

Гибридная бизнес-модель: как повышает эффективность



Микрофинансирование в России.
Перспективы. Конкуренция. Трансформация.
Москва, 30 июня 2021 года.

AFS 
Arifmetika
Financial Solutions

МКК «Арифметика»

- ▶ с 2010 по 2016 года денежные займы развивались в рамках OR GROUP.
- ▶ В 2016 году финансовые сервисы были консолидированы под единым брендом «Арифметика», создана МКК.

Выручка МКК «Арифметика», млн руб.



Дистанционные каналы выдач



Сеть пунктов выдачи займов



Гибридная модель наиболее перспективна

Позволяет охватить более широкую аудиторию и учитывать потребности разных клиентов.

Пункты выдачи займов:

+



- ▶ Охват населенных пунктов, где слабо развиты онлайн-сервисы.
- ▶ Многие клиенты в регионах предпочитают займы наличными.
- ▶ Более старшая аудитория доверяет финансовым консультантам; доля клиентов пенсионного возраста: заем через ЛК – 5%, в точках выдач – 30%.

—

- ▶ Более высокие затраты: аренда, персонал.
- ▶ Контроль деятельности филиалов.

Онлайн-займы:

+



- ▶ Неограниченная география предоставления сервисов.
- ▶ Быстрая экспансия.
- ▶ Привлечение новой аудитории.
- ▶ Возможность получить денежные средства в период пандемии и ограничений.

—

- ▶ Значительные инвестиции в развитие технологий.

2020 год: Рост доли дистанционных выдач и оплат

Дистанционные выдачи развиваем с 2017 года.

