

Как привлечь нового клиента в финансовый сектор?

Каналы, стоимость, объемы



Валерия Бобкова

FINLINE – генератор потока клиентов для розничных банков и страховых компаний.

Результаты за 9 месяцев 2016:

370 000 заявок на кредитные продукты

6 300 новых клиентов на срочные депозиты на сумму 535 500 000 грн

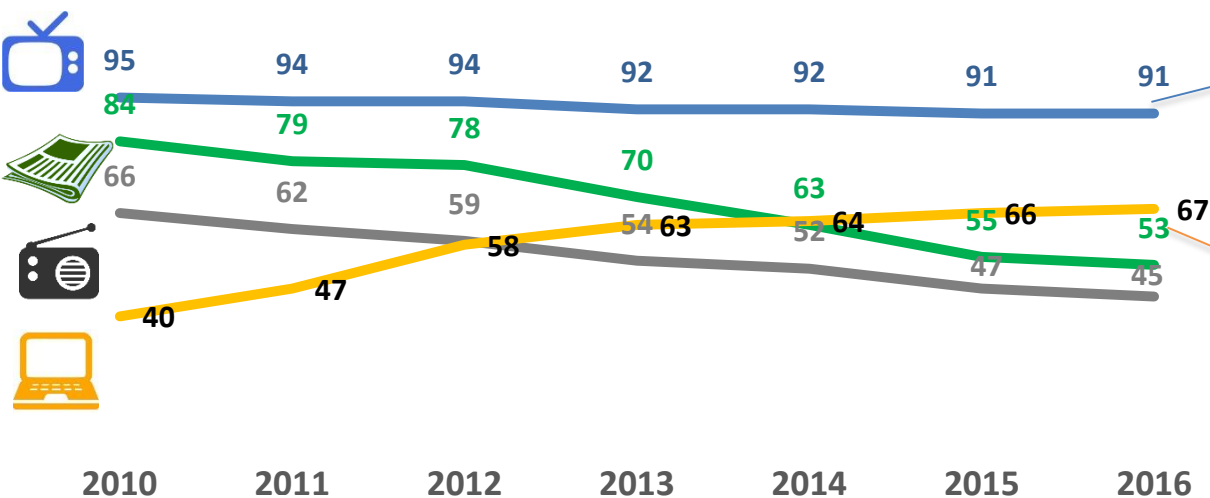
4 года на рынке Украины



Основные партнеры:
Приват, Альфа банк,
ПУМБ, ОТП, Идея банк,
Форвард, Мега банк,
КредитМаркет

