

Тренды в маркетинге и их значение для кредитных союзов

Отдел коммуникаций



Credit Union

Обзор

Общие тренды в маркетинге

1. Ситуация на рынке
2. Концентрация внимания
3. Рост диджитала
4. Нативная реклама
5. Использование видео

Тренды в КС

1. Менеджеры по маркетингу
2. КС акцентируют ставку по кредитам
3. Фокусировка на цели
4. Объяснение процесса выдачи кредита
5. Переделка вебсайтов



Business loan

VOLKSWAGEN
**BANK
OPEN**
FOR BUSINESS

DENTS
EL FR



Finance a New Renault Clio
from €175 per month

4.9% APR



Terms & Conditions Apply.

LOANS FROM €1,000
**APPROVED
HOURS**

Help for the cupcake bakers

Ulster Bank

KIA | Credit

Flexible Finance Solutions
from Kia Credit



**WHEREVER YOU ARE
IN LIFE, WE'RE LENDING**

From renovating your home to
getting a new car, talk to us today



**RENAULT
BANK**

We Bank. You Drive.

LOW RATE CAR FINANCE FOR BMW



Hello
Carrick!

**Chill
MONEY**

NOTHING LIKE A BANK!

www.chillmoney.ie

#nothinglikeabank

LOANS FROM €1,000 ONLINE,
ON THE PHONE OR IN BRANCH

WE'RE BACKING DOING

#backedbyAIB

 **Ulster Bank**

SEE PRICING



This website uses cookies and, by continuing to use it, you consent to cookies being used. For more information, see our [privacy policy](#).

I ACCEPT THESE TERMS

Ситуация на рынке

Конкуренты используют творческие подходы, чтобы завоевать наш рынок. Используют наши послылы. Банки начали обращаться к потенциальным клиентам «на ты». Нацелены на наш традиционный бизнес.



Если остаются сомнения...

Брифинг для аналитиков в марте 2017г.

AIB планирует отвоевать значительную долю рынка потребительских кредитов у кредитных союзов.

AIB «займет часть этого рынка», используя мобильные и цифровые технологии, способные привлечь новые бизнесы.

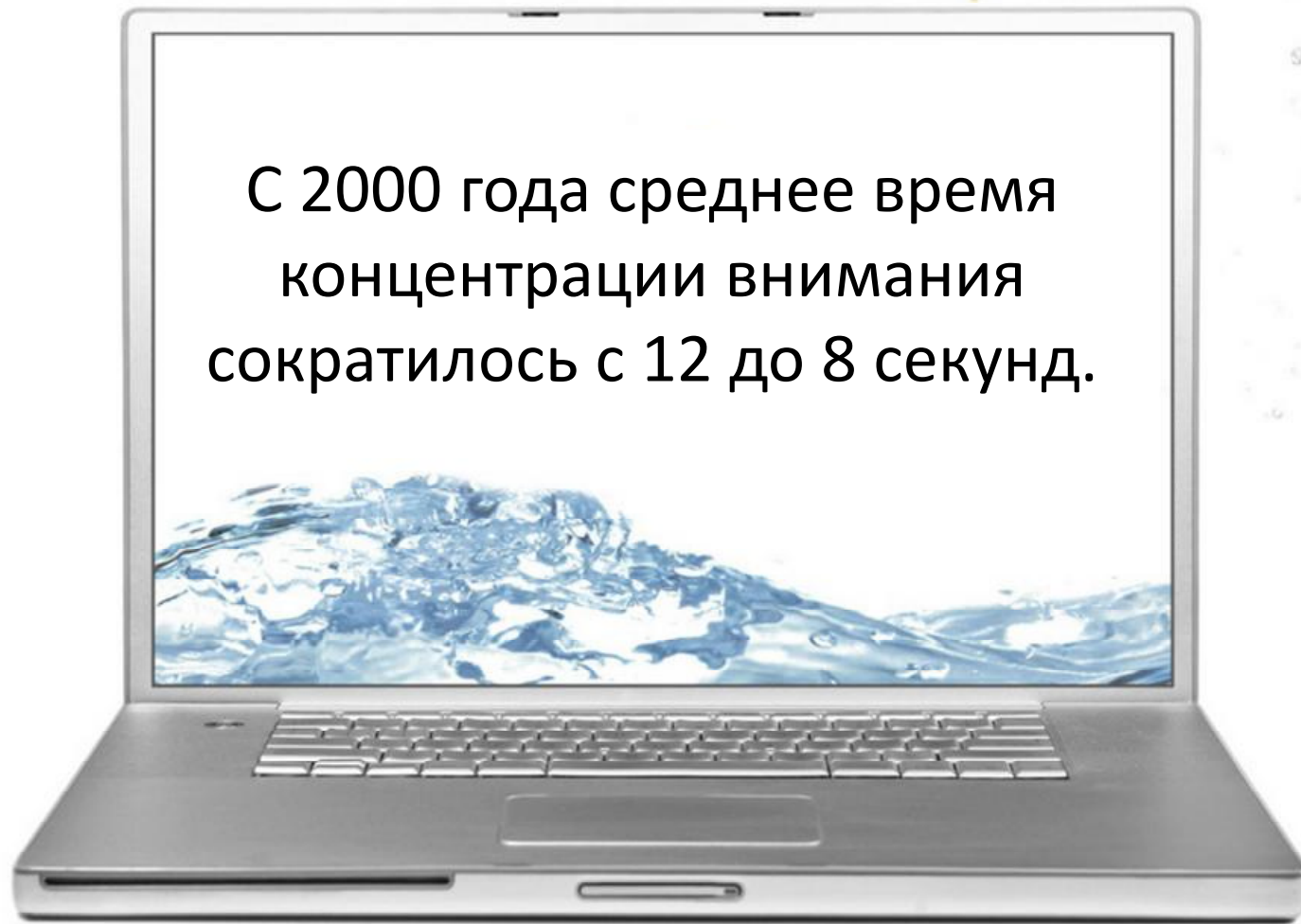
Интервью для Belfast Telegraph в 2016г.

«Северная Ирландия и Великобритания – важные составляющие для общей стратегии AIB; мы считаем их территориями роста».



Сокращение времени концентрации внимания

С 2000 года среднее время
концентрации внимания
сократилось с 12 до 8 секунд.



Время концентрации внимания золотой
рыбки = 9 секунд



Что это значит?

