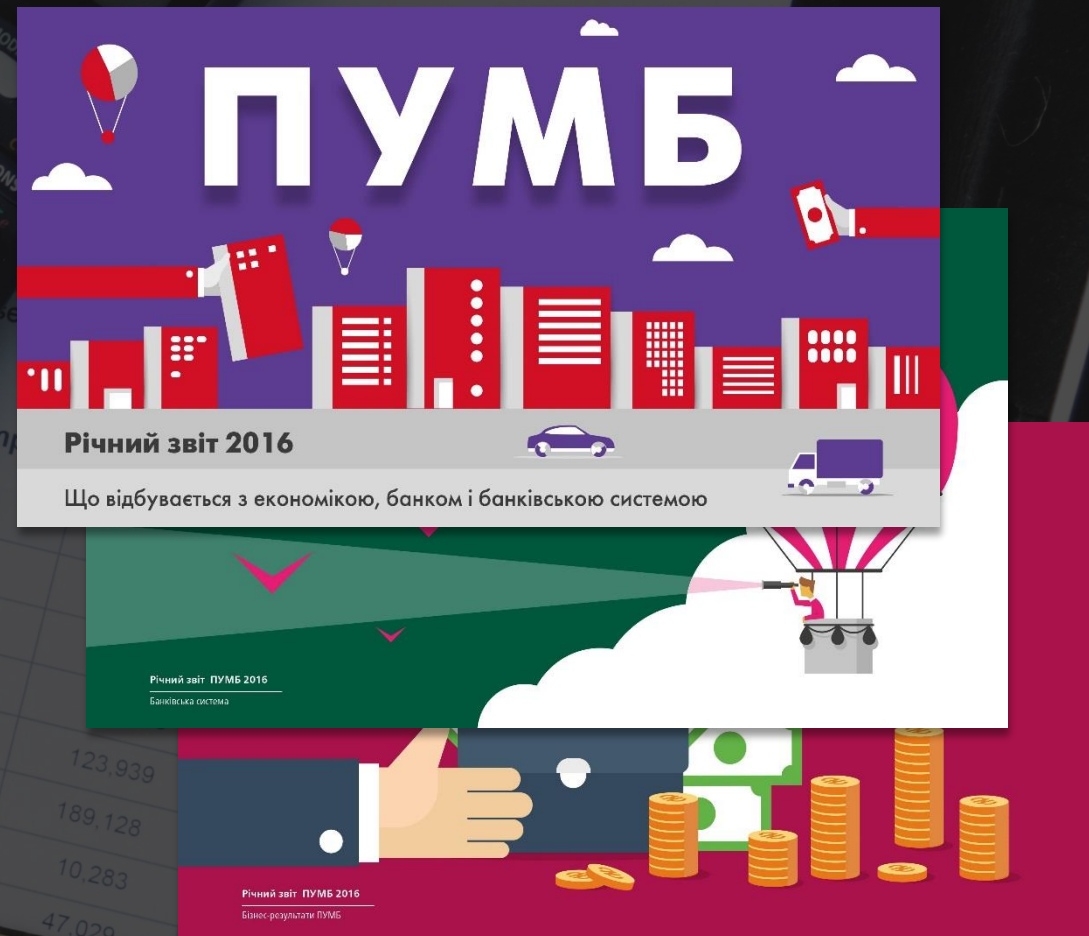


# Case study

## Как обучить клиента с помощью годового отчета

Клиент: ПУМБ

Проект: годовой отчет 2016



# Годовой отчет ПУМБ за 2016 год

— ЭТО



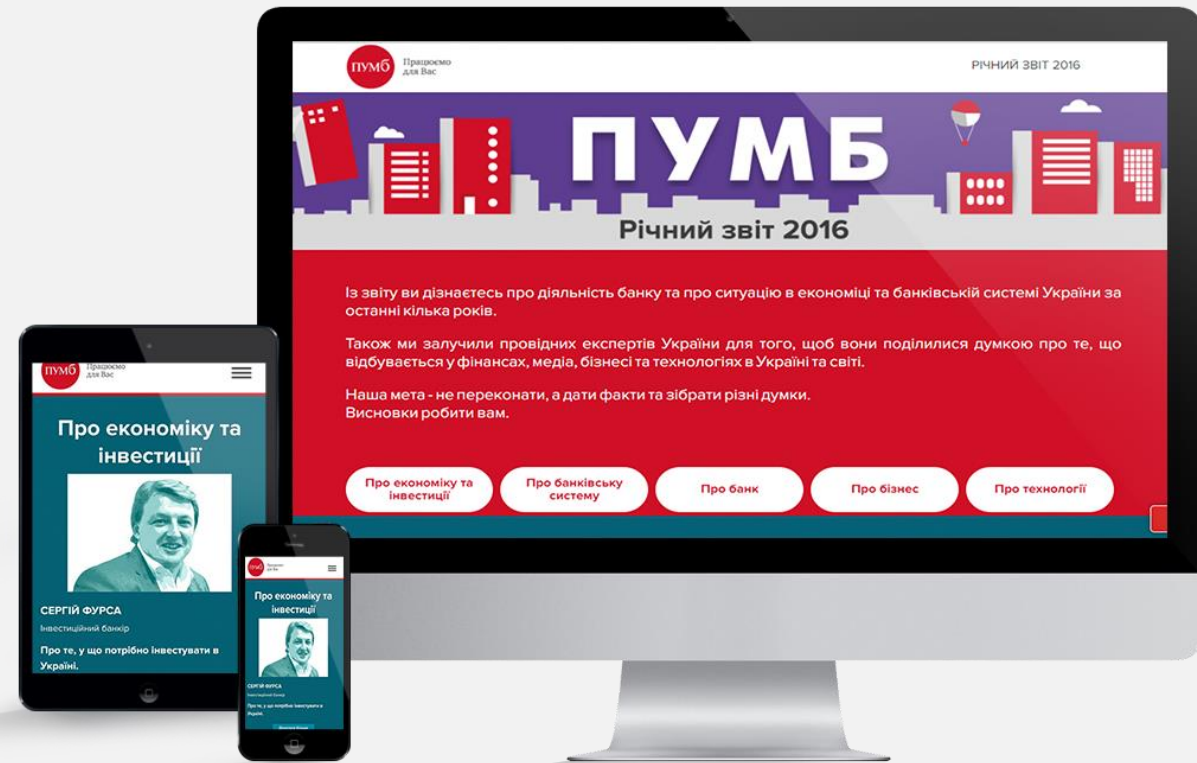
**Гран-при** в номинации  
«Лучшее корпоративное  
медиа-2017»

---

