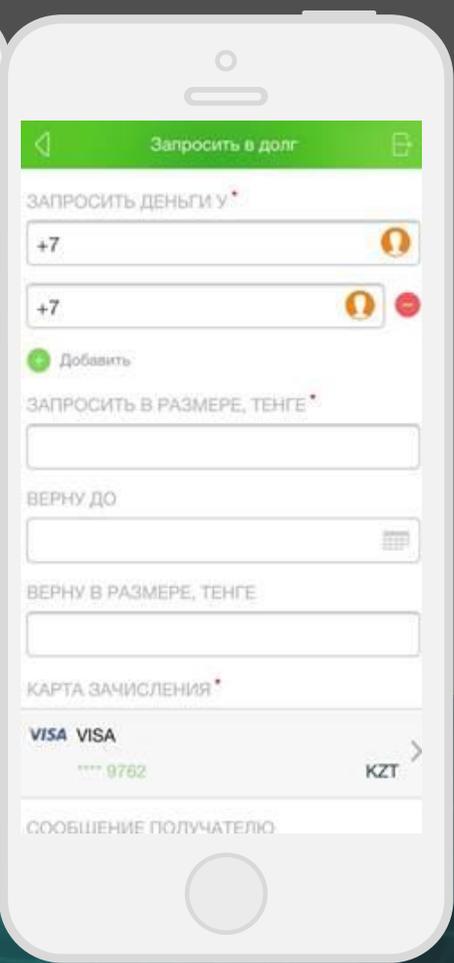
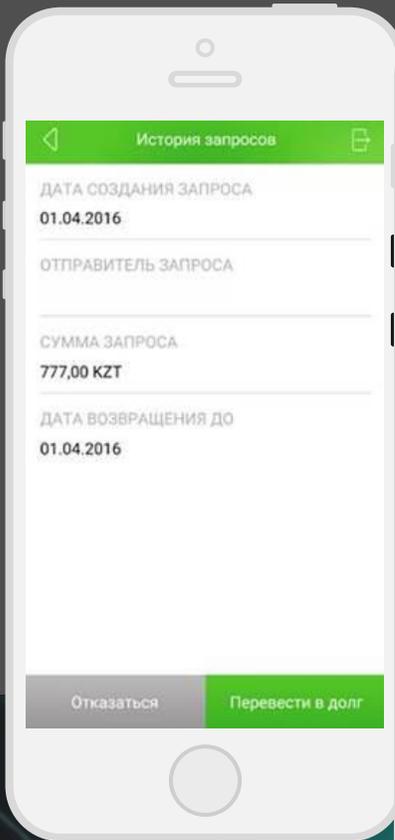


- ✓ на любую карту мира
- ✓ кросс-платформенные

ПОДАРОК ДРУГУ

Единственные на рынке!





Моментальные денежные переводы



Сбор средств в мобильном приложении



Переводы из адресной книги

Краудгифтинг

Единственные на рынке!

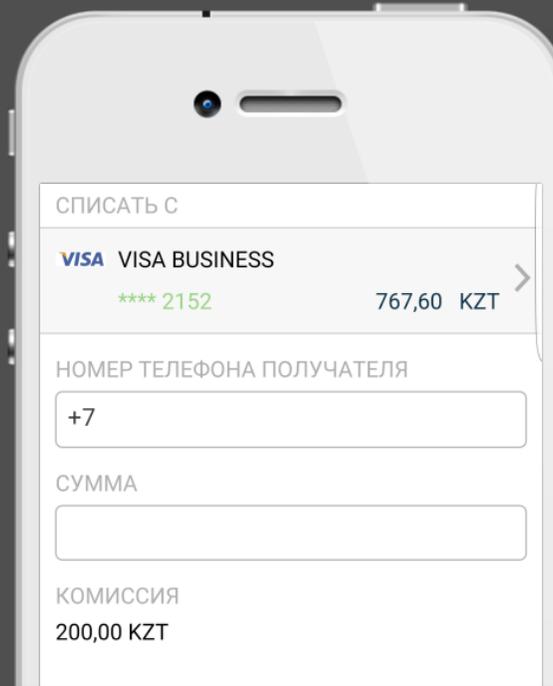
Круглосуточный доступ к наличным из мобильного приложения



Клиенты больше не боятся забыть карту



Тысячи довольных клиентов



Снятие доступно во всех банкоматах Сбербанка



Более 3 000 операций ежемесячно



более 200 000 000 тг. ежемесячно

Cash-by-code

Мы внедрили это первыми!



