

Обеспечение роста доходности в
сегменте комиссионных продуктов

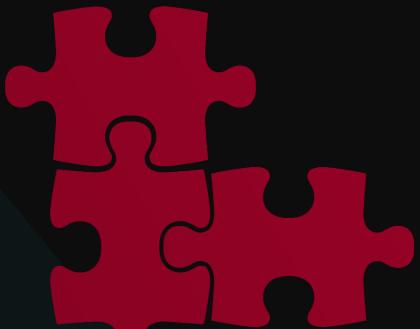
Время вызовов и инновационных
решений

ВЭР

Сервисные продукты

Задачи. Возможности. Выгоды.





Обо мне

Руководитель
продуктовой фабрики

в автобизнесе с 2004 года

в ГК ВЭР с 2019



2012

На рынке с 2012 года



Фабрика маржинальных продуктов для F&I

АО

Реорганизация из ООО в АО

KPMG

Аудит из большой 4-ки KPMG



Интеграция с 2ГИС и Я.Навигатором

5
млрд.

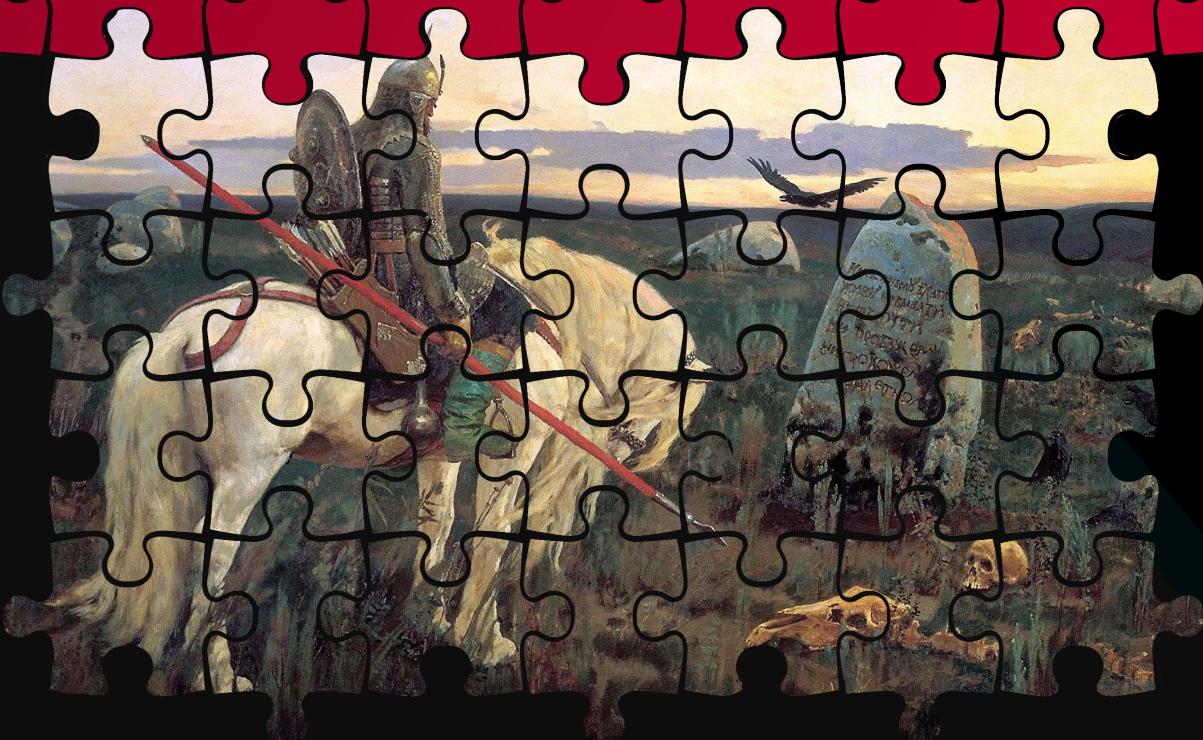
Оборот в 2021 г. более 5 млрд. руб.

