



ФИНТЕХ

Проект:
**Выбор пакета
привилегий**

Номинация:
**Лучший
премиальный
финансовый
продукт**



Что предлагает рынок
в рамках своих
премиальных пакетов
услуг?



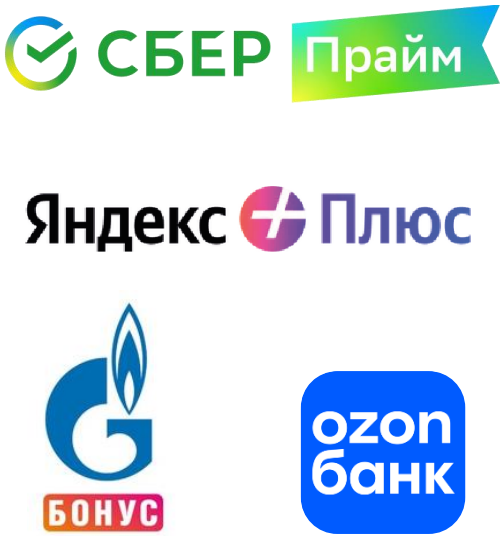
Основа ценностного предложения нефинансовых сервисов идентична у ключевых рыночных игроков

1,5 программы Premium/Private обслуживания
в среднем есть у рыночного клиента

							
Бизнес-зал/ ресторан	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Такси	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ВЗР	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Консьерж	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Спорт (страхование/ абонементы)	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗
Медицинский чек-ап	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗

✓ Включено в пакет Premium ✓ Частичная реализация
✗ Предложение отсутствует в рамках Premium

Конкуренты в рамках своих программ лояльности предлагают клиентам подписки с большим количеством привилегий/ скидок, в т.ч. на базе собственных экосистем:



А что предлагали мы?



Как было. Привилегии ориентированы на путешествия

- Базовый набор «Тревел-привилегии», предоставляемый в рамках премиального обслуживания – как у всех
- Клиент не выбирает привилегии сам, всем доступны одни и те же привилегии, только в разном количестве в зависимости от балансов

Небанковские привилегии		Лайт	Плюс	Топ	Private
		до 2 млн ₽	от 2 млн ₽ или 1,4 млн ₽ + pos 50 тыс.₽	от 5 млн ₽ или 4 млн ₽ + pos 100 тыс.₽	от 10 млн ₽
Консьерж		+	+	+	+
Телемедицина		+	+	+	+
Бизнес-залы		-	4 в год	10 в год	Безлимит (1+5 гостей)
ВЗР		-	+ \$ 100 000	+ \$ 100 000	+ \$ 1 млн
Компенсация такси		-	2 в мес.	3 в мес.	4 в мес.

Провели исследование



Провели исследование

клиентам интересны
не только Тревел-привилегии



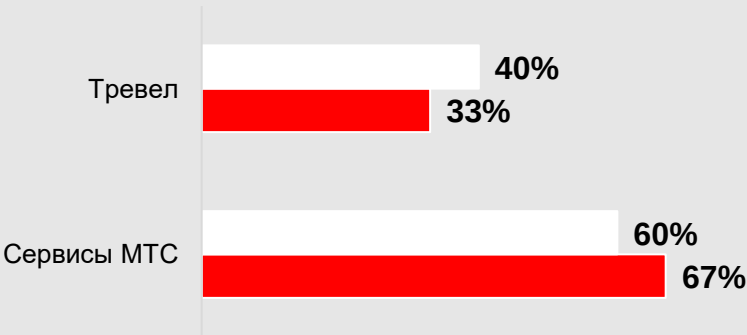
При выборе между Путешествиями и Сервисами МТС, выбрали бы МТС – 60% опрошенных