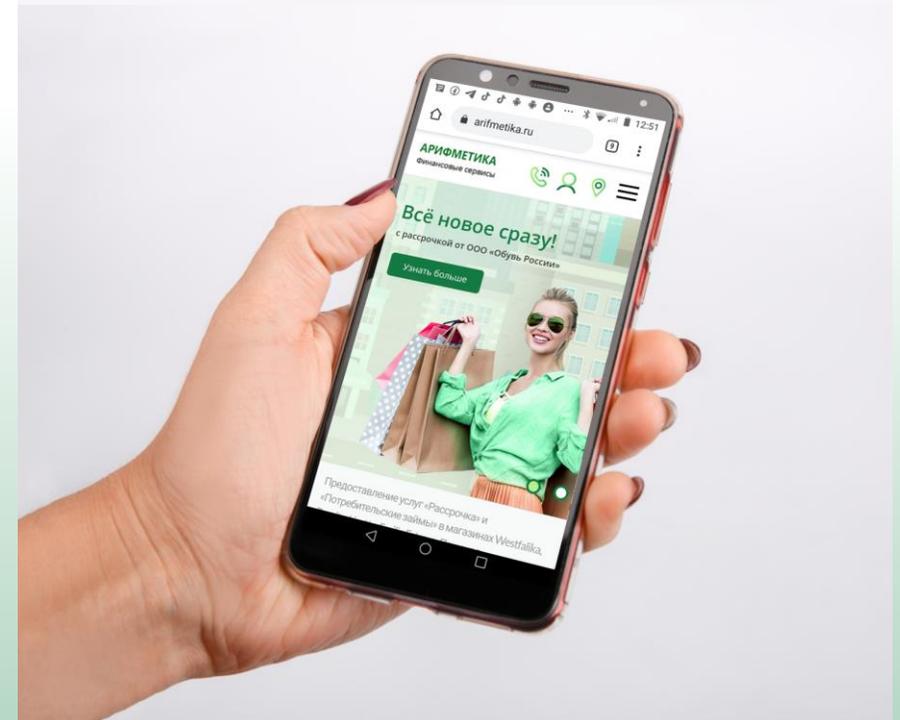
Доля дистанционных выдач, %



Каналы оплаты, %



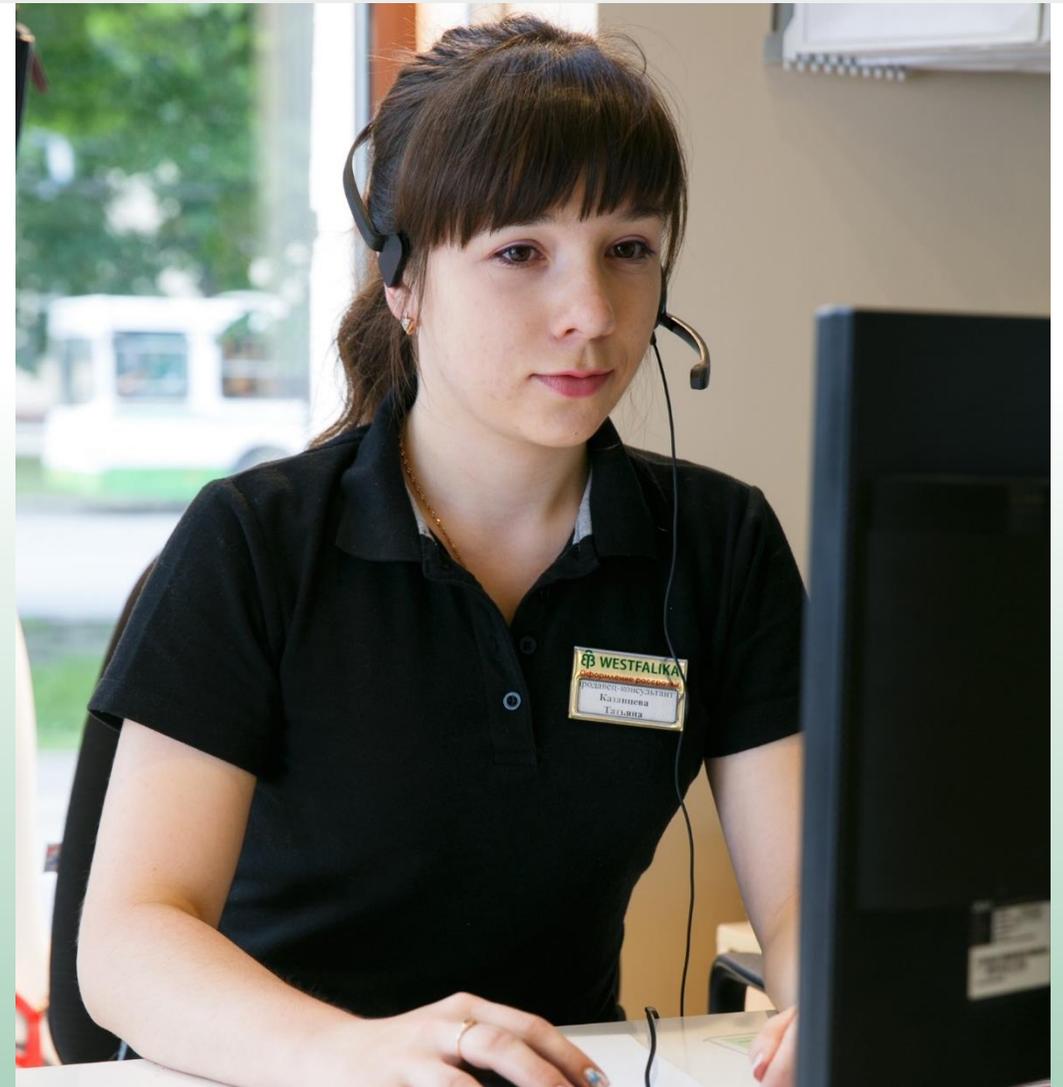
Почти **в 6 раз** выросла посещаемость личного кабинета за последний год.