# Годовой отчет ПУМБ за 2016 год

— ЭТО

**Интернет-сайт**, на котором пользователь может ознакомиться не только с финансовой отчетностью банка, но и разобраться в экономике и прочесть колонки от лидеров мнений.





# Годовой отчет ПУМБ за 2016 год —

## ЭТО

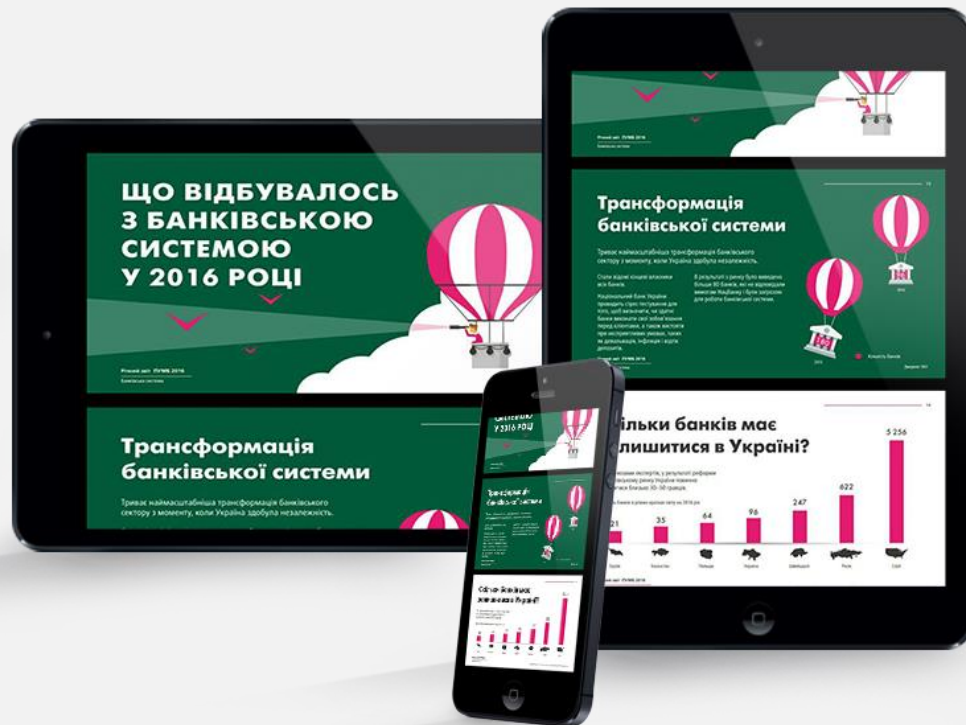
Колонки от  
лидеров мнений.