Каналы привлечения: ТВ vs Интернет

Среднемесячный охват, %



Возраст: 45+
ГЕО: средние и небольшие города, села

Возраст: 18-45
ГЕО: крупные города

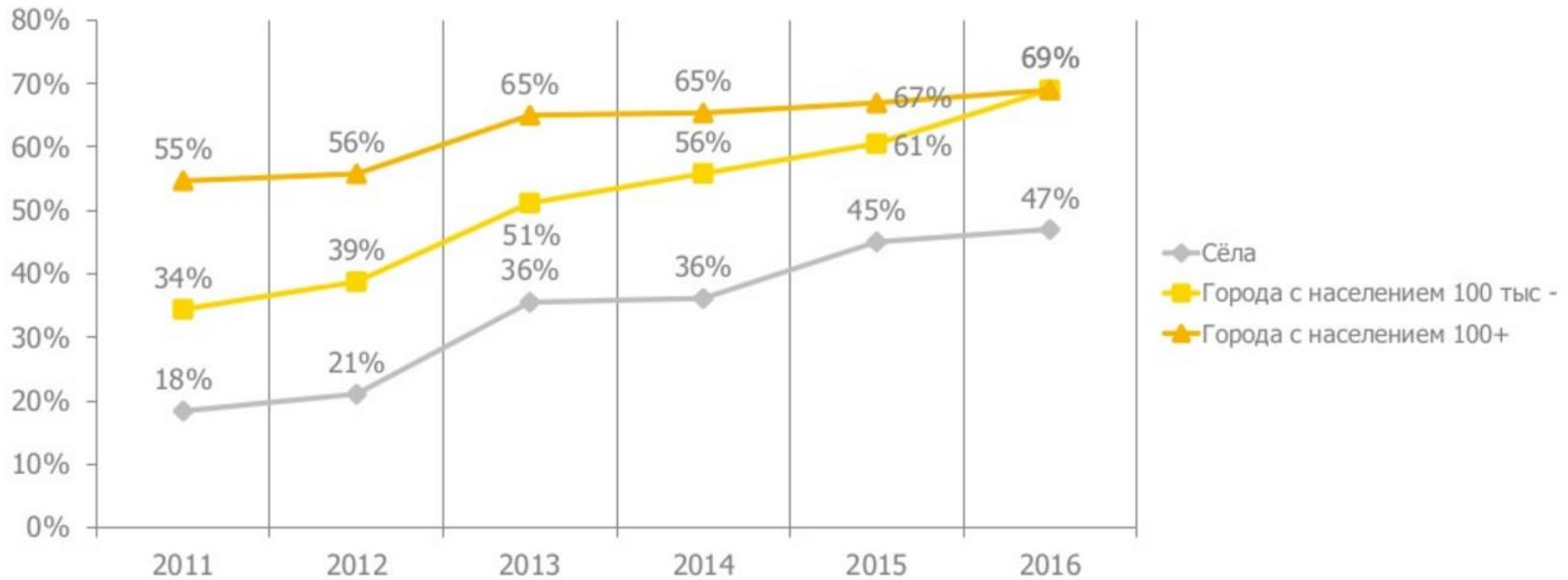
Возраст



ТВ = ИНТЕРНЕТ

* Источник: TNS, FactumGroup

Проникновение интернета, %



Ключевые факты:

- **62%** - проникновение интернета в Украине
- Интернет чаще ТВ используется для **дорогостоящих покупок (выбор – сравнение)**
- **9%** пользователей уже входят в интернет с мобильных устройств, почти **2 млн. человек**

Практически 100% платежеспособной аудитории являются регулярными интернет-пользователями

Методология исследования

Данные для представленной аналитики взяты на основании заполненных клиентами заявок в интернете за 9 месяцев 2 016 года.

География исследования:

Все регионы Украины, кроме АР Крым, Донецкой и Луганской областей



Качество выборки

370 000 ЗАЯВОК

Данная аналитика отображает реальный спрос населения Украины на кредитные продукты (mass segment)

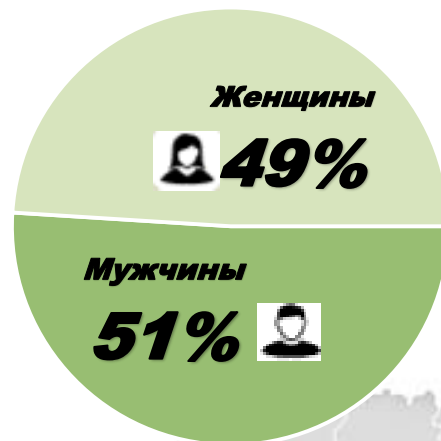
Концентрация по географии и полу

ТОП-10 городов

1. Киев	16,5%
2. Днепр	6,1%
3. Харьков	7,1%
4. Одесса	5,3%
5. Запорожье	4,6%
6. Кривой Рог	4,5%
7. Николаев	3,2%
8. Львов	2,7%
9. Винница	2,4%
10. Полтава	1,9%

ТОП-5 областей

1. Киевская область	21,5%
2. Днепропетровская область	14,9%
3. Харьковская область	8,7%
4. Запорожская область	7,2%
5. Одесская область	6,7%