353 ФЗ
Ответственный за
возврат -Банк

Рост финансовой
грамотности
населения

6139-У
Памятка КИД

Что делать?

**1**

Перекладывают на
партнера

2

«Шантажируют» %
ставкой

3

Целевые
Коробочные
продукты

→ Автокредиты

→ Потребительские кредиты

1

Автокредит

2

Потреб

3

Коробка

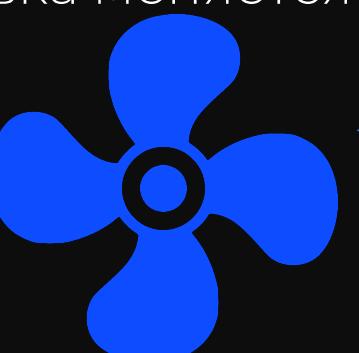
57%
клиентов пишут на
возврат в теч. 14 дней

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



1**Автокредит****2****Потреб****3****Коробка****Без особых изменений****Рост активности отказов****Без особых изменений**

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

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

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

Как сохранить продукт

РАБОТА С
ЦЕНОЙ

РАБОТА С
ЦЕННОСТЬЮ

РАБОТА С ПЕРС
ВЫГОДАМИ

ЧЕСТНОСТЬ
ПРОДАЖИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЯ

КАЧЕСТВЕННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ

Дать выгоду клиенту

Как сохранить продукт

РАБОТА С
ЦЕНОЙ

РАБОТА С
ЦЕННОСТЬЮ

РАБОТА С ПЕРС
