



BMW Bank, Ноябрь 2013 г.

# КАК ПРИВЛЕКАТЬ И УДЕРЖИВАТЬ КЛИЕНТОВ, КОГДА ЦЕНА НЕЭФФЕКТИВНА.

**BMW  
GROUP**  
Financial Services



# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. СОДЕРЖАНИЕ.

- Немного фактов о BMW Bank.
- Критерии выбора финансового продукта.
- Привлечение и Удержание (Conquest and Loyalty).

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. СТРУКТУРА.



# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. НЕМНОГО ФАКТОВ.

## КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- Оформление кредита в одном месте.
- Специальные программы кредитования.
- Инновационные продукты по кредитованию и страхованию.



**МЕЧТАЙТЕ  
СМЕЛЕЕ.**  
ВМЕСТЕ С BMW BANK.

Программы кредитования BMW Financial Services в России предоставляются JBM Банк ООО.  
Лицензия Банка России № 3402 от 27.05.2008

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. РЕЙТИНГ РБК.

№	Банк	Объем выданных автокредитов в 2012 году (млн. руб.)
1	Сбербанк	83 467.33
2	ВТБ 24	67 931.08
3	Русфинанс Банк	53 688.70
4	ЮниКредит Банк	52 366.91
5	Росбанк	37 830.23
6	Кредит Европа Банк	30 259.95
7	Тойота Банк	28 397.42
8	УРАЛСИБ	17 379.22
9	БМВ Банк	14 899.30
10	Восточный Экспресс Банк	14 677.66

**2012**

№	Банк	Объем выданных автокредитов в 2011 году (млн. руб.)
1	Сбербанк	59 197.87
2	ВТБ 24	49 411.77
3	Русфинанс Банк	49 094.54
4	Росбанк	38 732.64
5	Юникредит Банк	36 372.39
6	Кредит Европа Банк	24 527.49
7	Райффайзенбанк	18 971.52
8	Тойота банк	16 052.40
9	БНП Париба	15 755.97
10	БМВ Банк	11 537.56

**2011**

№	Банк	Выдано автокредитов в 2010 году (тыс. руб.)
1	Сбербанк	41 137 913.26
2	Русфинанс Банк	35 688 319.36
3	Росбанк	33 388 108.50
4	ВТБ 24	29 968 156.98
5	Юникредит Банк	21 053 522.00
6	Райффайзенбанк	8 891 664.00
7	Кредит Европа Банк	8 612 919.00
8	Тойота банк	8 338 370.98
9	БМВ Банк	8 192 026.76
10	Уралсиб	6 018 395.04

**2010**

\* Источник - <http://rating.rbc.ru>

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОДУКТЫ.



**По окончании срока кредита Клиенту предлагается несколько вариантов на выбор:**

Вариант 1: Дилер выкупает у клиента автомобиль по заранее оговоренной остаточной стоимости.

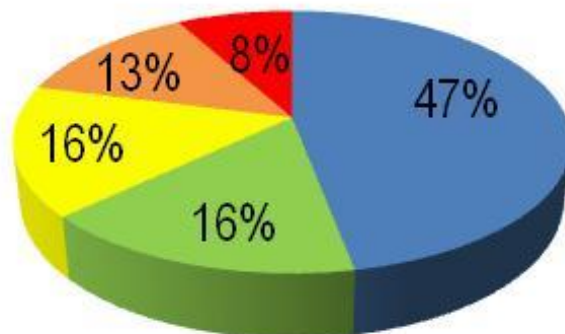
Вариант 2: Клиент погашает остаточный платеж из собственных средств.

Вариант 3: Клиент оформляет новый кредит в размере остаточного платежа.

Вариант 4: Клиент сдает автомобиль дилеру по программе Trade-In.

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ИССЛЕДОВАНИЕ СРЕДИ ЗАЕМЩИКОВ.

**Вопрос:**  
**«Почему Вы выбрали BMW Bank?»**



- Привлекательная ставка по кредиту
- Рекомендация менеджера по кредитованию
- Повторный клиент
- Brand power
- Другие причины

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ЦЕПОЧКА ПРОДАЖИ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ.





# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ЦЕПОЧКА ПРОДАЖИ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ.



- ✓ Business school – BMW Financial Services.
- ✓ Программа лояльности
- ✓ Конференции
- ✓ Соревнование консультантов по кредитованию
- ✓ POS элементы

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. BRAND POWER.



## СЛЕДОВАТЬ УБЕЖДЕНИЯМ, А НЕ ОБСТОЯТЕЛЬНОСТВАМ.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НЕПРЕВЗОЙДЕННЫЙ. НОВЫЙ BMW 7 СЕРИИ. ОТ 3 400 000 РУБЛЕЙ.**

<b>Решит ли проблему Sales на BMW 7</b>		<b>37 777 рублей*</b>
Экономический эффект на год	37 777 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## СВОБОДА ДВИЖЕНИЯ. СВОБОДА ВЫБОРА. СВОБОДА.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НОВЫЙ BMW X1 xDRIVE. ОДНА ИЗ 58 МОДЕЛЕЙ BMW с xDRIVE.**

<b>Решит ли проблему Sales на BMW X1</b>		<b>24 999 рублей*</b>
Экономический эффект на год	24 999 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## ДИЗАЙН, ДИНАМИКА, ДРАЙВ. ВСЕ ПРОИЗВОДИТ ВПЕЧАТЛЕНИЕ.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НОВЫЙ BMW 316. СПЕЦИАЛЬНАЯ СЕРИЯ. 1 260 000 РУБЛЕЙ.**

<b>Решит ли проблема Sales на BMW 316</b>		<b>12 330 рублей*</b>
Экономический эффект на год	12 330 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## ЕМУ НЕ НУЖНО СЛОВ, ЧТОБЫ ЗАЯВИТЬ О СЕБЕ.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НЕПРЕВЗОЙДЕННЫЙ. НОВЫЙ BMW 7 СЕРИИ. С ОПЦИОНАЛЬНОЙ СИСТЕМОЙ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ПОЛНОГО ПРИВОДА xDRIVE. ОТ 3 400 000 РУБЛЕЙ.**

<b>Решит ли проблему Sales на BMW 7</b>		<b>37 777 рублей*</b>
Экономический эффект на год	37 777 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## СИЛЬНЫЙ. СТИЛЬНЫЙ. БОЛЬШЕ СВОБОДЫ С BMW xDRIVE.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НОВЫЙ BMW 320i SPECIAL EDITION. 1 360 000 РУБЛЕЙ.**

<b>Решит ли проблема Sales на BMW 320i</b>		<b>27 971,02 руб.*</b>
Экономический эффект на год	27 971,02 руб.	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		

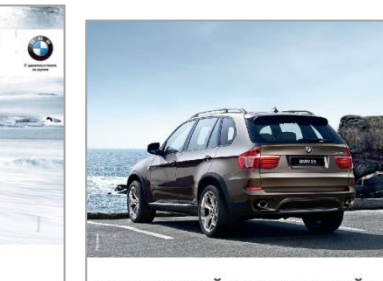


## НЕПРЕВЗОЙДЕННЫЙ. В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**НОВЫЙ BMW 7 СЕРИИ xDRIVE. ОДНА ИЗ 58 МОДЕЛЕЙ BMW с xDRIVE.**

<b>Решит ли проблема Sales на BMW 7</b>		<b>35 725 рублей*</b>
Экономический эффект на год	35 725 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## ВЫДАЮЩИЙСЯ. В КАЖДОЙ ДЕТАЛИ.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**BMW X5 xDRIVE3i EXCLUSIVE EDITION\*. 3 500 000 РУБ.**

<b>Решит ли проблема Sales на BMW X5</b>		<b>45 555 руб.*</b>
Экономический эффект на год	45 555 руб.	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		



## БИЗНЕС-ЭЛИТА.

Вы заслуживаете не только комфорта, но и в дороге новый BMW 7 серии не оставит вас без внимания. Вы будете чувствовать уверенность, надежность и исключительную свободу движения. В дороге вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения. Вы почувствуете исключительную уверенность, свободу, свободу движения.

