



Прошлой осенью на российском рынке был представлен банк нового формата - с сетью, выстраиваемой на базе салонов мобильной связи «Связной», и банковской мультикартой. Карточка сразу привлекла к себе внимание потенциальных клиентов не только массой сервисов, но и по сути своей бесплатностью.

С марта полюбившийся банковский продукт подорожает, и это уже вызвало множество вопросов у участников форума на портале Банки.ру. В этом интервью председатель правления Связного Банка Сергей РАДЧЕНКОВ рассказывает, почему были введены новые тарифы, в чем заключается дружба между банком и клиентом и какие продукты появятся у кредитной организации в нынешнем году.

- В октябре Связной Банк представил на рынке свою карту, вызвавшую интерес потребителей как набором сервисов и возможностей, так и тем, что она была фактически бесплатной. С 1 марта банк устанавливает тарифы, которые заметно повысят цену на этот продукт. Что случилось, с чем это связано?

- Глобально не случилось ничего. Просто мы проанализировали поведение наших клиентов, увидели, как они пользуются картой в качестве кредитного и расчетного продукта, как снимают деньги в банкоматах, какие у них остатки по счетам. В соответствии с результатами этого анализа мы скорректировали модель продукта, введя ряд дополнительных условий. При этом по-прежнему уверены, что наш продукт - один из лучших на рынке. Возможность получения в течение 30-40 минут кредитного лимита до 100 тысяч рублей, начисление 10% годовых на остаток по счету, снятие наличных без комиссии в банкоматах любого банка, привязка к программе лояльности

«Связной Клуб» - все это осталось, а ценовые параметры изменились незначительно.

- Не ожидаете, что введение тарифов повлечет за собой отток клиентов? На форуме Банки.ру многие держатели карт вашего банка спрашивают, как их можно будет сдать... Чем собираетесь привлекать новых клиентов и удерживать старых после 1 марта?

- Повторюсь: наша карта - очень хороший продукт, и сегодня мы видим даже больший приток клиентов, чем раньше, потому что люди хотят успеть оформить ее до 1 марта на прежних условиях. Ежедневно карту получают примерно 5 тысяч клиентов. И это вполне естественно - тех, кому действительно нужна корзина из услуг, включенных в карту Связного Банка, соотношение цены и качества вполне устроит, и поэтому мы не ждем оттока клиентов. При этом сможем работать с такими клиентами более эффективно.

Понимаете, когда карточки совсем бесплатные, люди зачастую их берут, просто проходя мимо и не понимая, зачем они это делают. В начале работы у нас доля пластика с нулевым балансом и отсутствием вообще каких-либо транзакций по счету приближалась к 40%. Сейчас, конечно, ситуация меняется, люди осознанно приходят за теми преимуществами, которые им дает карта, и готовы платить за них справедливую цену. А мы будем понимать поведение клиентов, осознанно оформляющих карты, и максимально четко представлять, что со своей стороны можем и должны им предложить.

- Один пользователь форума написал: «Спасибо вам за пару месяцев блестящего обслуживания - карту вообще из рук не выпускал... Благодаря «Связному» я понял все прелести жизни, когда в ней присутствует безналичный расчет... А сейчас такое чувство, что потерял верного, надежного друга...» Что бы вы ответили на это?

- Этот вопрос, скорее, из эмоциональной сферы. По большому счету «друг»-то остался - широкая инфраструктура, кредитная линия, высокие проценты, начисляемые на остаток по счету, возможность снимать свои средства без комиссии в банкоматах любого банка в стране. Но этот самый «друг» призывает более обдуманно подходить к партнерству. Которое, я уверен, в дальнейшем может быть еще более взаимовыгодным.

- Некоторые форумчане предполагают, что банку вообще розница стала невыгодна и он стал «сбрасывать» клиентов...