---



# Годовой отчет ПУМБ за 2016 год

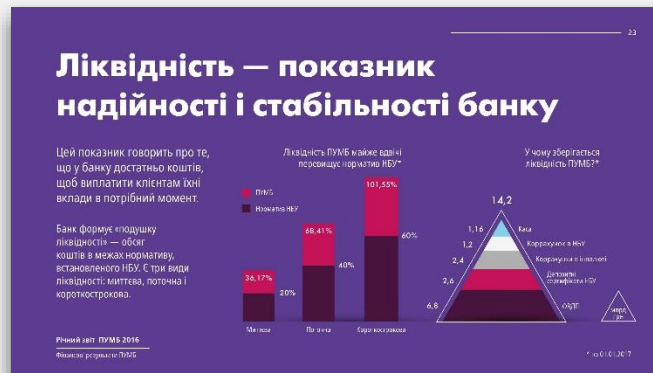
— ЭТО



PDF-буклет с самыми важными знаниями об экономике, банках, инвестициях.

# Годовой отчет ПУМБ за 2016 год

— ЭТО



Понятная и неперегруженная графика.

Каждый слайд содержит одну мысль, а инфографика ее объясняет.



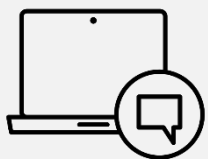
# Задачи годового отчета



Обучить потенциального клиента;  
сделать его финансово грамотным



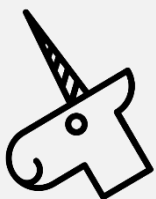
Рассказать о финансовых результатах  
банка и на чем он зарабатывает



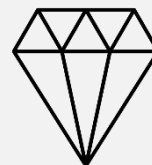
Сделать годовой отчет средством  
коммуникации банка и его целевой  
аудитории



Показать, что банк активно поддерживает  
digital-тренды



Разрушить мифы о том, что  
экономика и банковская система  
неэффективны



Донести до клиентов ценности банка

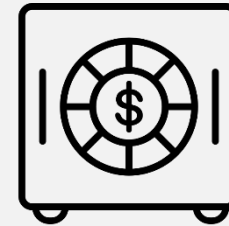
# Стереотипы потенциального клиента, которые нужно было разрушить



