



Лояльность – тренд или необходимость

Анастасия Ненашева

Loyalty Solutions Group, Europe

✉ [anastasiya.nenasheva @mastercard.com](mailto:anastasiya.nenasheva@mastercard.com)



MasterCard Loyalty / Rewards and Offers

Управление программами лояльности и инновациями на 360°



MasterCard

Loyalty Solutions – подразделение MasterCard, которое специализируется на программах привилегий и лояльности.

16

ЛЕТ

240

ПРОГРАММ

17

СТРАН

13

ЯЗЫКОВ



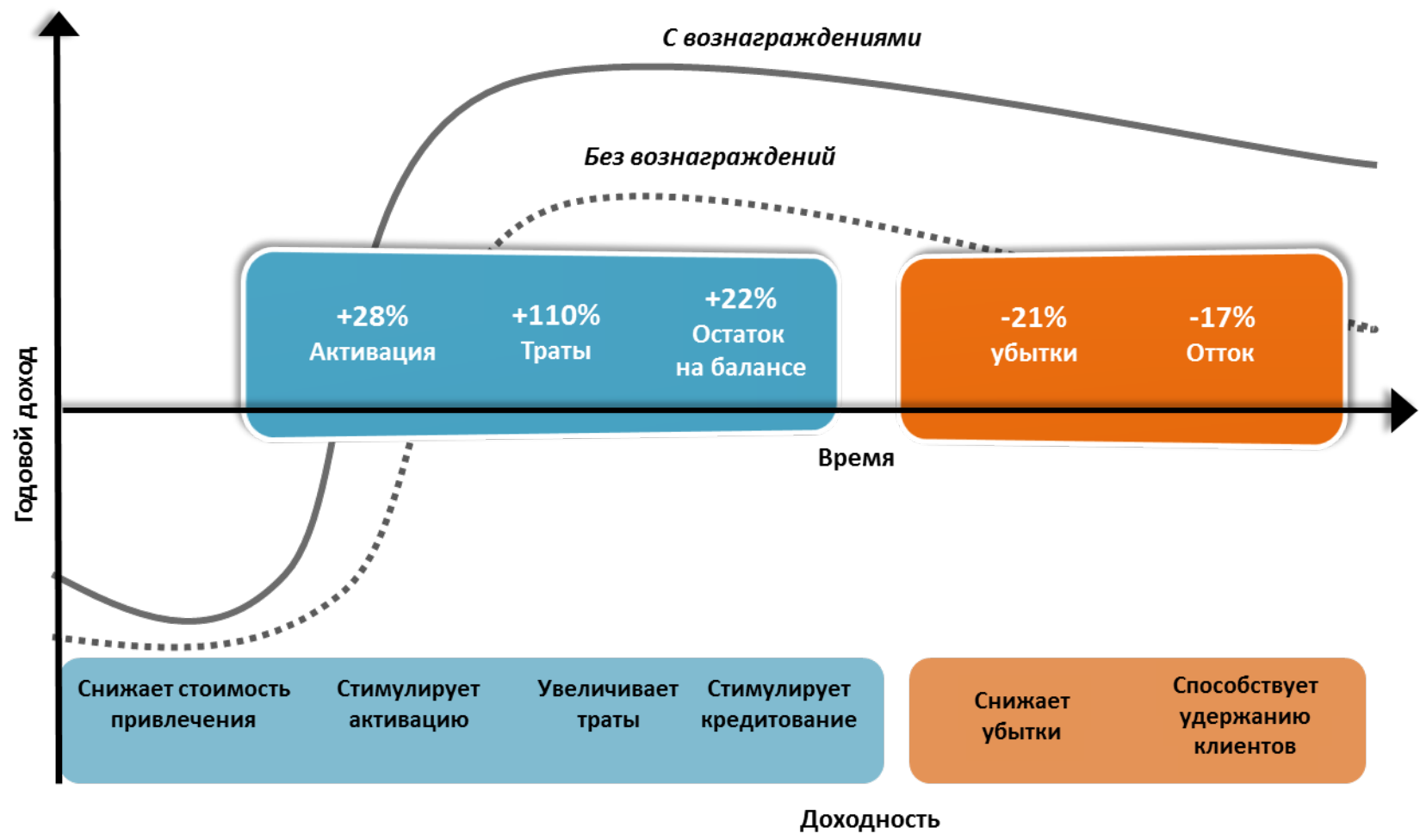
Integrated

Innovative

Invested

Метрика успеха: карты с вознаграждениями

Доходность портфеля выше на всех этапах жизненного цикла

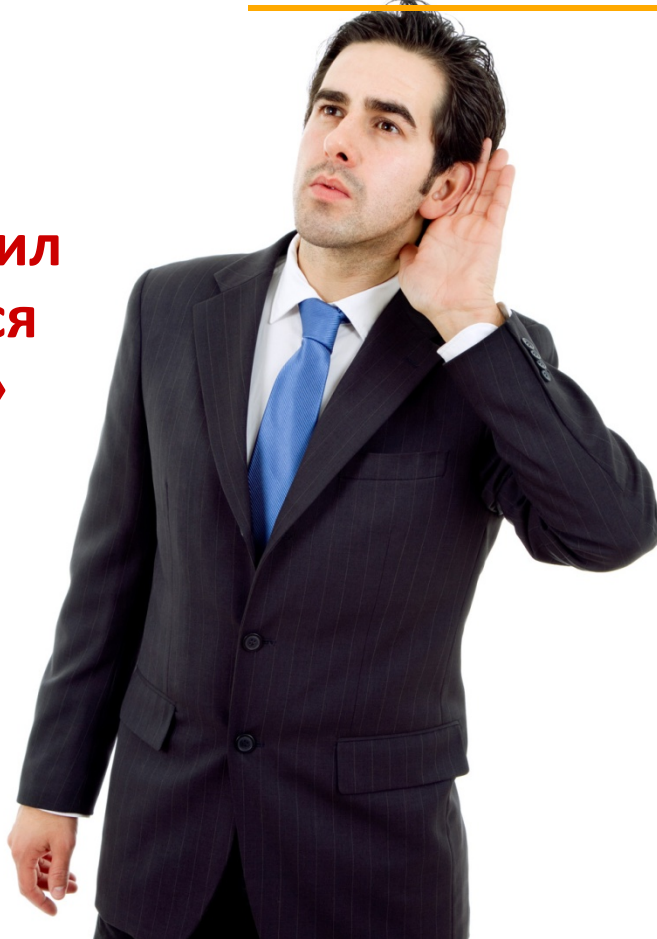


MasterCard Advisors and Tower Group

Поставьте интересы клиента на первое место и обеспечьте его вовлеченность в программу:



«Что мне сделать, чтобы клиент тратил больше и оставался со мной дольше?»



«Что мне сделать, чтобы понять то, что действительно интересно моему лояльному клиенту и удовлетворить этот интерес?»



Понимание не только рациональных, а также и эмоциональных потребностей. Анализ элементов поведения и мотивации клиентов в повседневной жизни позволяет обеспечить лучшую вовлеченность

Loyalty 2.0:

Технологии, социальные сети и работа с данными



MasterCard



Назад к основам

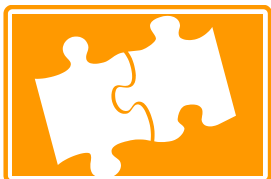
Баллы
Cashback
Коалиции

+
СТАТУС



Смартфоны и каналы

Платежи
QR Коды
Адресные предложения
Check-ins



Предложения «под клиента»

Предложения по геолокации
Бесплатные загрузки
Сканирование баркодов
Мобильная коммерция



Социальные сети

Общение в режиме
реального времени
Социальная валюта
Статусы (мэр)



Групповая лояльность

Групповые покупки
Лояльность
по месту жительства
Специальные ваучеры

+
**СТАТУС
И
ВОВЛЕЧЁННОСТЬ**

Традиционные программы лояльности работают на 3-х моделях:

Баллы, Cashback и различные варианты коалиций



MasterCard



РЕАЛИЗАЦИЯ:

Авиамили

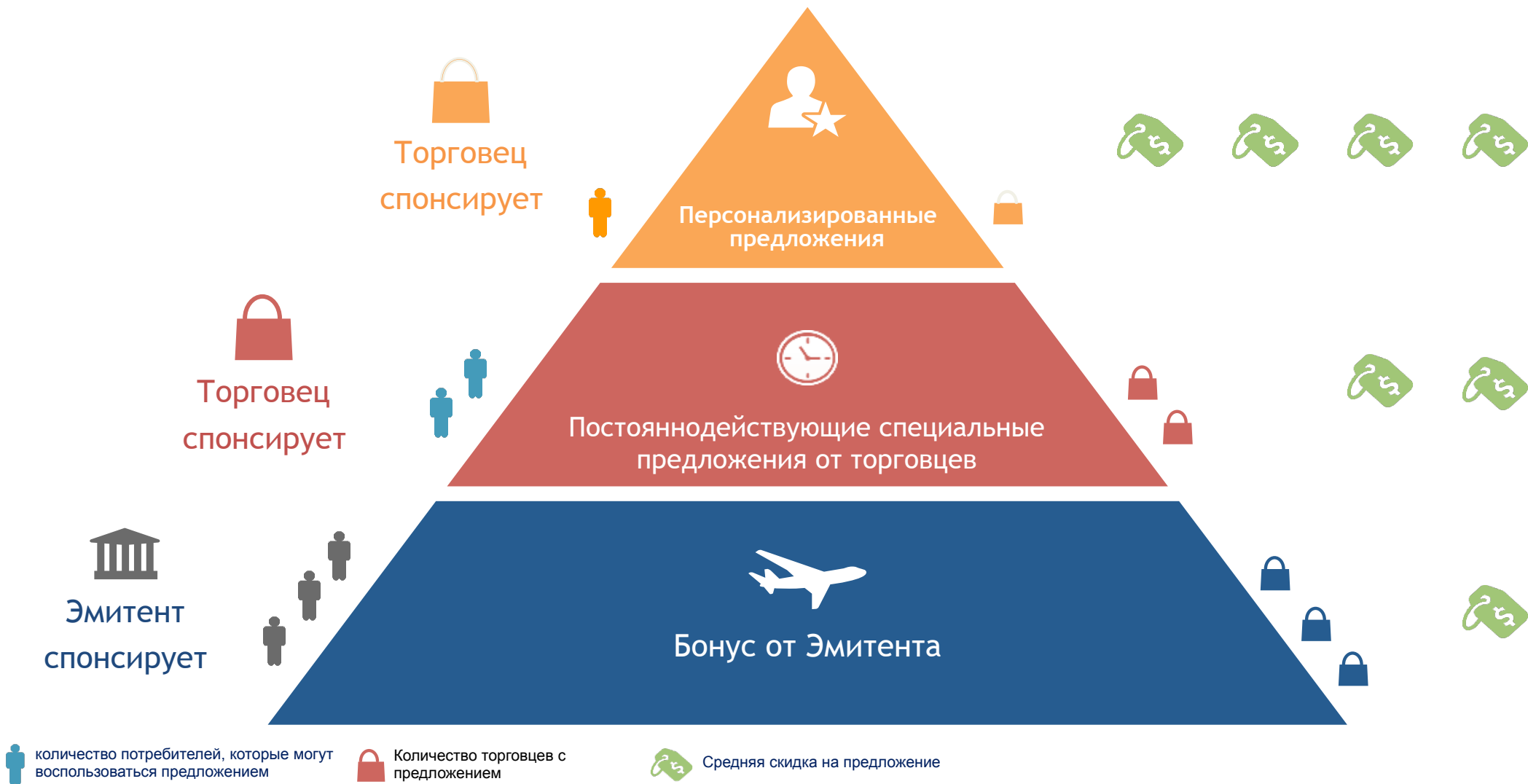
Ваучеры

Скидки

Минуты

Изменение «пейзажа» лояльности

Многослойная схема поощрений



Смартфоны «добавляют» в функциональности с каждым новым поколением...



MasterCard



67%

lying in bed



47%

waiting for
something



39%

while watching TV



25%

commuting



22%

spending time
with family



19%

in the bathroom



15%

while shopping



15%

at social gatherings

My Starbucks Rewards:

Лояльность и мобильные платежи



Активных карт My Starbucks Rewards – более 7 миллионов

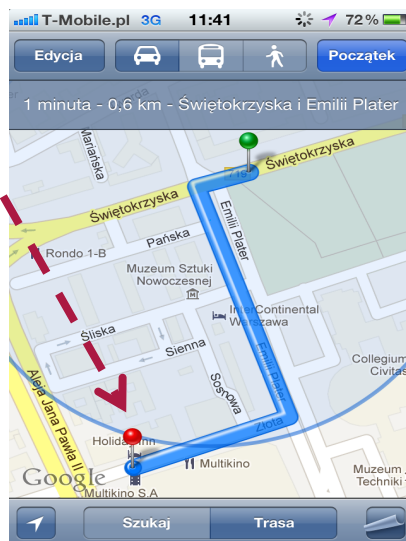
Каждая **третья** покупка оплачивается при помощи карты Starbucks

С помощью мобильного приложения осуществляется в среднем **4 миллиона** платежей в **неделю**

В 2013 году карты Starbucks были пополнены на **4 миллиарда долларов США**



Знание месторасположения клиента крайне важно для концепции Loyalty 2.0



Чем больше размер предлагаемой скидки, тем дальше получатель сообщения готов добираться, чтобы получить специальные условия

Социальные сети создали ещё один эффективный канал стимулирования лояльности



С развитием социальных сетей потребители стали
меньше быть вовлечены процесс торговли как таковой

**ВМЕСТО ЭТОГО ОНИ ВОВЛЕЧЕНЫ В
процессы разговоров о торговле!**



Лояльность в социальной сети — Citibank US



Более 1 миллиона поклонников на Facebook

В 2012 году стали первым банком, который выпустил приложение для социальной сети, чтобы сделать Бонусную программы на самом деле социальной.

Участники программы thankyou могут делиться баллами со своими друзьями в Facebook

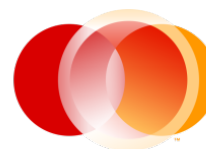
Первые 4,000 пользователей получили по 2,500 баллов в подарок

The image displays two digital assets. On the left is a screenshot of the Citibank US Facebook page, featuring a pink cherry blossom background, the Citibank logo, and a welcome message. On the right is a 'thankyou point sharing beta' advertisement with a blue header, a palm tree image, and a diagram showing points being shared between users for a 'Tropical Trip' reward. The ad includes the text 'Together, you can get it faster.' and a 'Get Started' button.

The image shows a 'POINTS SHARING' advertisement. It features a woman holding yellow flowers on the left. The text on the right says 'Give your points to any ThankYou Member or use our Facebook app to pool your points with friends and family for great rewards.' Below this are two orange buttons: 'SHARE ON THANKYOU' and 'SHARE TOGETHER ON FACEBOOK'.