Моментальное получение паролей и уведомлений

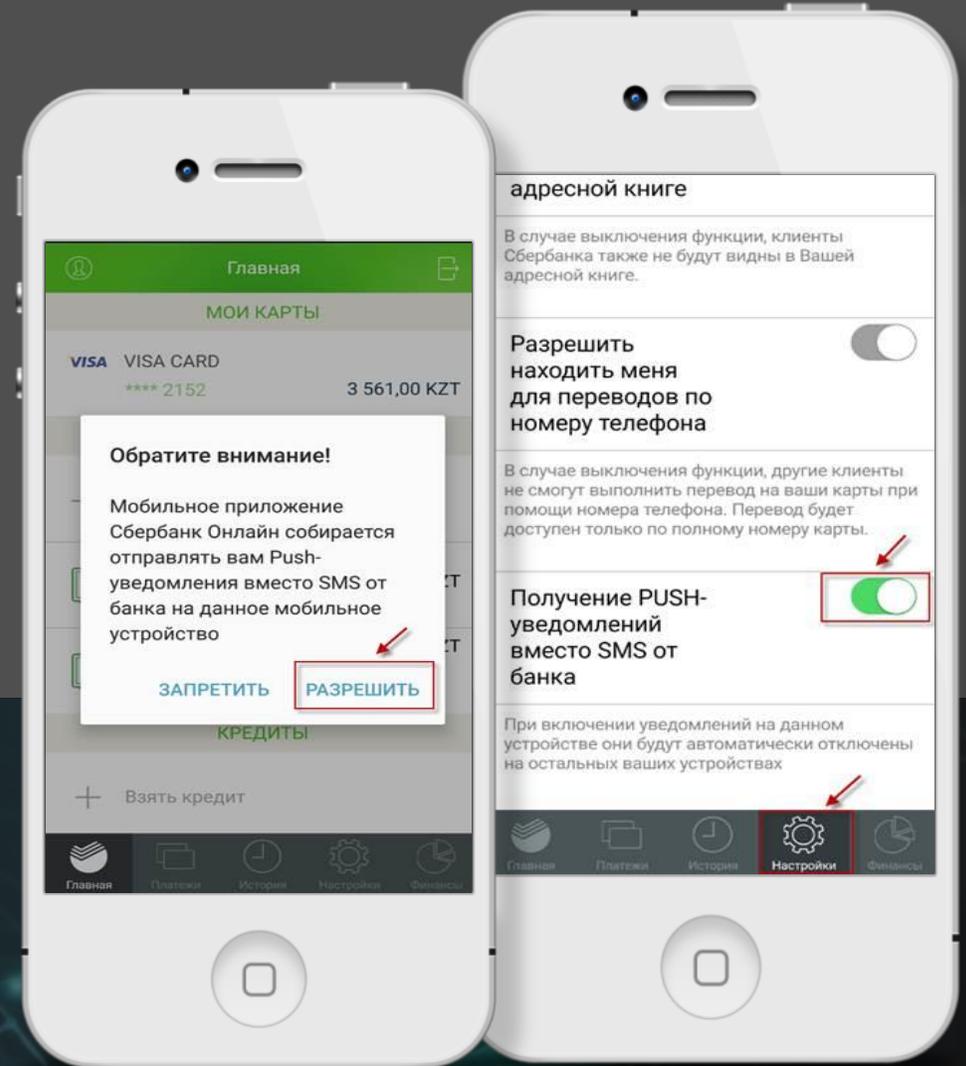


Простой способ получения сообщений в роуминге и за рубежом

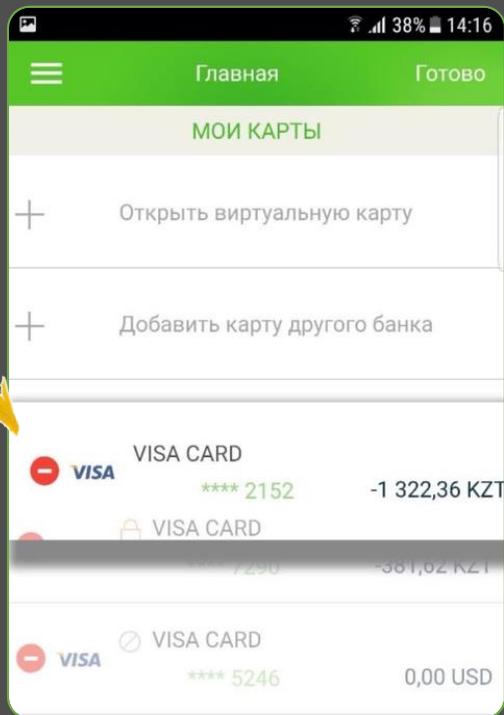


в 10 раз дешевле sms!

PUSH ВМЕСТО SMS



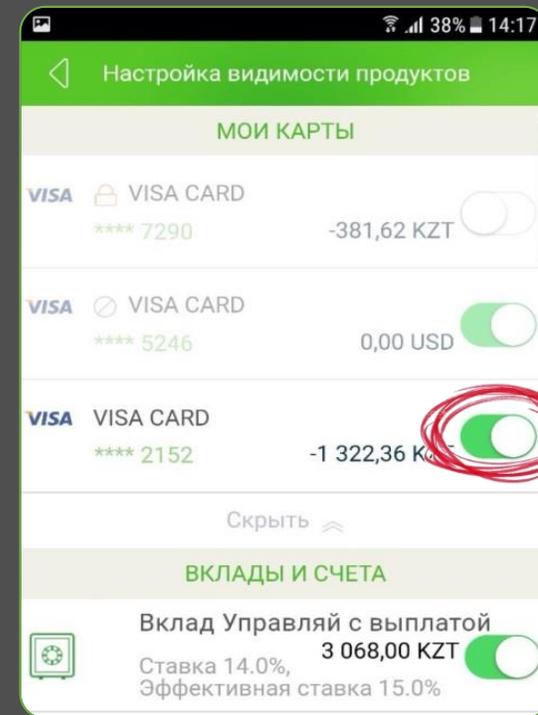
Изменение порядка отображения карт/счетов и возможность скрытия карт/счетов