- Доставка контента способами, предпочтительными для пайщиков.
- Абзацы текста излишни.
- Публикации на основе изображений или инфографики
- Статьи-списки.
- Сразу представляйте идею и обосновывайте ее ценность

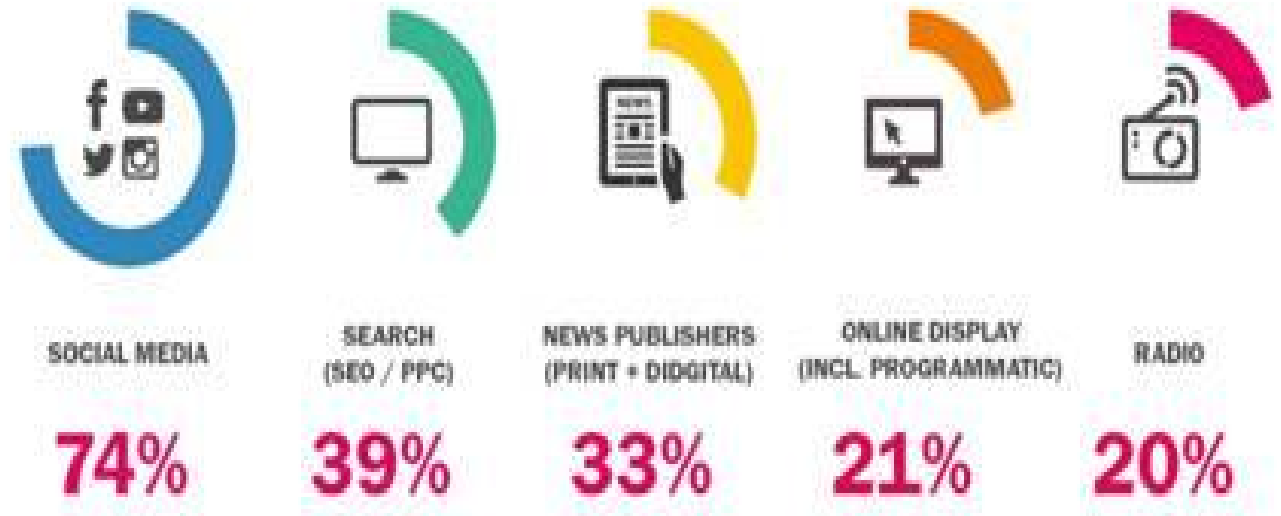


меньше – ЭТО БОЛЬШЕ

Рост цифровой рекламы

- Традиционная реклама сохраняет важность, но рост цифровой рекламы феноменален
- Каналы соцсетей – основные направления дальнейших расходов на рекламу в 2017г.
- Рост на 33% в 1-ой половине 2016г.
- Мобильные приложения, соцсети и видео по запросу растут особенно быстро

TOP 5 CHANNELS FOR FURTHER INVESTMENT IN 2017



MARKETING SENTIMENT SURVEY 2017

Q: Please state whether you plan to invest more in the following advertising types in 2017. (Multiple select, n = 60)

Обзор рынка за 2017г. от MediaCom и The Irish Times

Нативная реклама

- Платный контент
- Интегрирована в окружающий контент
- Не прерывает, но функционирует как естественный контент
- Примеры
 - Продвигаемый твит
 - Рекомендуемый пост в Facebook
 - Спонсируемая статья на новостных сайтах

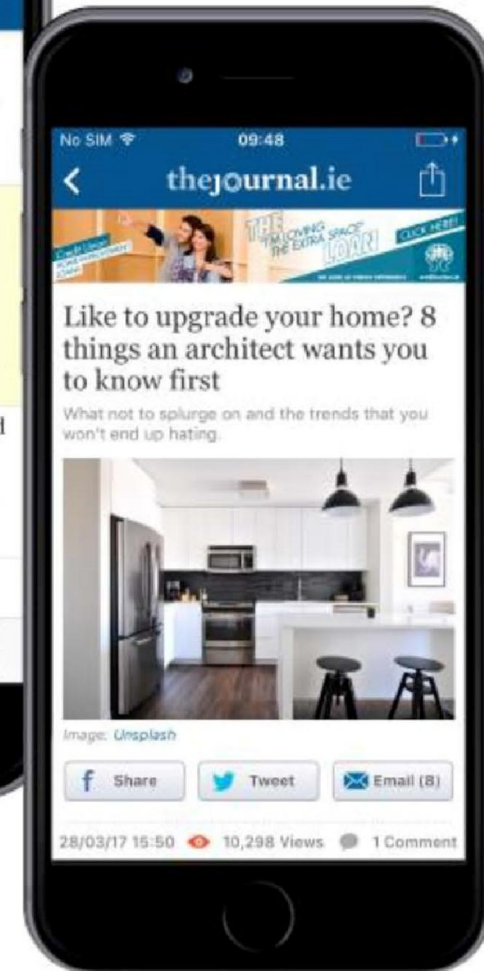
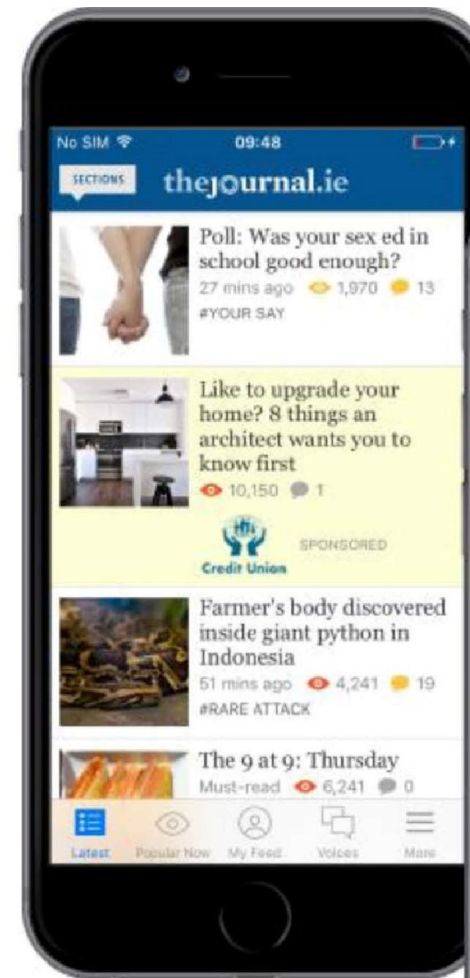