Концентрация

ТОП-10 54%

ТОП-5 59%



Профиль Клиента по кредитным продуктам в интернете

Объем рынка онлайн заявок на кредитные продукты

200 000 заявок в месяц

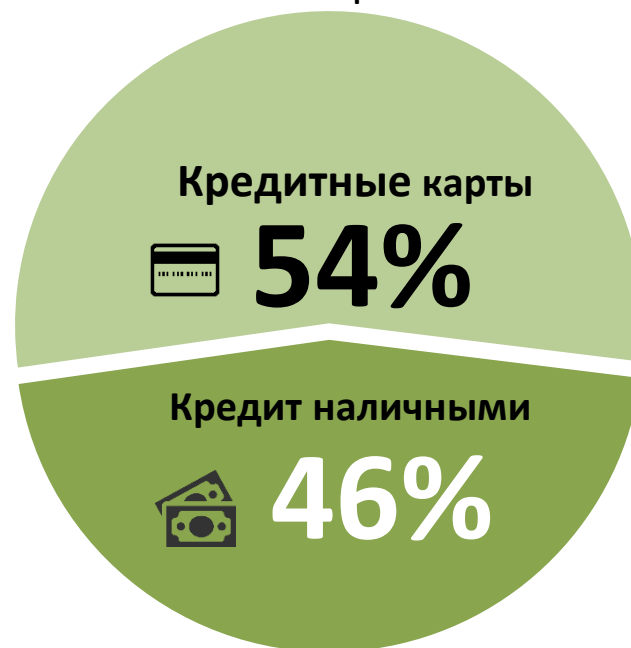
Основные источники:

- поисковики (Google, Yandex)
- Сайты сравнения
- партнерская сеть (CPA, веб-мастера)
- социальные сети
- тематические сайты

Основные покупатели:

- Приватбанк
- Альфабанк
- ПУМБ
- IdeaBank
- Форвард банк

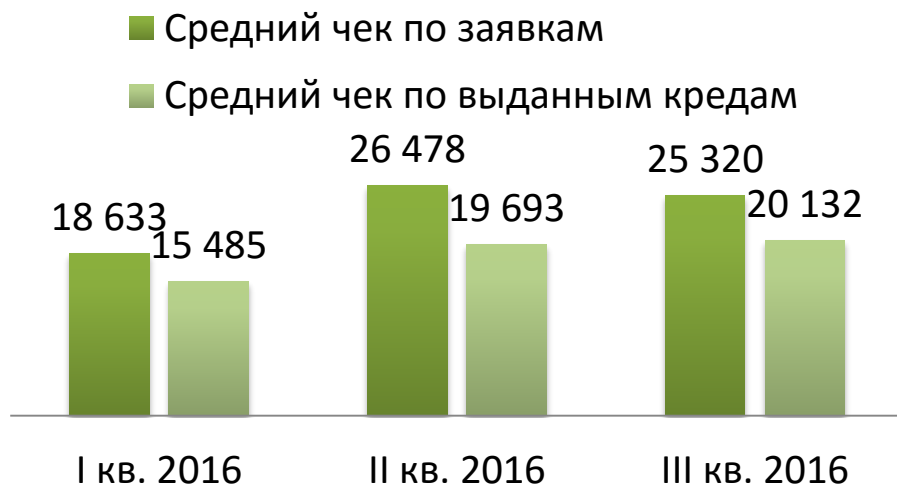
Структура заявок по итогам III квартала 2016 г.



Профиль Клиента по кредитным продуктам в интернете

Кредит наличными

+30%



Микро кредиты

+25%



- Средний чек по кредитам вырос на 30%, по микро кредитам на 25%
- Клиенты хотят получить сумму кредита на 20% больше чем по факту им выдают
- 80% клиентов на банковский кредит соглашаются оставить заявку на микро кредит в случае отказа банка

Профиль Клиента по кредитным продуктам в интернете

Распределение по целям кредитов:



Улучшение быта
(ремонт, мебель,
техника)

49%



События в жизни
(свадьба, отдых,
обучение)

