

A decorative border made of red puzzle pieces with black outlines, arranged in a rectangular frame around the central text.

Обеспечение роста доходности в  
сегменте комиссионных продуктов

Время вызовов и инновационных  
решений

**ВОР**

Сервисные продукты  
Задачи. Возможности. Выгоды.



Обо мне

Руководитель  
продуктовой фабрики

в автобизнесе с 2004 года

в ГК ВЭР с 2019



# ВЭР

# ГК ВЭР до 24 февраля

2012

На рынке с 2012 года



Фабрика маржинальных продуктов для F&I

АО

Реорганизация из ООО в АО



Аудит из большой 4-ки KPMG



Интеграция с 2ГИС и Я.Навигатором

5  
млрд.

Оборот в 2021 г. более 5 млрд. руб.



**ВЭР**

# Реалии 2022?

353 ФЗ  
Ответственный за  
возврат - Банк

Рост финансовой  
грамотности  
населения

6139-у  
Памятка КИД

Что делать?

**ВЭР**

Кто куда?



**1**

Перекладывают на  
партнера

**2**

«Шантажируют» %  
ставкой

**3**

Целевые  
Коробочные  
продукты

└─ Автокредиты

└─ Потребительские кредиты

# ВЭР

# 353 ФЗ

1

Автокредит

2

Потребб

3

Коробка

57%

клиентов пишут на  
возврат в теч. 14 дней

12%

клиентов пишут на  
возврат в теч. 14 дней

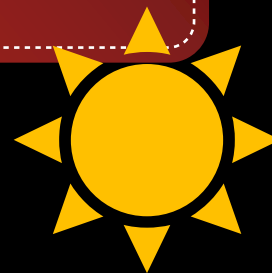
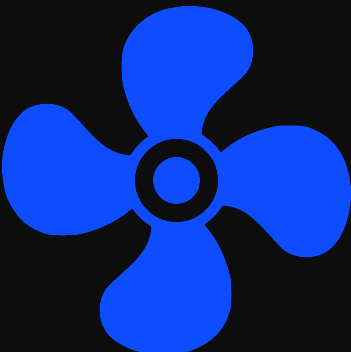
Не обращаются при  
стоимости ниже 15 000

Цена допов

Скидка на Авто

Доп выгода

Ставка меняется / нет



# ВЭР

# 6139 у

1

Автокредит

2

Потреб

3

Коробка

Без особых изменений

Дополнительная выгода не в ставке а в скидке, поэтому появление памятки никак не сыграло на поведение клиентов

Рост активности отказов

Памятка как юрист – рассказывает клиенту полный план действий + отвечает на вопрос о незаконности повышения % ставки при отказе от страхования

Без особых изменений

Нет требований в памятке о размещении продуктов + стоимость не влияет ни на какие коммерческие условия

**ВЭР**

# Как сохранить продукт

РАБОТА С  
ЦЕНОЙ

РАБОТА С  
ЦЕННОСТЬЮ

РАБОТА С ПЕРС  
ВЫГОДАМИ

ЧЕСТНОСТЬ  
ПРОДАЖИ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ

КАЧЕСТВЕННОЕ  
СОПРОВОЖДЕНИЕ

## Дать выгоду клиенту

**ВЭР**

# Как сохранить продукт

РАБОТА С  
ЦЕНОЙ

РАБОТА С  
ЦЕННОСТЬЮ

РАБОТА С ПЕРС  
ВЫГОДАМИ

ЧЕСТНОСТЬ  
ПРОДАЖИ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ

КАЧЕСТВЕННОЕ  
СОПРОВОЖДЕНИЕ

**ДАЙТЕ НАМ КВ 99%**



**ВЭР**

Что важнее



**ВЭР**

Вы не поверите

10%

Продукт становится в 2 раза интереснее для клиента

Вероятность обращения за охлаждением снижается на 32%

Вероятность удержания 1м звонком возрастает на 17%

Участники экономят 150 000 руб.

Продавец не теряет клиента

Возможно приводит друга бесплатно т.к. здесь его не обманули

15 000

# ВЭР 1. ЭТАП - Продуктовая линейка



# ВЭР 2. ЭТАП- СОВМЕСТИМЫЙ ПРОДУКТ

?

Карта  
помощи

Гарантия на  
новые ТС

АвтоКредит

Продленная  
гарантия

Поручительство

# ВЭР 2. ЭТАП- СОВМЕСТНЫЙ ПРОДУКТ

?

Военная  
коробка

Консьерж  
Сервис

Потреб

Поручительство

Сервис для  
мигрантов

# ВЭР 2. ЭТАП- СОВМЕСТНЫЙ ПРОДУКТ

?