Счет для накопления «Активити» АльфаБанка

«Ходите и копите»



MasterCard

- Каждый пройденный метр превращается в 1 копейку.
- “Начисления происходят 1 раз в сутки - пока вы спите, мы смотрим сколько вы прошли за прошедший день и переводим соответствующую сумму на счёт «Активити» со специальной ставкой.”

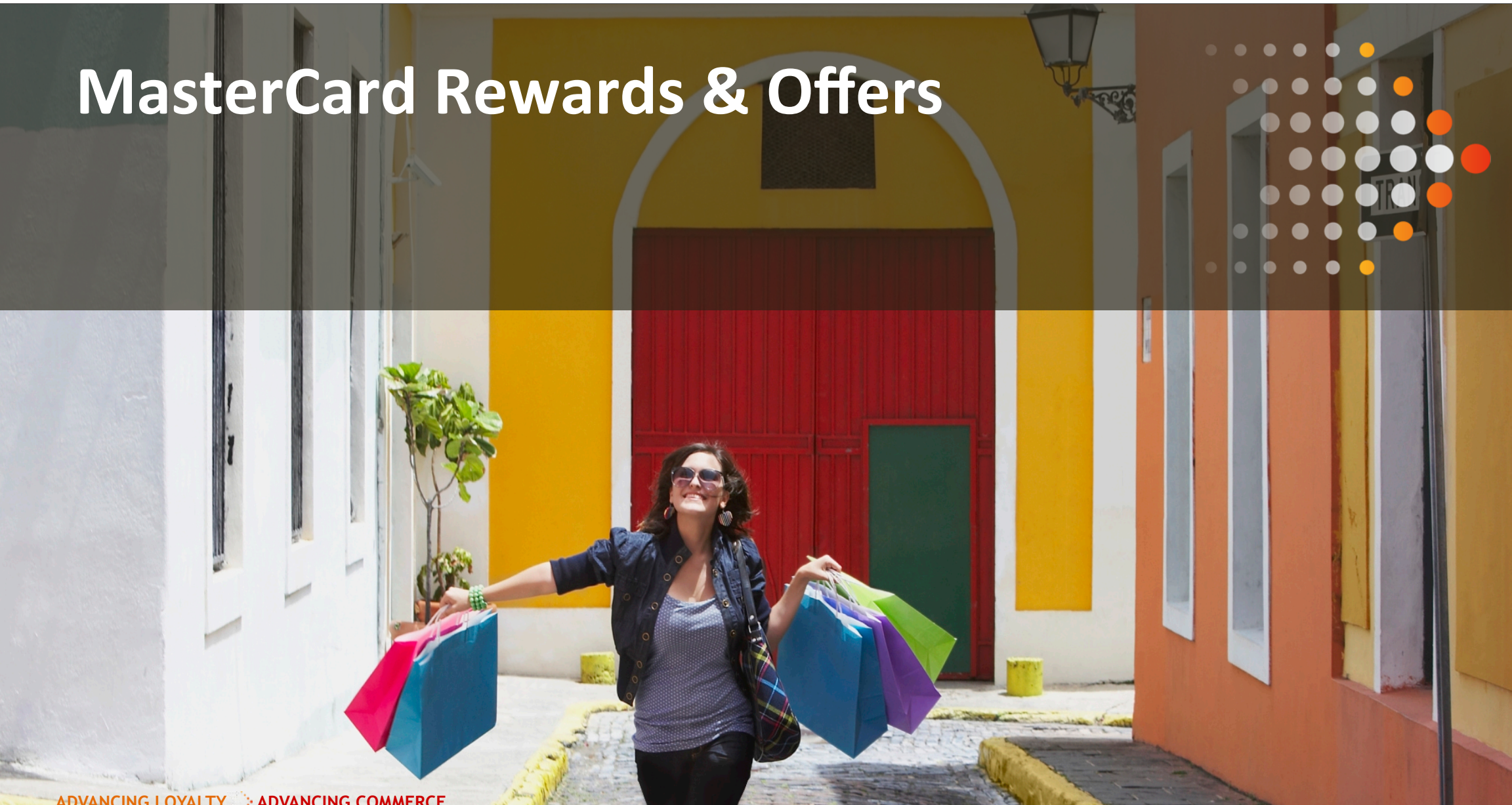


Максимальное количество метров для перевода средств на счёт - 25000 метров в сутки



MasterCard

MasterCard Rewards & Offers



Barclaycard — решения на платформе MRS более 1 миллиона карт

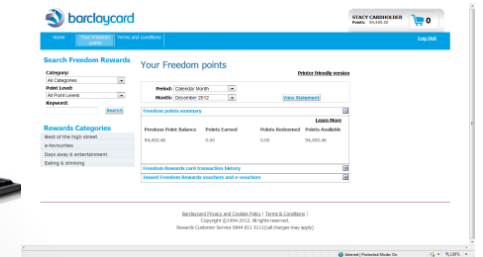


**Данные участников
передаются эмитентом**

MASTERCARD®
REWARDS



**Данные о транзакциях
тянутся из клиринга**



Доступ к MRS:

- просмотр баланса, операций и т.д. погашения
- вопросы и жалобы

Варианты погашения баллов:

- ваучеры
- SMS (электронные ваучеры)
- скидки, участие в спец-мероприятиях
- и мастер-классах
- специальные условия покупок



Zlatna Rbica Raiffeisen Bank (Хорватия) — СВЯЗАННАЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ



MasterCard



Стартовала на MRS 2011

В программе лояльности:

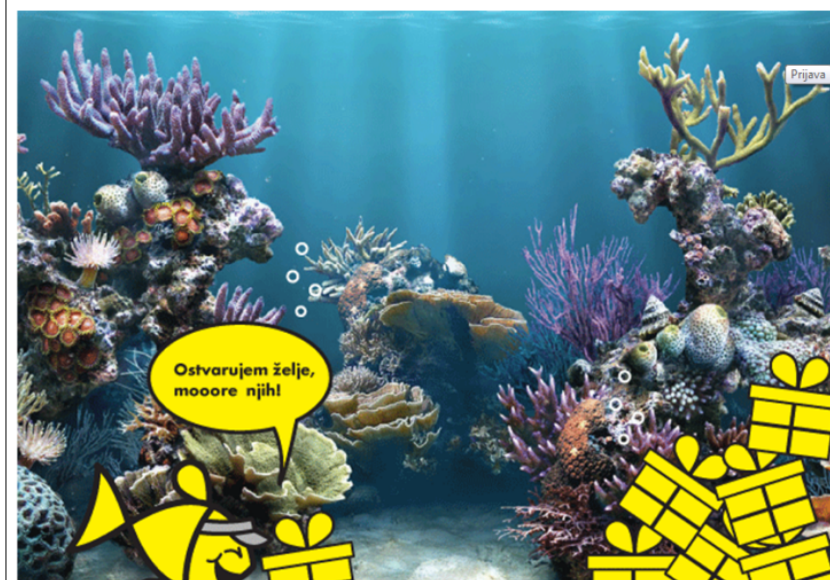
Дебетовые и разнообразные кредитные карты

- В программе участвуют все карты клиента, эмитированные RBA (автоматическая подписка в программу):
- Все счета объединены в домохозяйства для более быстрого и эффективного накопления баллов (в среднем 2.5 карты/домохозяйство)
- Права погашения присваиваются одному или всем членам домохозяйства

ZLATNA RBICA
Nagrađuje svaki put.



Dobrodošli u svijet Zlatne Rbice!



Raiffeisen
BANK

Odaberite način prijave

Član ste? Prijavite se:

☒ Korisničko ime ☐ Inicijalna zaporka

Korisničko ime:

Zaporka:

[Zaboravili ste Korisničko ime/Zaporku?](#)

Pošalji



Результаты работы программы при общем падении рынка:

Credit	Variance 2010 to 2012
Active Cards	- 2.2%
Transaction Vol	+ 4.3%
POS Txn Value/Yr	+ 6.6%
POS Txn Vol/Yr	+ 12.0%
POS Txns/Card/Yr	+ 9.0%

Debit	Variance 2010 to 2012
Active Cards	+ 2.4%
Transaction Vol	+ 6.6%
POS Txn Value/Yr	+ 16.7%
POS Txn Vol/Yr	+ 15.5%
POS Txns/Card/Yr	+ 14.0%

Sconti BancoPosta — крупнейшая в Италии cash-back программа, объединяющая 20 тыс. ТСП и 7 млн. карт



MasterCard



Рост оборотов по дебетовым картам, участвующим в программе, в несколько раз превышает темпы роста не участвующих карт



MasterCard Rewards - программы лояльности «под ключ»

MASTERCARD®
REWARDS



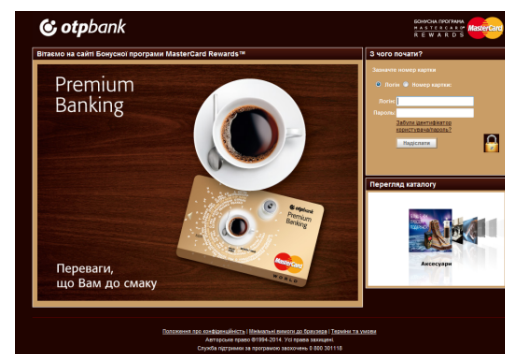
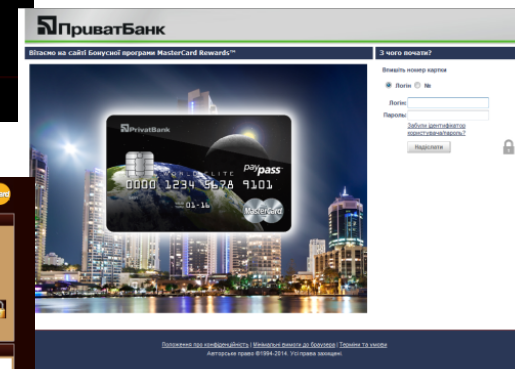
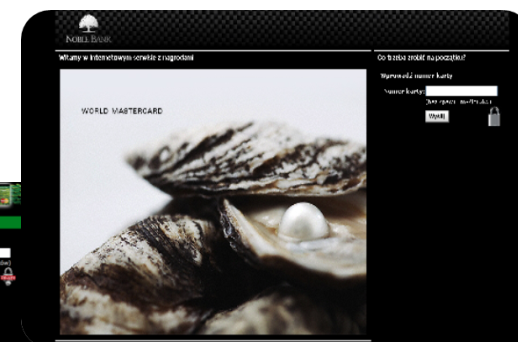
MasterCard

