

**citi** handlowy

***Czas pracuje na Konto Innowacji***

---

**citi** handlowy

# Model bankowości detalicznej

## Dzisiaj

- ▼ Bankowość oparta na sprzedaży pojedynczych produktów
- ▼ Konkutowanie jakością i ceną
- ▼ Obrót gotówkowy
- ▼ Produkty inwestycyjne
- ▼ Segmentacja rynku oparta o zarobki

## W przyszłości

- ▲ Bankowość oparta na relacjach z klientem
- ▲ Konkutowanie innowacjami
- ▲ Obrót bezgotówkowy
- ▲ Depozyty oraz produkty inwestycyjne z ochroną kapitału
- ▲ Segmentacja oparta o demografię oraz styl życia: Pokolenie Y i Pokolenie + 50

# Model bankowości detalicznej

## Transfer usług dotychczas dostępnych dla segmentu klientów zamożnych do pozostałych segmentów

**Barclays - Financial Planning Manager**  
(planowanie emerytury, produkty ubezpieczeniowe, prywatne ubezpieczenie zdrowotne, plany medyczne, zarządzanie majątkiem, doradztwo inwestycyjne)

**Lloyds TSB - AIRMILES Travel Service** - zniżki, rezerwacja lotów, hoteli, wynajem samochodów, bogata oferta zorganizowanych wakacji

## Nowe kanały dystrybucji

**Charter One Bank i Starbucks** - "latte and a loan", oddział banku wraz z kawiarnią

**North Shore Bank** - mini oddziały na stacjach benzynowych umożliwiają klientom dokonywanie podstawowych transakcji

## Nowe usługi

**Citibank (Singapur, Moskwa)** - bezstykowa karta kredytowa zintegrowana z elektronicznym biletem do metra. Koszt wszystkich przejazdów jest automatycznie wykazywany w saldzie zadłużenia i na wyciągu z karty.

## Bankowość mobilna

**eBank (Japonia, bank wirtualny, 3 miliony klientów, 200 pracowników)** – możliwość otwieranie konta jedynie przy użyciu telefonu komórkowego

## Zintegrowane programy lojalnościowe

**Citibank (USA, od 2004 roku, ponad 13 mln użytkowników)** - bezpłatny program ThankYou, dzięki któremu klienci zbierają punkty za każdy rodzaj aktywności, które następnie można wymienić na atrakcyjne nagrody

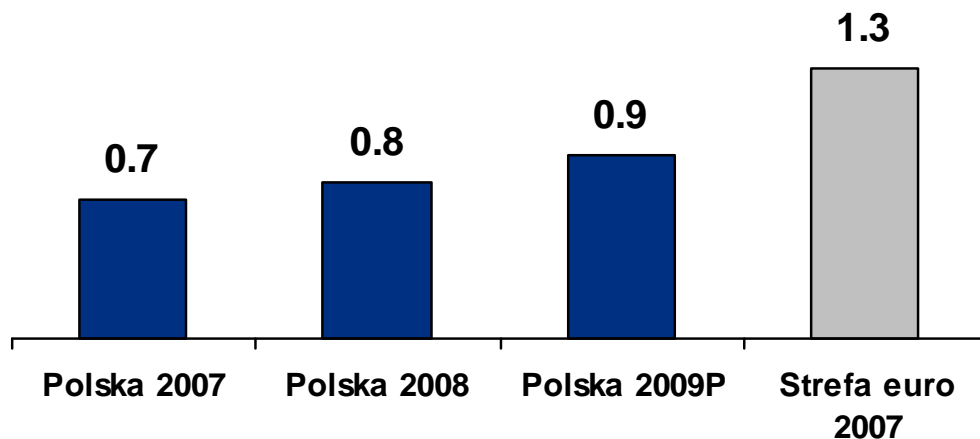
**Lloyds** - sklep oferujący ekskluzywne produkty klientom banku po atrakcyjnych cenach