Сервис  
Автолюбителей

Консьерж  
Сервис

Кредитная  
карта

Поручительство

Сервис для  
мигрантов

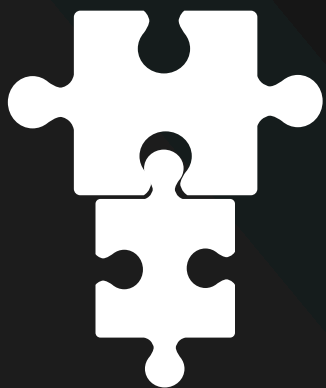


**ВЭР**

# 3 ЭТАП – Колл центр



Выслушать  
присоединиться



Присоединиться



Рассказать о всех  
условиях



Выработать  
стратегию



Обсудить с  
партнером



Подписать отказ  
от первичного  
требования

Подписание  
соглашения в  
рамках 353 ФЗ

Отсутствие необходимости  
внедрения памятки КИД  
(6139-У)

Размещение аванса на  
р/с Банка для списания  
в пользу клиента

Юр  
сервис

Представление  
интересов Банка в  
досудебной судебной  
практике

С каким качеством юридической помощи клиент пошёл на возврат?

1. Стоимость до 100 000 ₽ (поставщик услуги)
2. Стоимость до 200 000 ₽ (ПУ + Банк)
3. Стоимость от 200 000 ₽ (все участники + НО)

Сам, жена,  
родственники, прозвон  
из базы ГИБДД

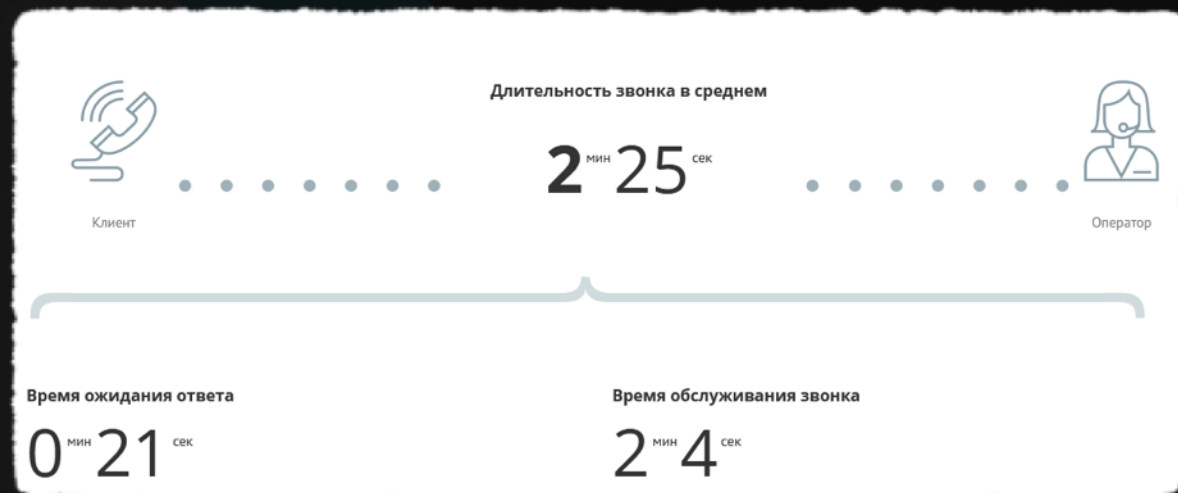
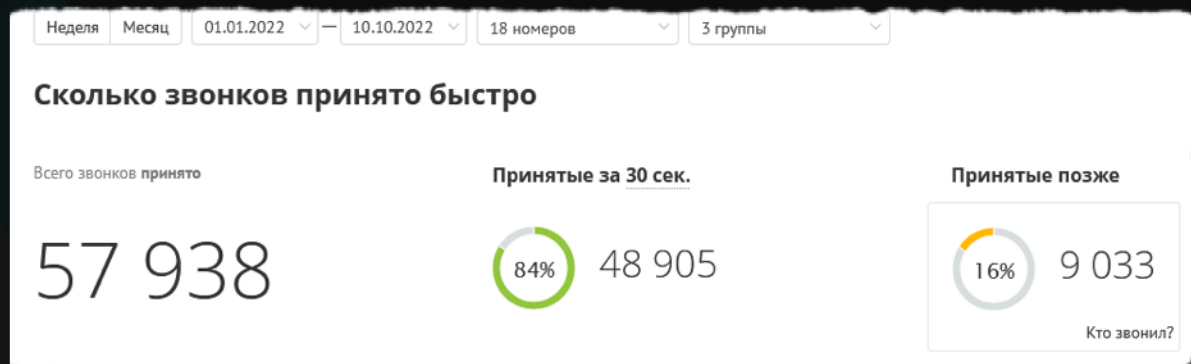
Юрист до 50 000 руб.,  
заинтересованный на  
процесс