- Как я уже говорил, стратегия у нас не меняется. В нашей модели универсального банка розница занимает существенное место. И изменение тарифов ни в коем случае не означает наш отказ от розничных клиентов. Многие банки, если не все, время от времени меняют тарифы. Как правило, эта мера не очень популярна у клиентов. С другой стороны, никто же не удивляется, когда в супермаркете изменяются цены на продукты, так как для этого всегда есть объективные рыночные предпосылки.

- Какой будет стратегия развития банка, при условии что многие клиенты, как говорится в сообщениях форума, «теперь не захотят рассматривать его как надежного партнера для долгосрочного сотрудничества»?

- Изменение тарифов и надежность - это вещи, которые странно друг с другом связывать. Обвинить в ненадежности можно и тот банк, который все и всегда раздает бесплатно. Если банк, как говорится, находится в рынке, то изменение параметров продуктов - это абсолютно нормальная практика.

- Клиенты просят выделить одного-двух официальных представителей банка для консультаций на нашем форуме. Выделите? Ведь есть мнение, что «Связной» «не очень-то хочет идти на контакт с клиентом»...

- Мы отвечаем на вопросы и замечания в «Народном рейтинге». Вся информация оттуда анализируется управлением контроля качества банковских услуг. На прошлой неделе запустили на Банки.ру сервис «Горячая линия», где можно будет получать консультации по интересующим клиентов вопросам. Так что мы всегда готовы к общению с нашими клиентами, тем более что конструктивные предложения и замечания очень помогают в работе.

- Вы сами заходите на форум Банки.ру?

- Периодически. При этом я лично просматриваю все клиентские претензии, которые официально поступают к нам в банк. В среднем мы получаем около 150 претензий в месяц - согласитесь, это очень немного, учитывая количество выпущенных карт (более 200 тысяч). Мы стараемся оперативно реагировать на каждую жалобу и претензию.

- Почему карту можно закрыть, только отправив заявление по почте? Многим клиентам это было бы удобно делать через офисы «Связного»...

- Действительно, на данный момент закрыть карту можно только ее отправкой вместе с заявлением на закрытие по почте в офис банка. Однако мы работаем над тем, чтобы предложить клиентам, которые по какой-то причине хотят отказаться от карты, возможность сделать это и другими способами, в том числе и через центры мобильной связи «Связной». О сроках реализации данной возможности мы сообщим позднее.

- Каков механизм оповещения клиентов о новых тарифах? Только через сайт? Или планируется делать это также с помощью СМС-сообщений и электронной почты?

- За 30 дней до ввода в действие новых тарифов мы разместили их на нашем сайте, в начале февраля продублировали новостью на главной странице, на середину месяца запланирована СМС-рассылка. Мобильный телефон есть у каждого нашего клиента, поэтому эти способы оповещения, на наш взгляд, оптимальны.

- Будут ли еще изменения в тарифах в текущем году? Если да, то какие и когда?

- На этот вопрос достаточно сложно ответить любому банку. Многое зависит и от ситуации на рынке, и от рекомендаций ЦБ. Сказать, что мы в данный момент что-то планируем, я не могу. Если ситуация не изменится, то и у нас не будет изменений. Если изменится, то и мы, наверное, как и все остальные банки,отреагируем на движения рынка.

- На какие слои населения вы ориентируетесь в своей работе?

- Нам интересны все клиенты, которым интересен наш продукт. Тем не менее анализ клиентской базы показывает, что большинство наших клиентов - это люди в возрасте от 25 до 45 лет, которые интересуются современными технологиями и совершают достаточно большое количество покупок по картам.

- Сколько клиентов у вас будет к концу года?

- Порядка полутора миллионов - как и планировалось изначально.

- Чего удалось достичь банку с момента запуска проекта?

- С момента запуска Связного Банка нашу карту оформили свыше 200 тысяч человек. Больше чем на 50% вырос кредитный портфель - до 0,56 миллиарда рублей, объем привлеченных средств населения увеличился более чем в 2,5 раза до 4,92 миллиарда. Это отличные показатели, и мы в принципе идем в рамках выбранной стратегии, даже немного лучше плана. Надеюсь, что и дальше все будет развиваться позитивно.