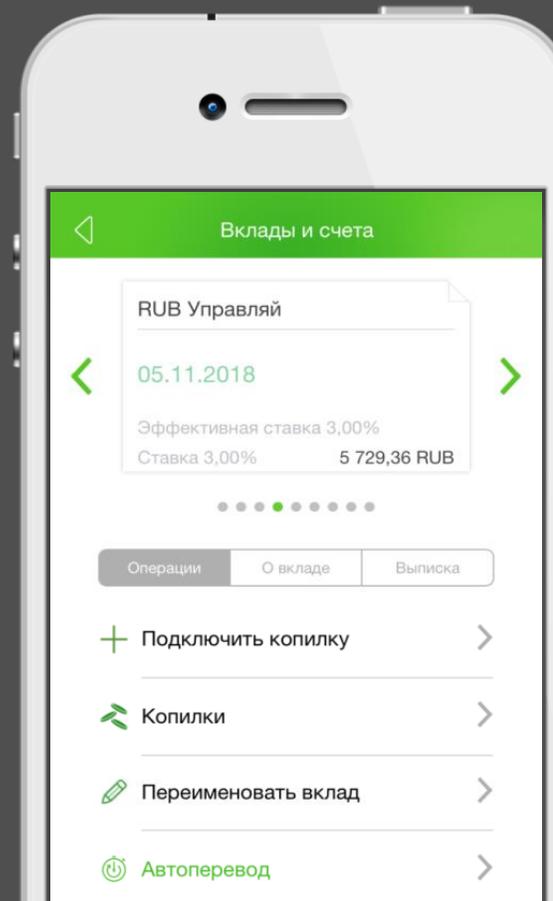
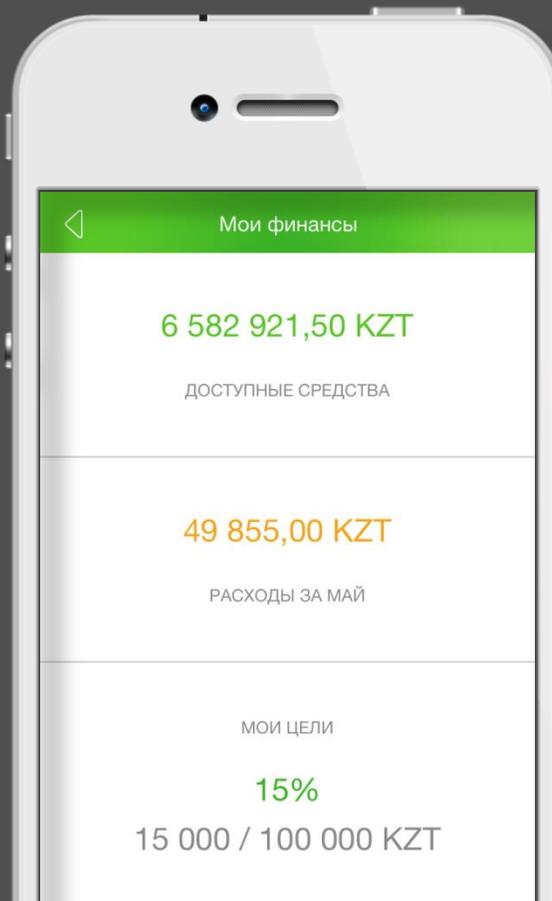
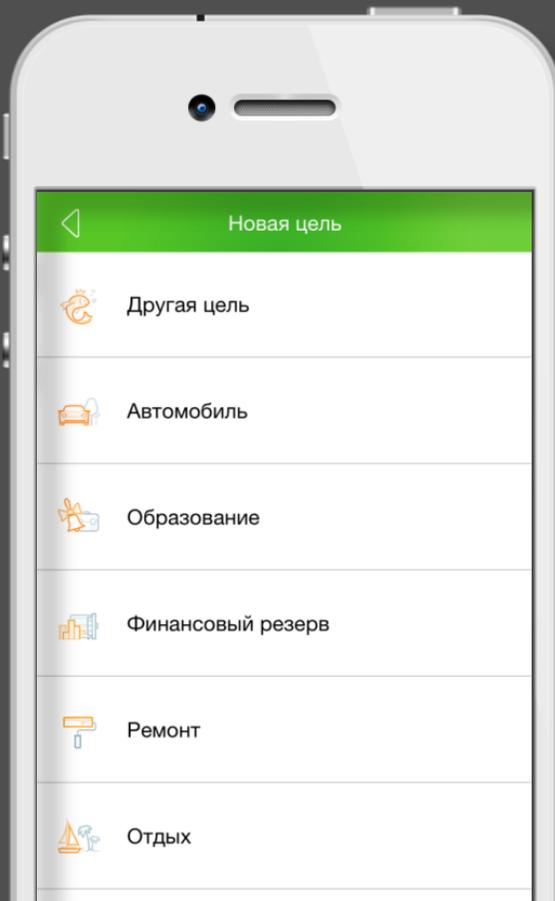
зажать,
передвинуть



нажать,
скрыть



или выбрать
в настройках

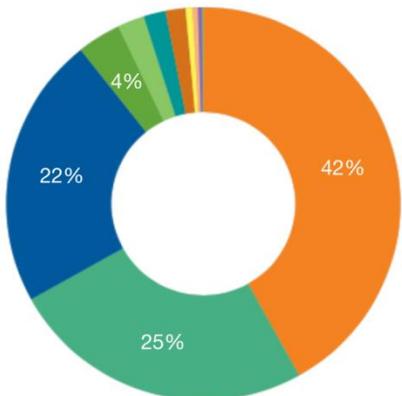


Цели и копилка

февраль март апрель

1 158 710.33 KZT

Данные актуальны на 2 мая 2018



Все для дома	485 749.00 KZT
Выдача наличных	289 500.00 KZT
Прочие расходы	259 663.88 KZT
Рестораны и кафе	41 613.00 KZT
Супермаркеты	25 616.00 KZT
Одежда и аксессуары	20 896.45 KZT
Отдых и развлечения	18 950.00 KZT
Здоровье и красота	6 500.00 KZT
Коммунальные платежи, связь, интернет	5 110.00 KZT

