



БЕЛОРУССКИЙ
НАРОДНЫЙ БАНК

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО ХОЛДИНГА НА 2024-2026 ГГ.

| Январь 2024



Слоган банка – **почувствуй будущее.**

Миссия банка – создание успешного **будущего.**

Видение банка – внедрение стандартов **будущего.**

Наши корпоративные ценности:

- **взаимоуважение** – установить с потребителями, партнёрами, инвесторами, сотрудниками и обществом долгосрочные отношения, основанные на взаимопонимании, взаимоответственности, профессионализме и доверии;
- **командный дух** – достигать выдающихся результатов совместно, как одно целое, будучи единой и бескомпромиссной командой;
- **мудрость** – принимать правильные решения, основанные на знании, опыте и интуиции;
- **творчество** – мыслить неординарно и постоянно генерировать новые идеи;
- **отвага** – быть все время в процессе поиска и, принимая разумные риски, претворять возможности в реальность;
- **целеустремлённость** – быть активными, ориентированными на результат и находится всегда на высоте.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основными целями развития являются:

- **высокая** рентабельность;
- устойчивый **рост рыночной доли**;
- **надежность** инвестиций акционеров.

Для достижение стратегических целей предусмотрено решение следующих задач:

- своевременная разработка **гибкой процентной, тарифной и курсовой** политики (активно-пассивные операции, расчетно-кассовое обслуживание, валютные операции);
- совершенствование **корпоративных стандартов** обслуживания;
- повышение качества **продуктового ряда** и его технологичности;
- реализация политики максимальной **открытости** для клиента;
- совершенствование работы **региональной сети**;
- развитие **международного сотрудничества**;
- совершенствование **информационной системы**;
- построение системы **комплексного риск-анализа**;
- систематическое проведение **профессионального обучения** и повышения уровня квалификации сотрудников Банка.

Целевым рынком и сегментом для Банка являются клиенты малого и среднего бизнеса, а также физические лица со средним и выше среднего доходами.

Основные направления развития:

- развитие каналов продаж с фокусом на **технологичность** и **инновационность**;
- развитие информационной системы, включая **автоматизацию бизнес-процессов**;
- дальнейшее развитие **бренда** и его узнаваемости;
- совершенствование **сегментации** рынка и клиентов;
- разработка **новых продуктов и финансовых услуг**;
- создание **комплекса нефинансовых услуг**;
- создание качества сервиса на уровне **лучших практик**;
- совершенствование **системы оценки и мотивации управления**;
- развитие систем **дистанционного банковского обслуживания**;
- развитие **сотрудничества** с зарубежными банками и финансовыми институтами.

- **оптимизация кредитных процессов**, в том числе через создание продуктовых кредитных решений для новых клиентов с возможностью получения финансирования в течении 3-5 рабочих дней; а действующим клиентам в течении одного рабочего дня;
- оптимизация продукта и процесса оформления **лизинга** для юридических лиц, также создание партнёрских продуктов в части лизинга легкового и коммерческого автотранспорта;
- развитие систем **дистанционного банковского обслуживания** клиентов с целью комфортного обслуживания, как в части ежедневного расчетно-кассового обслуживания, так и возможности дистанционного оформления банковских услуг;
- повышение уровня **квалификации сотрудников** с целью достижения максимально высокого качества обслуживания;
- расширение **корреспондентских отношений** и возможности роста направлений и валют проводимых **международных платежей**, формирования комфортного сервиса отправки платежа, скорости проведения и конкурентной тарифной политики;
- развитие продуктового предложения по **зарплатным проектам** Банка, процессам оформления продукта и дистанционной эмиссий зарплатных карт.

- **развитие виртуальной инфраструктуры** обслуживания;
- создание **инновационных цифровых решений** для транзакционного бизнеса, предоставления финансирования и сбережений;
- **технологическое развитие** Центра клиентского сервиса в контексте омниканальности, усовершенствование работы чат-ботов и систем управления взаимоотношениями с клиентами;
- оптимизация и дальнейшее **развитие продуктового ряда**;
- усиление ориентации персонала на **качественные** и **активные** продажи банковских услуг;
- **активная работа** с уже существующей клиентской базой;
- непрерывная **оптимизация** и **совершенствование бизнес-процессов** и технологий предоставления услуг;
- развитие каналов продаж с фокусом на **цифровые каналы и сервисы**.

- обеспечение для клиентов более широких возможностей выбора **высококачественных банковских продуктов** в области международных расчетов и торгового финансирования по наиболее привлекательным условиям;
- совершенствование продуктового ряда с учетом необходимости построения **комплексных, долговременных и взаимовыгодных отношений с клиентами**;
- **диверсификация** источников привлеченных Банком ресурсов;
- **укрепление позиций и имиджа** Банка за пределами страны;
- развитие и поддержание сотрудничества с **международными финансовыми институтами**;
- выпуск и обслуживание **документарных аккредитивов, банковских гарантий**, иное предоставление финансирования для обеспечения импортных и экспортных операций клиентов.

- усиление **диджитал-коммуникаций** и внедрение инновационных рекомендательных **онлайн-сервисов**;
- развитие **программы лояльности** с использованием **машинного обучения**;
- проведение акций в партнерстве с крупными **цифровыми** площадками и **технологическими** компаниями;
- усиление **креативной** составляющей во всех коммуникационных материалах Банка для укрепления позиционирования;
- развитие **партнерской экосистемы** для предпринимателей: индивидуальные условия обслуживания, аналитика, автоматизация бизнес-процессов;
- организация **вебинаров, онлайн-тренингов, конференций** и **деловых мероприятий**.