Экономика Украины не  
восстанавливается



Реформа очищения  
банковской системы  
сделала только хуже

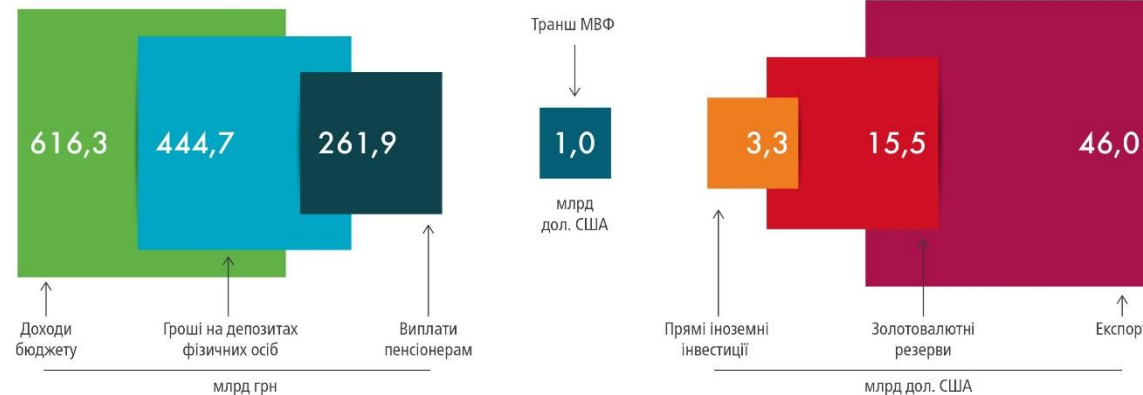


Деньги лучше  
не доверять банкам



# Обучить свою целевую аудиторию

## Гроші в економіці України у 2016 році



Річний звіт ПУМБ 2016  
Економіка України

Джерело: НБУ, Пенсійний фонд України, МВФ

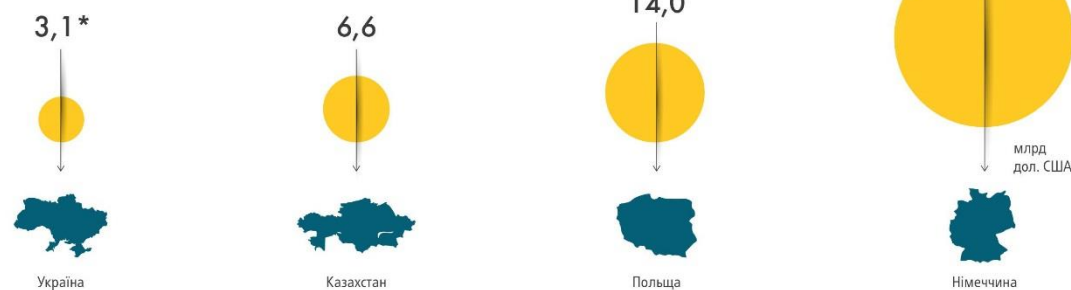
Никто не хочет смотреть на заезженные диаграммы с динамикой ВВП.

Поэтому мы ярко визуализировали масштабы разных составляющих экономики. К тому же, такой график понятен каждому.

# Акцентировать внимание на важном

Тема прямых иностранных инвестиций очень важна в разрезе экономического развития Украины, поэтому ей уделено отдельное внимание в отчете – помимо этой инфографики, соответствующая тема была освещена в колонках лидеров мнений на [rumb.ua/2016](http://rumb.ua/2016).

## Приплив прямих іноземних інвестицій в Україну залишається незначним



Річний звіт ПУМБ 2016  
Економіка України

\*У 2016 році об'єм прямих іноземних інвестицій склав 3,4 млрд грн за даними НБУ

Джерело: WorldBank, 2015

# Разрушить мифы

## Повернення довіри до банківської системи

Кошти клієнтів на рахунках банків збільшилися, що говорить про повернення довіри до банківської системи з боку українців.



Річний звіт ПУМБ 2016  
Банківська система

Джерело: НБУ

Важно было показать, что украинцы стали больше доверять свои деньги банкам.

Теперь создавать депозитные счета не только относительно выгодно, но и безопасно.

# Заставить задуматься

Чтобы не затрагивать тему драматических событий на банковском рынке Украины, мы просто задали читателю вопрос, который заставляет задуматься о будущем системы и задачах банковской реформы.

## Скільки банків має залишитися в Україні?

За прогнозами експертів, у результаті реформи на банківському ринку України повинно залишитися близько 30–50 гравців.

Кількість банків в різних країнах світу на 2016 рік



Річний звіт ПУМБ 2016

Банківська система

Джерело: Відкриті дані інтернет (дані в різних джерелах можуть відрізнятися)

# Объяснить сложные вещи простым языком

## Ліквідність — показник надійності і стабільності банку

Цей показник говорить про те, що у банку достатньо коштів, щоб виплатити клієнтам їхні вклади в потрібний момент.