MasterCard является юридическим организатором программ в Польше, Украине, Румынии и России:

- Правила программы для участников
- Финансовые обязательства перед участниками
- Управление платформой лояльности (MRS)
- Подбор и доставка призов
- Клиентский сервис
- Отчётность для банков-участников
- Управление промо-кампаниями
- Маркетинг программ

Более 50 программ в 4 странах Европы

Лояльность на кредитных, дебетовых,
коммерческих, а также «некарточных»
банковских продуктах



Наш портал путешествий, где баллы можно не только тратить, но и зарабатывать на специальных условиях



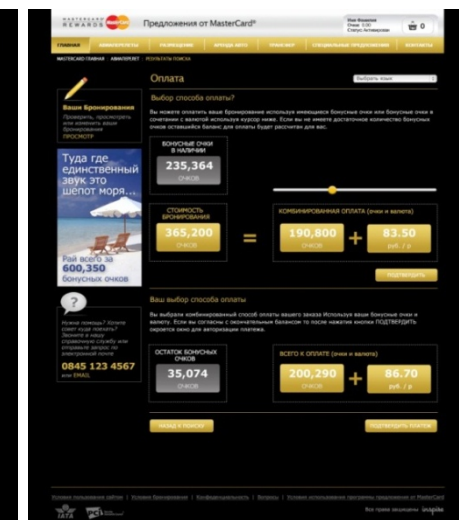
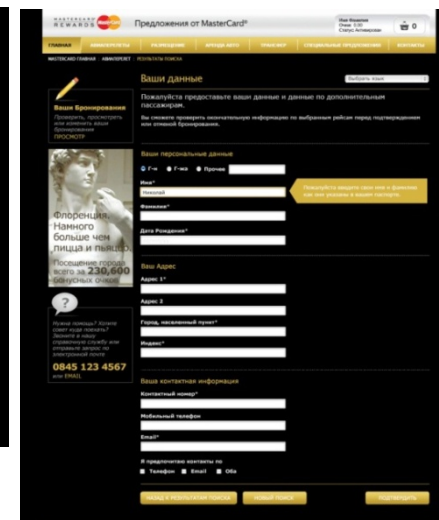
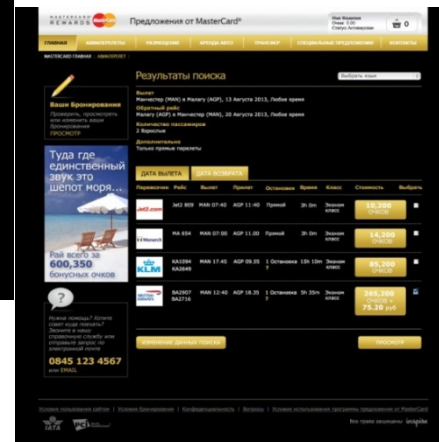
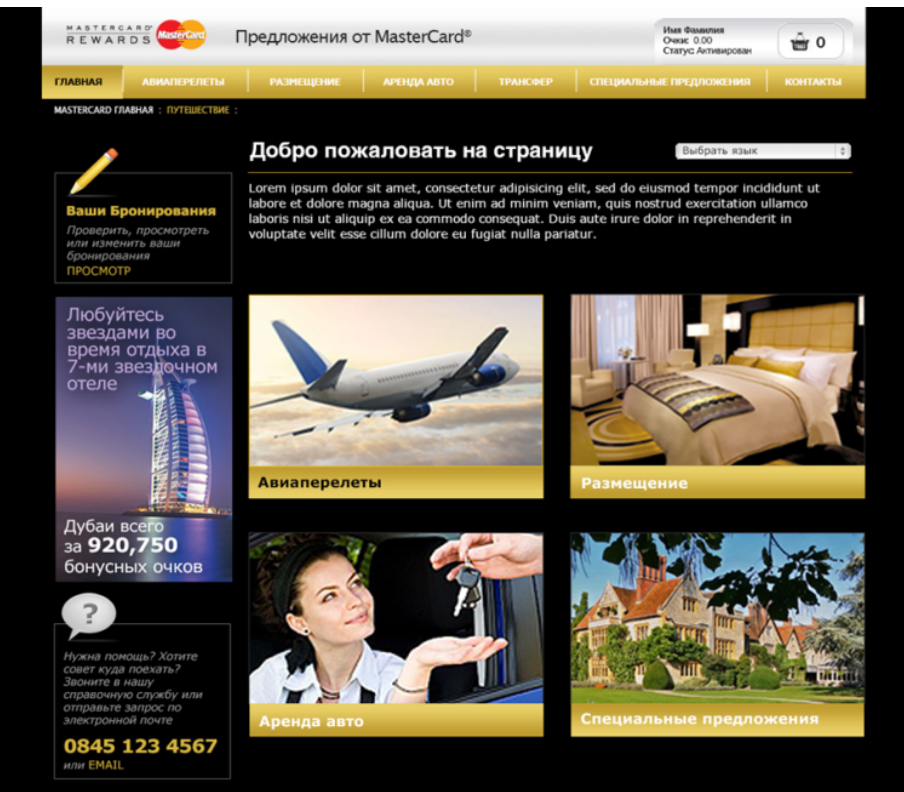
В мире количество участников программ лояльности авиаперевозчиков растёт на 11% в год. Всего насчитывается уже более 100 FF программ