**BMW 520i SPECIAL EDITION\*. 1 790 000 РУБЛЕЙ.**

<b>Решит ли проблема Sales на BMW 5</b>		<b>20 000 рублей*</b>
Экономический эффект на год	20 000 рублей	
Средний доход BMW	1 300 000 руб.	
Минус		
Процентный доход 4,5%	17 777 руб.	
Тек. (40% от 4,5%)	7 777 руб.	
www.bmw-af.ru		

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ИССЛЕДОВАНИЕ СРЕДИ ДИЛЕРОВ.



Цена (ставка) – первичный фактор выбора кредитного продукта (деньги есть деньги)

**НО...**



- **Время** рассмотрения заявки.
- **Доля** одобрений.
- **Удобство** внесения ежемесячных платежей, изменений в договор, досрочного погашения.
- Оперативная **обратная связь** с сотрудниками Банка.

\* Источник - <http://investors.penskeautomotive.com>

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ИССЛЕДОВАНИЕ СРЕДИ ДИЛЕРОВ.

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ:

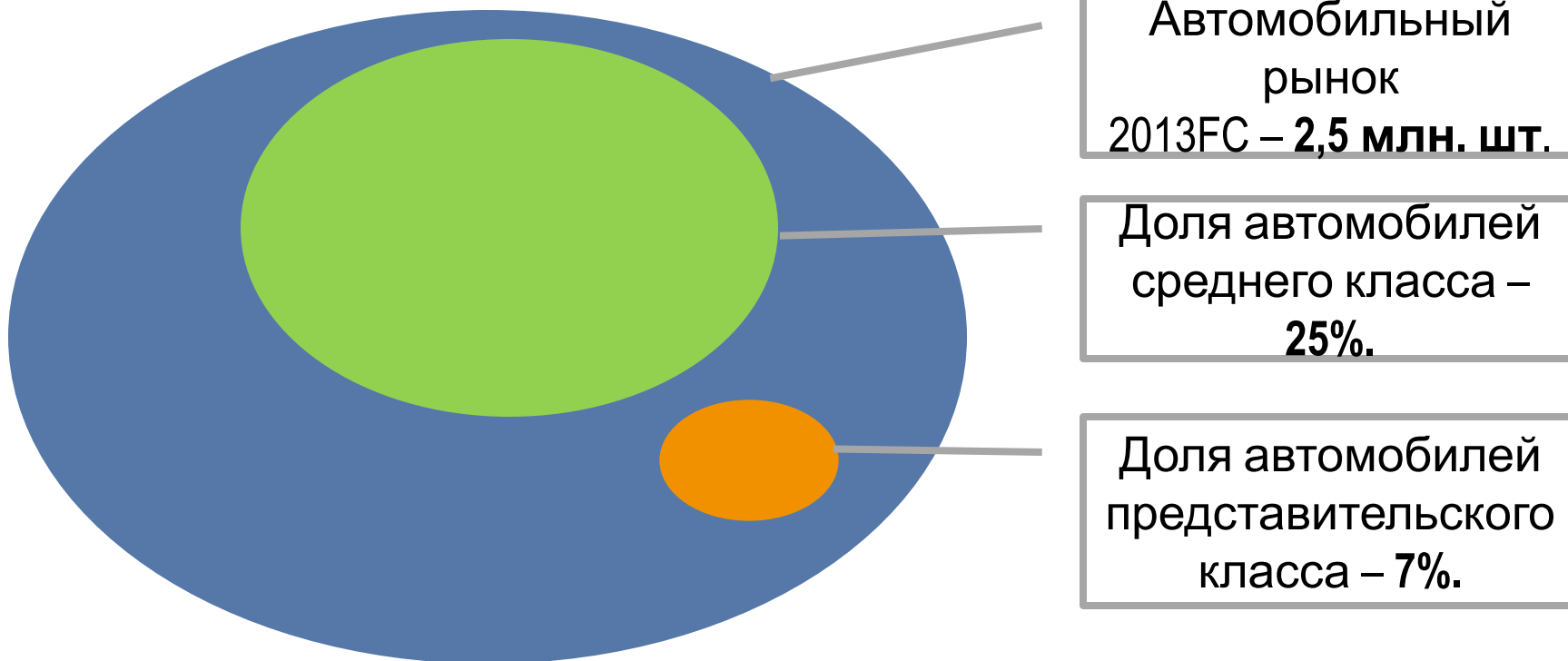
- % ставка
- Рекомендация
- Brand power
- **Сервис (пакет документов, время рассмотрения ...)**



