

# НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ ПРЕМИЯ 2025

**Название компании:** ПАО Сбербанк

**Наименование проекта:** SberCIB Terminal - экосистема сервисов для процентного хеджирования для профессионалов финансового рынка

**Номинация:** За развитие цифровых и финансовых технологий в банковском бизнесе

# **SberCIB Terminal - экосистема сервисов для процентного хеджирования для профессионалов финансового рынка**

## **Цели:**

- Предоставить клиентам в рамках B2C обслуживания утраченный для рынка привычный уровень сервиса по работе с процентным риском
- Развить функционал терминала до комплексной системы управления рисками, побуждающую клиента делегировать Банку (Outsource) принятие бизнес-решений
- Стать лидером рынка банковских платформ, ролевой моделью-эталоном в масштабах страны в рамках TaaS (Trading as a service)

## **Особенности:**

- Банк не является поставщиком услуг для B2B модели (каким был Bloomberg) – подходит только B2C обслуживание
- Банк не имеет лицензии организатора торгов, что накладывает ограничение на набор предоставляемых услуг
- Ожидаемый эффект от реализуемых инициатив неочевиден, так как не существует текущей look alike модели для копирования

## **Инструменты:**

- Уникальное для рынка сочетание: глубокая экспертиза, которую ищут клиенты, и собственная развитая платформа Сбера
- Клиентские исследования, опросы от команды клиентского сервиса позволили определить объем потенциального развития

## **Результаты:**

- SberCIB Terminal превратился из монопродуктового решения для совершения валютнообменных операций в мультипродуктовый торгово-аналитический комплекс, включающий в себя функционал по процентному хеджированию
- SberCIB Terminal стал в профессиональном сообществе синонимом площадки для аналитики рынка и совершения операций по целому ряду продуктов Банка

# Стратегия реализации проекта

## 1. Выделение отдельной команды экспертов по выводу продуктов в электронную поверхность (CJE – Client Journey Expert) с мандатом:

- Проводить клиентские исследования заинтересованности в продуктах в электронном канале
- Отрисовывать клиентские пути и определять клиентские карты на CJM (Client Journey Map)
- Формировать и приоритизировать бэклог продуктового развития в электронной поверхности
- Определять метрики эффективности вывода продукта в электронный канал
- Использовать фреймворк AARRR для контроля метрик эффективности

## 2. Создание выделенной команды клиентского сервиса.

- Обучение клиента основам работы в канале позволило обеспечить и настроить доверительный тон общения
- Зона ответственности команды – ответ на все входящие запросы клиентов по работе терминала
- Управление сложными кейсами клиентов, появившимися в результате работы в терминале

# Предоставление экспертизы на каждом этапе клиентского пути – залог качественного сервиса

Осознание потребности, поиск решений

Выбор и принятие решения

Получение цены, заключение сделки

Аналитика совершенных операций

Модуль индикативов и сравнения кривых

Модуль параметров IRS

Модуль переоценки текущих IRS контрактов

## Опора на фреймворк AARRRR при реализации инициативы как на набор инструментов, помогающих улучшить эффективность канала для клиента

Название	Показатель	Описание
 <b>Acquisition</b> <i>Привлечение</i>	<i>Клиентская база</i>	Динамика прироста показателя говорит об уровне мотивации и качестве канала
 <b>Activation</b> <i>Активация</i>	<i>Длина сессии</i>	Показатель говорит о стадии зрелости продукта. Динамика говорит о тренде роста базы и усилий сети
 <b>Retention</b> <i>Удержание</i>	<i>DAUWAUWAU</i>	Показатель говорит о стадии зрелости продукта. Динамика говорит о силе тренда вовлеченности клиента
 <b>Revenue</b> <i>Желание платить</i>	<i>Доход</i>	Динамика изменения показателя говорит о силе эффекта мотивации сейлзов на работу клиентов в канале
 <b>Referral</b> <i>Желание рекомендовать</i>	<i>CSI NPS</i>	Динамика изменения показателя говорит о темпах вовлеченности в использование терминала
 <b>Ratio of involvement</b> <i>Увлеченность каналом</i>	<i>Отток</i>	Показатель говорит о гибкости возможностей продукта. Динамика говорит о качестве реализуемых инициатив



Ролик о терминале



Сайт о терминале



Запрос на демо доступ



# газета.ru



Россиянам назвали три причины, из-за которых мало портится внутри мотора 11:57



Онколог рассказал, на какие изменения кожи после отпуска стоит обратить внимание 11:57



Появились подробности экс-спикера Верховного Парубия 11:55

25 марта 2025, 13:48 Бизнес

Размер текста ⊕ A A

## SberCIB Terminal: как платформа Сбера адаптировалась к изменениям на рынке

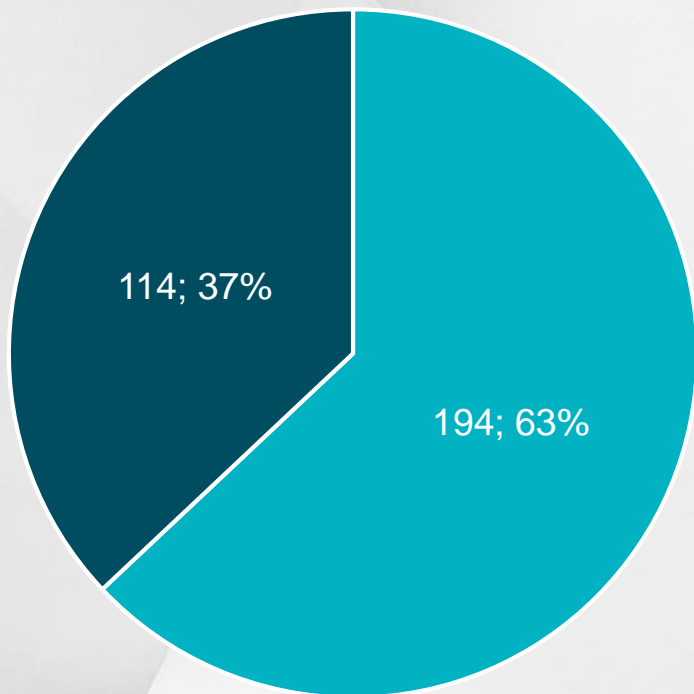
Платформа SberCIB Terminal вернула интерес клиентов

Иннокентий Мионов



<https://www.gazeta.ru/business/2025/03/25/20762300.shtml>

**Клиентская база SberCIB Terminal покрывает 60% рынка финансовых институтов**



- Банки, пользователи SberCib terminal
- Остальные Банки России

Каждый второй банк России является пользователем Терминала

Контакт



## Сергей Кропачев

Исполнительный директор-начальник отдела  
Отдела развития электронных продаж

[sskropachev@sberbank.ru](mailto:sskropachev@sberbank.ru)

+7 903 769-03-90