

# Лайфхаки: сохранить клиентов и соблюсти комплаенс

Кейс Модульбанка

апрель 2020

# СОДЕРЖАНИЕ

1. Вызовы рынка
2. Risk-based pricing вместо заградительных тарифов
3. Счет без блокировок. Миф или реальность?
4. COMPLIANCE-забота как способ привлечения клиента

# ВЫЗОВЫ РЫНКА

- Поступательное ужесточение требований ЦБ – банки становятся жестче к клиентам
- Профессионалы транзитного рынка учатся мимикрировать под «нормальные» компании
- Автоматизация приводит к ложно-положительным срабатываниям
- Клиенты, не связанные кредитами и иными критически важными для них продуктами, чувствительны к проверкам и часто уходят даже после успешного их прохождения

# ВЫЗОВЫ РЫНКА

Не смотря на все вызовы, комплаенс может быть эффективным, а клиенты – довольными.

Более того, банк с хорошим комплаенсом открывает для себя новые возможности привлечения клиентов.

# RBP вместо заградительных тарифов

# КАК ВЫГЛЯДИТ БОРЬБА С ТРАНЗИТОМ ЧЕРЕЗ ТАРИФЫ

## «мне как всем», и всем как мне

- сетка тарифов от 1 до 10% с повышающим коэффициентом по сумме: для типичных операций, вызывающих настороженность (cash, перевод на ФЛ)
- одинаково ограниченные лимиты для всех
- инициация проверки по единому правилу

## RBP

- индивидуальные настройки тарифа в зависимости от профиля транзакций клиентов
- индивидуальные лимиты на операции
- неограниченные лимиты и низкий тариф для лучших клиентов («зеленый лимит»)
- отсутствие проверок для лучших клиентов

# РЕЗУЛЬТАТЫ RVP

На 7% снизился ежемесячный отток клиентов по причине высоких тарифов на cash и переводы в адрес ФЛ

Доля клиентов, пришедших в банк по рекомендации, выросла на 4%, весь прирост сформирован отзывами о «хороших лимитах»

# Счет без блокировок и вывод прибыли на ФЛ: миф или реальность?



## Типичная ситуация клиента

- ИП получил выручку, заплатил налоги
- Думает, что остаток на счете - его кровные, переводит на ФЛ
- Если сумма перевода выше 300-600 тыс.руб., получает запрос от банка и приостановку операций
- Проходит проверку - все ок, но обижается и уходит из банка

## Новый подход. Зеленый лимит

- На основе профиля контрагентов (источника происхождения средств) рассчитываем доступный лимит выручки, которую можно безболезненно перевести себе на карту или счет ФЛ
- Устанавливаем самый дешевый тариф на этот тип операции
- Лимит рассчитывается динамически, после каждой транзакции
- Не делаем запрос документов \ видеоконф \ блок

# РЕЗУЛЬТАТЫ

Доля клиентов в базе, никогда не попадающих на проверку, выросла с **9% до 16%**

Клиенты, получившие Зеленый лимит, **на 20% увеличили свой кошелек в банке** (перевели обороты из других банков), так как у нас – выгодно и счет без блокировок

# Комплаенс-забота как способ привлечения клиента

# КОМПЛАЕНС-ЗАБОТА

Что у нас есть для клиента?

1. Белый бизнес
2. Персональный комплаенс-ассистент

# БЕЛЫЙ БИЗНЕС – сервис для предотвращения блокировок

ОЦЕНКА РИСКА  
БЛОКИРОВКИ  
СЧЕТА  
ПО 17 КРИТЕРИЯМ



ПОДГОТОВКА  
ОТЧЕТА И  
ВЫДАЧА  
РЕКОМЕНДАЦИЙ

# ПРИМЕР ОТЧЕТА

59%




УРОВЕНЬ  
НАДЕЖНОСТИ

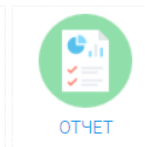
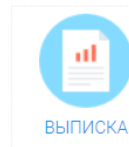
ООО «Ромашка»

ИНН: 1111111111

ДАТА: 03 декабря 2017

СТАТУС: Готов

-  7 показателей в зоне риска
-  0 показателей в зоне внимания
-  6 показателей отлично



## Переводы физ. лицам и снятие наличных

 Зона риска

Переводы на ФЛ к общему обороту за 14 дней

24%



Рекомендуемое значение < 10%

[О показателе](#)

Переводы на ФЛ к общему обороту за 30 дней

31%



Рекомендуемое значение < 10%

[Как улучшить показатель?](#)

Снятие наличных к общему обороту за 14 дней

24%



Рекомендуемое значение < 10%

[Как улучшить показатель?](#)

Снятие наличных к общему обороту за 30 дней

24%



Рекомендуемое значение < 10%

[О показателе](#)

# РЕКОМЕНДАЦИИ

Налоги

! Внимание

Налоговая нагрузка  
за 90 дней

2.2%



Рекомендуемое  
значение > 2.1%

О показателе

Налоговая нагрузка  
за 180 дней

Наша рекомендация

Чтобы улучшить данный показатель,  
необходимо заплатить  
рекомендуемую сумму налогов в  
сумме **14 732.24 Р**

Как улучшить показатель?

Налоговая нагрузка  
с открытия счета

1.7%



Рекомендуемое  
значение > 2.1%

Как улучшить показатель?

НДФЛ за 90 дней

10%



Рекомендуемое  
значение > 9%

О показателе

# РЕЗУЛЬТАТЫ

- Проникновение в базу клиентов 10-15%
- Доля «черных» клиентов, покупающих продукт, составляет 30%, что никак не отразилось на скорости их выявления комплаенсом
- Объем проверок у комплаенса снизился на 8%
- Количество хороших клиентов, выпадающих на проверку снизилось на 15%
- NPS по купившим ББ в среднем выше на 5%, ARPAU – на 20%
- Приятный бонус: доход об ББ позволяет окупать весь ФОТ комплаенс подразделения, разработчиков и стоимость лицензии Системы управления рисками FBR



# ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КБА

## КАК ЭТО РАБОТАЕТ

1. КБА превентивно проверяет документы перед совершением операции - по запросу
2. Помогает разобраться с запросом\блокировкой другого банка
3. Если компания еще не является клиентом банка – можно отправить нам выписку, в ответ мы дадим «взгляд глазами банка» и пакет рекомендаций

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Пока в режиме бета-тестирования

За последние 2 месяца **привлекли** таким способом **2%** клиентов

# Спасибо

## AML Technology

Сергей Илькевич  
+7 965 367 1535

## Модульбанк

Светлана Годлина  
+ 7 985 334 4864

Анастасия Амелькина