Все респонденты
 Абоненты МТС

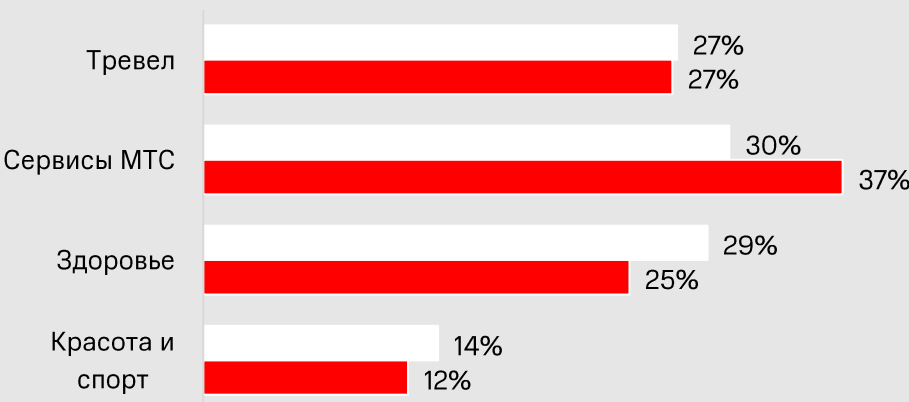
Ключевые выводы

- 60% респондентов сделали бы выбор в пользу пакета Сервисы МТС при прямом сравнении с Тревел
- Готовность подключить пакеты примерно равна у пакетов Тревел, Сервисы МТС и Здоровье (~ 30%)
- Наиболее актуальные предложения в пакете Сервисы МТС: **безлимитный интернет без рекламы, связь**

При выборе между Путешествиями и Экосистемой МТС, выбрали бы МТС



Подключили бы в первом месяце



Приоритет по продуктам Экосистемы



Экосистемность – новый тренд развития банковских программ лояльности

1

50%

экспертов рынка

видят будущее программ лояльности в развитии партнерств и экосистем, где сервисы объединяются в единую платформу

1

Клиенты ценят универсальный доступ к привилегиям через единое приложение (суперапп)

2

Вовлечение партнеров улучшает экономику reward-программ

3

Удачные партнерские предложения повышают эмоциональный отклик

4

Повышается уровень проникновения и частота пользования онлайн-банком

5

Включение экосистемы реализовано в формате подписочных моделей

← причины

Небанковские life-style сервисы в условиях высокой конкуренции способствуют

1

максимальному удержанию клиентов

2

повышению LTV клиентов

3

диверсификации доходной базы

Экосистемность трансформирует лояльность в комплексные решения, где:

- клиент получает ценность через интеграцию сервисов
- бизнес – долгосрочную вовлеченность аудитории

Проанализировали
и поняли, что нужно
клиентам дать возможность
выбирать то, что им хочется



Трансформировали программу привилегий

УНИКАЛЬНОСТЬ

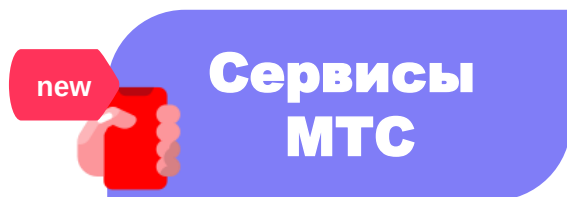
Экосистемный и партнерский подход к программе лояльности позволит охватить потребности большего числа клиентов и увеличить их вовлечение в сервисы Банка

НОВИЗНА

Клиент выбирает желаемый пакет привилегий и может его менять исходя из его потребностей в настоящий момент



Идеален для тех, кто часто летает в командировки или просто любит путешествовать с комфортом



Для тех, кто ценит качественную связь, цифровую безопасность и эксклюзивные развлечения



Для тех, кто предпочитает держать здоровье под контролем

**Теперь
клиенты могут
выбирать сами
желаемый
пакет
привилегий и
бесплатно ими
пользоваться**

И когда будет новая
программа лояльности?



Запустили с 1 октября!



Кому доступен выбор пакетов привилегий?

- Клиентам от уровня плюс (Премиум)
- Клиентам со среднемесячными балансами от 1.4 млн ₽ (Private)



Когда подключается выбранный клиентом пакет привилегий?

Подключение осуществляется не позднее следующего рабочего дня после выбора нового пакета привилегий



Как часто можно выбирать пакет привилегий?

Пакет привилегий можно выбирать каждый месяц. При перевыборе пакета привилегий изменения будут вступать в силу с 1-го числа месяца



Выбрать пакет привилегий можно

- в приложении Банка МТС Деньги для клиентов с Android
- в веб-версии ЛК МТС Деньги для клиентов с IOS



Чем отличаются пакеты привилегий на разных уровнях?