АНАЛИЗ ФИНАНСОВ

АВТО ПЛАТЕЖИ

+ ЕЩЕ БОЛЕЕ 200
СЕРВИСОВ

Введите название поставщика

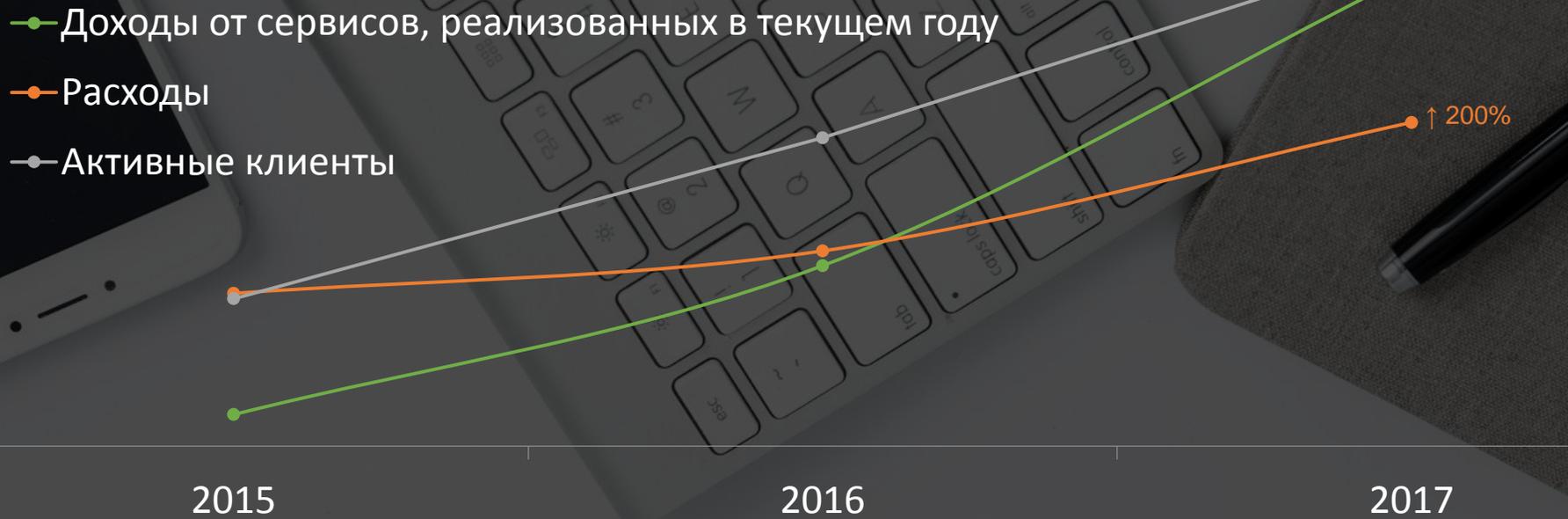
- Шаблоны
- Автоплатежи
- Интернет и ТВ
- Мобильная связь
- ЖКХ и домашний телефон
- Платежи в бюджет, налоги, штрафы
- Образование
- Финансовые услуги
- Билеты и транспорт
- Товары и услуги
- Благотворительность
- Прочие платежи



По результатам Usability-исследования респонденты отметили, что в приложении много полезных функций, но не всегда понятно, как с ними работать.

Основные трудности в работе были связаны со сложностями поиска нужных разделов и функций, недостаточностью инструкций/подсказок и перегруженностью некоторых экранов.