2020 год: Технологии и новые дистанционные сервисы

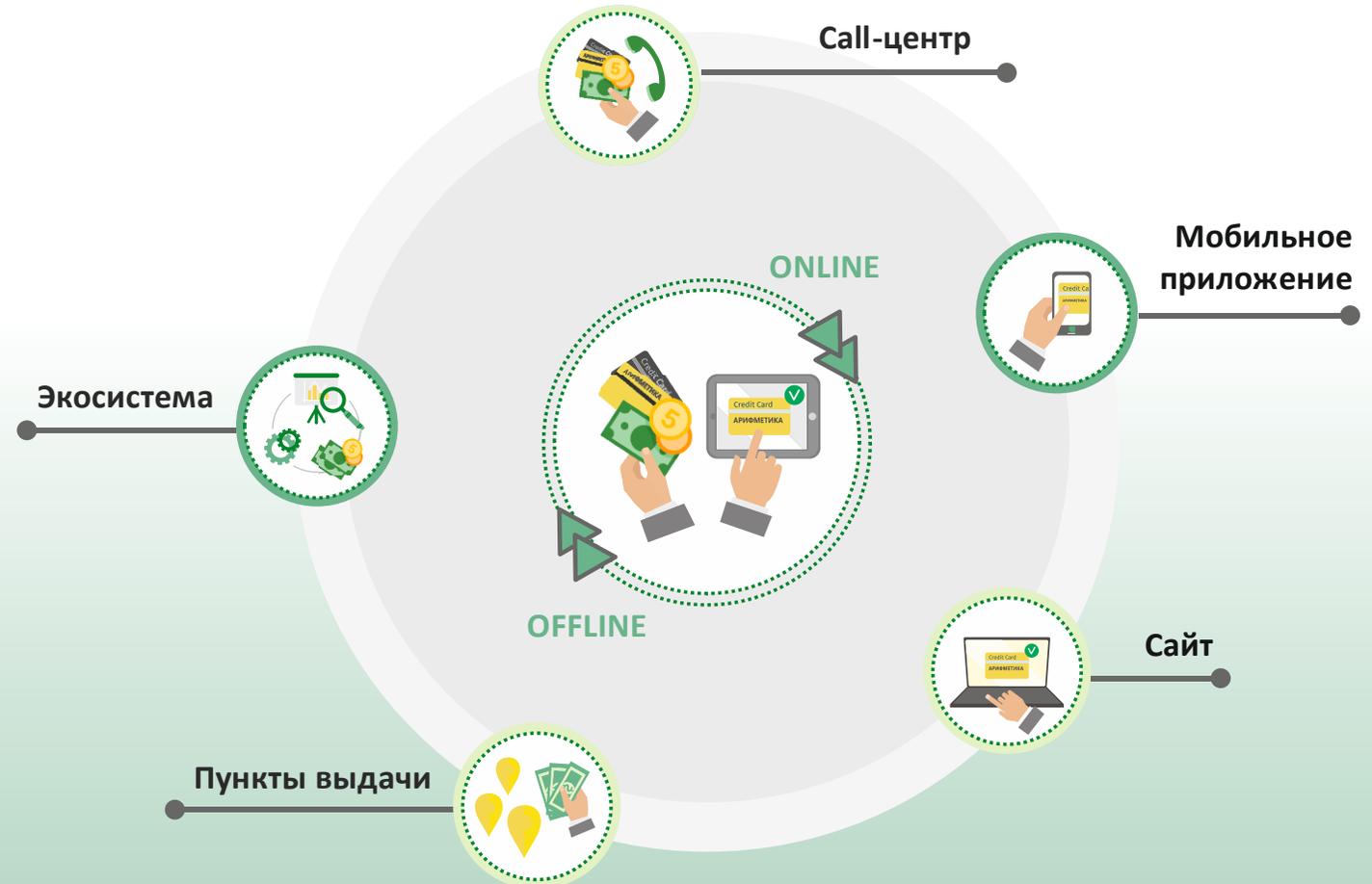
► Голосовой помощник:

- Апрель-май 2020 года: число обращений выросло в 3-4 раза.
- Заработал в мае 2020 года.
- Поддержка клиентов 24/7.
- Снижение показателя пропущенных звонков с 30 до 5%.
- Сейчас робот обслуживает более 10% запросов клиентов.



Дальнейшие планы

- ▶ Активное развитие дистанционных выдач через сайт и мобильное приложение.
- ▶ Расширение географии работы.
- ▶ Работа с уже имеющейся клиентской базой, рост объемов повторных выдач: маркетинговые акции и таргетированные рассылки.



IT-инфраструктура как основа для развития гибридной модели



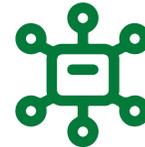
Непрерывный режим работы:
24/7/365 без привязки к часовым поясам.



Гибкость и масштабируемость:
Неограниченные возможности по быстрому запуску новых сервисов для клиентов.



Blockchain:
Защита данных клиентов.



Оmnиканальность:
Работа как через розничные точки, так и через онлайн-каналы, мобильное приложение.



Big Data:
Анализ потребительского поведения, сегментация, персонафикация.



Скоринг:
Большое число источников, как результат, низкий уровень **Cost of Risk**.