В зависимости от сегмента клиента изменяется уровень предоставляемых привилегий

Финансовые привилегии не изменяются при выборе пакета привилегий

Финансовые
сервисы

ПЛЮС

- Персональный менеджер
 - 1,25% кешбэк на все
 - 2 категории повышенного кешбэка
-
- Надбавка по вкладам 0,5% ко ставке
 - Повышенная ставка по накоп. счетам
 - Переводы в валюте с миним. комиссией
 - Обмен валюты по льготному курсу
 - ОМС
 - Льготный курс конвертации валюты в приложении

ТОП

- Персональный менеджер
 - 1,5% кешбэк на все
 - 3 категории повышенного кешбэка
-
- Все тоже, что у ПЛЮС**

PRIVATE

- Финансовый советник
 - 2% кешбэк на все
 - 5 категорий повышенного кешбэка
-
- Все тоже, что у ПЛЮС и ТОП**
+ индивидуальные условия размещения средств
+ индивидуальный курс конвертации валюты

Пакет
привилегий

ТРЕВЕЛ



Бизнес залы
2 в мес.

Такси
1 в мес. (2000 Р/поездка) (до 12 в год)

Страхование путешественников
\$ 100 000

Консьерж-сервис

Бизнес залы
3 в мес.

Такси
2 в мес. (2500 Р/поездка)

Страхование путешественников
\$ 100 000

Консьерж-сервис

Бизнес залы

В зависимости от СМБ:

- 1.4-5 млн Р – 2 прохода в месяц
- 5-10 млн Р – 3 прохода в месяц
- от 10 млн Р – Безлимит

Такси

В зависимости от СМБ:

- 1.4-5 млн Р – 1 в мес. (2 000 Р/мес.) (маx 12 в год)
- 5-10 млн Р – 2 поездки в мес. : 2 500 Р/мес. за каждую поездку (маx 24 в год)
- от 10 млн Р – 3 поездки в мес. : 3 000 Р/мес. за каждую поездку (маx 36 в год)

Страхование путешественников
\$ 1 000 000 (для всех уровней Private)

Консьерж-сервис

Финансовые привилегии не изменяются при выборе пакета привилегий

Финансовые
сервисы

ПЛЮС

- Персональный менеджер
- 1,25% кешбэк на все
- 2 категории повышенного кешбэка

- Надбавка по вкладам 0,5% ко ставке
- Повышенная ставка по накоп. счетам
- Переводы в валюте с миним. комиссией
- Обмен валюты по льготному курсу
- ОМС
- Льготный курс конвертации валюты в приложении

ТОП

- Персональный менеджер
- 1,5% кешбэк на все
- 3 категории повышенного кешбэка

Все тоже, что у ПЛЮС

PRIVATE

- Финансовый советник
- 2% кешбэк на все
- 5 категорий повышенного кешбэка

Все тоже, что у ПЛЮС и ТОП
+ индивидуальные условия размещения средств
+ индивидуальный курс конвертации валюты

Пакет
привилегий

СЕРВИСЫ
MTS

Премиум связь

- Безлимитный интернет
- 2000 мин. на звонки
- 3 дня в роуминге бесплатно

Защита в сети

- Блокировка угроз, слежения, рекламы
- Маскировка номера
- Контроль звонков с ИИ

Консьерж-сервис

Все тоже, что у ПЛЮС

+ 1 компенсация за покупку билетов на MTS Live в размере 2000 ₽/мес.

Все тоже, что у ПЛЮС и ТОП

+ 1 компенсация за покупку билетов на MTS Live в размере 4000 ₽/мес.



Пакет привилегий — СЕРВИСЫ МТС

Уникальный пакет привилегий на рынке.
Ваш пакет привилегий для комфортной жизни.

Управляйте своим временем — настраивайте режимы приватности и окружение в сети

«СЕРВИСЫ МТС»

Тарифный план

М

Membrana

Подробнее

- Безлимитный мобильный интернет
- 2 000 мин на номера операторов России
- 3 дня роуминга за 0 ₽
- Безлимит минут на номера МТС, мессенджеры, соцсети, Rutube
- Защита от рекламы в сети и в СМС, от утечки данных в сети
- Управление входящими вызовами — настрой под себя кто и когда будет тебе звонить
- ИИ-секретарь - узнает, зачем звонит собеседник, и всё запишет
- Умный SMS-фильтр
- Онлайн-кинотеатр KION