Переход к нативной рекламе в маркетинге



ILCUF – Study Tour Oct'17

The screenshot shows the Her.ie website homepage. At the top, there's a navigation bar with 'HOME', 'LIFE', 'VIRAL', 'LISTS', 'STYLE', 'BEAUTY', 'HEALTH', 'CELEB', 'MUSIC', 'MOVIES & TV', 'START UPS', 'MOTORS', and 'MORE'. Below this is a 'TRENDING' section with categories like 'LIFE', 'FUNNY', 'RELATIONSHIPS & SEX', 'IRISH', 'IRELAND', 'SOCIAL MEDIA', 'NEWS', 'SPONSORED', and 'LOVE'. The main content area features a large article titled '260 10 Money-Saving Tips Every Student Should Know' by Emma Lahiffe. The article includes a quote: 'Heading into the first year of college is one of the most exciting times in life. Leaving the nest for the first time, getting to know a new city, making new friends and a whole lot more adventures await. Here are ten money-saving tips to help you out...'. The first tip is '1. Create a budget and stick to it', with a sub-headline 'Kicking off your college career with a sound financial budget will stand to you for life. Seriously. Sit down at the start of the year and map out just exactly how much you have to spend each month. It's all in the planning, people.' To the right of the article is a vertical advertisement for Credit Union Student Loans, featuring a man holding a sign that says 'THE "CAN'T FACE ANOTHER MONTH OF BEANS" LOAN' and a 'CLICK HERE' button. Below the article are two smaller articles: 'Nine things every Irish 90s girl will relate to' and 'There were alarming results from these "once-a-day" suncreams'.



Google home improvement loan

All Images News Videos Maps More Settings Tools

About 2,940,000 results (0.40 seconds)

Home Improvement Loans - Apply For a Loan Today - creditunion.ie

Ad www.creditunion.ie/Home_Improvements

We Look at Things Differently.

Savings Protection Scheme · Great way to Save · Money Management App · Competitive Rates

Credit Union Savings CU Focus Magazine
Joining the Credit Union CU Branch Locator

Our **Home Improvement Loans** have a variable rate which means that the rate can change from time to time. However, because variable rates can rise and fall, your **loan** repayments can go up or down during the term of your **loan**. **Loan** Amount. Interest Rate (variable) APR (variable)



Home Improvement Loans | Improve Your Home With Our Loans

<https://www.permanentsb.ie/borrowing/loans/home-improvement-loan/>

Google car loan

All Images News Maps Videos More Settings Tools

About 13,600,000 results (0.32 seconds)

Car Loans - Credit Union.ie - The Irish League of Credit Unions

www.creditunion.ie > What We Offer > Loans

Car Loans. No gimmick car loans from your local credit union. In the current climate, it can be difficult to get credit for the things in life we need – that is why the ...

100% Car Finance Available with AIB Hire Purchase | AIB

<https://aib.ie/our-products/loans/car-finance>

The results are based on current offered rates for AIB Car Finance. Repayments calculated are based on a Hire Purchase (Fixed Interest Rate) Loan. For further ...

Car Loans from €1,000 approved in 3 hours - Car Loans | AIB

<https://aib.ie/our-products/loans/car-loan>

Looking for a loan to buy a new car? AIB offers quick Car Loan approval in just 3 hours.

Google holiday loan

All Images Maps Videos News More Settings Tools

About 76,400,000 results (0.56 seconds)

Loans With Quick Approval - Loan Decision In Just 3 Hours - aib.ie

Ad www.aib.ie/Loans/Personal_Loan (01) 771 5861

Competitive Rates on AIB Loans. Call Us Today or Apply Online.

Borrow up to €30k Online · Flexible repayments · 3 Hour Loan Approval

Types: Personal Loan, Home Improvement Loan, Car Finance, Travel Loan, Education Loan, First Jo...

1-4 Baggot Street Lower, Dublin 2 - Open today · 7:00 a.m. – 9:00 p.m.

Holiday Loans - creditunion.ie

Ad www.creditunion.ie/Holiday_Loans

Apply For a Loan With the Credit Union-We Look at Things Differently

Competitive Rates · Money Management App · Savings Protection Scheme · Flexible Loan Options

Managing Your Money · Insurance Products · CU Branch Locator · Volunteering in Your CU

Соцсети

Credit Union Sponsored ·

If you're buying a car, own it with a credit union car loan #ad



Imagine Having to Te
Your Loan Your Way
CREDITUNION.IE



Credit Union Written by Radical [?] · 9 August 2016 ·

Back to School tips from your Credit Union #AD



CREDITUNION.IE

[Learn More](#)

141,664 people reached

233k Views

Credit Union Sponsored (demo) ·

Like Page

Your Home Improvement Loan, Your Way #ad

CREDITUNION.IE

[Learn More](#)

70

1 Comment 15 Shares



Использование видео

- Видео врывается в контент маркетинга
- По оценкам Cisco, в 2017г. на видео приходится 69% интернет трафика пользователей.
- 60% пользователей смартфонов смотрят видео на смартфоне каждую неделю
- 39% пользователей смартфонов смотрят видео на смартфонах каждый день, остальные 21% - раз в неделю
- 61% онлайн-пользователей предпочитают просматривать короткие видео (<5 мин)



Что делать кредитным союзам?

Нужно ли кредитным союзам продвигать себя?

Да – Конкуренты обращаются к аудитории в вашем районе. Учитывая снизившийся спрос на займы и возросшие сбережения, кредитному союзу важно убедительно продвигать свои займы.

Помогает ли маркетинг?

Да - Компании используют рекламу, потому что она работает и способствует развитию бизнеса.

