



Онлайн-встреча банков, страховых компаний и автодилеров: Инструменты, продукты, процессы в новой кредитно-страховой онлайн-реальности

Марина Дембицкая, директор по развитию розничного бизнеса, член правления РГС Банка

Май 2020



РОСГОССТРАХ+БАНК



ТЕКУЩАЯ ПОЗИЦИЯ

- Член Правления, руководитель блока розничного бизнеса РГС-Банка.

В функциональные обязанности включено руководство следующими подразделениями:

- Продуктовая фабрика
- CRM
- Колл-центр
- Маркетинг
- Оптимизация розничных процессов

БЭКГРАУНД

Более чем 25-летний опыт работы в банковской сфере. До прихода в Росгосстрах Банк занимала руководящие должности в таких финансовых организациях, как Банк ВТБ, «РосЕвроБанк», «МДМ Банк», банк «Траст», «Альфа-банк».

О БАНКЕ

Данные на 01.01.2020 г.

Акционер – банк «Открытие»

Системно-значимый
банк с государственной
поддержкой



Банк федерального уровня

Филиальная сеть банка
охватывает **64** субъекта РФ
в **78** городах присутствия



**Банк
с историей
в четверть
века**

Клиентская база

210 000 клиентов-ФЛ
и **5 300** клиентов-ЮЛ и ИП



Рейтинги

Интерфакс ЦЭА

98 место по активам,
77 место по капиталу,
63 место по средствам населения

Эксперт РЭА

Рейтинг кредитоспособности
Росгосстрах Банка (ПАО «РГС Банк»)
на уровне ruBBB, «стабильный» прогноз



1 847

Общая
численность
сотрудников

856

Головной
офис

991

Сеть



396

Общее
количество
точек продаж Банка

78

ВСП

318

УТО на территории
дилеров



Четкий фокус на образе жизни

и потребностях
клиентов-
автомобилистов



One stop shop банк

на всем сроке
пользования
автомобилем



Современные технологии

с фокусом
на digital-
трансформацию



Без отвлечения на универсальное

продуктовое предложение,
с персонификацией
на потребность клиента



Комплексное обслуживание

компаний-партнеров
из сферы
автобизнеса

Специальные
клиентские предложения
для автомобилистов

Удобные цифровые
каналы продаж
и обслуживания

Без открытия тяжелой
универсальной сети
(отделение + касса)

Компании-партнеры –
это наши клиенты

Цель Банка – создание
первоклассного клиентского опыта
за счет расширения точек контакта
с клиентом-автолюбителем

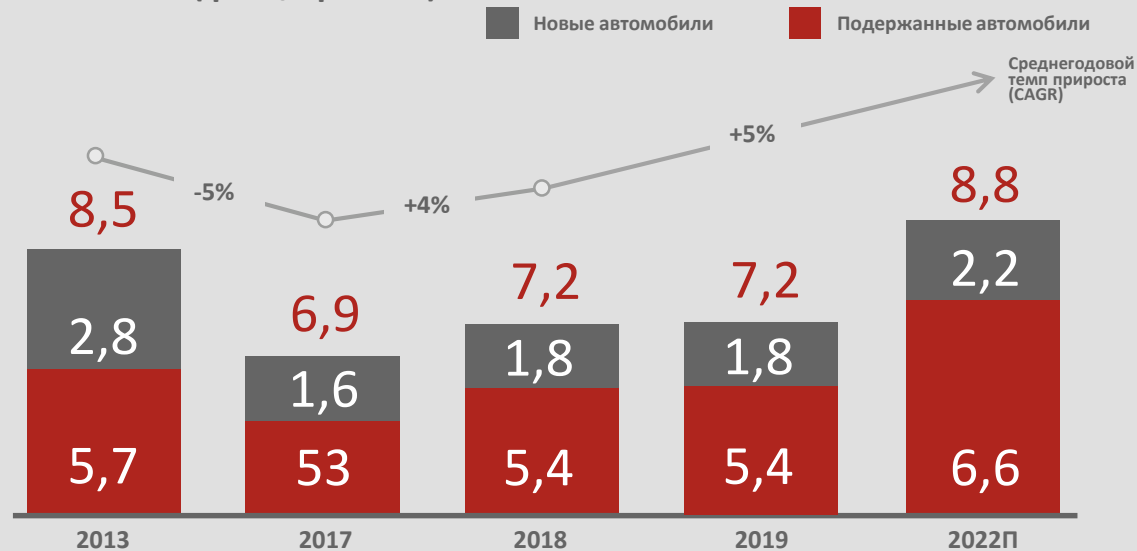


- К 2022 году прогнозируется медленное восстановление объемов продаж автомобилей.
- Предпочтения покупателей смещаются к покупке поддержанных автомобилей (доля в продажах 75 %).
- Продажи автомобилей с пробегом – стабильный сегмент, который меньше подвержен кризисным явлениям.