# Obrót bezgotówkowy

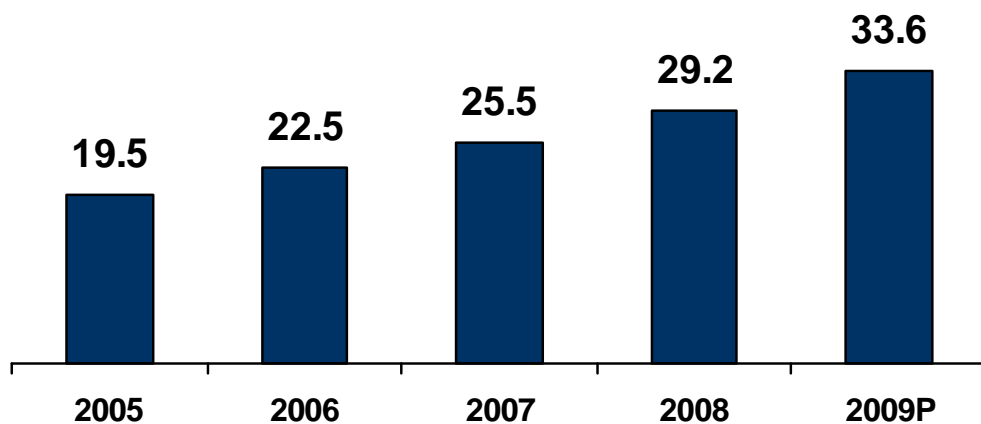
## Liczba kart płatniczych

(na mieszkańca)



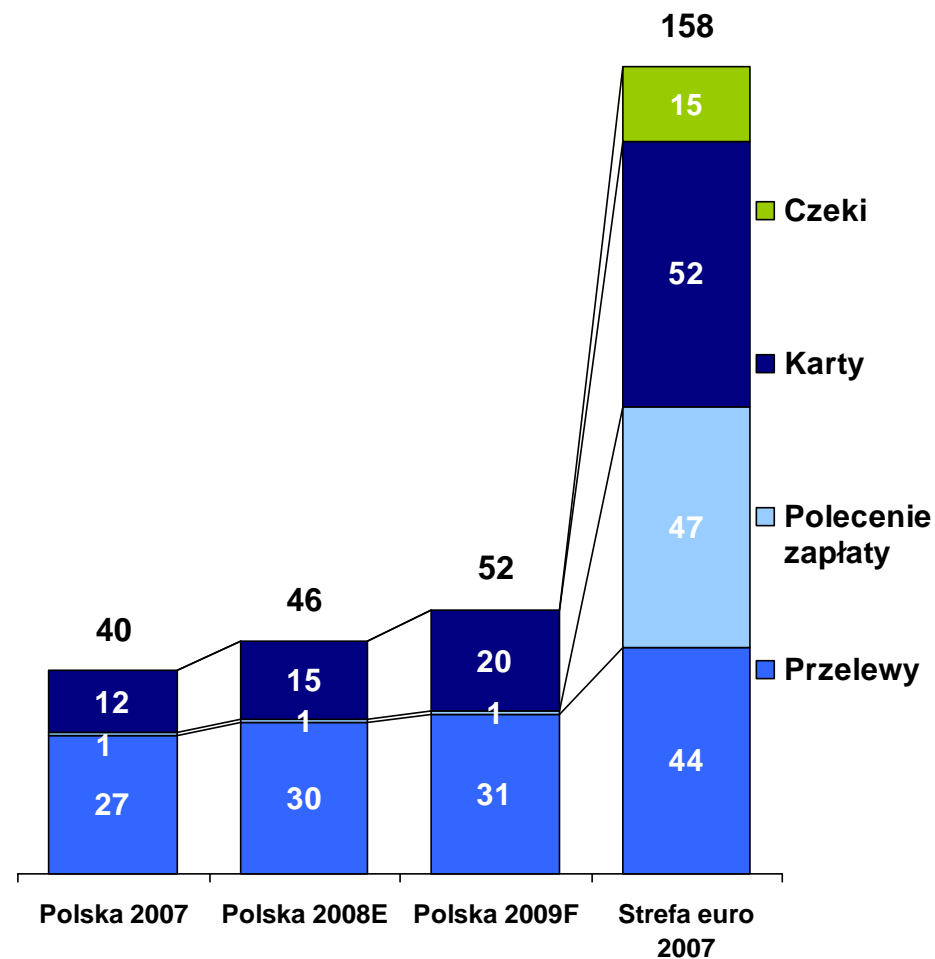
## Liczba kart płatniczych w Polsce\*

(mln szt.)