Доступно для клиентов

плюс

топ

private

Компенсация за покупку в МТС Live

МТС LIVE

Компенсация билетов на концерт, мюзикл, спектакль на выбор получателя

номинал: 2000, 4000

Доступно для клиентов

топ

private

Консьерж-сервис

16

Финансовые привилегии не изменяются при выборе пакета привилегий

Финансовые
сервисы

ПЛЮС

- Персональный менеджер
 - 1,25% кешбэк на все
 - 2 категории повышенного кешбэка
-
- Надбавка по вкладам 0,5% ко ставке
 - Повышенная ставка по накоп. счетам
 - Переводы в валюте с миним. комиссией
 - Обмен валюты по льготному курсу
 - ОМС
 - Льготный курс конвертации валюты в приложении

ТОП

- Персональный менеджер
- 1,5% кешбэк на все
- 3 категории повышенного кешбэка

Все тоже, что у ПЛЮС

PRIVATE

- Финансовый советник
- 2% кешбэк на все
- 5 категорий повышенного кешбэка

Все тоже, что у ПЛЮС и ТОП
+ индивидуальные условия размещения средств
+ индивидуальный курс конвертации валюты

Пакет
привилегий

ЗДОРОВЬЕ

Программа «Основы здоровья»

- Обслуживание в клиниках первичного Медси в Москве и МО
- 5 визитов в год к каждому специалисту
- Инструментальные методы исследования
- Лабораторная диагностика
- Услуги процедурного кабинета
- Оформление и выдача медицинской документации

Телемедицина
Консьерж-сервис

Все тоже, что у ПЛЮС

+ Обслуживание в клико-
диагностических центрах Медси

Программа «Основы здоровья плюс»

Все тоже, что у ТОП

+ Безлимит на прием врачей
+ Доп. специалисты по 8 направлениям
+ Расширенная лабораторная диагностика
и инструментальные методы исследования



ПЛЮС

ТОП

PRIVATE



ТРЕВЕЛ

Бизнес залы
2 в мес.

Такси
1 в мес. (2000 Р/поездка) (до 12 в год)

Страхование путешественников
\$ 100 000

Консьерж-сервис

Бизнес залы
3 в мес.

Такси
2 в мес. (2500 Р/поездка)

Страхование путешественников
\$ 100 000

Консьерж-сервис

Бизнес залы

В зависимости от СМБ:

- 1.4-5 млн Р – 2 прохода в месяц
- 5-10 млн Р – 3 прохода в месяц
- от 10 млн Р – Безлимит

Такси

В зависимости от СМБ:

- 1.4-5 млн Р – 1 в мес. (2 000 Р/мес.) (макс 12 в год)
- 5-10 млн Р – 2 поездки в мес. : 2 500 Р/мес. за каждую поездку (макс 24 в год)
- от 10 млн Р – 3 поездки в мес. : 3 000 Р/мес. за каждую поездку (макс 36 в год)

Страхование путешественников
\$ 1 000 000 (для всех уровней Private)

Консьерж-сервис



СЕРВИСЫ МТС

Премиум связь

- Безлимитный интернет
- 2000 мин. на звонки
- 3 дня в роуминге бесплатно

Защита в сети

- Блокировка угроз, слежения, рекламы
- Маскировка номера
- Контроль звонков с ИИ

Консьерж-сервис

Все тоже, что у ПЛЮС

+ 1 компенсация за покупку билетов на MTS Live в размере 2000 Р/мес.

Все тоже, что у ПЛЮС и ТОП

+ 1 компенсация за покупку билетов на MTS Live в размере 4000 Р/мес.



ЗДОРОВЬЕ

Программа «Основы здоровья»

- Обслуживание в клиниках первичного Медси в Москве и МО
- 5 визитов в год к каждому специалисту
- Инструментальные методы исследования
- Лабораторная диагностика
- Услуги процедурного кабинета
- Оформление и выдача медицинской документации

Телемедицина

Консьерж-сервис

Все тоже, что у ПЛЮС

+ Обслуживание в клико-диагностических центрах Медси

Программа «Основы здоровья плюс»

Все тоже, что у ТОП

- + Безлимит на прием врачей
- + Доп. специалисты по 8 направлениям
- + Расширенная лабораторная диагностика и инструментальные методы исследования