ВЫГОДАМИ

ЧЕСТНОСТЬ
ПРОДАЖИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЯ

КАЧЕСТВЕННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ

ДАЙТЕ НАМ КВ 99%



Вы не поверите

10%

15 000

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

ВЭР

1. ЭТАП - Продуктовая линейка

Поручительство



Продленная
гарантия



Шины и
диски



Военная
коробка



GAP



Сервис
мигрантов



Подбор
контракт



Контракт
недвижимость



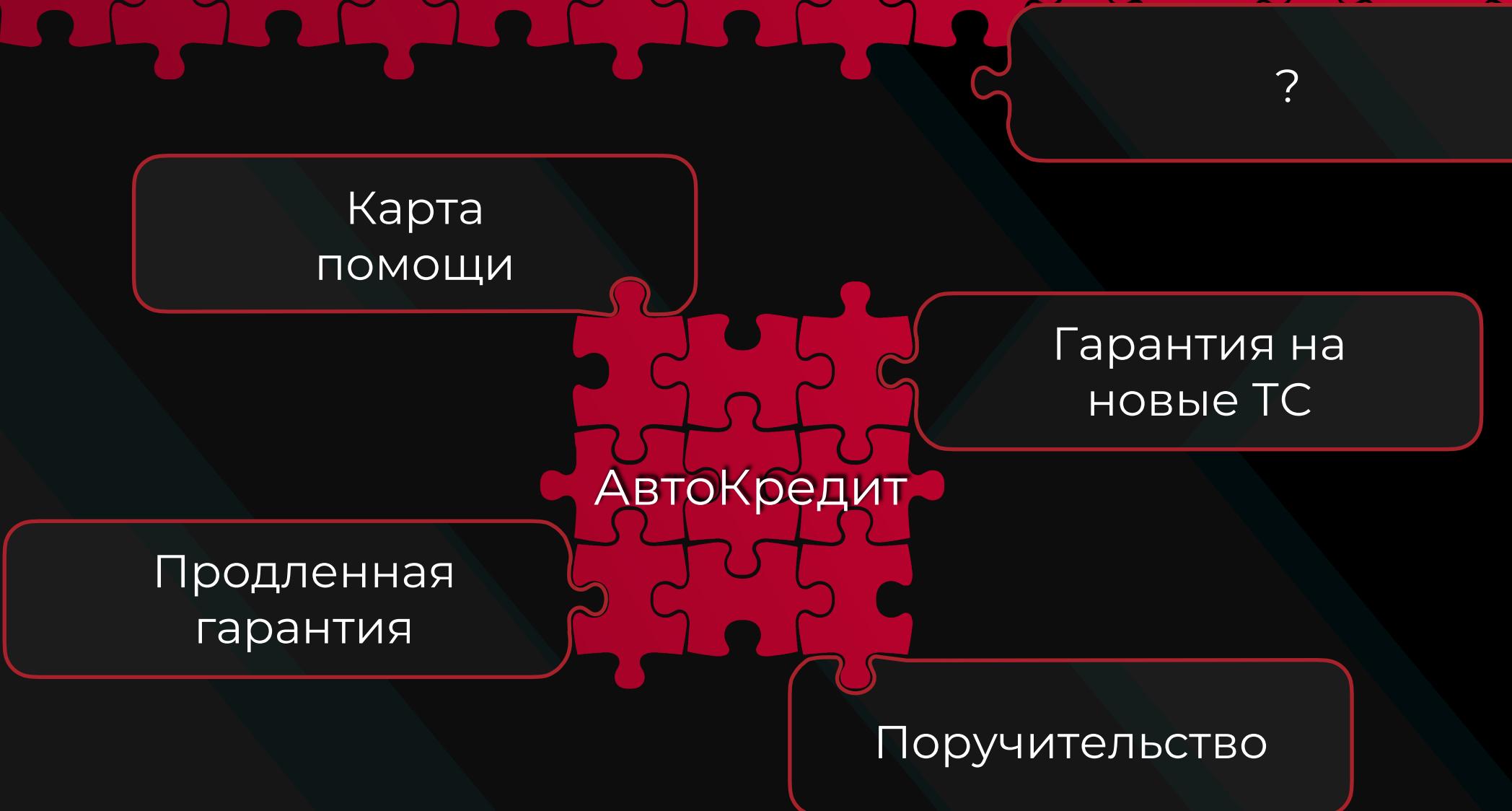
Сервисные
контракты



Карты
помощи

ВЭР

ВЭР 2. ЭТАП - СОВМЕСТНЫЙ ПРОДУКТ



ВЭР 2. ЭТАП - СОВМЕСТНЫЙ ПРОДУКТ

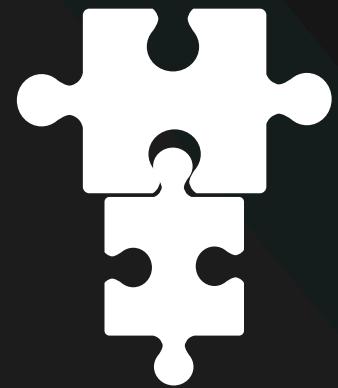


ВЭР 2. ЭТАП - СОВМЕСТНЫЙ ПРОДУКТ





Выслушать
присоединиться



Присоединиться



Рассказать о всех
условиях



Выработать
стратегию



Обсудить с
партнером



Подписать отказ
от первичного
требования

Подписание
соглашения в
рамках 353 ФЗ

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

Отсутствие необходимости
внедрения памятки КИД
(6139-У)

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)

