

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**

Южное главное управление
Отделение по Республике Крым
295011, Республика Крым, г. Симферополь,
ул. Сергеева-Ценского, д. 12/4
(3652) 550205

от 14.06.2017 № 735-20-7/5286

Личный кабинет
Без досылки бумажного экземпляра

Микрокредитные организации,
кредитные потребительские
кооперативы, ломбарды

Руководителям
(по списку)

О запросе информации
о продуктах и услугах, доступных
клиентам – физическим лицам через
дистанционные каналы продаж

В целях развития и обеспечения стабильности финансового рынка Российской Федерации Банк России проводит мероприятия по оценке деятельности субъектов рынка микрофинансирования, направленной на повышение качества предоставляемых финансовых услуг, расширение линейки предоставляемых продуктов (услуг), снижение тарифов, рост уровня удовлетворенности потребителей финансовых услуг.

С развитием финансового рынка особое значение приобретает дигитализация – возможность предоставления финансовых услуг, доступных клиентам - физическим лицам через дистанционные каналы продаж: информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», мобильные технологии (использование специальных приложений для устройств Android и IOS) и иные современные технологии.

Внедрение современных информационных технологий позволяет получить массу преимуществ перед традиционным форматом оказания услуг

как для CRM, так и для клиентов (заемщиков). Так, внедрение дистанционных каналов продаж позволит повысить качество предлагаемых финансовых продуктов, что положительно скажется на конкурентоспособности организации. Использование дистанционных методов оказания услуг позволит снизить затраты CRM на содержание дополнительных точек продаж, что в свою очередь повлияет на стоимость финансовой услуги.

Преимуществами данного формата оказания услуг для заемщиков будет являться возможность оформления заявки и получения займа, а также погашения задолженности и продления срока пользования займом на определенный срок без их личного присутствия.

В связи с вышеизложенным предлагаем рассмотреть вопрос о возможности увеличения доли продуктов и услуг, доступных клиентам - физическим лицам через дистанционные каналы продаж, а также в срок до 30.06.2017 направить информацию о предполагаемых мероприятиях по увеличению доли продуктов и услуг, доступных клиентам - физическим лицам через дистанционные каналы продаж.

Заместитель управляющего



Э.М. Салахов