Банк формує «подушку ліквідності» — обсяг коштів в межах нормативу, встановленого НБУ. Є три види ліквідності: миттєва, поточна і короткострокова.

Ліквідність ПУМБ майже вдвічі перевищує норматив НБУ\*

У чому зберігається ліквідність ПУМБ?\*



Річний звіт ПУМБ 2016

Фінансові результати ПУМБ

\* на 01.01.2017

Понятно рассказать (и показать), что такое ликвидность — это значит укрепить доверие клиентов к банку.



# Рассказать о результатах

Показываем, что прибыльность ПУМБ – не исключение, а правило.

## Знову з прибутком!

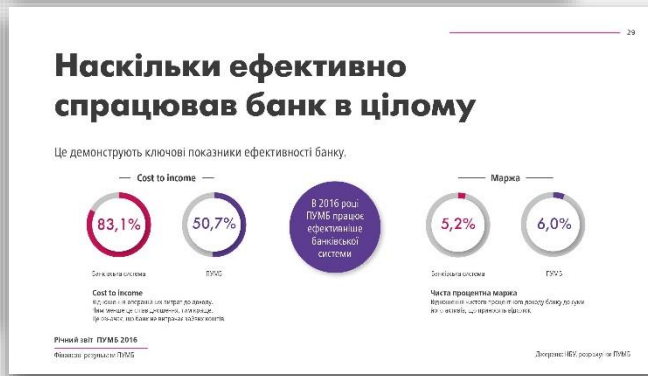
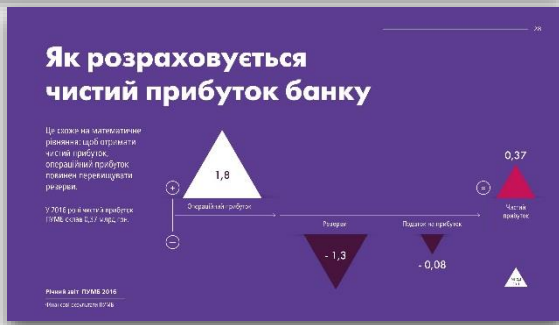
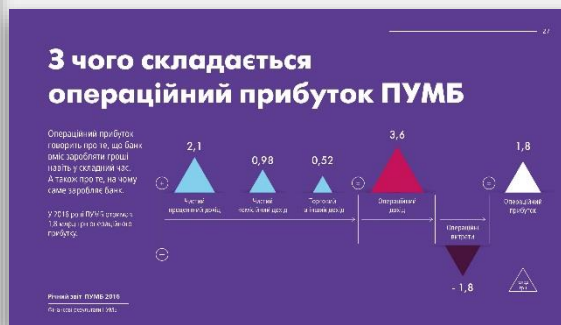
ПУМБ завершив 2016 рік з прибутком, спрацювавши набагато ефективніше банківської системи, яка продовжує залишатися збитковою.

Це вдалося завдяки тому, що банк зменшив витрати на резерви, основний об'єм яких був сформований у 2015 році, а також ефективно працював з проблемними боржниками.



Річний звіт ПУМБ 2016  
Фінансові результати ПУМБ

# А еще — откуда взялись такие результаты



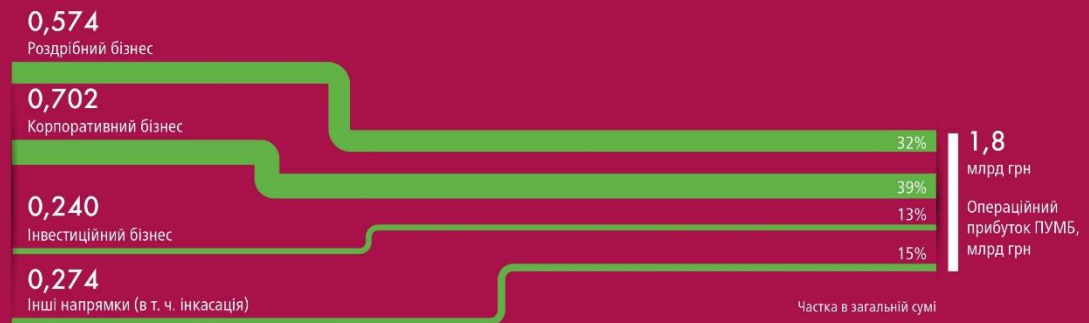
Мало похвастатися тільки прибылью. Клиенту необходимо объяснить, откуда она взялась, как считается и что эти цифры говорят об эффективности банка в целом.