## Bezgotówkowe instrumenty płatnicze

(roczna liczba transakcji na mieszkańca)

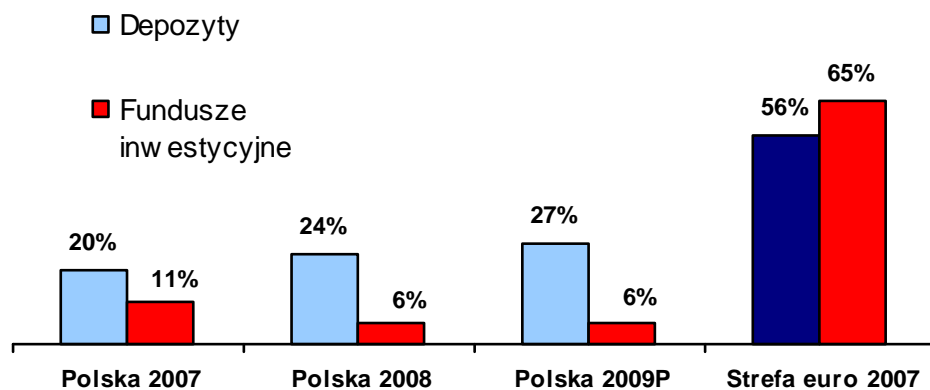


Źródło: EBC, NBP, obliczenia własne

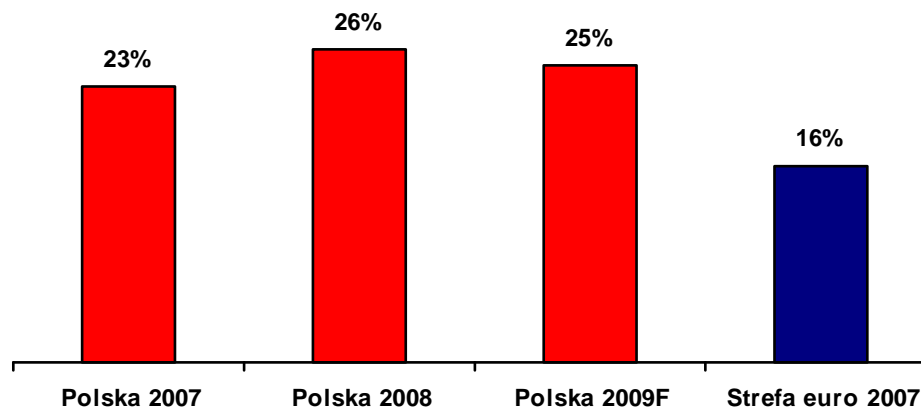
\* Karty płatnicze z funkcją wypłaty gotówki

# Oszczędności klientów indywidualnych

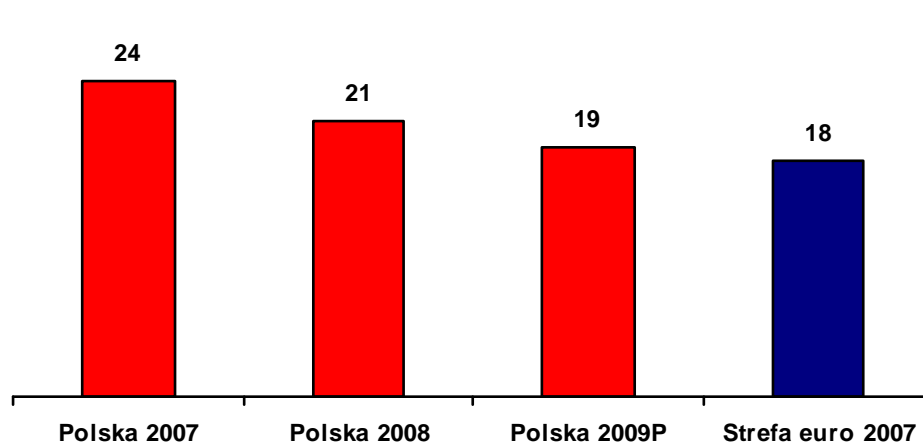
Oszczędności gospodarstw domowych  
(% PKB)



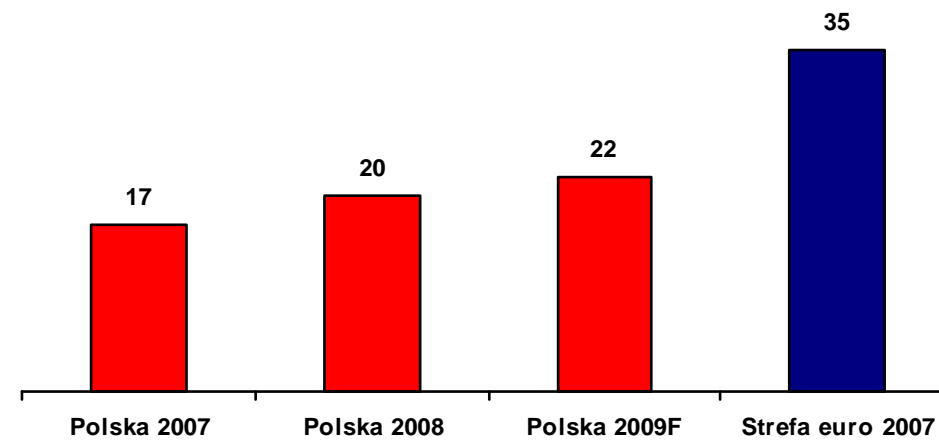
Gotówka w obiegu poza instytucjami finansowymi  
(% agregatu M1\*)