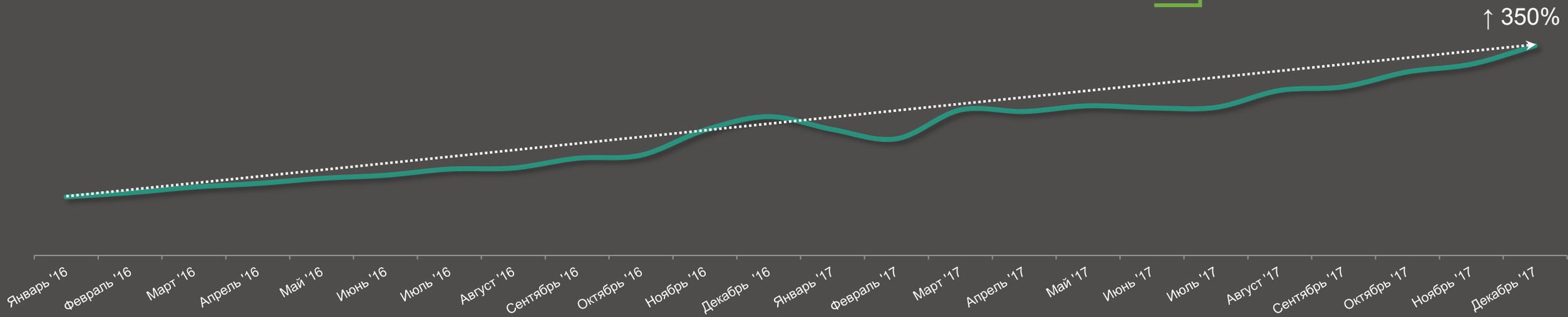
МЫ УЖЕ РАБОТАЕМ НАД ЭТИМ



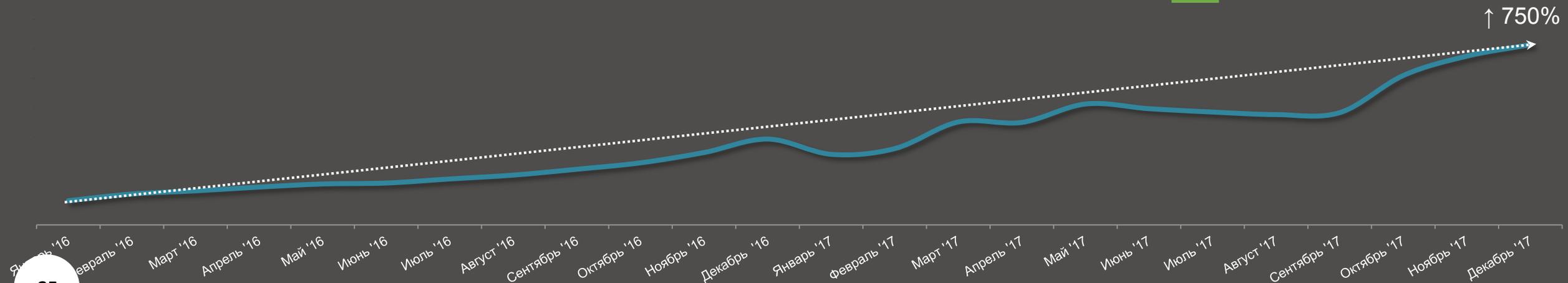
В ЧЕМ СЕКРЕТ?

- ⚙ Мы перешли на гибкую методологию Agile
- ⚙ Сотрудники it и бизнеса стали работать рядом друг с другом
- ⚙ Релизы стали внедрять в меньшем объеме, но чаще

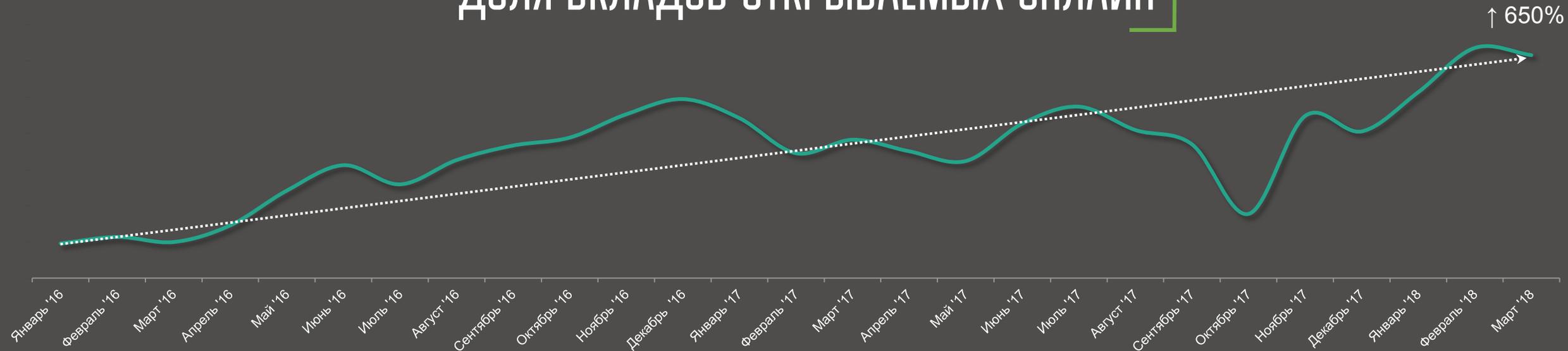
КОЛИЧЕСТВО ПЛАТЕЖЕЙ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН



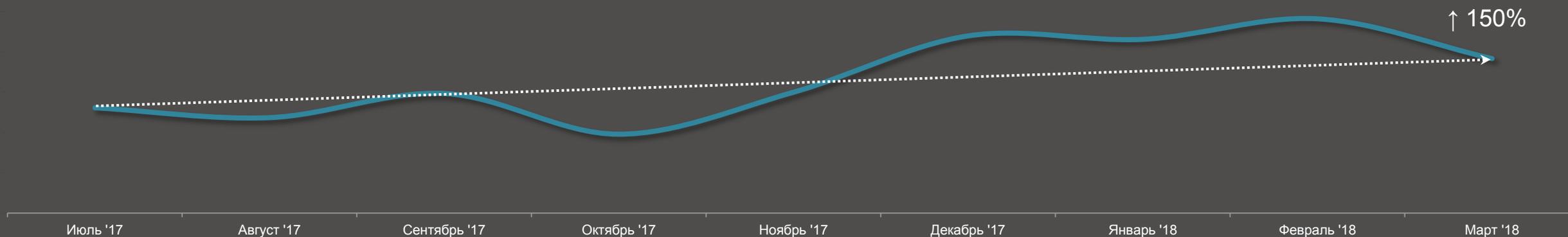
КОЛИЧЕСТВО ПЕРЕВОДОВ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН



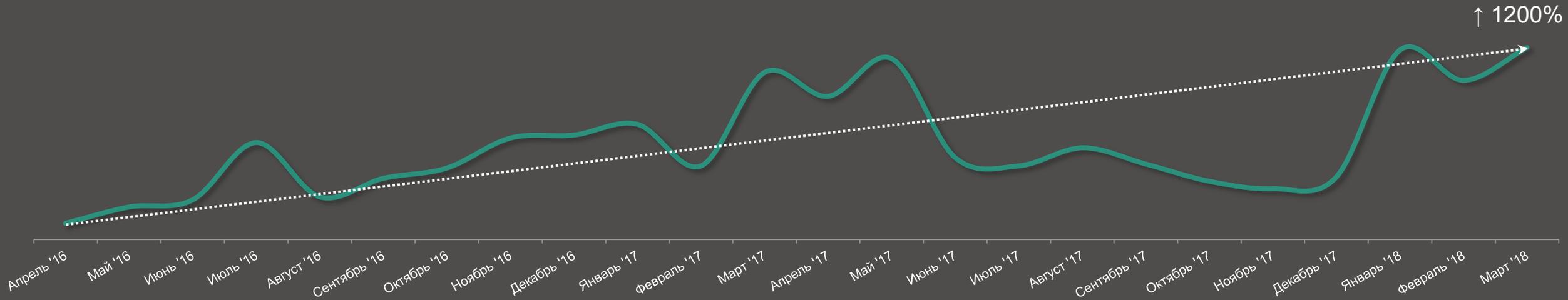
ДОЛЯ ВКЛАДОВ ОТКРЫВАЕМЫХ ОНЛАЙН



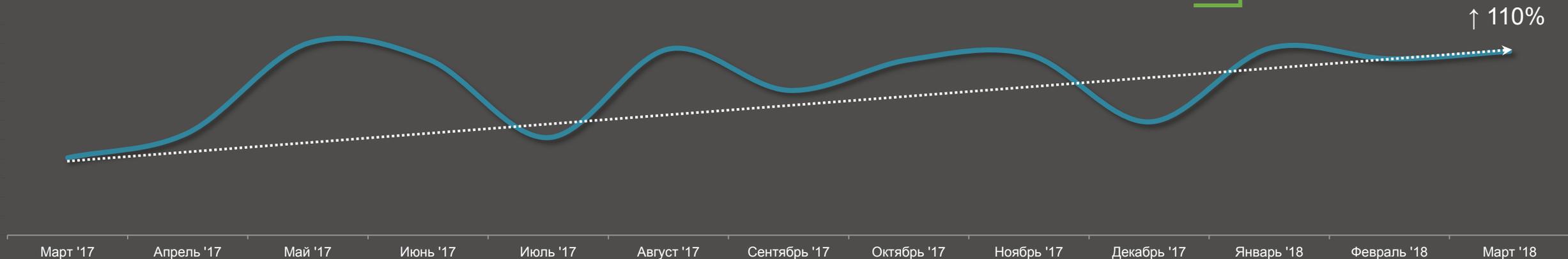
ДОЛЯ ВКЛАДОВ ЗАКРЫВАЕМЫХ ОНЛАЙН



ОБЪЕМ КРЕДИТОВ ВЫДАННЫХ ПО ОНЛАЙН-ЗАЯВКАМ



ДОЛЯ УСПЕШНЫХ ОПЕРАЦИЙ В СБЕРБАНК ОНЛАЙН



Награды Сбербанк Онлайн

№1 в рейтинге
исследования функциональности 2017



Forbes КАЗАХСТАН 2016

Мобильное приложение Сбербанк Онлайн

1 место среди банков второго уровня РК

10 место среди всех мобильных приложений Казахстана

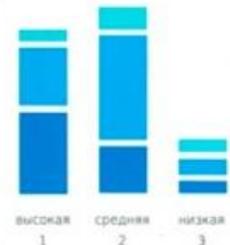


USABILITYLAB

2016

СЕРТИФИКАТ

ИНДЕКС ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ



СБЕРБАНК 43,4
WWW.SBERBANK.KZ

1	2	3	Востребованность
1.4	5.5	3.3	■ нет на рынке
15.1	26.5	4.8	■ возможность развития
22.3	16.9	3.3	■ имеющиеся возможности

Степень реализации и переработки функций данной системы востребованности



ЕСТЬ ЛИ БУДУЩЕЕ У ЦИФРОВЫХ БАНКОВ?

B1NK

Be One. Be Unique.



Организована одной из первых в Казахстане доставка пластиковой карты «до двери»

За первый год с момента запуска B1NK было выпущено около **100 тысяч платежных карт**

В начале 2018г. Национальный банк Казахстана выдал несколько займов специального назначения на сумму 26,5 млрд.тг., в апреле НБ РК продлил срок возврата займов.

Из-за большого долга, S&P Global Ratings понизило долгосрочный и краткосрочный кредитные рейтинги банка до «ССС+/С»



TOUCH BANK



Венгерская финансовая OTP Group запустила в России банк без офисов Touch Bank в 2015 году.

