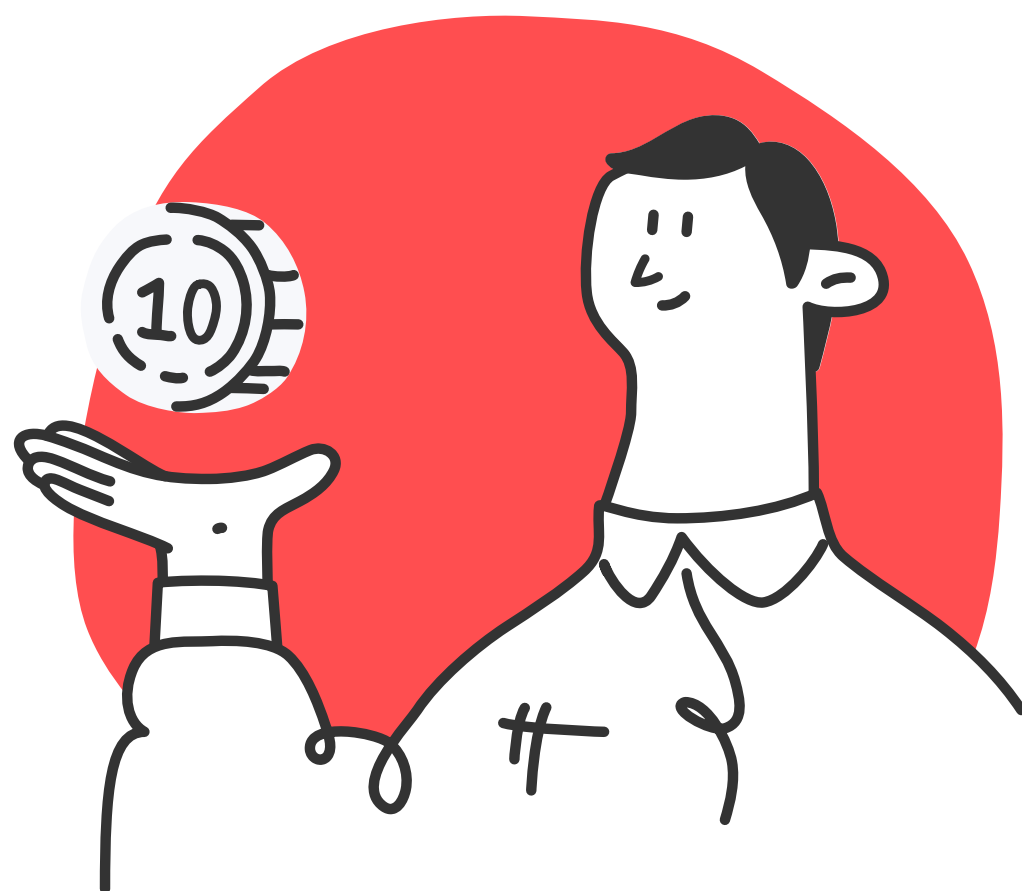


КЛИЕНТСКОЕ СЧАСТЬЕ:
НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ
СИСТЕМ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ
ПОКУПАТЕЛЕЙ