Liczba wypłat w krajowych bankomatach  
(rocznie na kartę)



Liczba transakcji w krajowych terminalach POS  
(rocznie na kartę)

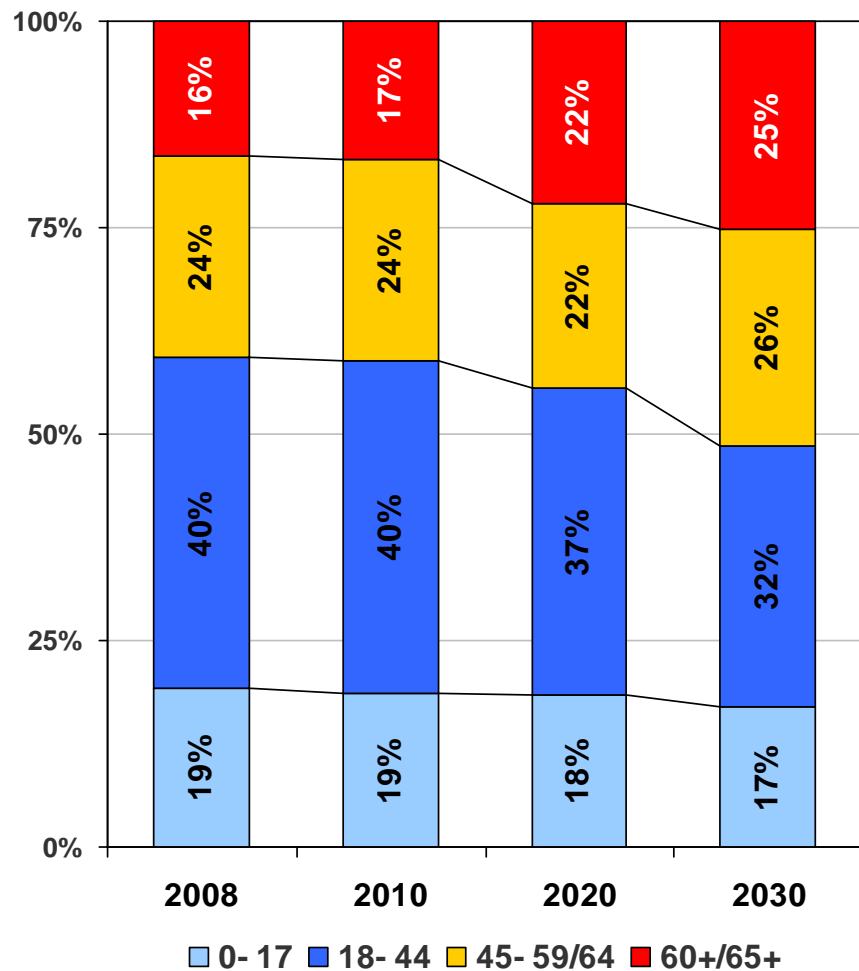


Źródło: EBC, NBP, obliczenia własne

\* - agregat M1: gotówka w obiegu (bez kas bankowych) + depozyty bieżące łącznie z overnight

