Олег Чернышов (Инго Банк): Семейный банкинг — тренд рынка

О том, какие преимущества семейный банкинг дает розничным клиентам и самой кредитной организации, «Б.О» рассказал заместитель председателя правления Инго Банка Олег Чернышов



Текст
ЕКАТЕРИНА КАЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**



Фото: Инго Банк

— Олег Владимирович, как давно в Инго Банке доступен семейный банкинг?

— Многие банки, особенно лидеры рынка, стремятся вовлекать в ежедневное использование продуктов не только одного клиента, а целые домохозяйства — семьи. При такой стратегии все члены семьи начинают пользоваться продуктами банка.

Преимущества для банка здесь — выстраивание долгосрочных отношений, что ведет к увеличению доходности за счет формирования адептов бренда, а клиенты при таком подходе получают куда большую выгоду в виде более активного накопления бонусных баллов, высокой доходности по накопительным счетам и вкладам, более быстрого погашения кредитов, прозрачного планирования семейного бюджета.

Чаще всего под семейным банкингом понимают использование одного банковского счета несколькими членами семьи. В 2018 году российское законодательство позволило подключать нескольких участников к одному счету, и с тех пор эта услуга стала доступной для широкой аудитории. Главная выгода совместного использования счета состоит в том, что при наличии бонусной системы можно выбирать категории, которые соответствуют текущим расходам семьи, чтобы увеличить кешбэк на покупки, а также дополнительно управлять категориями, меняя их в зависимости от сезона и нужд семьи. Оптимальная стратегия семейного банкинга ориентирована на то, чтобы строить все сервисы семьи, всю ее финансовую микроэкосистему в рамках одного банка и тем самым снять беспокойство в решении финансовых и нефинансовых задач.

Мы уже предоставили нашим клиентам возможность оформлять накопительные счета для сохранения и приумножения личных средств, дополнительные карты для членов семьи с высоким процентом начисления бонусных баллов, списание баллов на сертификаты, авиа- и железнодорожные билеты, отели и конвертацию в рубли, возможность оформить весь список необходимых страховых продуктов. После проведенного клиентского опроса в этом году мы запустили бесплатную «Детскую карту».

Несмотря на то что карта дополнительная, на нее наносятся имя и фамилия юного члена семьи. Оформление первой банковской карты — серьезный и ответственный шаг, но мы постарались внести в него немного детских интересных «фишек».

— Действительно, первая карта для ребенка — это серьезное событие. Тут важно оправдать ожидания. О каких именно «фишках» идет речь?

— У детской карты есть свой дизайн, а вместе с картой ребенок получает набор стикерпаков. Конечно, в оформлении карты участвуют родители ребенка, чтобы исключить возможность мошеннических действий, а также контролировать расходы и траты по карте. Это можно легко сделать в мобильном приложении. Там же показаны все операции, которые совершаются по карте, а для оперативного информирования может быть настроено СМС-оповещение на мобильный номер родителей.

— В чем разница в использовании сервиса у клиентов розницы и сегментов premium и private?

— Разница может быть лишь в стратегии семьи по планированию своих финансов. Для розничных клиентов это, скорее, инструмент бытового удобства: общие платежи за ЖКУ, траты на продукты и быстрые переводы внутри семьи. Для премиальных клиентов сервис становится элементом управления семейным капиталом: они используют его для контроля расходов детей, выделения лимитов доверенным лицам, а также для структурирования активов и защиты общего капитала. Ключевое различие — в целях: простое удобство или финансовая стратегия и безопасность.

— Могут ли среди подключенных к счету быть не связанные родственными узами люди?

— Большинство банков формально требуют наличия родственных связей в правилах программы. Однако к счету могут быть допущены доверенные лица (помощник, финансовый консультант) по согласованию с персональным менеджером банка и при оформлении соответствующей доверенности.

— Какие преимущества помимо единого счета получают члены группы?

— Мы регулярно проводим клиентские исследования, чтобы понять запросы наших клиентов по развитию семейного банкинга. Наиболее частые запросы формируют пул задач развития ближайшего периода, но и единичные потребности мы также обрабатываем и формируем из них бэклог доработок. Одна из таких ближайших и важных задач — дать возможность держателям дополнительных карт, в том числе детям, заходить в мобильное приложение. Конечно, функциональность у таких клиентов будет не такой обширной, как у владельца счета, но при этом будет возможность посмотреть основную информацию по своей дополнительной карте.

Кроме того, в банке доступно оформление пенсионного накопительного счета. Мы запустили этот продукт в конце 2024 года. Его наличие подразумевает привилегию по ставке для тех, кто получает пенсию на карту Инго Банка. Мы начисляем процент на ежедневный остаток, также есть приветственная надбавка для пенсионеров, которые открыли свой первый накопительный счет. При этом для начисления надбавки учитываются траты по всем картам владельца, в том числе по дополнительным. Чтобы получить максимальную ставку по накопительному счету, нужно иметь банковскую подписку «Инго Плюс» и продолжать получать выплаты от Социального фонда России.

Мы планомерно расширяем число регионов, в которых доступен перевод пенсионных выплат в наш банк. Наличие пенсионного накопительного счета говорит о том, что мы внимательно относимся к каждой категории наших клиентов.

— Является ли наличие семейного банкинга преимуществом, способствующим привлечению и удержанию клиентов, росту их лояльности?

— Рынок розничного банкинга очень конкурентный, и выделиться среди множества одинаковых продуктов сложно. В этих условиях наличие семейного банкинга становится преимуществом. Он помогает повысить лояльность клиентов и упрощает многие процессы. Когда банк обслуживает всю семью, а не только одного человека, у клиента возникает более крепкая связь с банком. Если у него есть продукты для супруга (супруги) и детей, уходить к конкурентам становится труднее. Кроме того, семейный банкинг способствует кросс-продажам. Клиент, который доверяет банку свои финансы, скорее всего, заинтересуется и другими продуктами банка. Поэтому наша цель — продолжать развивать семейный банкинг, делая его удобным для всех членов семьи.

— Часто ли встречаются отказы от ведения единого счета и, если встречаются, то по каким причинам?

— Такие отказы встречаются нечасто. Среди причин — недостаток информации о работе единого счета и его преимуществах. Многие считают, что управлять финансами всей семьи в одном счете слишком сложно, а некоторые предпочитают вести свои финансы отдельно, чтобы избежать конфликтов с близкими.

Кроме того, клиенты беспокоятся о безопасности своих денег и личной информации при совместном использовании счета, а также испытывают страх делиться своими финансами даже с родственниками. Мы работаем над тем, чтобы лучше информировать клиентов о преимуществах единого счета и сделать его использование более простым и удобным.

— Некоторые эксперты полагают, что услуга еще недостаточно законодательно отрегулирована. Каково ваше мнение по этому поводу?

— Действительно, услуга единого счета еще недостаточно отрегулирована в части рисков при разделе имущества, долгов участников или уголовных дел. Однако банк всегда действует в рамках закона, занимая позицию исполнителя, а не арбитра. При разделе имущества средства блокируются только по решению суда или по нотариальному соглашению. Если у одного владельца возникают долги, то арест может быть наложен на весь счет, и банк уведомляет об этом участников, рекомендуя им доказывать права на свой счет через приставов или суд. Главная задача банка — заранее информировать клиентов обо всех рисках и прозрачно регламентировать использование услуги. Б.О