



25 апреля 2012

# Стратегия неценовой конкуренции в ипотечном бизнесе

Ирина Асланова  
Вице-президент по развитию бизнеса

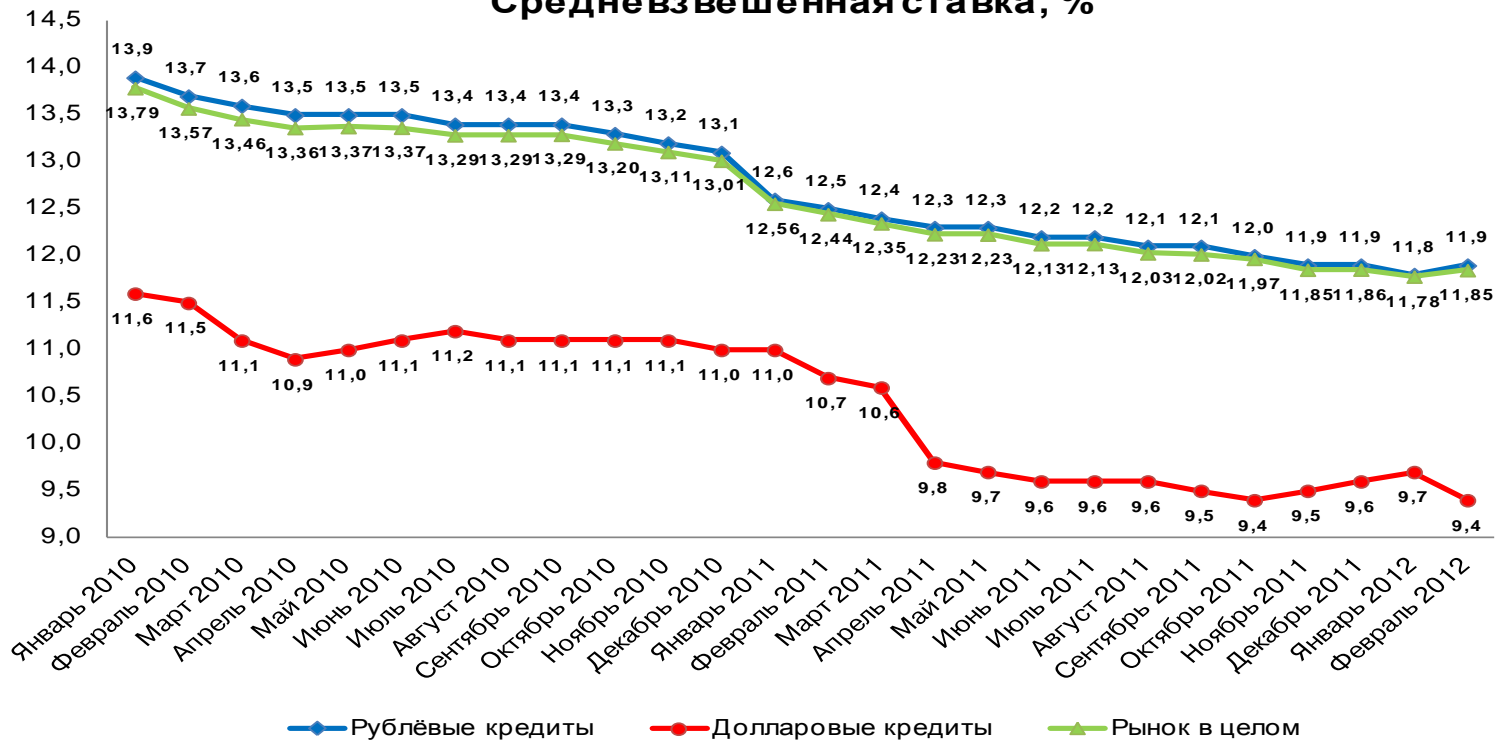
 SOCIETE  
GENERALE

 **DeltaCredit**  
И П О Т Е Ч Н Ы Й   Б А Н К .   № 1 .



# Условия конкуренции на рынке ипотеки в 2011-2012

Средневзвешенная ставка, %



◆ Рублёвые кредиты   
 ● Долларовые кредиты   
 ▲ Рынок в целом

- За последние 2 года процентные ставки неуклонно снижались, что существенно ограничивает возможности ценовой конкуренции
- С осени 2011 ставки у большинства игроков на ипотечном рынке находятся на примерно одинаковом уровне
- Первоначальный взнос по ипотеке большинство банков также опустили до минимальных 10-15%
- В целом для рынка возможности «материальной» конкуренции были исчерпаны

Источник: данные ЦБ РФ и DeltaCredit

# Модели рекламирования ипотеки в 2011-2012

Новоселье.  
Вместе с моим банком  
Ипотечные программы



✓ Более 10 ипотечных программ  
✓ Минимальный первоначальный взнос  
✓ Расписка до 55 лет