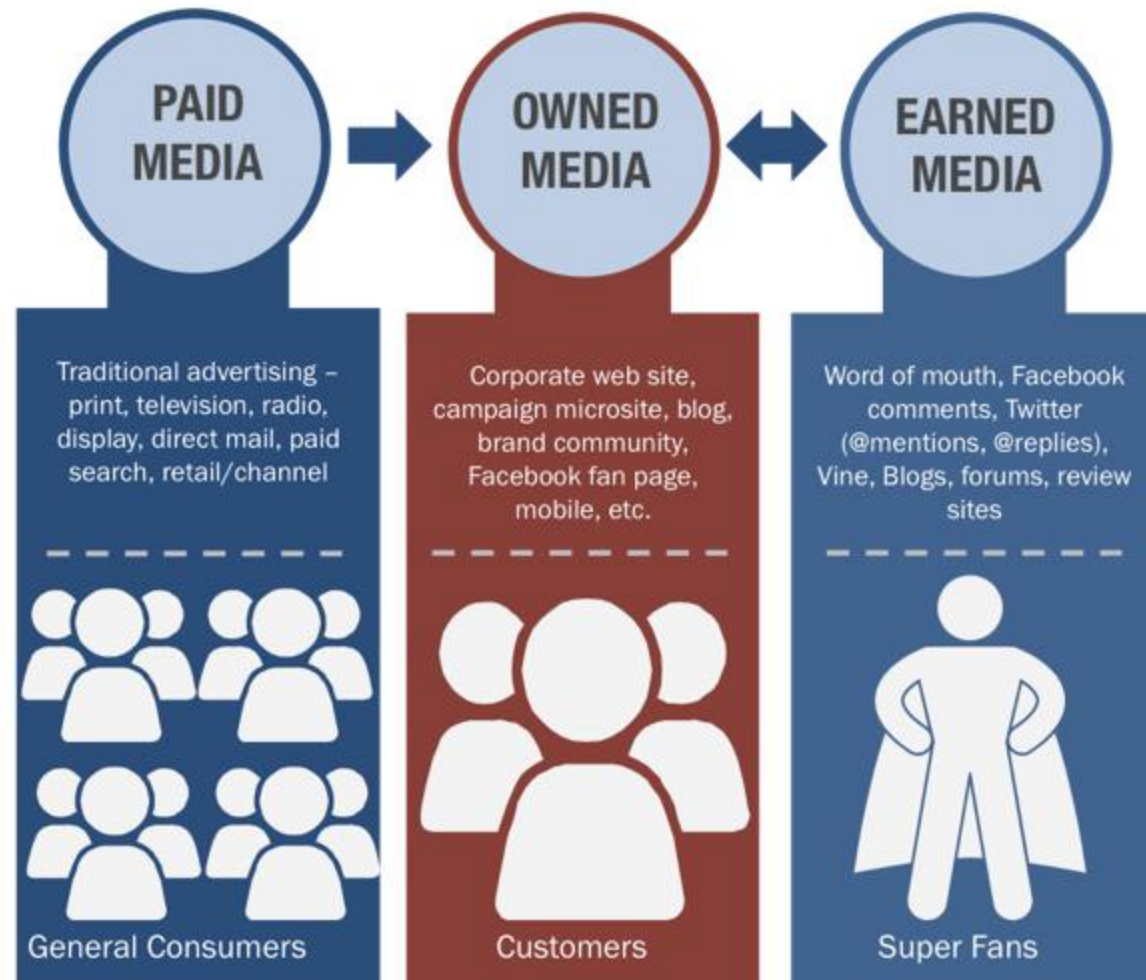
Нужно ли продолжать продвигать себя на местном уровне?

Да – Это инвестиции в будущее.



Что делать вашему КС?

- В первую очередь внимание к собственным медиа.
- Были ли расходы на рекламу или спонсорство за последние пять лет?
- Инвестиции в свой вебсайт и каналы соцсетей.



Какие каналы использовать?

Таргетирование 25-45-летних в своем районе

Пресса

Радио

Онлайн

Активации/спонсорство

Наружная



В 2008 году ИЛКС запустила Национальную рекламную кампанию, охватывающую Республику Ирландия и Северную Ирландию.

Каждому КС предлагается внести взнос в пользу кампании в соответствии с размером активов.

Изначально Национальная рекламная кампания была нацелена на повышение узнаваемости бренда. С 2015 года она в основном фокусировалась на займах и кредитовании.

Кампания «Ваш кредит – на Ваших условиях» продвигала кредиты на наших целевых рынках, чтобы мотивировать людей брать кредиты в кредитных союзах, повышая доверие к ним у целевых аудиторий.



THE "THIS IS WHAT I CALL COMMUTING" LOAN

Credit Union
HOLIDAY LOANS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

THE "DEADLY HOW QUICKLY IT MOUNTS UP" SAVINGS

Credit Union
PERSONAL SAVINGS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

THE "I CAN STOP PRETENDING I KNOW DIY" LOAN

on
MOVEMENT

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

ALL DESERVE A BREAK LOAN

THE "THIS'LL MAKE THE NEIGHBOURS REALLY JEALOUS" LOAN

creditunion.ie

"BETTER OFF HOUSE INS" LOAN

Credit Union
PERSONAL SAVINGS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

THE "TOLD YOU THIS WAS THE QUICKEST WAY" LOAN

Credit Union
PERSONAL SAVINGS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

because v

THE "NOW TO TAKE ON THE WORLD" LOAN

We've been voted 1st for customer experience

*CXI Ireland Customer Experience Report 2016

creditunion.ie

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

THE "NOW TO TAKE ON THE WORLD" LOAN

We've been voted 1st for customer experience

*CXI Ireland Customer Experience Report 2016

Credit Union
STUDENT LOANS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

CU Wedding ROI final

Credit Union
PERSONAL SAVINGS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

THE "NOBODY TOLD ME I HAD TO GO EVERY DAY" LOAN

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

Loans are subject to approval. Terms and conditions apply. If you do not meet the repayments on your loan, your account will go into arrears. This may affect your credit rating which may limit your ability to access credit in the future. Credit Unions in the Republic of Ireland are regulated by the Central Bank of Ireland.

Credit Union

creditunion.ie

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

THE "NOW TO TAKE ON THE WORLD" LOAN

We've been voted 1st for customer experience

*CXI Ireland Customer Experience Report 2016

Credit Union
STUDENT LOANS

WE LOOK AT THINGS DIFFERENTLY

creditunion.ie

Маркетинговые тренды в ирландских КС



1. Выделенные маркетинговые ресурсы

- Существенно увеличилось число КС, в которых работают профессиональные маркетологи
- Причина – желание нарастить портфель займов
- У многих менеджеров по маркетингу в обязанности также входит развитие бизнеса



Кто отвечает за маркетинг?

- 51% КС, опрошенных в 2016г. в рамках исследования маркетинга и кредитования в РИ, имели менеджера по маркетингу.
- В среднем они на должности в течение 3,25 лет. 70% - менее 2 лет.
- Не удивительно, что они чаще встречаются в более крупных КС.
- Средняя численность пайщиков КС, в которых был менеджер по маркетингу, - 20 800 человек.
- Средняя численность пайщиков КС, в которых не было менеджера по маркетингу, - 8 060 человек.



2. Акцент на ставку по кредиту



Лидеры по ставке кредитования?