Мы открыли собственное отделение банка в Воронеже. Отделение в Серпухове переехало в новый офис, который спроектирован в рамках новой единой концепции оформления. Совсем скоро по той же причине сменит прописку и наш филиал в Екатеринбурге - у него будет новый офис на улице Вайнера. При этом наши услуги представлены более чем в 1 100 центрах мобильной связи «Связной» - это свыше 40 регионов России.

- Когда полностью закончится формирование сети и сколько планируется открыть именно банковских отделений?

- В конце марта мы намерены завершить развертывание сети, в которой будет около 2 300 центров мобильной связи «Связной». Отделения станем открывать, как и планировалось: до конца 2014 года их будет порядка 300.

- Рассматривается ли возможность оплаты годового обслуживания карты и СМС-информирования с помощью баллов, накопленных по бонусной программе банка?

- Да, рассматривается. Мы вообще хотим сделать программу лояльности максимально интересной для наших клиентов. До конца года в программе «Связной Клуб» появятся новые партнеры - правда, конкретные бренды я назвать не могу до официального объявления. Это будут рестораны, туроператоры, продуктовые магазины и магазины одежды. Кроме того, баллы нашей программы лояльности можно будет обменять на бонусные баллы некоторых операторов мобильной связи и авиакомпаний.

В какие сроки будет реализован тот функционал, о котором идет речь в вопросе, сказать трудно. Мы одновременно осуществляем очень много технологических процессов, этот год для нас - год инвестиций в развитие технологий банковского обслуживания. Мы разрабатываем массу интересных вещей, связанных с интернет-банкингом, в том числе и приложения для iPhone, это будет реализовано к концу текущего года. Кроме того, создаем свою собственную платежную систему. Инвестиции будут измеряться десятками миллионов долларов.

- Что выгоднее для начинающего банка - вкладываться в развитие сети собственных банкоматов, обеспечивая их соответствующей технической и инкассаторской поддержкой, или же пользоваться услугами других кредитных организаций?

- Все зависит от стратегии того или иного банка. Для себя мы выбрали вариант, при котором сразу можем предложить клиенту возможность снять деньги бесплатно в банкомате любого банка (правда, с 1 марта вводится минимальная сумма такого снятия - 1 000 рублей). Но это не исключает возможности установки своих банкоматов.

- Кстати, на форуме спрашивают, не означает ли их появление того, что скоро льгота на снятие наличных в устройствах других банков будет отменена?

- Задача построения собственной банкоматной сети на данный момент остро перед нами не стоит. Для клиента вопрос снятия наличных мы уже решили. А свои банкоматы мы действительно устанавливаем. Но еще раз повторю - это не самый насущный вопрос. И для клиентов он не критичный.

- Будет ли реализована возможность заполнения анкеты и заявки на карту через

Интернет?

- В течение ближайших двух месяцев такая возможность появится.

- Можно ли наладить пополнение карты через терминалы моментальных платежей (желательно без комиссий)?

- Об этом мы сейчас ведем переговоры с платежными сетями. В 2 300 магазинах «Связной» терминалы моментального пополнения есть. Если к нашей сети добавятся другие партнеры, это будет здорово.

- Возможно ли начисление баллов за то, что клиент привел в банк другого клиента?

- Это однозначно возможно. Честно могу сказать, что до такого сервиса у нас пока, что называется, не дошли руки. Но мы собираемся это реализовать.

Беседовала Татьяна ТЕРНОВСКАЯ, Banki.ru

Редакция Банки.ру благодарит посетителей форума, задавших вопросы Сергею Радченкову. Ответы на все вопросы можно прочитать [здесь](#).

Свои предложения по темам и персонам для рубрики «Интервью» оставляйте в разделе «Форум редакции»