

ИЭФ. Лидер по вкладам

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр

Заказчик

АО «Российский сельскохозяйственный банк»

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



привлечение вкладов, конкуренция, повышение доверия,
улучшение условий, расширение географии



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Главный экономист в АО «Российский сельскохозяйственный банк»

Что хочет?

Хочет, чтобы банк попал в топ-3 банков России по суммарному количеству вкладов от физических лиц

Что мешает?

Слишком много времени уходит на то, чтобы преодолеть ассоциацию банка с аграрной отраслью и доказать клиентам широкий спектр возможностей в области вкладов

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

1) Осуществляется контроль за филиалами и качеством их обслуживания клиентов, устраняются частые ошибки, совершаемые сотрудниками при работе с клиентами, однако данные ошибки выявляются в случае их массового наличия и сложно одновременно улучшить работу всех филиалов банка. Также в настоящее время проводится детальный анализ отзывов клиентов. Однако данная процедура позволяет определить только общее мнение потребителей о работе банка, не выявляя конкретные проблемы, с которыми сталкиваются клиенты. 2) Рекламные кампании помогли добиться текущей позиции на рынке, банк находится на 5 месте по суммарному количеству вкладов физических лиц, среди банков России. Однако дальнейшая конкуренция используя рекламные инструменты затруднена, так как банки-конкуренты имеют больше возможностей. 3) Использование различных форматов рекламы: видеоролики, статичные креативы, интерактивные посты и story-формат для привлечения внимания и информирования потенциальных клиентов о предложениях банка; однако рекламные кампании могут не достичь желаемого результата из-за высокой конкуренции на рынке и насыщенности информационного пространства. Клиенты могут быть перегружены информацией и не обращать внимания на рекламные сообщения