webflyer.com

1

2

3



Адресные предложения - будущее программы MasterCard Rewards



Реализация адресных предложений позволяет ТСП передать клиенту персонализированное предложение через банковские коммуникационные каналы

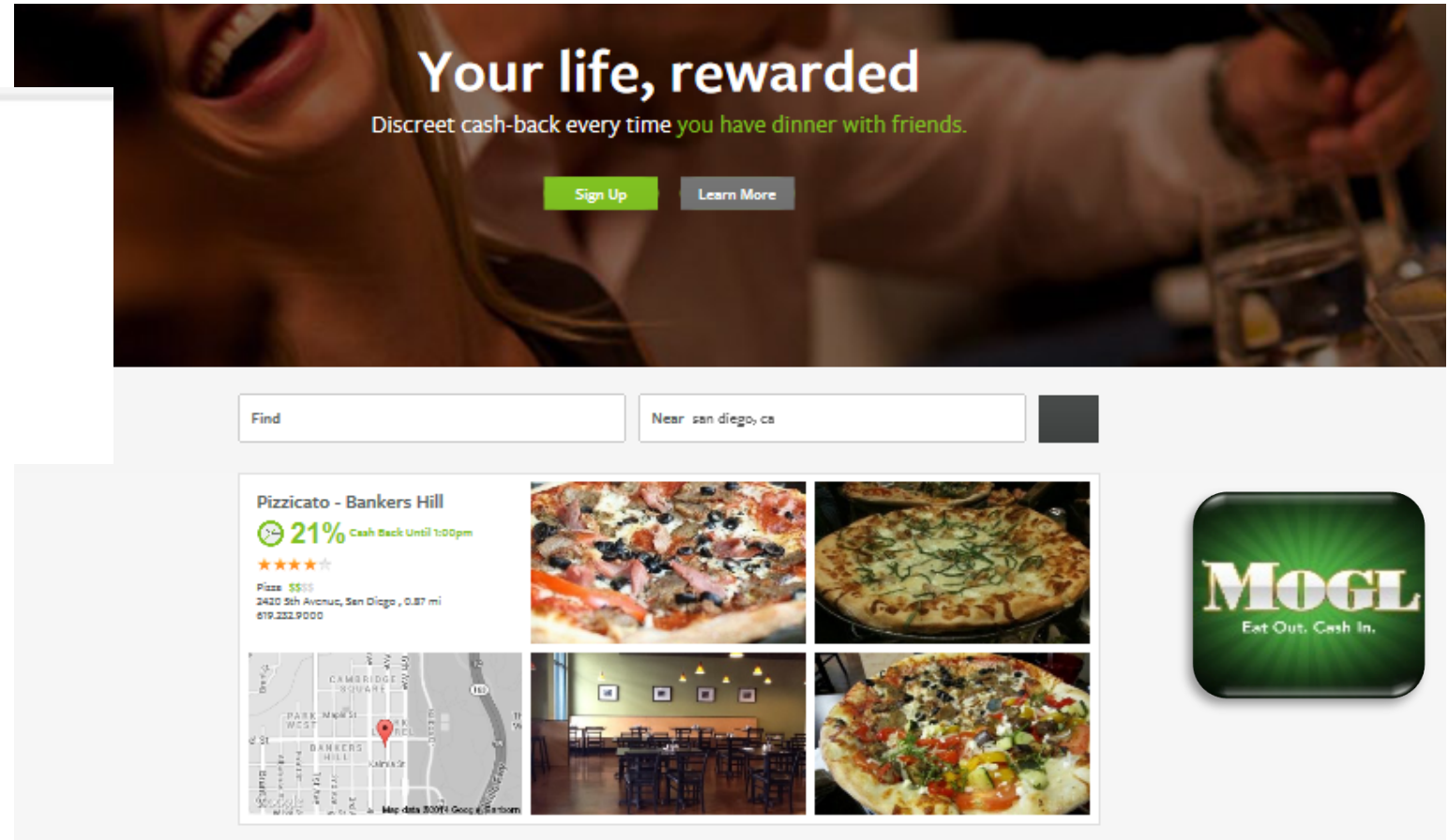
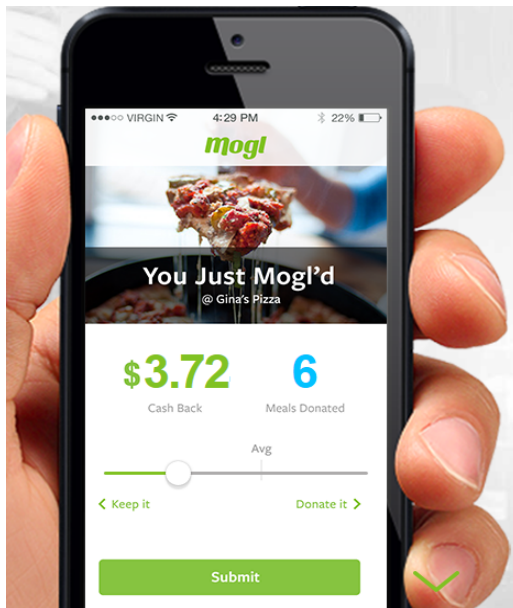
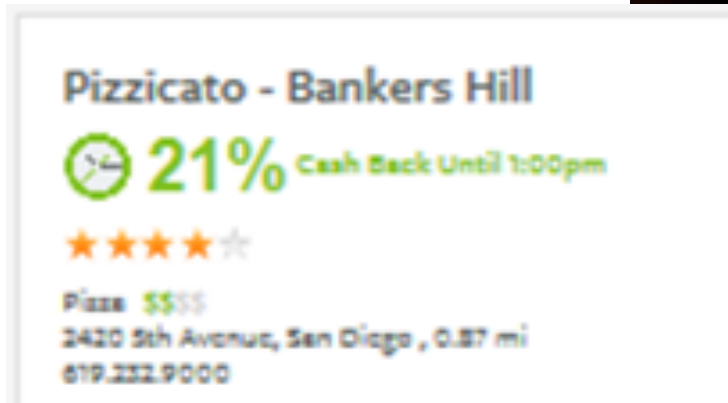