КОГДА НЕТ ДЕНЕГ
— НЕТ ЛЮБВИ

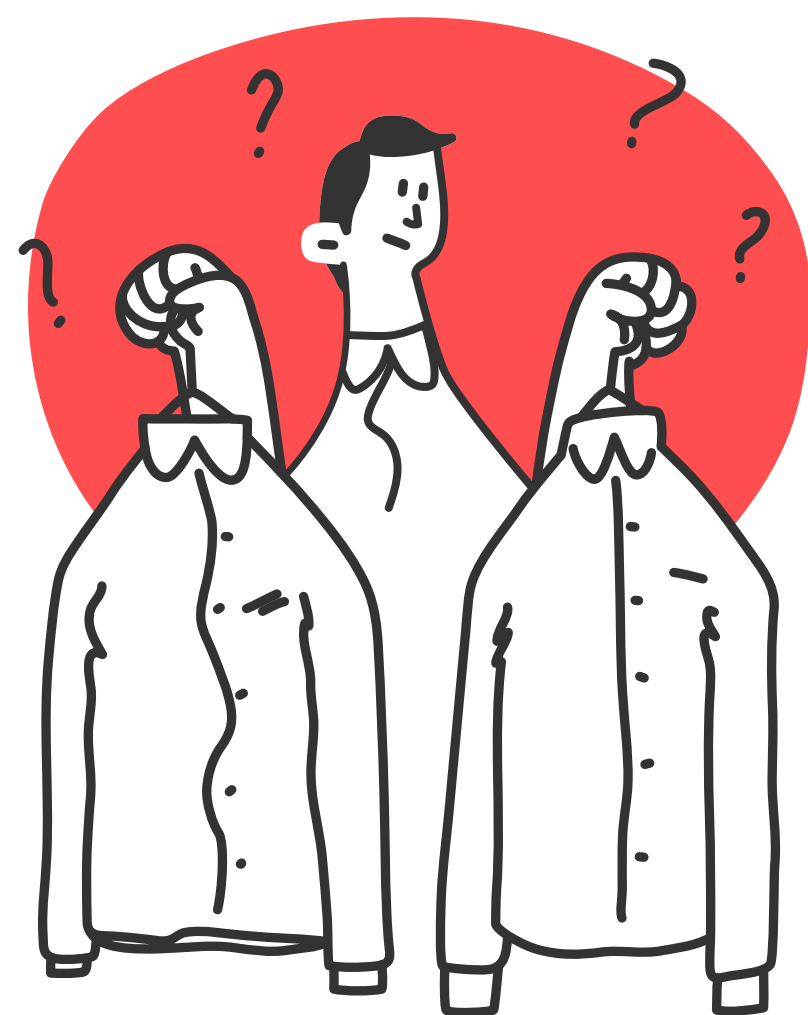
АЛЕКСАНДР ДВОРСКИЙ,
ДИРЕКТОР «НАЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ РАССРОЧЕК «ХАЛВА»»



ПРО ДЕНЬГИ

РОССИЯНЕ ВЫНУЖДЕНЫ ЭКОНОМИТЬ

СРЕДНЕСТАТИСТИЧЕСКИЕ
ЖИТЕЛИ РФ **НЕ ИМЕЮТ**
ВОЗМОЖНОСТИ ВЫБИРАТЬ
МЕЖДУ БРЕНДАМИ.
ОНИ ПОКУПАЮТ ТО, ЧТО МОГУТ
СЕБЕ ПОЗВОЛИТЬ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ДОМАШНИХ ХОЗЯЙСТВ ПО ОЦЕНКЕ СВОЕГО ФИНАНСОВОГО ПОЛОЖЕНИЯ

Не хватает денег даже на еду	0,3%
Денег хватает на еду, но покупать одежду и оплачивать жилищно-коммунальные услуги затруднительно	12,7%
Денег хватает на еду и одежду, но не могут позволить себе покупку товаров длительного пользования ¹	50,9%
Денег хватает на еду, одежду и товары длительного пользования, но не могут позволить себе покупку автомобиля, квартиры, дачи	33,6%
Средств достаточно, чтобы купить все, что считают нужным	2,5%