# Сориентировать **на важные** **показатели** деятельности

Показывать бизнес-модель банка  
– основа коммуникации ПУМБ с  
клиентом.

## На чому заробляв ПУМБ у 2016 році

Операційний прибуток за напрямками діяльності.



Річний звіт ПУМБ 2016

Бізнес-результати ПУМБ

# Донести до аудиторії ценності банку

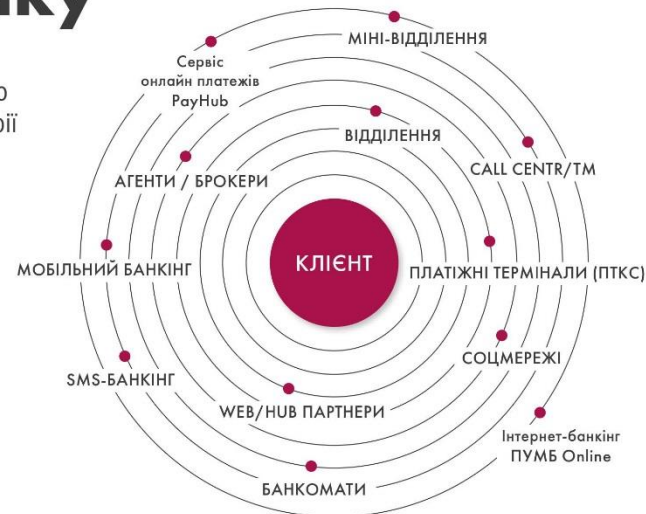
## Принцип клієнтоцентричності — в основі ДНК банку

Клієнтоорієнтованість для нас — це можливість якісно обслужити клієнта у режимі 24/7 не тільки на території України, а і по всьому світу.

Нове позиціонування банку:



Річний звіт ПУМБ 2016  
Бізнес-результати ПУМБ



С допомогою візуалізації ще раз нагадуємо аудиторії, що вся діяльність банку строиться навколо клієнта.

# Рассказать не только о результатах, но и о возможностях

Клиент ПУМБ получает не только гарантию сохранности своих денег, но и удобные современные банковские сервисы.

## Интернет-банкінг ПУМБ Online

ТОП-10: що спробувати в ПУМБ Online?

Ринковий сайт ПУМБ 2016  
Get Digital

## Сервіс онлайн-платежів PayHub від ПУМБ

ТОП-5: що спробувати у PayHub?

Ринковий сайт ПУМБ 2016  
Get Digital

## ПТКС

ПУМБ розвиває дистанційні канали обслуговування, зокрема обладнує відділення комплексами самообслуговування (ПТКС) з метою підвищення якості сервісу у відділеннях банку.

Кількість платежів через ПТКС за 2016 р зростає на 135%.

Ринковий сайт ПУМБ 2016  
Get Digital

## Card to card

ПУМБ надає сервіс Card to card — миттєвий переказ коштів між будь-якими банківськими картками українських банків.

Для відправки коштів достатньо знати номер картки одержувача. Кошти зараховуються на картку одержувача в режимі онлайн протягом декількох хвилин після відправлення.

Власний Процесинговий Центр ПУМБ гарантує безпеку і швидкість грошових переказів.

Ринковий сайт ПУМБ 2016  
Get Digital



# Промо-статья годового отчета



300

---



# Как **целевая аудитория** восприняла годовой отчет

30 000+

---

просмотров

1 000+

---

скачиваний PDF

∞

---

ПОЗИТИВНЫХ ОТЗЫВОВ



# ANNUAL REPORT ENGINEERING

---

Nizhniy Val, 15  
Office 202  
04071 Kyiv, Ukraine

[www.toplead.com.ua](http://www.toplead.com.ua)  
[facebook.com/topleadua](https://facebook.com/topleadua)  
[marina.budnik@toplead.com.ua](mailto:marina.budnik@toplead.com.ua)