Оператор применяет персонализированные фильтры к полученным от ТСП и агрегаторов предложениям и направляет адресные предложения клиентам, используя коммуникационные каналы банка

Card-Linked Services для программы лояльности сети ресторанов

Cash-back по зарегистрированной карте в сети ресторанов

Калифорнии



«...it feels like game and it is fun, it takes a piece of everybody's rewards and give it to those who can't afford 3 meals every day...»

Конверсия баллов 45+ программ по всему миру

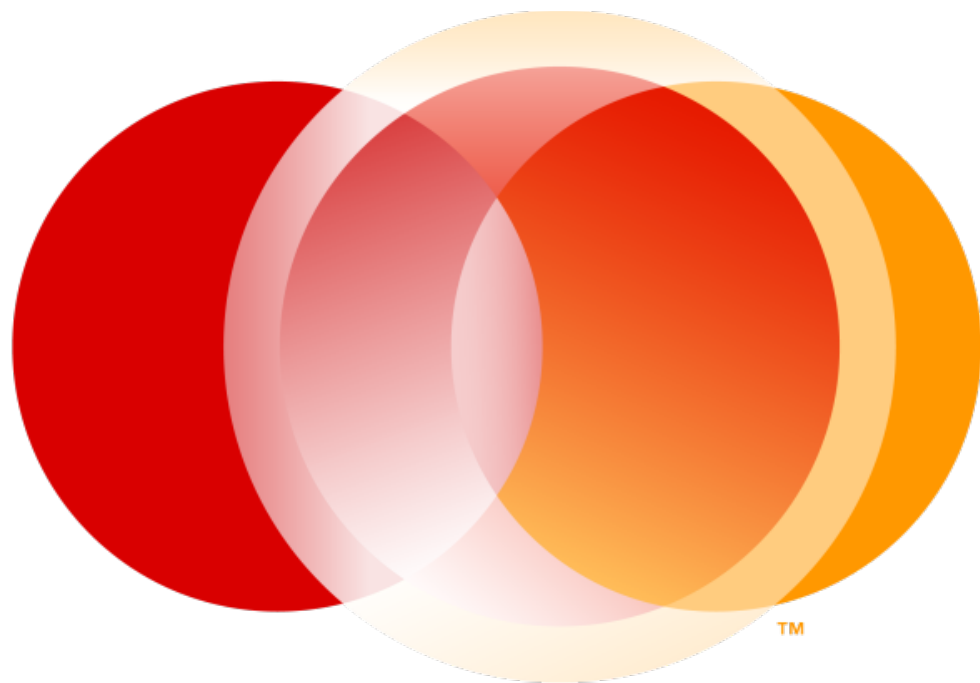
Еще больше вариантов обмена



MasterCard



Points is the only company with transaction level access to 500 million members of the world's largest loyalty programs



MasterCard