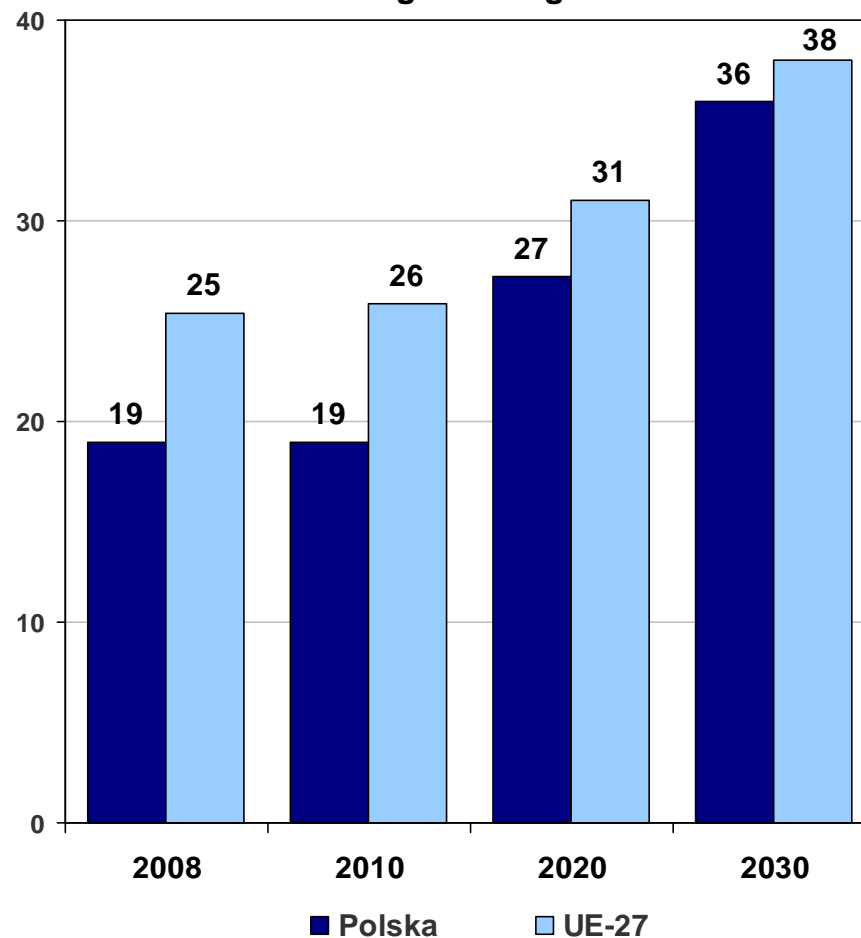
# Segmentacja oparta o demografię oraz styl życia

**Prognoza struktury ludności Polski**  
(wg wieku w wybranych latach)



Źródło: GUS

**Prognoza wskaźnika obciążenia demograficznego \***



Źródło: Eurostat

\* Wskaźnik zdefiniowany jako liczba osób w wieku 65+ przypadająca na 100 osób w wieku 15-64.

# Podsumowanie

---

- **Powrót do tradycyjnych, bardziej zrozumiałych produktów dostosowanych do potrzeb określonych grup klientów**
- **Wzrost znaczenia bezgotówkowych transakcji**
- **Dostosowanie segmentacji do zmieniających się warunków**
- **Kompleksowe zarządzanie relacją z klientem**
- **Usługi dodatkowe, które budują trwałe relacje z klientem**

# Konto Citi Handlowy z Opieką Medyczną



## Opieka Medyczna w prywatnych placówkach

### Konto osobiste w Citi Handlowy z Opieką Medyczną:

- Konto osobiste dowolnego typu (CitiKonto, CitiOne, Citigold) z dodatkową usługą Opieki Medycznej
- Stały dostęp do prywatnej opieki medycznej w placówkach LUX MED, Promedis i Medycyna Rodzinna;
- Opieka medyczna dla klienta Citi Handlowy, współmałżonka/ partnera i dzieci – łącznie do 4 osób
- Placówki w 12 miastach w Polsce: Bydgoszczy, Gdańsku, Gdyni, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Opolu, Poznaniu, Szczecinie, Tychach, Warszawie, Wrocławiu

- 8% Polaków deklaruje korzystanie z prywatnych pakietów medycznych
- 35% mieszkańców Polski w wieku powyżej 15 lat jest zainteresowanych otwarciem konta osobistego z pakietem medycznym
- Istotnie częściej korzystanie z tego typu produktu deklarowały osoby zamieszkałe w miastach > 200 tys. mieszkańców (21%), osoby z wyższym wykształceniem (20%), mieszkańcy województw mazowieckiego i małopolskiego (14%).