- Мы не лидеры в бюджетном сегменте
- Мы не отличаемся ставкой
- В целом пайщики не чувствительны к вариациям ставки
- Указание ставки, требует добавление много текста в соответствии с законом
- Очень трудно упоминать ставку в рекламе на радио
- Важнее доступность кредита?





**Чем мы
отличаемся?**



3. Таргетирование

- Календарь снятия сбережений
- Запросы на кредит – запросы на выдачу денег
- 25-45-летние
- Анализ местного населения для определения основных видов займов
- Целенаправленная реклама
- Более эффективное использование сотрудников, работающих с пайщиками



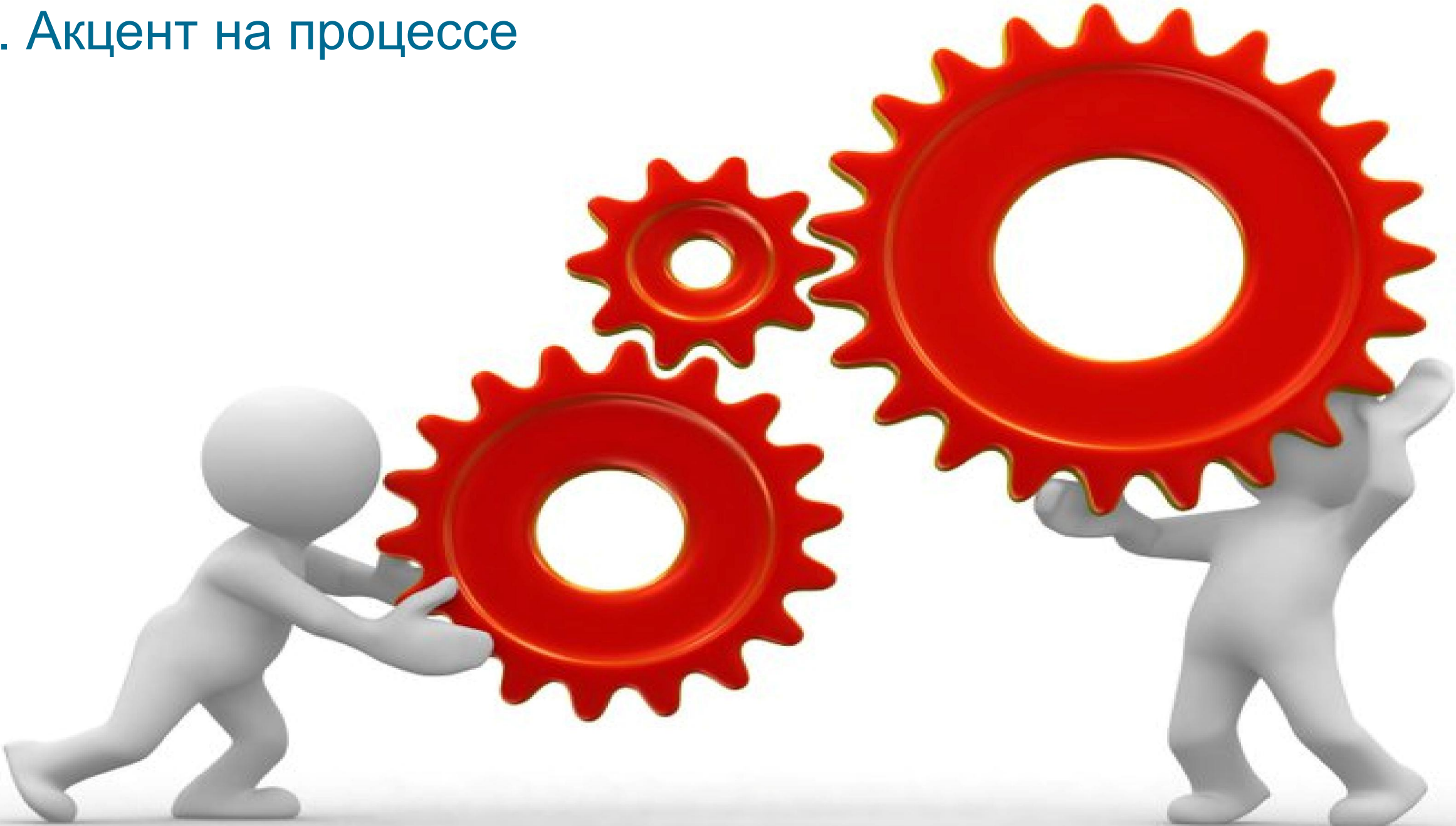
Сотрудники, работающие с пайщиками

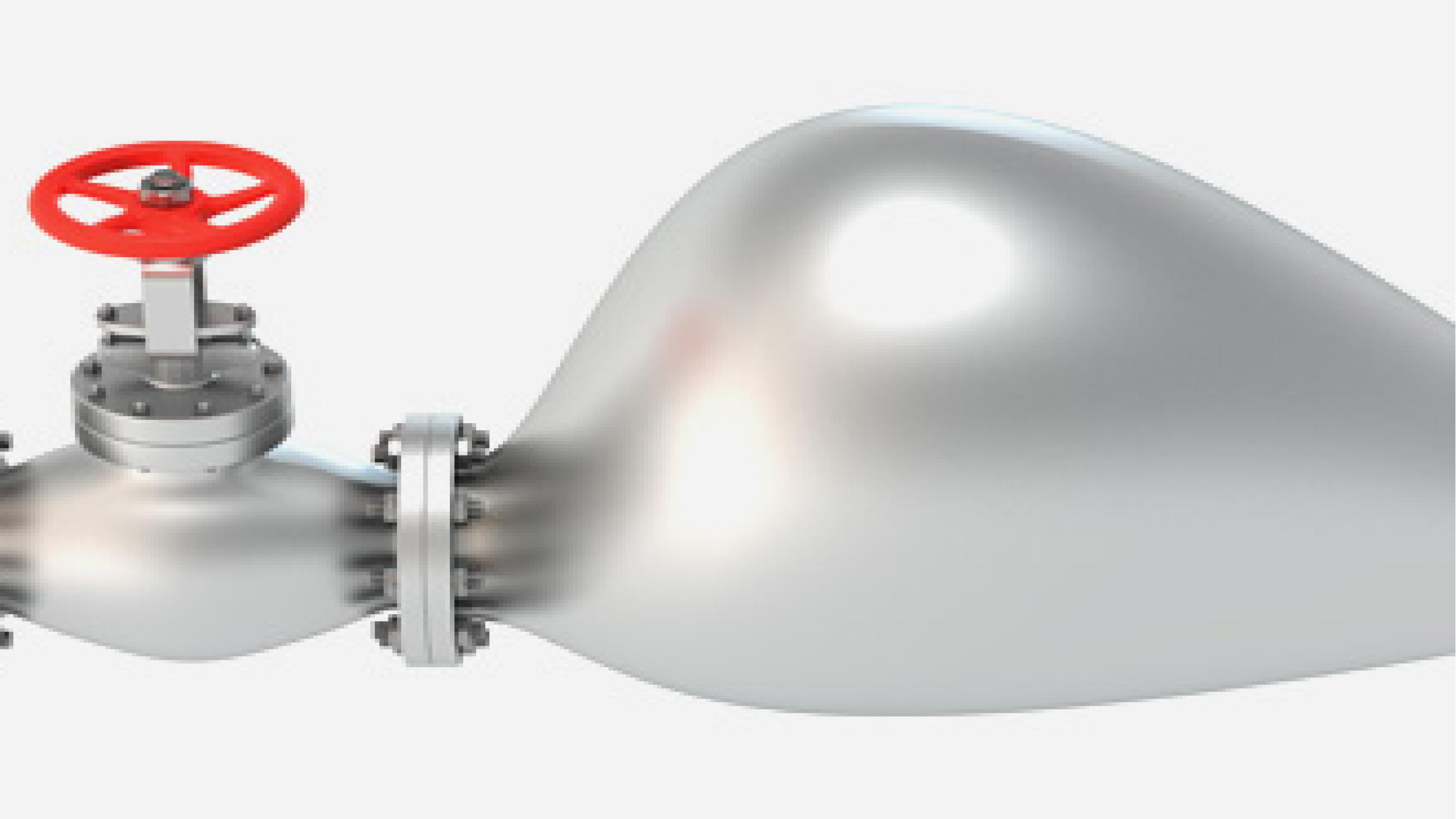
- Для успеха необходима приверженность цели
- **Обучение тому, как предлагать услуги пайщикам**
- Сотрудники, работающие с пайщиками, и волонтеры, участвующие в оказании услуг пайщикам
- Акцент на кредитовании на собраниях сотрудников – постоянная тема повестки дня? Насколько у нас это получается?