**ПОТРЕБНОСТЬ В ТОВАРАХ ДЛИТЕЛЬНОГО
ПОЛЬЗОВАНИЯ ЗАКРЫВАЕТСЯ
КРЕДИТНЫМИ СРЕДСТВАМИ**

¹ https://gks.ru/bgd/regl/b20_102/Main.htm

КЛИЕНТЫ ПОКУПАЮТ В КРЕДИТ

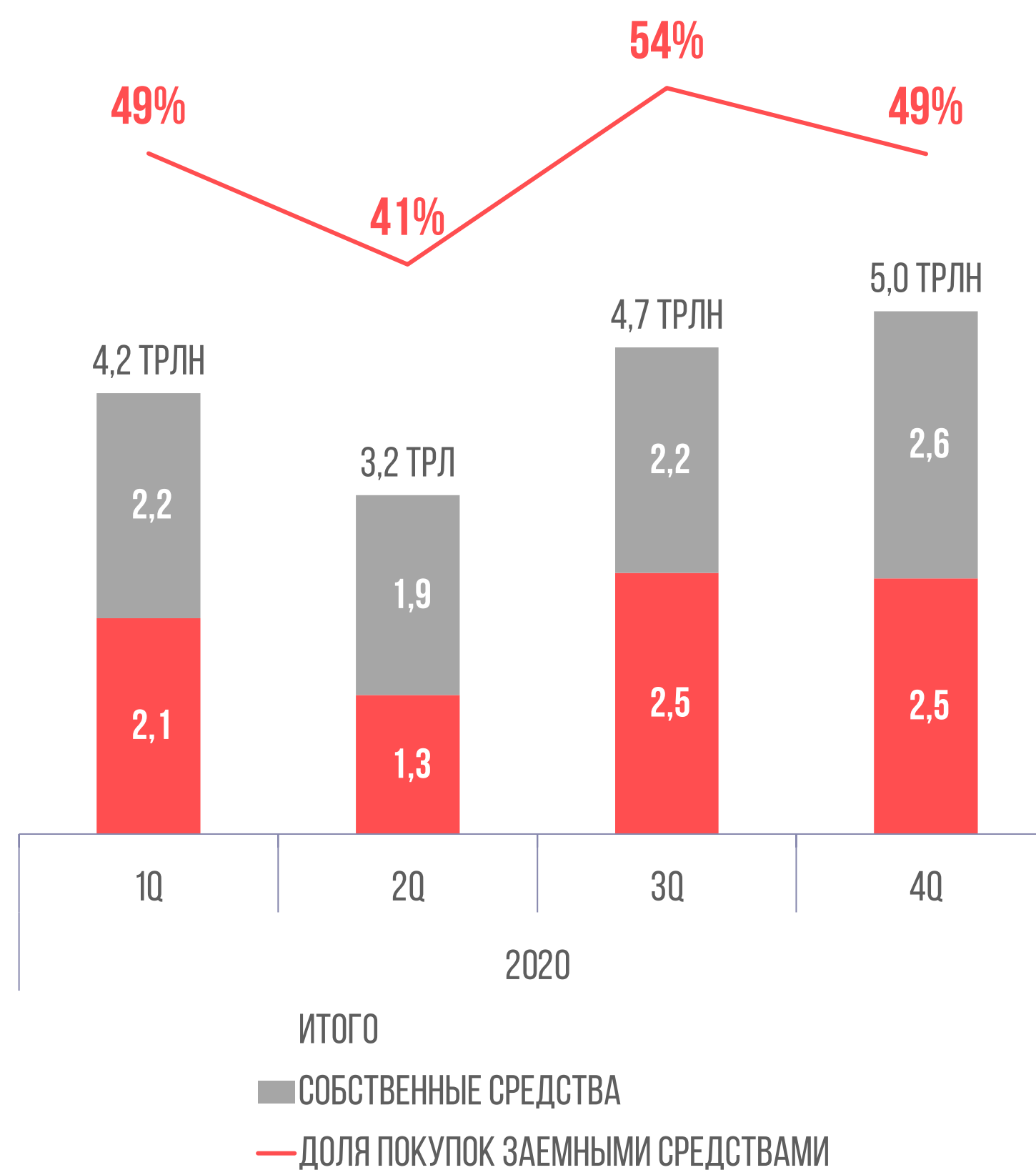
49%



ПОКУПОК
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ
ЗАЕМНЫМИ СРЕДСТВАМИ ¹

КРЕДИТЫ ДВИГАЮТ РИТЕЙЛ!

ОБЪЕМ РОЗНИЧНОГО РЫНКА НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ ПО ТИПУ ОПЛАТЫ,
ПОКВАРТАЛЬНО ЗА 2020 ГОД ²



¹ <http://bi.gks.ru/biportal>

² <https://frankrg.com/32269>

ОЧЕВИДНО ДЛЯ БАНКА, НЕОЧЕВИДНО ДЛЯ РИТЕЙЛА

56%



2020 ГОД ^{1,2}

% ЭКОНОМИЧЕСКИ
АКТИВНЫХ РОССИЯН,
ИМЕЮЩИХ
ДЕЙСТВУЮЩИЙ КРЕДИТ

45%

2015 ГОД

28.5%

2010 ГОД

29% — ИМЕЮТ 1 КРЕДИТ

49% — ИМЕЮТ 2 КРЕДИТА

12% — ИМЕЮТ 3 КРЕДИТА

10% — ИМЕЮТ 4 И БОЛЕЕ
КРЕДИТА



КАКОЙ ПРОЦЕНТ ОТ ДОХОДА
КЛИЕНТЫ ТРАТЯТ НА
ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТОВ

В 4 КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА ³

56% ПО ИПОТЕКЕ
(СУ ИПОТЕЧНЫХ
ЗАЕМЩИКОВ)