**Ваш дом - в ваших руках!**  
Ипотечные кредиты

- > Вторичный рынок жилья
- > Загородное жилье
- > Квартиры в строящихся домах
- > Нецелевые кредиты под залог имеющегося жилья
- > Рефинансирование кредитов

это **уже**  
ТВОЯ  
квартира



от **650** у.е.  
в месяц



- В 2011-2012 на рынке преобладали стандартные рекламные ходы:
  - ▶ Банки соревнуются в рекламе наименьших ставок
  - ▶ Тиражируются изображения счастливых семей, обладателей новых квартир
  - ▶ Упор делается на простоту получения кредита



# Восприятие ипотеки заемщиком



Ипотечные страхи

- Несмотря на сверхпозитивный коммуникационный фон, ипотека вызывает многочисленные вопросы, страхи и сомнения у заемщиков
  - ▶ Какова реальная переплата по ипотеке?
  - ▶ Как жить с ипотекой, если вдруг кризис?
  - ▶ Как взять ипотеку без кредитной истории?
  - ▶ Как быть с ипотекой, если мы разводимся?
  - ▶ А что если я не смогу выплачивать ипотечный кредит? И т.п.
- Данные страхи весьма существенны при принятии решения о пользовании кредитом, но они полностью игнорируются банками в коммуникации со своими клиентами



- Философия DeltaCredit заключается не просто в том, чтобы выдать клиенту кредит, а в том, чтобы он спокойно и счастливо жил в своей квартире, т.е. был надежным заемщиком



# Креативная концепция DeltaCredit. Идея

## ■ ЧТО И КАК:

Универсальная концепция, 100% обращённая к человеку. Эта история работает как ВСЁ, ЧТО ВЫ ХОТЕЛИ УЗНАТЬ ОБ ИПОТЕКЕ, НО БОЯЛИСЬ СПРОСИТЬ.

## ■ ГЛАВНАЯ ИДЕЯ

Руководствуясь своей философией, DeltaCredit не говорит своему клиенту о легкости ипотеки. Банк доносит до заемщика, что ипотека – это ответственное дело, но наши специалисты расскажут ему все нюансы и помогут не только на стадии выдачи кредита, но и во время его обслуживания

## ■ КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ:

Концепция открывает те стороны ипотечного вопроса, которые волнуют людей, но игнорируются другими банками. Мы призываем людей УЗНАТЬ ИПОТЕКУ БЛИЖЕ, задавать вопросы, вникнуть в процесс. Наше решение не о том, как взять ипотеку, а о том, как с ней жить.

## ■ КАК ПОСТРОЕНА:

Коммуникация построена по схеме ОТ ПРОВОКАЦИИ К РЕКОМЕНДАЦИИ. Кампания состоит из 2-х этапов. Первый – более провокационный, второй – менее эмоциональный, более экспертный.



# Креативная концепция DeltaCredit. Воплощение

Коммуникация I этапа, PRINT, OUTDOOR.

*Семь раз  
спроси,  
один раз  
возьми...  
ипотеку*

**8 (800) 200-07-07**

УЗНАЙТЕ ИПОТЕКУ  
БЛИЖЕ

**DeltaCredit**  
ИПОТЕЧНЫЙ БАНК №1  
[www.deltacredit.ru](http://www.deltacredit.ru)

*Взять ипотеку —  
не напасть, как  
с ипотекой  
не напасть?*

**8 (800) 200-07-07**

УЗНАЙТЕ ИПОТЕКУ  
БЛИЖЕ

**DeltaCredit**  
ИПОТЕЧНЫЙ БАНК №1  
[www.deltacredit.ru](http://www.deltacredit.ru)

- На I этапе использовались яркие народные пословицы и поговорки, которые переведены в ипотечную тему. Емкие образы позволяют напрямую работать с ипотечными страхами и нивелировать их.



# Креативная концепция DeltaCredit. Воплощение

Коммуникация II этапа, PRINT, INDOOR.

*Какой  
ежемесячный  
платеж  
по ипотеке?*

**8 (800) 200-07-07**

УЗНАЙТЕ ИПОТЕКУ  
БЛИЖЕ

**DeltaCredit**  
ИПОТЕЧНЫЙ БАНК. №1.  
www.deltacredit.ru

*А эти 8%  
по ипотеке  
настоящие?*

**8 (800) 200-07-07**

УЗНАЙ ИПОТЕКУ  
БЛИЖЕ

**DeltaCredit**  
ИПОТЕЧНЫЙ БАНК. №1.  
www.deltacredit.ru

- На II этапе используются, по сути, те же инструменты, но значительно уменьшается градус сообщения, делаем его конкретнее, интересным и точным вопросом





# Выделяемые конкурентные преимущества

Новые сервисы



Скорость обслуживания



Доверие заемщика



Признанная экспертная позиция



Качество обслуживания





**Спасибо за внимание!**

**Готова ответить на  
ваши вопросы!**