GFK Polonia na zlecenie Citi Handlowy, N=1000



# Konto Citi Handlowy z Opieką Medyczną

## Pakiety Medyczne – Citi Handlowy docenia lojalnych klientów

Placówki/ Rodzaj pakietu	Promedis/ Medycyna Rodzinna	LUX MED
<b>Podstawowy</b>	<p><b><u>Wariant I Opłata miesięczna</u></b></p> <p>22,99 (obowiązuje dla klientów lojalnych) lub 32,99</p> <p><b><u>Zakres:</u></b> Internista, Ginekolog, Okulista, Dermatolog, Ortopeda oraz wybrane testy medyczne</p>	<p><b><u>Wariant II Opłata miesięczna</u></b></p> <p>44,99 (obowiązuje dla klientów lojalnych) lub 54,99</p> <p><b><u>Zakres:</u></b> Internista, Ginekolog, Okulista, Dermatolog, Ortopeda oraz wybrane testy medyczne i zabiegi ambulatoryjne</p>
<b>Pełny</b>	<p><b><u>Wariant III Opłata miesięczna:</u></b></p> <p>37,99 (obowiązuje dla klientów lojalnych) lub 47,99</p> <p><b><u>Zakres:</u></b> Pakiet Podstawowy, Chirurg, Alergolog, Urolog, Kardiolog, Laryngolog oraz wybrane testy medyczne</p>	<p><b><u>Wariant IV Opłata miesięczna:</u></b></p> <p>84,99 (obowiązuje dla klientów lojalnych) lub 94,99</p> <p><b><u>Zakres:</u></b> Pakiet Podstawowy, Chirurg, Alergolog, Urolog, Kardiolog, Laryngolog, Diabetolog, Endokrynolog, Hematolog, Neurolog, Onkolog, Pulmonolog, Reumatolog, wybrane testy oraz wybrane zabiegi ambulatoryjne i rehabilitacyjne</p>

# Konto Citi Handlowy z Opieką Medyczną

## Pakiety Medyczne – Citi Handlowy docenia lojalnych klientów

Specjalna cena Opieki Medycznej do Konta dla „lojalnych klientów”

JEŚLI

✓ Co miesiąc na konto klienta wpływa wynagrodzenie w wysokości minimum 1 500 zł

lub

✓ Co miesiąc klient dokonuje transakcji gotówkowych na kwotę co najmniej 500 zł

lub

✓ Co miesiąc klient realizuje co najmniej 2 Polecenia Zapłaty miesięcznie ze swojego konta w Citi Handlowy.

# Lokata TurboProcent

Klient sam decyduje o wysokości oprocentowania na lokacie



- Miesięczna Lokata TurboProcent od 500 zł do 10,000 zł
- Oprocentowanie bazowe 4 proc. w skali roku
- Za każde zaksięgowane w czasie trwania lokaty, transakcje na 500 zł, dokonane kartą debetową do Konta Osobistego w Citi Handlowy, Klient otrzymuje dodatkowy 1proc.
- Łączne oprocentowanie lokaty może wynosić maksymalnie 18 proc. w skali roku, nie więcej niż 4-krotność wysokości stopy kredytu lombardowego NBP

# Rabaty dla posiadaczy konta w Citi Handlowy

## Największy Program Rabatowy dla Kart w Polsce

- Program Rabatowy dla posiadaczy Kart Kredytowych oraz posiadaczy kart debetowych do konta – zniżki do 50% w ponad 3000 punktach usługowo-handlowych w całej Polsce

1,5 miliona  
kart  
wydanych  
przez  
Citi Handlowy

### Program Rabatowy dla kart debetowych do konta:

- 72 partnerów i blisko 500 punktów usługowo-handlowych oferujących rabaty i przywileje w całej Polsce
- oferty z różnych branż, m.in. restauracje, hotele, biura podróży, odzież, motoryzacja, zdrowie i uroda
- wśród Partnerów najbardziej znane marki, m.in. Troll, Paris Optique, Thalgo, Almatour, Batycki, Axa, Diesel, Stefanel, Hertz, EuroDental, Hakiel Akademia Tańca



BATYCKI

SCOTCH & SODA

STEFANEL



citi handlowy

# Konta bankowe - podsumowanie

---

## Konta bankowe – kierunki rozwoju najbliższe lata

- **Wzrost znaczenia konkurencji pozacenowej - banki będą starały się wyróżnić swoje produkty poprzez innowacyjne usługi dodatkowe**
- **Dynamiczny rozwój oferty kont oszczędnościowych. Zróżnicowanie oferty kont oszczędnościowych ze względu na profil zachowań klientów**
- **Konto bankowe staje się centrum zarządzania domowym budżetem**
- **Wzrost znaczenia lojalnych klientów bankowych wobec wprowadzenia prawnych gwarancji konsumentom do szybkiej zmiany banku**

---

**citi** handlowy

***Dziękujemy za uwagę!***

**citi** handlowy