Юрист, заинтересованный  
на результат с процентом  
от выигрыша дела

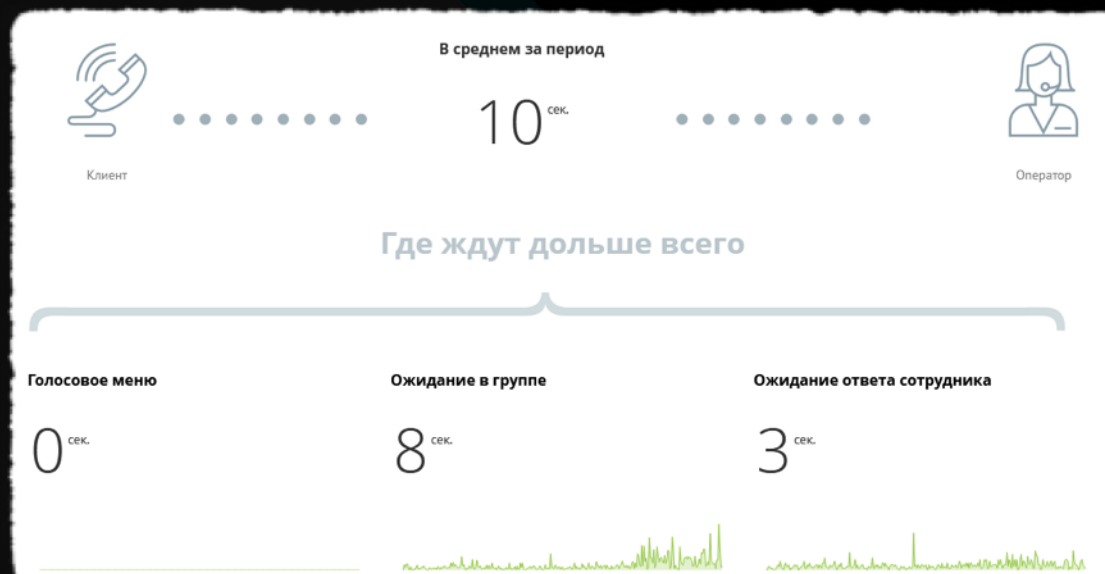


# ВЭР

# Почему мы справимся



У нас достаточное количество компетентных операторов КЦ



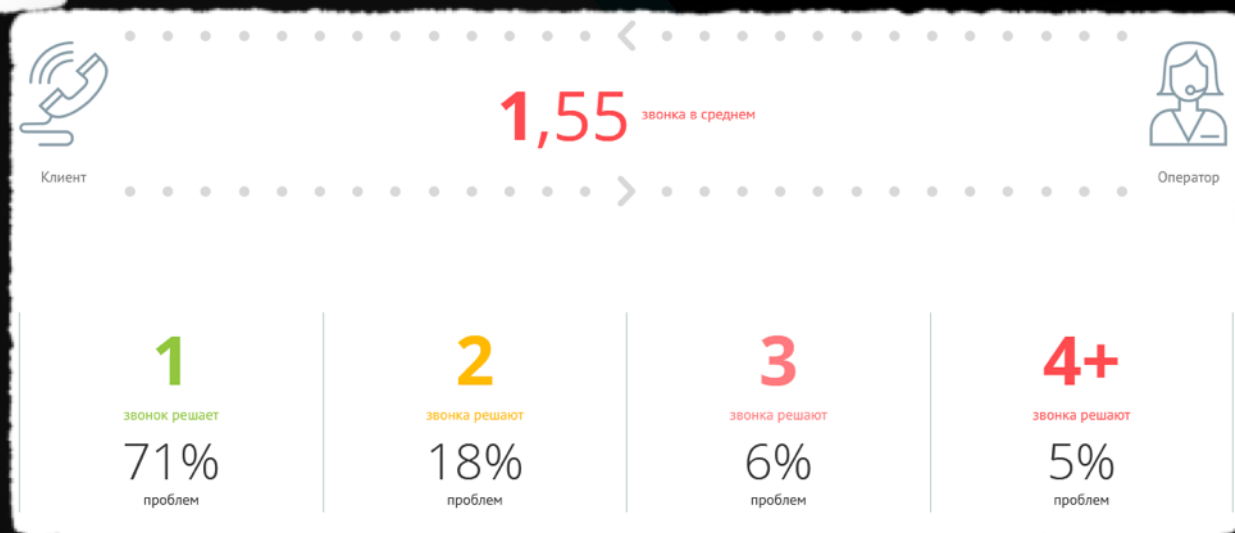
# ВЭР

## Почему мы справимся



Соотношение принятых и пропущенных звонков , потеря звонков 3% от входящего трафика за текущий год.

Оценка качества обслуживания по завершению разговора с оператором. По завершению диалога клиента с оператором, система предлагает оценить работу оператора.





# ВЭР

# Продукт ВЭР





- ✚ Законодательство усиливается. «Пришло время» потребов.
- ✚ Продукт это не только услуги и коммерция - это экосистема полного взаимодействия с клиентом
- ✚ У Асистанса больше «развязаны руки» в качественной работе с клиентом по удержанию
- ✚ Залог спокойствия всех участников сделки – прозрачный и качественный продукт с итоговой выгодой клиента
- ✚ ВЭР – это качественный партнер с полным пониманием реалий рынка



# ВЭР

Дмитрий  
Старолетов

Тел: +7 916 995-59-90  
E-mail: ds@all-evak.ru



Сохранить контакты

АО «ВЭР»