- Коммуникационная стратегия, цели и задачи для сотрудников (см. выше), чтобы все понимали, к чему мы стремимся и почему. Эта тема, опять же, должна быть первостепенной на собраниях сотрудников (и заседаниях Совета).

*Культура – это то,
как мы мыслим,
действуем
и общаемся.*



4. Акцент на процессе





Процесс подачи заявки на кредит

- Насколько мы облегчили процесс подачи заявки на кредит?
- Воздвигаем ли мы ненужные препятствия?
- Не заставляем ли мы пайщиков совершать «дополнительные движения»?
- Считаете ли вы ваш процесс выдачи кредита прямолинейным?
- Имеет ли для вас значение то, что пайщики придерживаются другого мнения?



Ограничения на первый кредит

- 50% КС в РИ требуют, чтобы человек пробыл пайщиком некоторое время до подачи первой заявки на кредит.
- Обычно 13 недель.
- Остальные КС разрешают становится пайщиками и сразу подавать заявку на кредит.

46% респондентов в РИ накладывают ограничения на размер первого кредита.

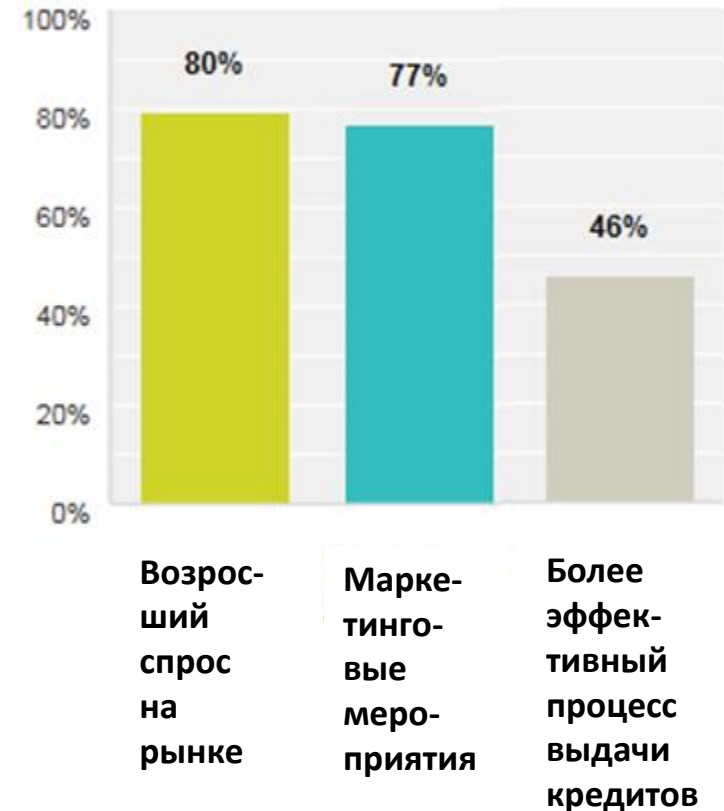
Ответы сильно разнятся

- Поручительство
- На сумму паев
- 3 х сбережения / 6 х сбережения
- Фиксированная сумма в €



