Карты становятся ближе

Современный банк должен быть клиентоцентричным, то есть вместе с понятным продуктом предлагать уникальные решения и поддерживать высокий уровень сервиса. В банковских картах клиенты все чаще выбирают предельно ясный, честный продукт, без сложных условий для получения кешбэка и других привилегий

Текст
МАРИНА КУДРЯВЦЕВА,
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ — НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДУКТОВ ГАЗПРОМБАНКА



Фото: Газпромбанк

Банку важно знать потребности и желания своего клиента, поэтому мы провели масштабное исследование по клиентским предпочтениям в дебетовых картах. Как оказалось, в первую очередь потребителю интересны программы лояльности с повышенным кешбэком, именно на его размер клиент чаще всего обращает внимание. В Газпромбанке широкий выбор программ лояльности, которые можно менять в приложении каждый месяц: «Умный кешбэк», «Понятный кешбэк», «Газпромбанк — Travel» и «Аэрофлот Бонус».

С учетом результатов проведенного исследования с сентября 2023 года мы поменяли механику начисления кешбэка для пакета услуг «Универсальный». Теперь по программе «Умный кешбэк» банк начисляет 5%-ный кешбэк баллами в шести категориях: одежда, обувь, АЗС, такси, общественный транспорт, аптеки; в размере 1% — по остальным покупкам, а по программе «Понятный кешбэк» — 2% баллами за все покупки при соблюдении условий.

Понятные условия — это очень важно. Чем понятнее условия программы, тем, как правило, активнее клиенты используют карты. Например, недавно мы проводили акцию «Счастливая покупка»: все, что требовалось новым клиентам, — оплачивать покупки по карте на сумму от 100 рублей. В результате победителю акции банк выплатил 1 млн рублей, еще 500 клиентов получили поощрительные призы по 3 тыс. рублей.

Нельзя сказать, что все банки движутся в сторону упрощения программ лояльности. Однако общий тренд заключается в том, что банки отходят от стратегии кешбэка в рублях в сторону бонусной программы. Такая система дает больше возможностей: мы можем предложить клиенту разнообразие использования баллов, сделать спецпредложения от партнеров, да и само вознаграждение, как правило, больше. Еще одна из самых популярных опций — процент на остаток на счете. Здесь у Газпромбанка одно из самых выгодных предложений — до 13,5% годовых на остаток по накопительному счету для новых клиентов.

Что касается выбора платежной системы, то банк предлагает карты всех платежных систем, представленных в России. Карты можно использовать как в России, так и за рубежом — в более чем 150 странах, в том числе в государствах Евросоюза. А для премиальных клиентов действует специальная линейка карт с уникальными программами привилегий.

Мы на практике выявили высокую эффективность экосистемного подхода, в том числе и по карточным продуктам. Банкам он позволяет не только привлекать новых клиентов, но и увеличивать лояльность тех, кто давно пользуется нашими продуктами и услугами. Активно развиваем эту стратегию, планируем интересные предложения в партнерстве с другими компаниями Группы Газпром. А подписка Газпром Бонус дает клиентам ряд нефинансовых преимуществ и предложений дополнительно к программе лояльности банка: бесплатная курьерская доставка в Ozon, до 50% кешбэка за покупки в «Перекрестке» и «Пятерочке» (с сервисом «Пакет»), 13%-ная скидка в «Ленте», неограниченный доступ к онлайн-кинотеатру Premier,1,5 бонуса за каждый литр топлива при заправке на АЗС «Газпромнефть» и многое другое. **Б.О**