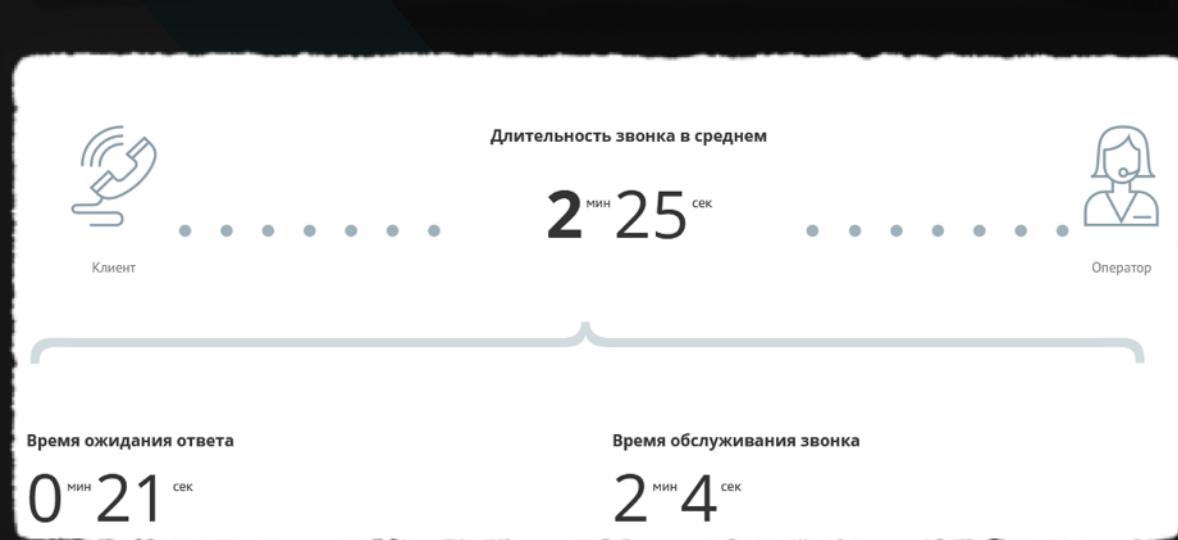
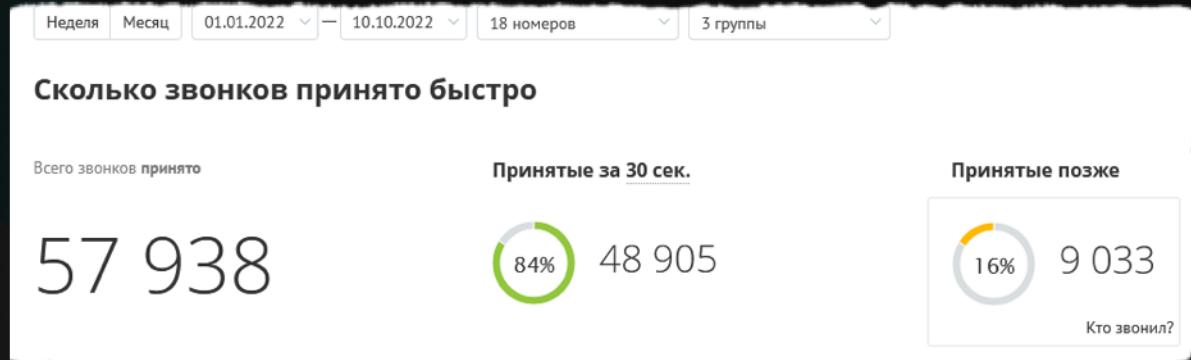
Сам, жена,
родственники, прозвон
из базы ГИБДД