13%



Стартовый
капитал

10%



Лечение

8%



Покупка автомобиля

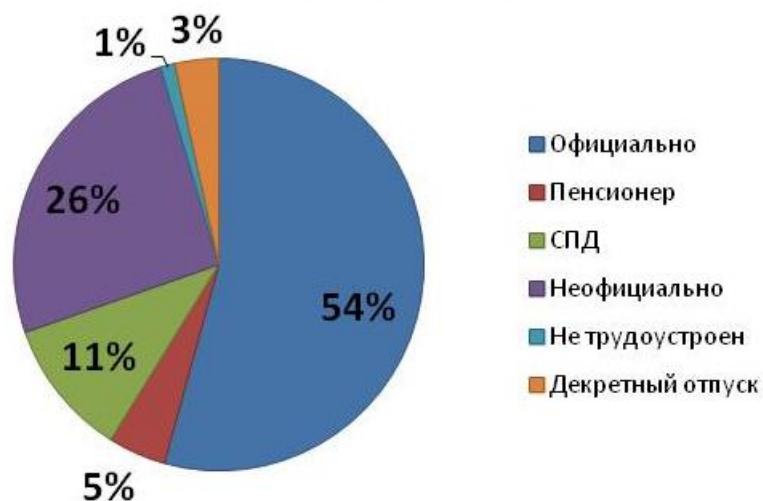
10%



Погашение
кредита

10%

Лиды по типу трудоустройства



Из 100% заявок 1 партнеру в
среднем подходит 30% клиентов!

Процесс обработки лидов

Воронка продаж



все Заявки от всех Клиентов

отсечение дублей (ИНН)

проверка на соответствие
заявок критериям Клиентов банка

реестр принятых заявок от Банка (e-mail/API)

прескоринг пройден

наличие 100% данных клиентов

Кредит выдан

5-10
секунд

Конверсия в
интернете 3-12%

Поля заявки на кредит

Заявка на кредит

Фамилия	Идентификационный код
<input type="text" value="Бобкова"/>	<input type="text" value="1312324324"/>
Имя	Возраст
<input type="text" value="Валерия"/>	<input type="text" value="31"/>
Отчество	Телефон
<input type="text" value="Алексеевна"/>	<input type="text" value="+38(050)353-44-00"/>
Город	Электронная почта (если есть)
<input type="text" value="Кие"/> <input type="text" value="Енакиево"/> <input type="text" value="Киев"/> <input type="text" value="Великие Мосты"/>	<input type="text"/>
	Сумма кредита
	<input type="text" value="15000"/>

- валидировать все поля
- Сверять ИНН и возраст
- Города, тип трудоустройства и цели кредита из выпадающего списка
- Подсказки Клиентам только для максимальной суммы кредита
- Понятный Thank you page

Трудоустройство

- работаю не официально
- официально более 6 месяцев
- официально менее 6 месяцев
- работаю на СПД
- СПД
- пенсионер
- декретный отпуск
- временно не работаю

Сумма кредита

Цель кредита

Оформить заявку

Ваша заявка на кредит отправлена

В течение **рабочего дня** Вам перезвонят и предложат персональные условия кредита. Вас могут попросить продиктовать номер паспорта и идентификационного кода — подготовьте их заранее.

Наш сервис для Вас бесплатный.

С уважением,
команда «Финлайн»

Должны быть доступны все типы трудоустройства, возраст и все цели кредита

Пример посадочной страницы – кредит наличными

Минфин

0 800 307 555

бесплатные звонки по Украине

Кредиты наличными

Получи кредит в несколько кликов

Какая сумма вам нужна?

15000

Трудоустройство

Официальная зарплата

3000

Оформить заявку

Сервис подбора кредита бесплатный

1. Заполните заявку корректно (по вашим данным банки будут принимать предварительное решение)
2. Ожидайте звонка от сотрудника банка (приготовьте данные паспорта и ИНН)
3. Получите решение по телефону

Важно:

Банки и финансовые организации рассматривают заявки в среднем 30 минут. Если вы не работаете или работаете неофициально - максимально возможная сумма кредита - 10 000 грн. Заполняя онлайн заявку, вы экономите время на обращение в каждый банк по отдельности, вы можете выбрать лучшее для вас предложение по телефону.