## УДЕРЖАНИЕ:

- Сервис...сервис...  
И еще раз сервис.

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ ЗАЕМЩИКОВ.

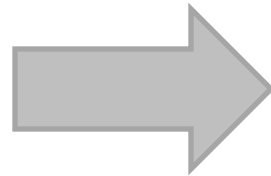


**Мечтайте смелее.  
BMW Bank.**

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ ЗАЕМЩИКОВ.

## Инструменты продвижения:

- Прямая реклама
- Digital
- CRM



**LEAD**



# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ ЗАЕМЩИКОВ.



## ПРОЦЕНТНЫЕ СТАВКИ ПОПОЛАМ.

6,5% В РУБЛЯХ НА 3 ГОДА  
ПРИ ПОКУПКЕ BMW 5 СЕРИИ И BMW X1.\*

### BMW 520i Special Edition

Ежемесячный платеж по кредиту: **20 000 рублей\***  
 Первоначальная цена: 1 790 000 рублей  
 Первоначальный взнос: 32,71%  
 Остаточный платеж: 40%  
 Процентная ставка: 6,5%  
 Срок: 36 месяцев

### BMW X1 «Дельта»

Ежемесячный платеж по кредиту: **15 000 рублей\***  
 Первоначальная цена: 1 390 000 рублей  
 Первоначальный взнос: 31,32%  
 Остаточный платеж: 40%  
 Процентная ставка: 6,5%  
 Срок: 36 месяцев

\* В рамках данной программы первоначальный взнос — не менее 10% от стоимости автомобиля, остаточный платеж — не более 40% от стоимости автомобиля. Процентная ставка по базисному договору в рублях (RUB) — 6,5% на срок кредитования 36 мес. При выборе иной программы «Мини за Мини проценты», первоначальный взнос составляет 30%, ставка увеличивается на 0,25% при сроке кредита от 12 до 18 мес. Максимальная сумма кредита: 1 200 000 рублей. Дисконтная ставка банка «Сбербанк» и фактическая ставка от 0% до 20% от суммы кредита. Максимальный размер комиссии (50 000 руб.) составляет 10% от стоимости нового автомобиля по кредитному договору. Максимальная сумма кредита: 200 000 руб. Максимальная сумма кредита: 5 250 000 рублей. Договорительная комиссия Банка «Сбербанк» до 10% от суммы кредита. Максимальный размер комиссии 50 000 руб. Обязательна наличие страхового полиса АИСКАСКО по программе страхования компаний. Ресурсный и фактический кредит предоставляется клиентом на основании заявления на основании поданных документов и лишь в том случае, если клиент одобрен Банком. Программа распространяется на новые автомобили MINI. Банк оставляет за собой право вносить изменения в программу кредитования без предварительного уведомления. Программа действует с 25 октября 2013 года по 31 декабря 2013 года. Кредит предоставляется «Сбербанк» ООО.



## BMW X5 ПО ПРОГРАММЕ «11-11-11».

СПЕЦИАЛЬНАЯ СТАВКА  
11% В КРЕДИТ  
ОТ 1 ДО 5 ЛЕТ.