61% ПО НЕОБЕСПЕЧЕННЫМ
КРЕДИТАМ
(СУ ЗАЕМЩИКОВ
ПОТРЕБ.КРЕДИТОВ)

1 https://www.gks.ru/bgd/free/b00_24/isswww.exe/stg/d000/i000040r.htm

2 <https://www.rbc.ru/finances/03/02/2021/601a8e129a79479212a126d7>

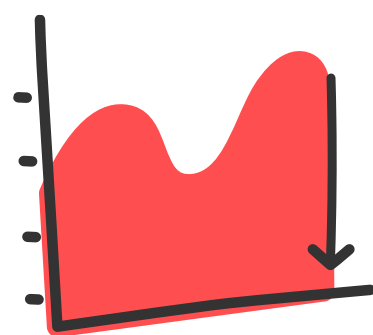
3 <https://realty.ria.ru/20210203/ipoteka-1595793789.html>

ЧТО БУДЕТ ДАЛЬШЕ

2021 — ГОД ПОГАШЕНИЕ КРЕДИТОВ И ОГРАНИЧЕНИЕ В ПОКУПКАХ



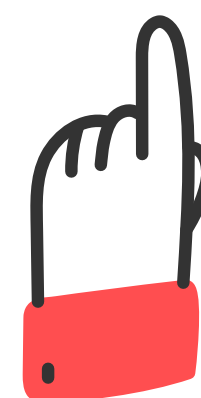
ОТСУТСТВИЕ
НАКОПЛЕНИЙ УЖЕ
НА НАЧАЛО
ПАНДЕМИИ ¹



РЕАЛЬНЫЕ
РАСПОЛАГАЕМЫЕ
ДЕНЕЖНЫЕ ДОХОДЫ
РОССИЯН ПО ИТОГАМ
2020 ГОДА
СОКРАТИЛИСЬ НА
3,5% ²



ДОЛГИ РОССИЯН ПО
КРЕДИТАМ ПОБИЛИ
ИСТОРИЧЕСКИЙ МАКСИМУМ.
ЗАДОЛЖЕННОСТЬ РОССИЯН
ПО КРЕДИТАМ НА 1 ЯНВАРЯ
2021 ГОДА СОСТАВИЛА
БОЛЕЕ 20 ТРЛН РУБЛЕЙ ³