Потребители
**предпочитают покупку
подержанных авто –**
перспективный
для роста сегмент
несмотря на ситуацию с
пандемией

Продажи легковых и легких коммерческих автомобилей, млн штук, 2013–2022 (факт/прогноз)



Источники: АЕБ, Автостат, прогноз PWC, анализ рабочей группы

ЧТО ИЗМЕНИТ 2020 ГОД ДЛЯ АВТОРЫНКА



Настоящее

- Сильные офф-лайн продажи автомобилей
- Хорошая сбалансированная кредитная линейка, под любого покупателя
- Наличие федеральных площадок продажи автомобилей
- Конкуренция за клиента на оффлайн-площадках
- Хорошие базовые сервисные продукты, подобранные под конкретный тип автомобиля

Изменения

Снижение количества покупателей, отсутствие роста дохода

Повышение цен на автомобили

Снижение нагрузки на сервисное обслуживание из-за более низкого трафика на дорогах (реже пользуются авто)

Рост потребности в онлайн услугах

Снижение ключевой ставки

Будущее

- Сохранение доступности кредитования среди банков, как один из стимулов быстрого восстановления экономики.
- Увеличение борьбы за клиента не только в момент продажи продукта (автомобиля, кредита), но и рост конкуренции за клиента в постпродажный период. Драйвером будет рост точек контактов с клиентом, определения потребностей клиента до его прихода в автосалон / банк
- Появление новых каналов продаж – фокус сместится в сторону онлайн продаж
- Появление новых крупных экосистем, цель которых – максимизировать доходность одного клиента не одной услугой, а совокупности услуг

ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ НА 2020 ГОД



- Появление легких продуктов автокредитования – никаких требований к автомобилям, наличие классических страховых продуктов.
- Снижение ставок на классический автокредит для определенного типа клиентов (премиум-сегмент, гос.поддержка)

- Появление коробочных продаж у дилеров в рамках онлайн-канала.
- Следствием этого может быть всё большее число автомобилей, продаваемых по фиксированной цене для привлечения клиентов в он-лайн каналы

- Появление суперприложений для покупки и обслуживания автомобилей. Клиент будет получать весь спектр услуг на покупку, обслуживание авто в рамках 1 сервиса



- Новые объемы гос.поддержки
- Попытка сохранить доступность автомобилей за счёт четких критериев стоимости в гос.поддержки
- Новые сегменты – скидка дается клиентом с 1 ребенком

- Смещение акцентов дилеров – важно не только продать автомобиль, а получить клиента на обслуживание на многие годы
- Смещение акцентов у банков – важно не только клиента вернуть в автокредит, но и максимизировать прибыль по клиенту за счёт продажи других банковских продуктов

- Онлайн продажи – как главный фактор развития и поддержки продаж у банков
- Работа с собственной базой, как источник возможности быстрой и безрисковой возможности выдачи кредитов

ЧТО МЫ ПЛАНИРУЕМ ИЗМЕНИТЬ В 2020 ГОДУ



- Основа продукта – отсутствие требований к ТС и страхованию
- Возможность получения одобрения без физической анкеты и посещения офиса/автосалона
- Возможность размещения нашей анкеты на сайте дилеров (короткая/длинная)



- Привлечение через интернет клиентов, которые планируют покупать авто не только в автосалонах, но и у физ.лиц
- Целевые сервисные услуги у продукта (коробочное КАСКО, Помощь на дороге)
- Отсутствие требований к залогу и страхованию

- Банк готов предложить совместные CRM-кампании по повторному привлечению клиентов, как на покупку автомобилей, так и на сервисное обслуживание

Продукты для реализации:

- Автокредит в цифровом канале
- Кредит наличными в дилерском канале

- Предложение наших продуктов для всех категорий автопокупки
- Наличие инструментов регулярной пост-продажи
- Ранняя идентификация потребностей клиента за счёт наличия знаний о нём



Спасибо
за внимание!

РОСГОССТРАХ БАНК

www.rgsbank.ru