11% — ставка в рублях.\*  
 11% — первоначальный взнос.\*  
 11% — остаточный платеж.\*

\* В рамках данной программы первоначальный взнос — не менее 11% от стоимости автомобиля, остаточный платеж — не более 11% от стоимости автомобиля. Процентная ставка по базисному договору в рублях (RUB) — 11% на срок кредитования 12 мес. При выборе иной программы «Мини за Мини проценты», первоначальный взнос составляет 30%, ставка увеличивается на 0,25% от суммы кредита. Максимальный размер комиссии (50 000 руб.) составляет 10% от стоимости нового автомобиля по кредитному договору. Максимальная сумма кредита: 200 000 руб. Максимальная сумма кредита: 5 250 000 рублей. Договорительная комиссия Банка «Сбербанк» до 10% от суммы кредита. Максимальный размер комиссии 50 000 руб. Обязательна наличие страхового полиса АИСКАСКО по программе страхования компаний. Ресурсный и фактический кредит предоставляется клиентом на основании заявления на основании поданных документов и лишь в том случае, если клиент одобрен Банком. Программа распространяется на новые автомобили BMW. Банк оставляет за собой право вносить изменения в программу кредитования без предварительного уведомления. Программа действует с 17 апреля 2013 года по 30 мая 2013 года. Кредит предоставляется «Сбербанк» ООО.

## MINI ЗА МИНИ ПРОЦЕНТЫ. ОТ 5,75% В РУБЛЯХ.

• от 5,75% на 12 месяцев • от 9,75% на 36 месяцев • от 12,75% на 60 месяцев

РАСЧЕТ ПО КРЕДИТНОЙ ПРОГРАММЕ  
«MINI ЗА МИНИПРОЦЕНТЫ»

MINI COUNTRYMAN SE	1 050 000 РУБ.
ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ВЗНОС	57,71%
ПРОЦЕНТНАЯ СТАВКА	9,75%*
СРОК	36 МЕС.
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПЛАТЕЖ ПО КРЕДИТУ	15 000 РУБ.*

В рамках данной программы первоначальный взнос — не менее 10% от стоимости автомобиля (за вычетом 10% при первоначальном платеже ИАККО по программе MINI Страхование), процентная ставка по базисному кредиту в рублях RUB — 5,75% на срок 12 мес., 9,75% на срок 36 мес., 12,75% на срок 60 мес. При выборе варианта программы «Мини за Мини проценты», первоначальный взнос составляет 30%, ставка увеличивается на 0,25% на срок кредита свыше 12 мес. Минимальная сумма кредита: 200 000 рублей. Максимальная сумма кредита: 5 250 000 рублей. Договорительная комиссия Банка «Сбербанк» до 10% от суммы кредита. Максимальный размер комиссии 50 000 руб. Обязательна наличие страхового полиса АИСКАСКО по программе страхования компаний. Ресурсный и фактический кредит предоставляется клиентом на основании заявления на основании поданных документов и лишь в том случае, если клиент одобрен Банком. Программа распространяется на новые автомобили MINI. Банк оставляет за собой право вносить изменения в программу кредитования без предварительного уведомления. Программа действует с 25 октября 2013 года по 31 декабря 2013 года. Кредит предоставляется «Сбербанк» ООО.

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТА.

1. **Продукт +  
Коммуникация**
2. **Процесс работы с  
потенциальными  
клиентами**
3. **Кредитная политика  
Банка**





# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТА (1).

## ПРОДУКТ

- Скидка на процентную ставку
- Упрощенный пакет документов
- Быстрое одобрение
- Преодобренный кредит
- Скидка на автомобиль или Аксессуары (ваучер с временным ограничением)

## КОММУНИКАЦИЯ

- Каналы коммуникации (DM, HTML Letter SMS, Исходящие звонки)

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТА (2).