64% РОССИЯН
ПЛАНИРУЮТ ДЕЛАТЬ
НАКОПЛЕНИЯ В 2021
ГОДУ ⁴



Банк России

**РЕГУЛЯТИВНОЕ СОКРАЩЕНИЕ
ВЫДАВАЕМЫХ КРЕДИТОВ
БАНКОМ РОССИИ:**

ПОВЫШЕНИЕ КЛЮЧЕВОЙ
СТАВКИ ⁵ И ИЗМЕНЕНИЕ
ПОДХОДА К ОЦЕНКЕ
ДОХОДОВ ⁶

**КЛИЕНТЫ БУДУТ МЕНЬШЕ ПОКУПАТЬ,
БОЛЬШЕ ГАСИТЬ ТЕКУЩИЕ КРЕДИТЫ И
ДЕЛАТЬ НАКОПЛЕНИЯ**

¹ <https://nafi.ru/analytics/finansovye-trudnosti-v-period-samoizolyatsii/>

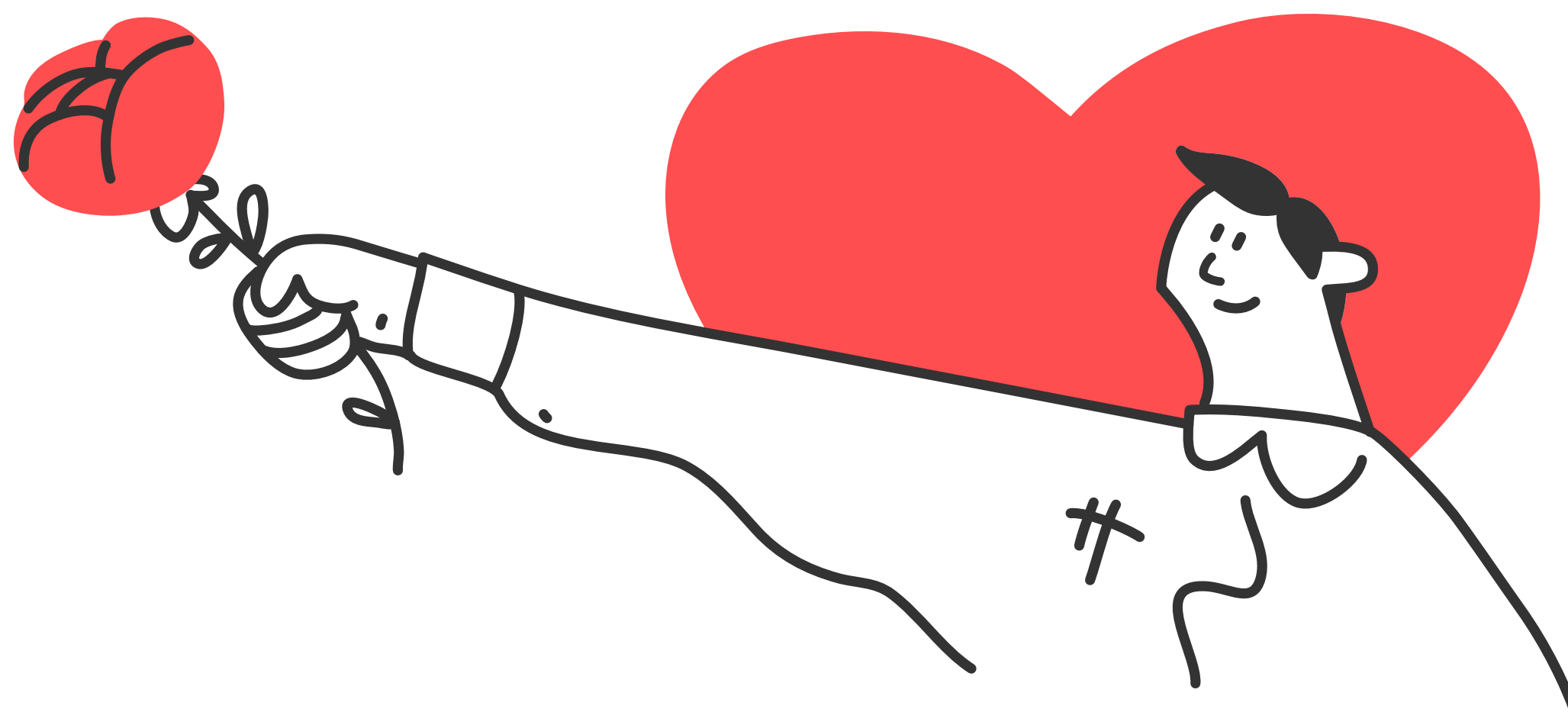
² <https://www.rbc.ru/economics/28/01/2021/60129a749a7947cf1ca85d53?>

³ https://cbr.ru/statistics/bank_sector/mortgage/

⁴ <https://www.rbc.ru/society/25/12/2020/5fe4ef7a9a7947984a8bf10e>

⁵ <https://www.vedomosti.ru/finance/news/2021/02/18/858487-nabiullina-sprognozirovala-povishenie-klyuchevoi-stavki-do-5-6>