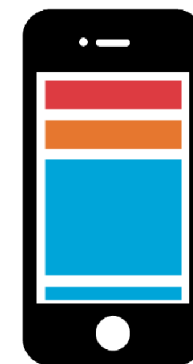
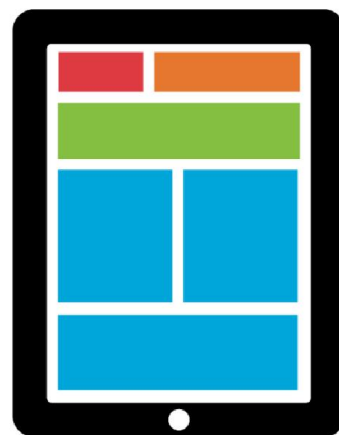
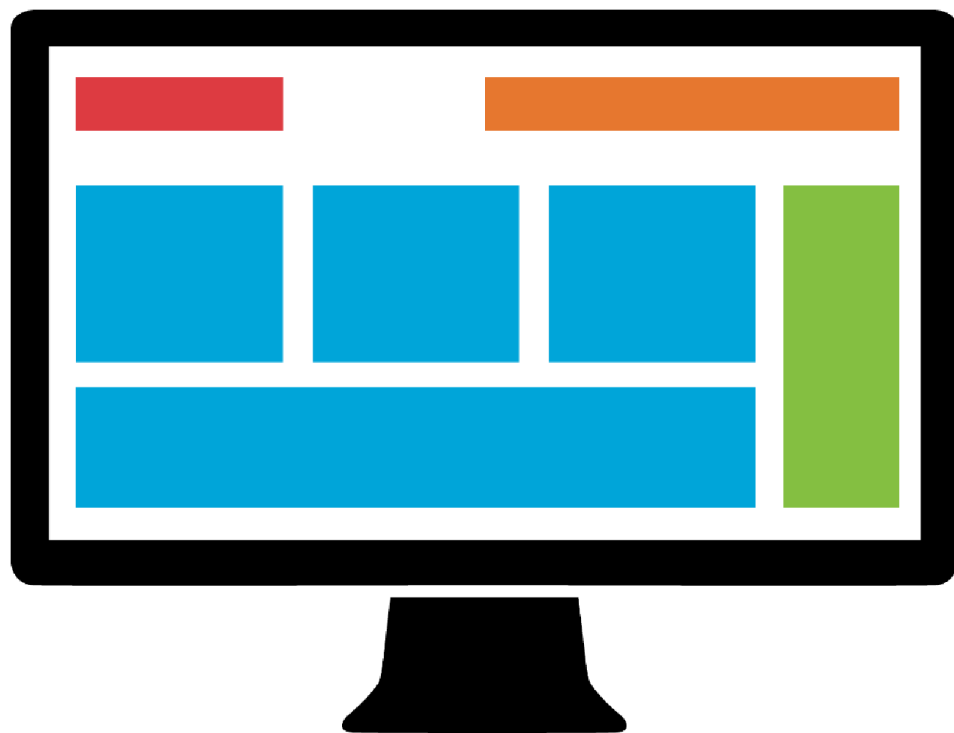
Помогает ли внимание к процессу?

- 84% КС в РИ отметили повышение спроса на кредиты за последние 12 месяцев
- Чем они объясняют повышение спроса
- 46% указали на повышение эффективности процесса выдачи кредитов



5. Присутствие в вебе

Что вы представляете, слыша слово «вебсайт»?





Страница загружается...

**53% посетителей
мобильных сайтов
уходят со страницы,
если она загружается
более 3 секунд.**

'The need for Mobile Speed'

<https://www.doubleclickbygoogle.com/articles/mobile-speed-matters/>

Переделка сайтов

- Многие КС переделывают свои вебсайты
- Много разных причин
 - ✓ Необходимость
 - ✓ Оптимизация под мобильные устройства
 - ✓ Способность самостоятельно обновлять
 - ✓ Часто в результате ребрендинга/ поглощений / слияний
 - ✓ Добавление функции подачи онлайн заявки



Основные рекомендации по вебу

- Определите цели
- Мыслите как пользователь
- Приоритет мобильным устройствам
- Постоянство тона
- Обновление
- Это актуально?
- Измеряйте и снова измеряйте



Использование онлайн заявок на кредит

- Существенно увеличилось число КС, которые дают возможность пайщикам подать онлайн заявку на кредит.
- Разные форматы и стили
- Использование платной рекламы для привлечения дополнительного трафика



Другие важные рекомендации

- Планируйте: маркетинговая стратегия
- Исследуйте
 - Опрос пайщиков
 - Анализ местной аудитории
 - Займы пайщиков
- Используйте то, что работает у вас
- Задавайте тон и сохраняйте постоянство
- Используйте пиар
- Измеряйте результаты