- Пошаговая заявка – вовлечение клиента

Пример посадочной страницы - Кредитная карта

Альфа Банк Максимум

Заказать



Лимит: до **200 000 грн**
Льготный период: **55 дней**

- Бесплатный СМС-банкинг
- Cash back до 5%
- 12% на остаток собственных средств
- **Бесплатная доставка карты**

ОТП Банк MasterCard WorldWide

Заказать



Лимит: до **100 000 грн**
Льготный период: **55 дней**

- 0% за снятие в банкоматах
- Возобновляемая кредитная линия
- 12% на остаток собственных средств
- Бесплатный интернет-банкинг OTP Smart, SMS-банкинг

ПУМБ Все могу

Заказать



Лимит: до **20 000 грн**
Льготный период: **62 дней**

- 0% при снятии в банкоматах любой страны мира
- 3D Secure - защита операций через СМС подтверждение
- Мгновенная рассрочка на любом сайте мира

ПриватБанк

Заказать



Лимит: до **50 000 грн**
Льготный период: **55 дней**

- Возможность заказать карту с именем и фотографией
- Технология бесконтактных платежей - Visa payWave
- Возможность хранить ценности в сейфовых ячейках ПриватБанка

Форвард Банк «Выручалка»

Заказать



Лимит: до **50 000 грн**
Льготный период: **90 дней**

- Возможность заказать карту с индивидуальным дизайном
- Оформление с 21 дня
- CashBack - до 1,5%

Идея Банк Card Blanche

Заказать



Лимит: до **200 000 грн**
Льготный период: **90 дней**

- Кредитная карта Card Blanche White на базе премиальной карты World MasterCard
- Технология бесконтактных платежей PayPass
- CashBack - 10%

- Сравнение по ключевым факторам: банк/лимит/грейс период

Модели оплаты по кредитным продуктам

Модель оплаты	Кредит	Кредитная карта	Микро кредит
CPL	35-70 грн	35-89 грн	35 – 65 грн
CPS	3%-6% от суммы выданного кредита	150 – 400 грн	80 – 150 грн

Важно!

- считать стоимость клиента
- автоматизировать процесс проверки заявок
- управлять воронкой продаж заявка – кредит



ЭФФЕКТИВНАЯ
ВОРОНКА ПРОДАЖ

Методология исследования

Данные для представленной аналитики взяты на основании оформленных банковских вкладов в интернете за 9 месяцев 2 016 года.

География исследования:

Все регионы Украины, кроме АР Крым, Донецкой и Луганской областей



Качество выборки

10 800 заявок

Объем рынка 1 500 заявок в месяц

Конверсия в оформленные вклады 80-87%

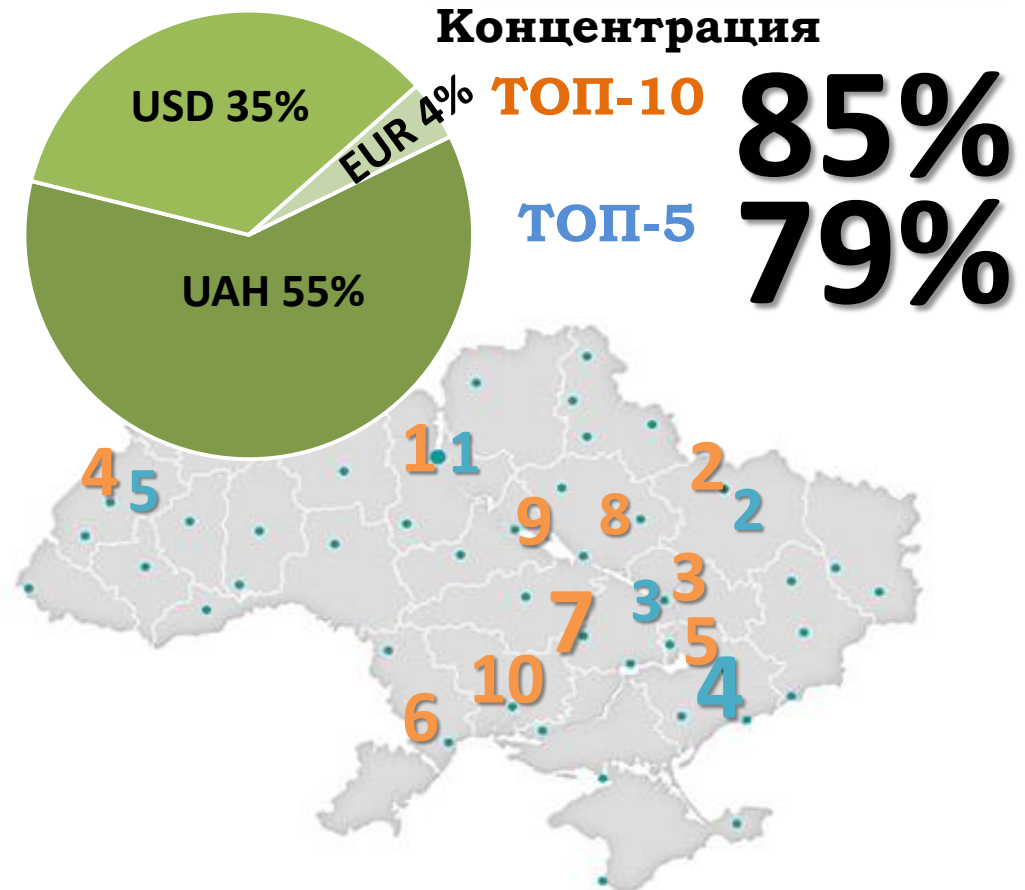
Концентрация по географии и валюте вклада

ТОП-10 городов

1. Киев	41,4%
2. Харьков	12,3%
3. Днепр	7,4%
4. Львов	5,6%
5. Запорожье	5,5%
6. Одесса	4,2%
7. Кривой Рог	3,7%
8. Полтава	1,9%
9. Черкассы	1,5%
10. Николаев	1,4%

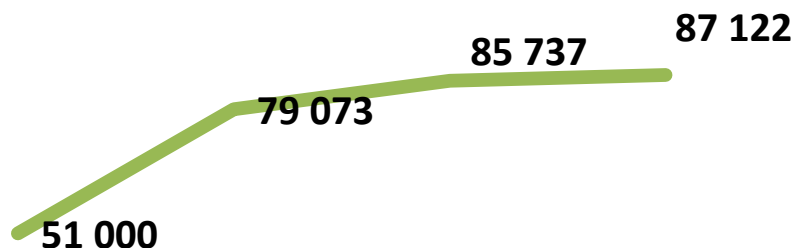
ТОП-5 областей

1. Киевская область	43,1%
2. Харьковская область	12,4%
3. Днепропетровская область	11,6%
4. Запорожская область	6,0%
5. Львовская область	5,7%