## ПРОЦЕСС РАБОТЫ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ И КЛИЕНТАМИ:

### Горячая линия:

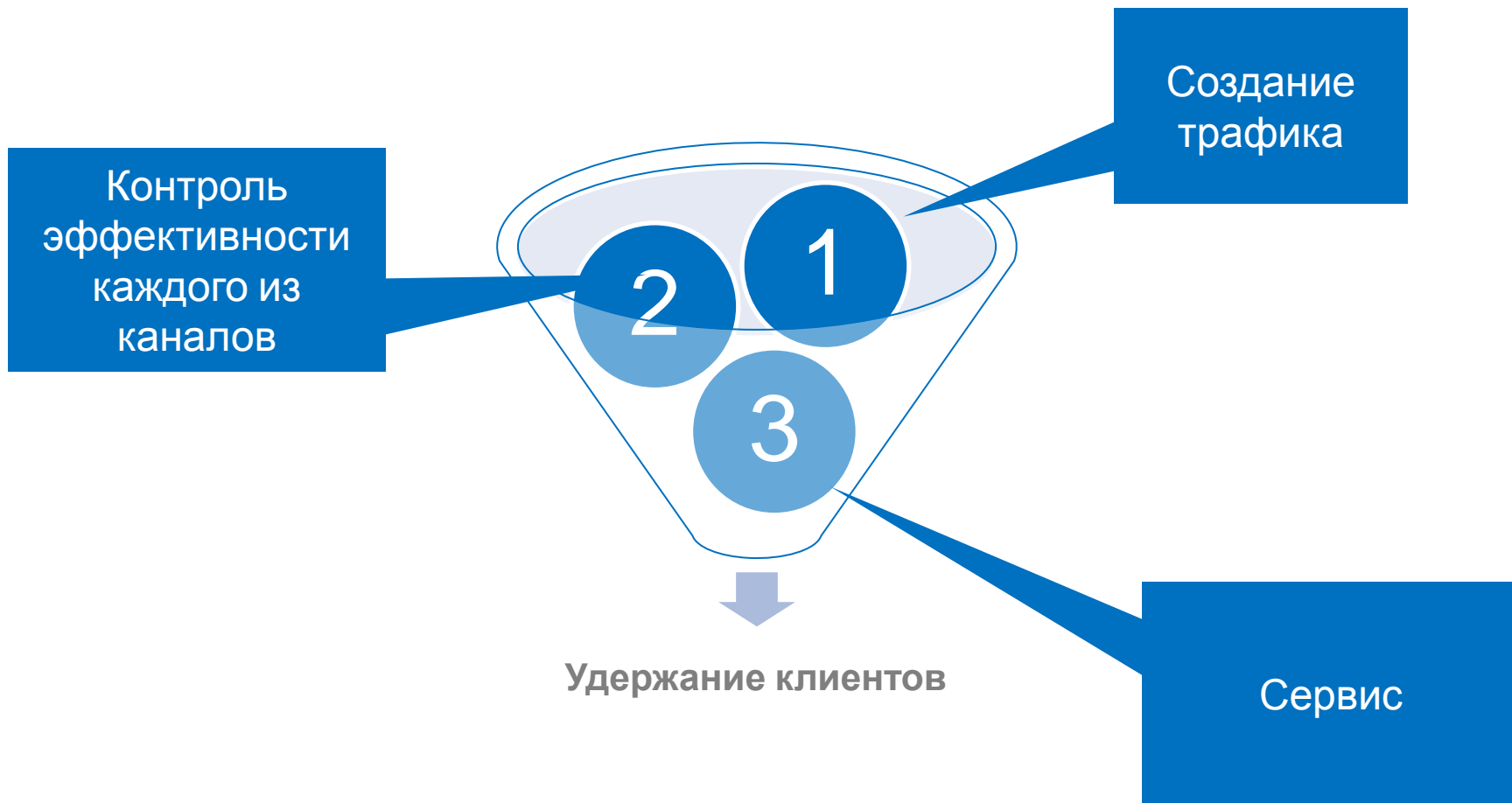
- Conversion rate

### Дилеры:

- Lead follow-up rate
- Retention rate

### Обучение специалистов.

# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES. УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТА.



# BMW GROUP FINANCIAL SERVICES.



КОЛЕСО...  
ЕГО НЕ НУЖНО ИЗОБРЕТАТЬ...

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.**