Прогнозы по использованию клиентами пакетов привилегий

СЕЙЧАС

43% клиентов
Используют действующие
привилегии



ДО КОНЦА 2025 ГОДА

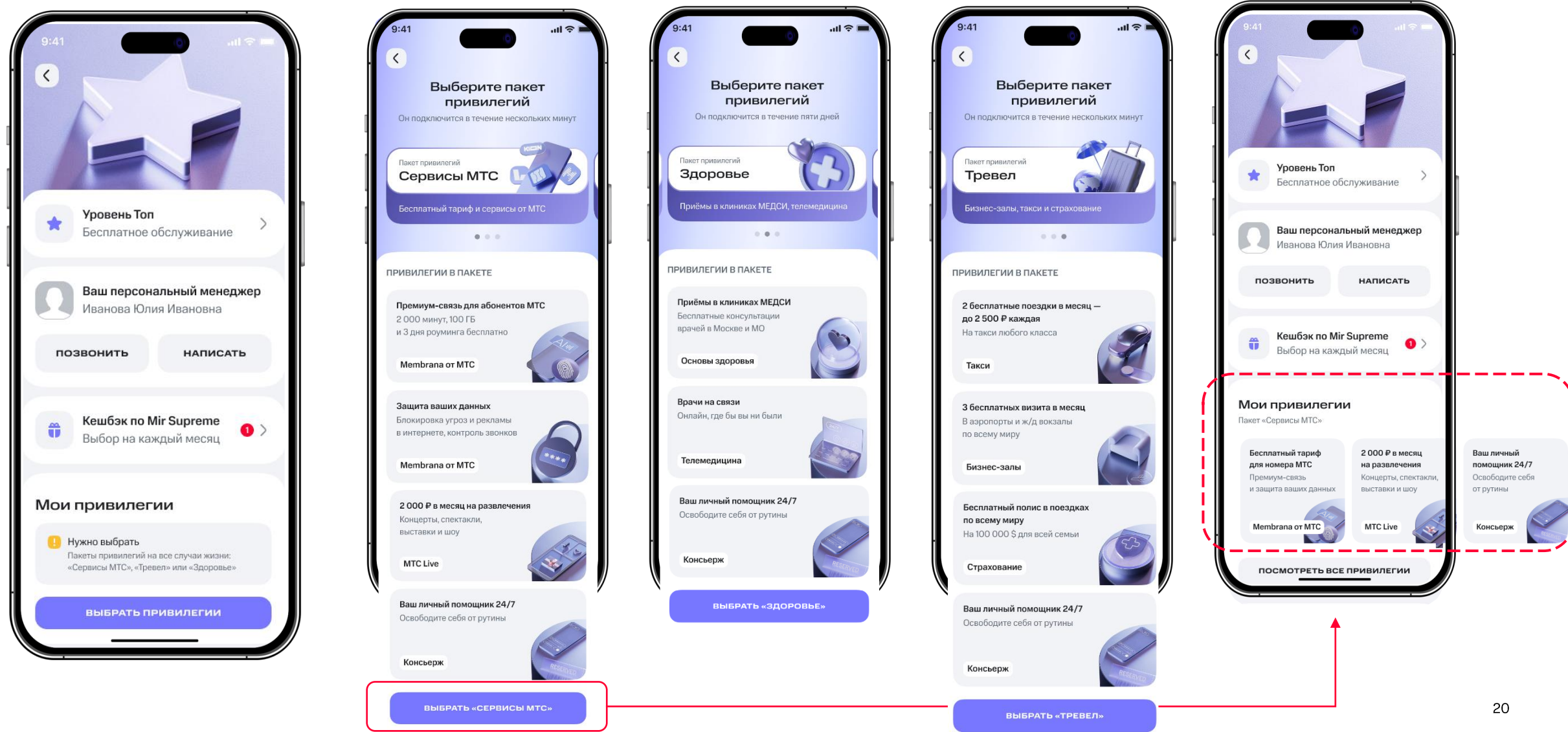


Перспективы развития продукта

- Сбор обратной связи по пакетам и адаптация пользования привилегиями под клиента для удобства
- Расширение пакетов привилегий другими сервисами
- Добавление новых пакетов привилегий для максимального охвата всех потребностей клиента

Пример интерфейса выбора пакетов привилегий для новых клиентов Премиум, кто еще не выбирал привилегии раньше

После выбора пакета привилегий, инфо о доступных привилегиях отображаются на главной странице раздела Премиум



Пример интерфейса новых пакетов привилегий. для действующих клиентов Private