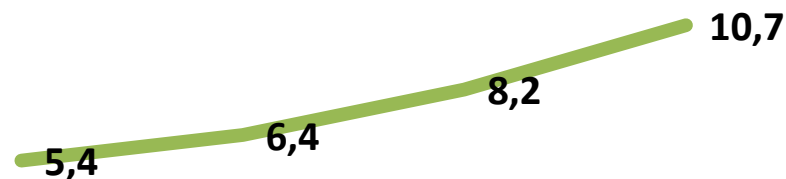


Депозиты: Профиль Клиента в интернете

Средний чек по депозитам, грн



Средний срок размещения депозитов, месяцев



2015 1 кв. 2016 2 кв. 2016 3 кв. 2016

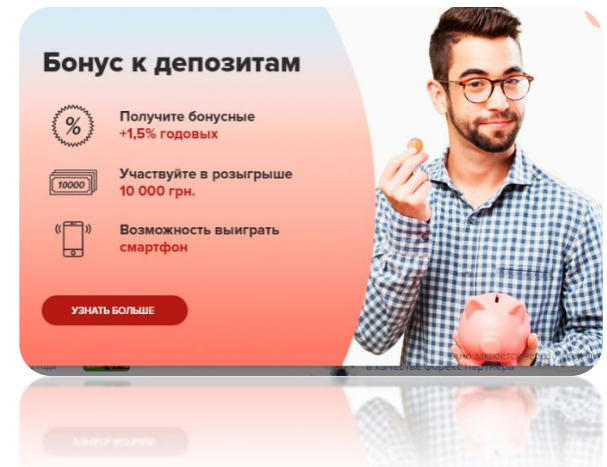
2015 I кв. 2016 II кв. 2016 III кв. 2016

В 2016 году прослеживается тенденция **увеличения доверия** к банковской системе

- увеличение среднего чека на **71%**;
- размещение новых вкладов на длительный срок

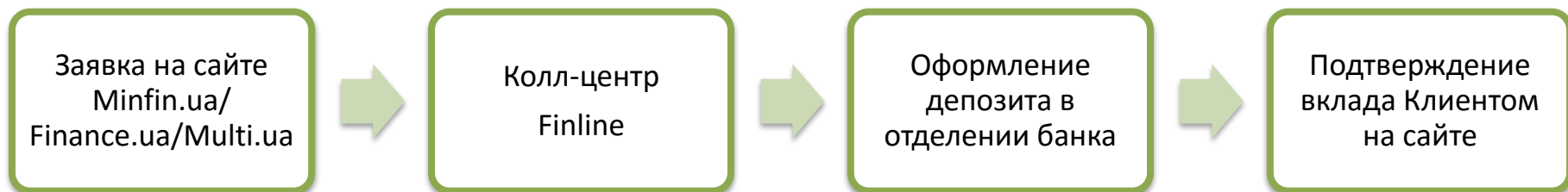
Депозиты. Наши источники привлечения:

- **Партнерство с самыми крупными по посещаемости финансовыми порталами и другими деловыми и тематическими сайтами Украины (охват 87% интернет деловой аудитории)**
- ***ТОП 3 в поисковиках Google/Яндекс по всем запросам о депозитах***
- ***Реклама в социальных сетях Facebook/YouTube***



Процесс обработки заявок на депозиты

Сегмент - upper mass, affluent segments



- Процесс оформления депозита не требует выделенного ресурса колл-центра Банка
- Сверка проходит по фактически размещенным вкладам
- Клиент размещает срочный депозит по стандартному процессу Банка-партнера



Модель оплаты по депозитным и объемы

Модель работы с банком	Особенности	Объем привлеченных вкладов в квартал
Стандартная кампания	Стандартные каналы и продуктовая линейка	5 -30 млн грн
Рекламная охватная кампания	Охват всех каналов в интернете ; уникальный продукт или мотивация Клиента	40 –80 млн грн
Таргетированное привлечение	Только affluent сегмент или только определенный регион	3 – 10 млн грн

Форма оплаты:

CPS – за фактически **оформленный депозит** Клиентом .

Оплата происходит только за Клиента который:

- а) открыл **новый депозит**;
- б) принес **новые деньги**.

Цена привлечения нового Клиента: 1 000 – 2 000 грн

Выводы:

Каналы привлечения:

- ТВ/Интернет самые охватные каналы для привлечения массового сегмента
- Интернет растущий канал привлечения
- Интернет ключевой канал для привлечения upper mass, affluent сегментов

Продукт и процесс:

- Все популярные банковские продукты продаются в Интернете
- Ключевые игроки рынка уже сформировали отдельные команды в канале интернет лидогенерации
- Определите сегмент и продукт-якорь для привлечения нового клиента этого сегмента
- Обрабатывайте только валидированные лиды
- Фиксируйте источник привлечения клиента

Цена:

- Найти эффективную модель покупки клиентов
- Считать стоимость привлечения каждого клиента
- Масштабировать эффективные каналы привлечения



Ваши вопросы



СПАСИБО!