⁶ <http://cbr.ru/press/event/?id=9539>



ПРО ЛЮБОВЬ

КЛИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ ВЫГОДУ



ЧТО ВЛИЯЕТ
НА ЛОЯЛЬНОСТЬ

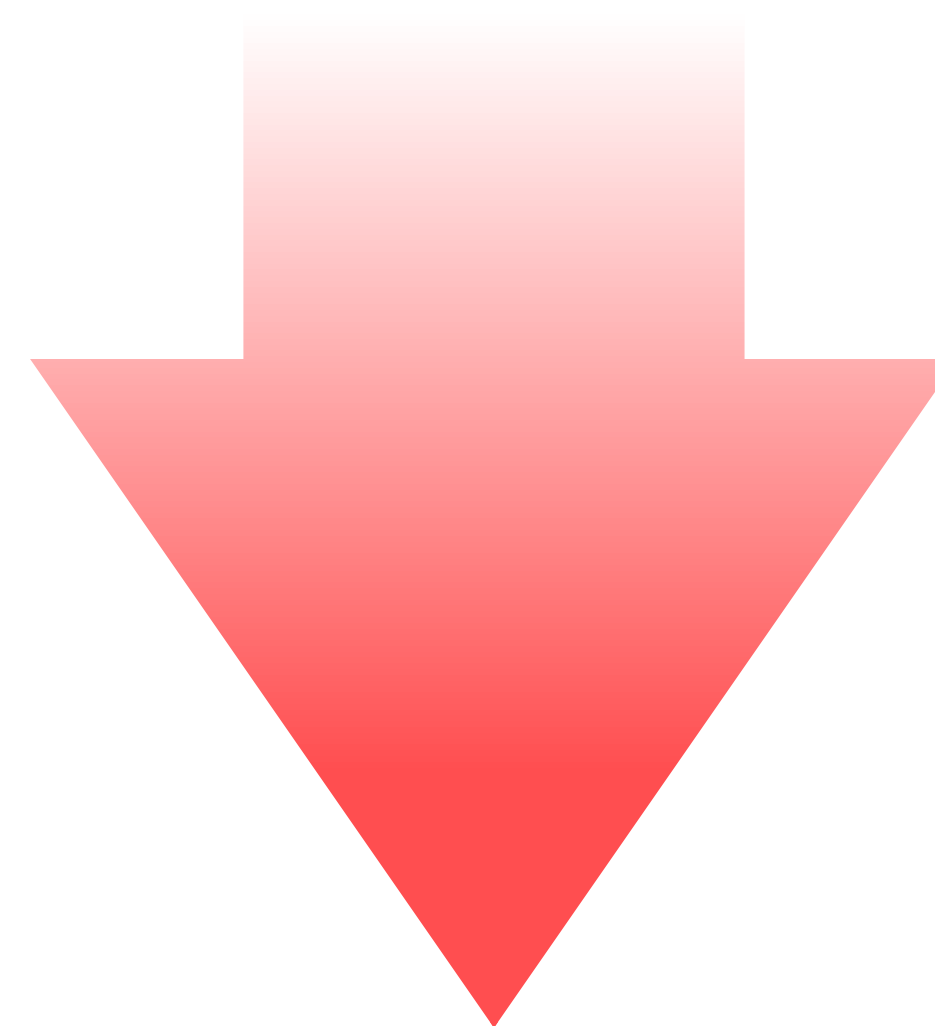
62%

• **ВЫГОДА**

РОССИЯН КУПАТ
ЛЮБОЙ ТОВАР СО
СКИДКОЙ ВНЕ
ЗАВИСИМОСТИ ОТ
БРЕНДА ¹

38%

- СЕРВИС
- ПРОДУКТ
- БРЕНД



**ХАЛВА В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ФОРМИРУЕТ
ВЫГОДУ ДЛЯ КЛИЕНТА**

¹ <https://tass.ru/ekonomika/10803407>

ПОДТВЕРЖДЕНО НАШИМИ ИССЛЕДОВАНИЯМИ

МЫ СРАВНИЛИ ЭФФЕКТ ОТ ПОВЫШЕНИЯ СРОКА РАССРОЧКИ В МАГАЗИНАХ С РАЗНОЙ СИЛОЙ БРЕНДА



3 мес. → 6 мес. 4 мес. → **12 мес.**

УВЕЛИЧЕНИЕ ОБОРОТА

+17%

+41%

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ВЫГОДА
ПЕРЕВЕШИВАЕТ СИЛУ БРЕНДА**

Данные ПАО «Совкомбанка»

НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА РАССРОЧЕК «ХАЛВА»