За три года операционной деятельности:

200 тыс. клиентов

5,5 млрд рублей депозитов

кредитные линии на 6,8 млрд рублей

Банк должен был выйти на окупаемость к 2018—2019 годам, однако **три года подряд был убыточным** (в 2017-м убыток составил около 1,6 млрд рублей).

Решение полностью отказаться от развития проекта Touch Bank было принято 8 мая на правлении OTP Group



БАНКАСТАНЫ



Октябрь 2008г. получено право на выпуск платежных карточек, 2013г. проведен ребрендинг 2018 г.:

1 января **совокупные активы > 340 млрд. тг.**

23 апреля банк ограничил выдачу и перевод денег с депозитов

24 апреля просит экстренный заем у Национального банка РК для погашения долгов перед клиентами

2 мая введены новые ограничения на выдачу наличности. Для физических лиц больше не проводятся расходные операции с текущих счетов, депозитов и платежных карт. Кредитные карты не доступны для проведения расходных операций. Нет возможности провести операции по системам Western Union, "Лидер" и "Золотая корона".

I 
FAILURE

КТО ВЫ?



Каждое утро газель просыпается с мыслью, что если она сегодня не убежит от льва, то это будет ее последний день, потому что она станет его добычей. Каждое утро лев просыпается с мыслью, что если он не догонит газель, то это будет его последний день, потому что он умрет от голода.

Не важно, газель ты или лев, но каждое утро, чтобы выжить, ты должен вставать и бежать

