

Сегментация как метод управления кредитным риском

ОАО Банк «Петрокоммерц»

Косенко А. И. – Департамент контроля рисков

Морозов Р. Л. – Департамент розничных продуктов

Шаг 1. Сегментация клиентской базы

- Статус клиента**
- Демография**
- История отношений**
- Работодатель**
- Психография**
- Кредитная**
- Канал продаж**
- Потребности**
- Платежная**
- Обращений и т.п.**

Клиентские сегменты		Работодатель		
		Зарплатный проект	Партнер Банка	Розничные и Уличные клиенты
Статус клиента	VIP и Affluent	AAA	AA	A
	Mass Affluent	AA	AA	B
	Mass	AA	B	C

Шаг 2. Формирование оптимального и привлекательного продукта

Оптимальные типы решений		Каналы продаж				
		Отделение	Предприятие	Колл-центр	Интернет	Мобильный офис
Сегменты клиентов	AAA	Все типы решений		Одобренные и Предообренные решения	Классические и Предообренные решения	
	AA					
	A	Классические и Оптимизированные решения				
	B			Оптимизированные решения		
	C	Классические решения			Классические решения	

• **БЫСТРО**

• **УДОБНО**

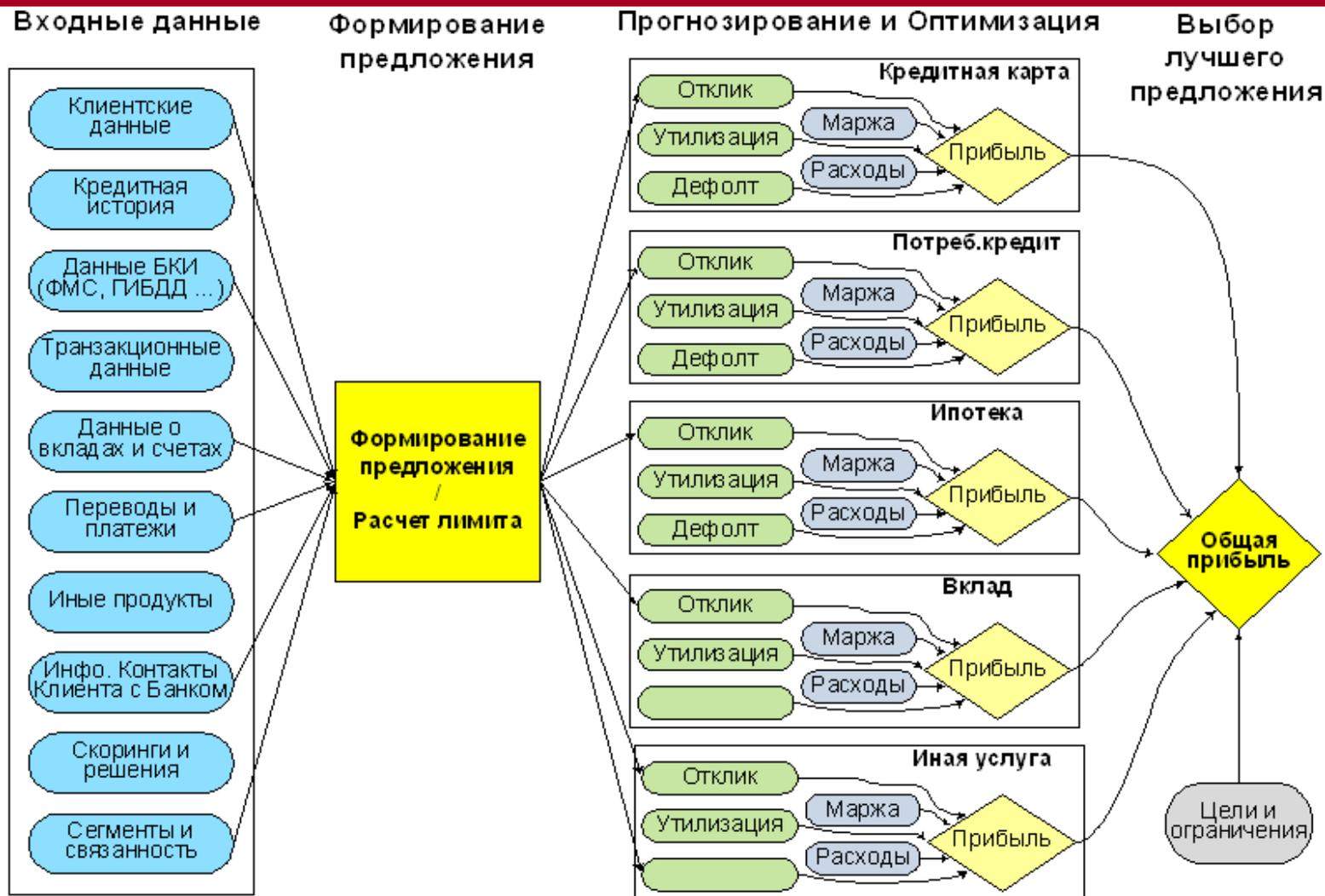
• **ВЫГОДНО**

Шаг 3. Инструменты формирования оптимального продукта

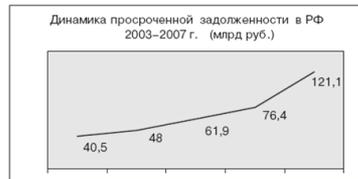
- Сервисы и система лояльности
- Наличие комплексных предложений
- Наличие продукта «якоря»
- Система лимитов (умеренная – для новых клиентов, агрессивная – для «старых»)
- Программы повышения активности клиентов
- Программы удержания клиентов
- Создание истории отношений
- Ценообразование

ЦЕЛЬ – «мягкое» продвижение клиента «вверх»

Шаг 4. Формирование базы клиентов предрасположенных к продукту



Шаг 5. Анализ и мониторинг Выявление слабых мест



Источник: «Обзор сайт Центрального»

Регулярный мониторинг качества кредитного портфеля



Выявление «узкого горла»: высокая или повышенная концентрация риска в определенных регионах/ сегментах/ продуктах/ каналах продаж/ типов бизнес-процессов и т.д.



Анализ контактности/ не контактности заемщиков, причин возникновения просрочки и возможность погашения

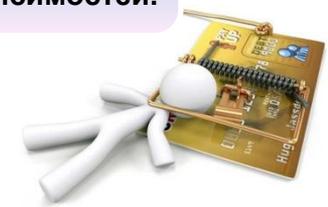
Улучшение качества кредитного портфеля



Запуск стратегий принятия решения в режиме Champion/ Challenger с учетом внесенных изменений и коррекции бизнес-процессов



Более глубокий анализ данных, зафиксированных на момент принятия решений, повлекших за собой высокую концентрацию дефолта. Выявление зависимостей.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!