МЫ СРАВНИЛИ ОТКЛИК НА РЕКЛАМУ СКИДКИ И УВЕЛИЧЕННОЙ РАССРОЧКИ



СКИДКА
15%



УВЕЛИЧЕННАЯ РАССРОЧКА
12 МЕСЯЦЕВ

ОТКЛИК

2,3%

10,7%

ДЛЯ ПАРТНЁРА РАССРОЧКА ДЕШЕВЛЕ И ЭФФЕКТИВНЕЕ,
ЧЕМ СКИДКА 15%

**ДАЖЕ СКИДКА В 50% НЕ СРАБОТАЕТ,
ЕСЛИ НА ОСТАВШИЕСЯ 50% У
КЛИЕНТА НЕТ ДЕНЕГ.**

РАССРОЧКА СРАБОТАЕТ ВСЕГДА.

ЭКСПЕРИМЕНТ С СОБСТВЕННЫМ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОМ

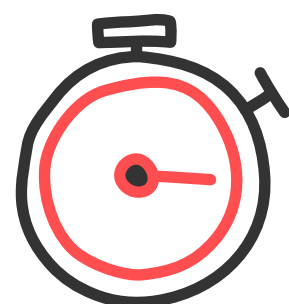
В 2020 ГОДУ МЫ ЗАПУСТИЛИ ПИЛОТ ПО СОЗДАНИЮ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА ВМЕСТЕ С ПАРТНЁРОМ. НАМ ПРИШЛОСЬ ЕГО ЗАКРЫТЬ ИЗ-ЗА СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОЧЁТОВ:



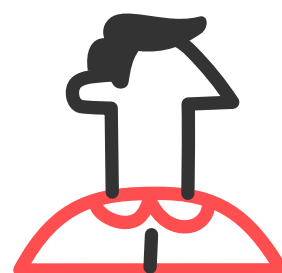
ОГРАНИЧЕННЫЙ
АССОРТИМЕНТ



НЕУДОБНЫЙ
ЧЕКАУТ



ДОСТАВКА
БОЛЕЕ 3-Х
ДНЕЙ



ПРОБЛЕМЫ С
КЛИЕНТСКИМ
СЕРВИСОМ

НЕСМОТРЯ НА ЭТО
**В 15 РАЗ
ВЫРОС ОБОРОТ**

ПОСЛЕ ВВЕДЕНИЯ
**24 МЕСЯЦЕВ
РАССРОЧКИ НА
ВСЕ ПОКУПКИ**

ПОДТВЕРЖДЕНО ОПРОСОМ

ПОЧЕМУ Я ВЫБЕРУ ХАЛВА МАРКЕТ?