Юрист до 50 000 руб.,
заинтересованный на
процесс

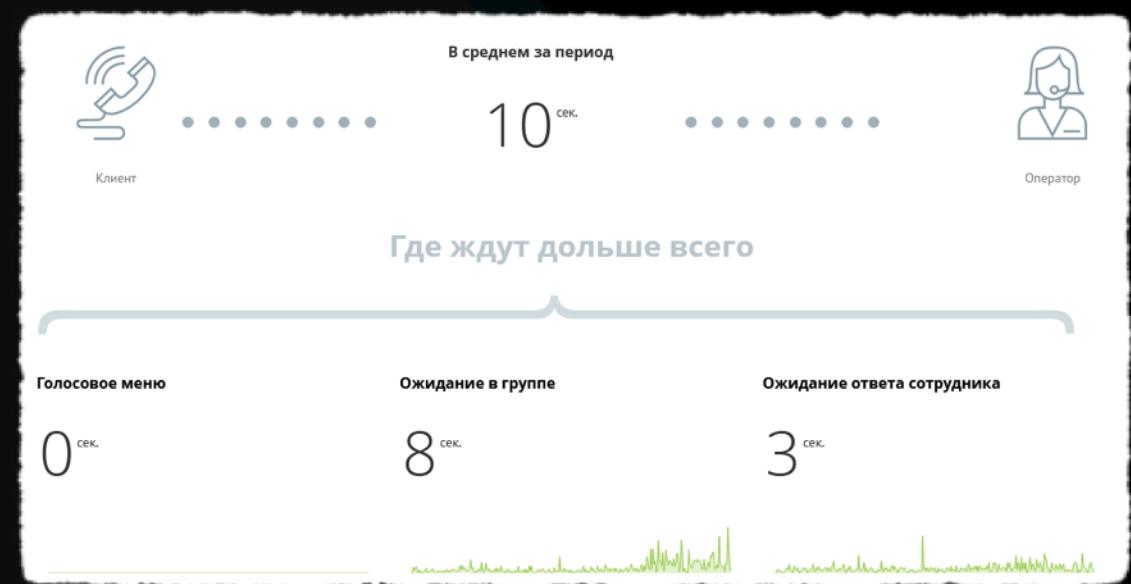
Юрист, заинтересованный
на результат с процентом
от выигрыша дела



Почему мы справимся



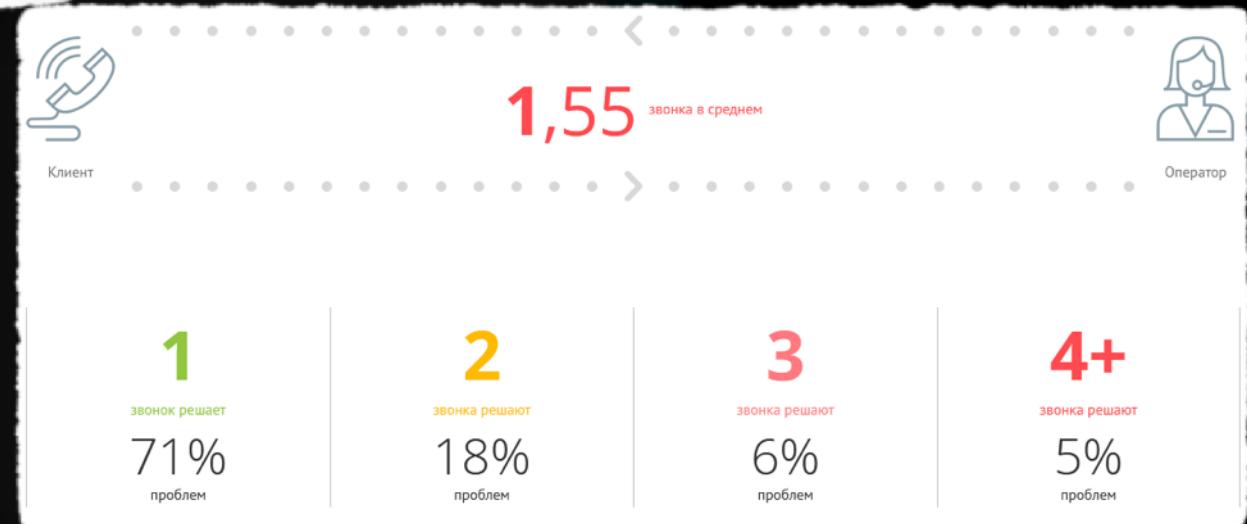
У нас достаточное количество компетентных операторов КЦ



Почему мы справимся



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





Выводы:

- 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



АО «ВЭР»