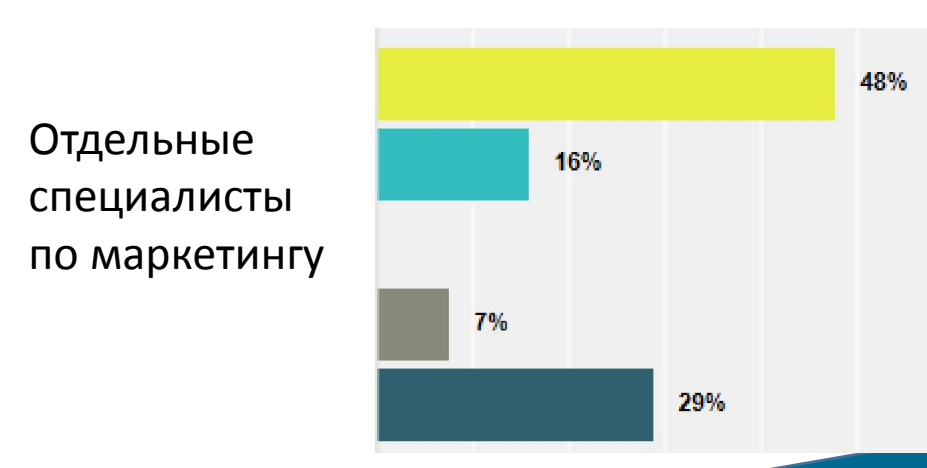
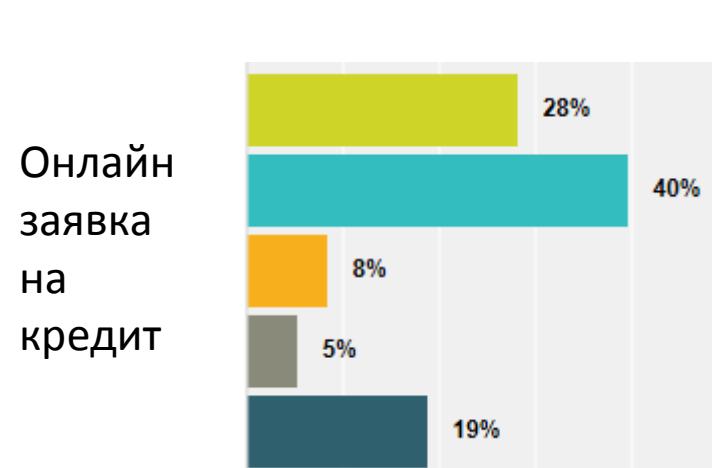
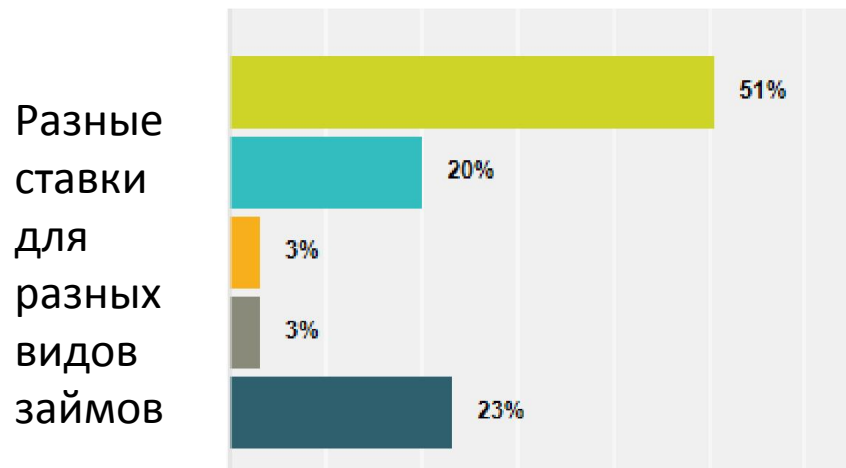
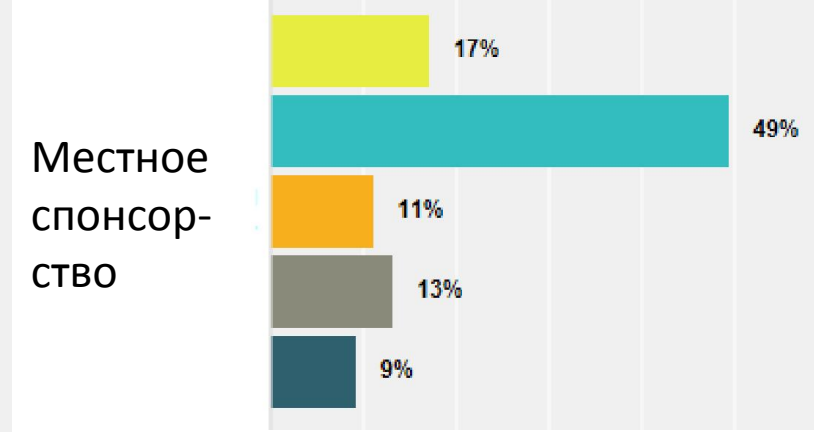
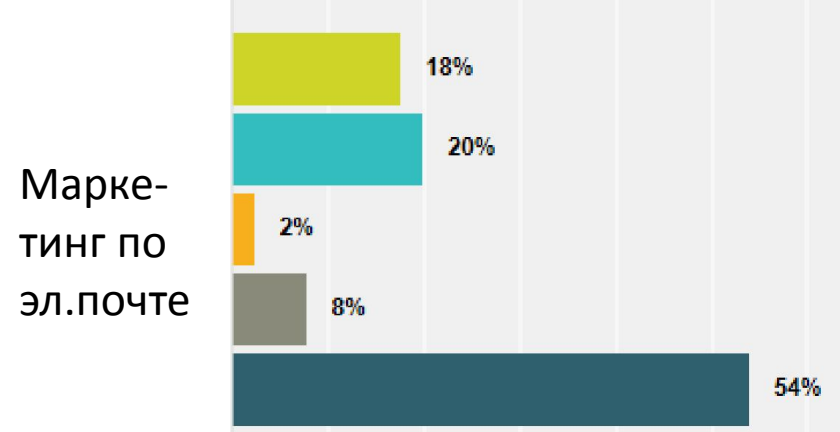
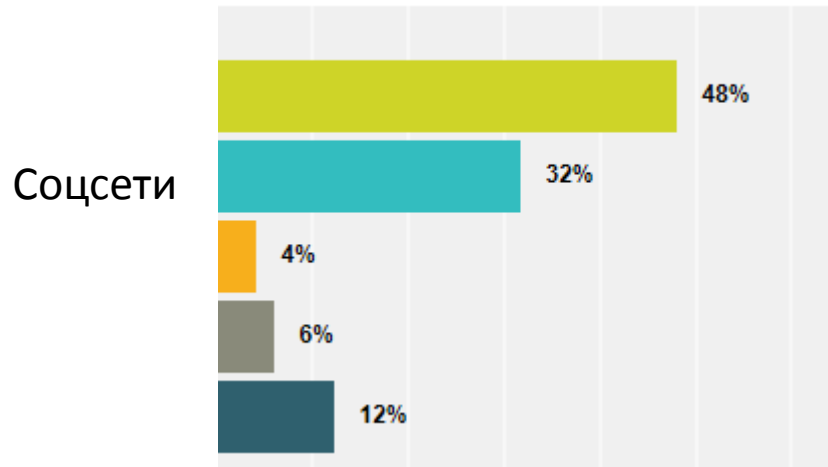
Маркетинговый план

- 63% КС имеют план
- 29% КС - частичный план
- 8% КС не имеют плана
- 51% КС в РИ говорят, что у них есть отдельный менеджер по маркетингу

Бюджет

- 68% КС имеют бюджет на маркетинг





■ Определенно помогает ■ Немного помогает ■ Не помогает
■ Не знаем ■ Не используем

Что приносит результаты для ирландских КС?

Устранение барьеров, связанных с паями и минимальным сроком членства в КС.

Написать благодарственное письмо пайщику, когда он погасил кредит.

Быстрая выдача кредитов. Денежные средства доступны пайщикам. Уважительно обращайтесь с пайщиками, за каким бы малым кредитом они ни обращались. Улыбайтесь.

Всегда пытаться найти причины для положительного решения по заявке или для ее частичного удовлетворения. Подход «да или нет» отталкивает потенциальных заемщиков.

Мы стали ежеквартально проводить «кредитные вечера» в нерабочее время для личного общения с менеджерами отдела кредитования

Акцент на простоте подачи заявки, скидках по ставке и бесплатной страховке.

Обучение сотрудников. Обеспечение легкого доступа к процессу подачи заявки для пайщиков. Пересмотр правил выдачи кредитов с учетом мнения менеджеров отдела кредитования. Взвешенные и не обременительные процедуры выдачи кредитов.

Экспресс-кредиты на условиях: нет задолженности, минимальные сбережения от €10, погашение в течение года без дополнительных платежей.



**Самая опасная фраза в нашем
языке:**

«Мы всегда так делали...»

- Грейс Хоппер

Спасибо!