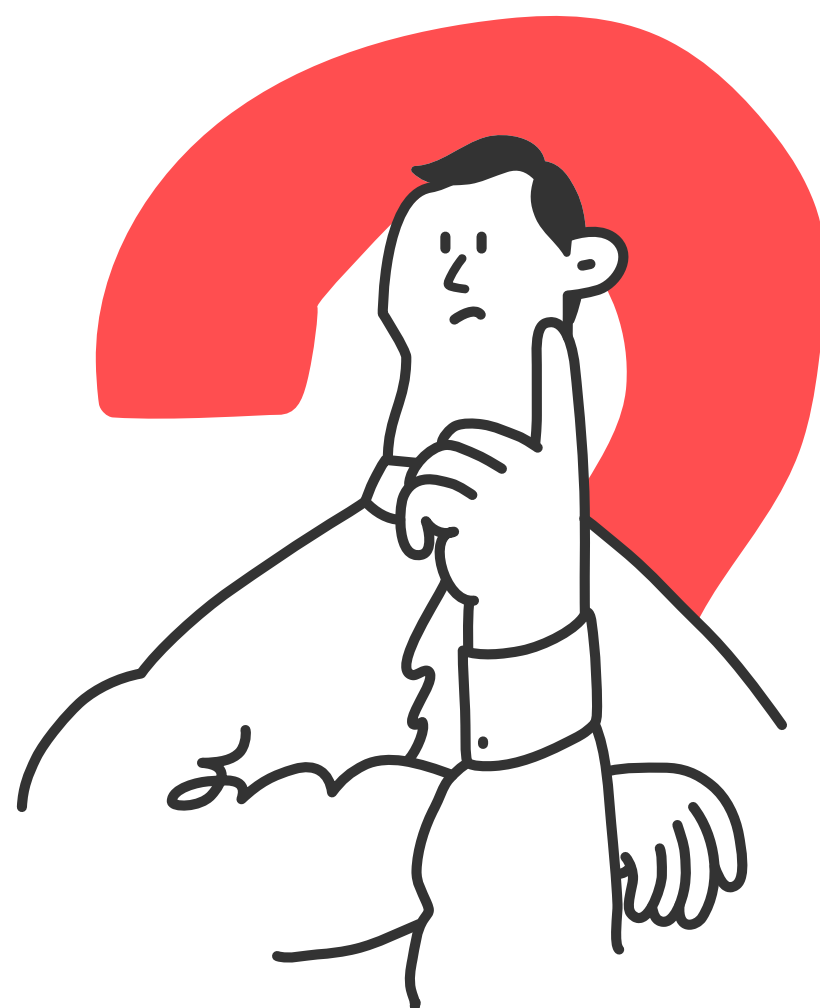


МЕТОДОЛОГИЯ:

ВЫБОРКА: 721 ЧЕЛОВЕК

МЕТОД: ПРОЗВОН КЛИЕНТОВ

**БЕЗ ВЫГОДНОЙ РАССРОЧКИ
КЛИЕНТЫ НЕ СТАЛИ БЫ
ПОКУПАТЬ НА ХАЛВА МАРКЕТ**



КОГДА НЕТ ДЕНЕГ
— НЕТ ЛЮБВИ

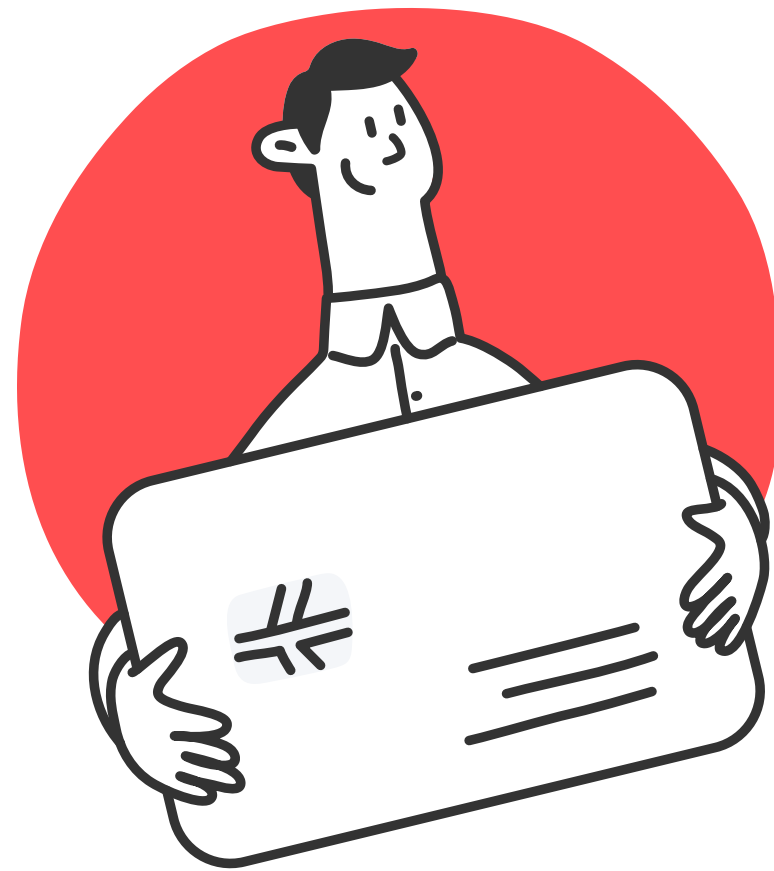
БУДУЩЕЕ ЗА ПАРТНЁРСТВОМ БАНКА И РИТЕЙЛА

ПУТЬ КЛИЕНТА В OFFLINE



ПУТЬ КЛИЕНТА В ONLINE





СДЕЛАЕМ КЛИЕНТОВ
СЧАСТЛИВЫМИ
ВМЕСТЕ