

Рядом в любой жизненной ситуации

Специалисты ВТБ24 ответили на вопросы читателей сайта www.afanasy.biz. Газета «Афанасий-бизнес» публикует наиболее актуальные и интересные из них

● **Чем был вызван переезд вашего банка в новое помещение? Что в связи с этим изменилось в вашей работе с клиентами?**

Действительно, осенью прошлого года ВТБ24 переехал в новое здание по адресу: ул. Новоторжская, д. 12а. Формат нового офиса предусматривает полный арсенал подразделений банка и набор продуктов, предоставляемых на одной площадке для физических и юридических лиц. Новое подразделение оформлено в соответствии с самыми современными стандартами.

Начнем с того, что новый офис просто стал почти в два раза больше — на площади в 1300 кв. м разместились универсальная фронт-линия по предоставлению банковских продуктов населению, отдел малого бизнеса и расчетно-кассового обслуживания юридических лиц, кассовая зона, выделенные зоны для обслуживания клиентов категории «Привилегия». Операционный офис «Тверской» оснащен переговорными комнатами, что обеспечивает комфортность обслуживания, а также гарантирует конфиденциальность при проведении деловых переговоров и встреч. Новый уровень удобства и в зоне 24/7. В новом офисе установлено четыре банкомата с функцией «прием и выдача наличных».

Дополнительно хотелось бы рассказать про зону «Привилегия». Теперь зона для этих привилегированных клиентов банка занимает целый этаж — более 140 кв. м. Здесь предусмотрены переговорные, в том числе переговорная с возможностью совершения операций с наличными, т.е. не надо никуда выходить, операции с наличными можно совершать прямо в момент консультации. Отдельно надо отметить, что мы предусмотрели и вопрос парковки. Понимая, что оставить автомобиль в центре города зачастую либо невозможно, либо за парковочное место надо платить, мы забронировали для клиентов «Привилегии» места для парковки во внутреннем дворе банка. Клиенту надо просто позвонить своему VIP-менеджеру, и проезд будет открыт. Уверен, клиенты зоны «Привилегия» позитивно оценят эту возможность.

● **Чем отличается онлайн-банк для физических**

и юридических лиц? Какие услуги предоставляются физическим и юридическим лицам?

Сложно провести аналогию между интернет-банкингом для юрлиц и физлиц, так как целевая аудитория разная. Плюс функциональность ИБ для юридических лиц не так быстро развивается в принципе, потребности клиентов юрлиц достаточно ограничены. Но если судить по нашему банку, то ВТБ24 Бизнес Онлайн не сильно отстает в части интерфейсных изменений, улучшения удобства использования, предоставления доступа не только через деск-

зей или родственников срочно понадобились денежные средства. Клиенты банка могут получать информацию по ближайшим доступным банкоматам, совершать операции купли-продажи иностранной валюты по выгодному курсу банка, открывать депозиты и депозитные счета, получать кредиты. Онлайн от банка ВТБ24 — это полноценный «банк в кармане».

● **Какими услугами чаще всего пользуются клиенты онлайн-банка?**

В мобильном банке вектор развития смещается в сторону облегчения проведения операций и исполь-

зуется возможность самим заказать/оформить банковские продукты, будь то кредит, кредитная карта или вклад. Оптимизация операционной деятельности в отделениях банка приводит к выводу рутинных операций в дистанционные каналы, поэтому приобретает популярность онлайн-консультирование клиентов через онлайн-чат.

Клиентам очень важно, чтобы интернет-банк позволял делать переводы в пользу операторов сотовой связи, интернета, коммунальных платежей, проверить состояние счетов, погасить кредит, разместить вклад. Также востребованы

связь, интернет, проверить состояние счетов, погасить кредит, разместить вклад.

● **В последнее время много читаю о так называемом привилегированном банковском обслуживании. Хотелось бы узнать, во-первых, кто такие привилегированные клиенты? Во-вторых, чем отношение вашего банка к ним отличается от отношения к обычным клиентам? В-третьих, что нужно сделать для того, чтобы стать привилегированным?**

Статус VIP-клиента приобретают физические лица,

там: массовый, привилегированный и «Прайм». Первый включает в себя услуги для массовых клиентов со средним доходом. Привилегированный — это клиент с доходом выше среднего (в нашем банке таким является ежемесячный доход свыше 65 тыс. рублей). (?)

● **Какие важные «полезности» карт ВТБ24 существуют?**

Самое главное — это возможность зарабатывать на своих расходах. К примеру, обычно большинство из нас вынуждены экономить и накапливать деньги на отдых, ВТБ24 дает возможность своим клиентам не ограничивать себя и свою семью в ежемесячных тратах! Как? Все просто: если ежемесячно оплачивать по «Золотой карте мира» (Тревел) ВТБ24 25 тыс. рублей, то за год можно накопить мили на бесплатный перелет в Сочи и обратно или забронировать проживание в гостинице. Интересно, что при таком уровне оборота по карте плата за ее использование не взимается.

Или еще пример. По «Автокарте» ВТБ24 можно сэкономить 3-5% на бензине. Банк возвращает деньги на карту за каждую заправку на АЗС. При определенном обороте по карте автоматически подключается программа «Помощь на дорогах» — хорошее подспорье при автопутешествиях. Подробности на сайте www.vtb24.ru.

Многие наши клиенты — держатели карт ВТБ24 «Коллекция», осуществляя свои обычные платежи, активно копят баллы, которые затем используют для заказа подарков на сайте. Лично я уже давно перестал покупать товары для дома и интерьера, я их заказываю и бесплатно получаю по программе «Коллекция». Многие наши клиенты, люди вполне среднего достатка, используя карты всей семьей, раз в квартал заказывают себе что-нибудь полезное. Выбор подарков широчайший. Доставка может осуществляться по указанному адресу. Оплата доставки подарков возможна также накопленными баллами «Коллекция». Подробности на сайте www.bonus.vtb24.ru.

С картами ВТБ24 стало более комфортно снимать деньги в тверском регионе, так как сейчас банк широко идет в районы и активно реализует новый проект «Почта Банк», который уже за 2016 год открыл более тридцати клиентских центров в отделении почтовой связи.



топную версию, но и в мобильных устройствах. Можно сказать, что интернет-банкинг для юрлиц идет плотно вдогонку за аналогичным сервисом для физлиц. Интернет-банк ВТБ24 Онлайн обладает большой функциональностью, покрывающей все повседневные потребности клиентов, он надежен с точки зрения безопасности совершения повседневных финансовых операций.

Сейчас работаем над тем, чтобы весь спектр услуг и сервисов нашего интернет-банка стал более понятным и удобным для клиента, а также продолжаем развивать новую функциональность в соответствии с развитием продуктового ряда банка.

Уже сегодня клиенты — физические лица в онлайн-сервисах банка могут анализировать остатки и операции по всем своим счетам и картам, в том числе по кредитным договорам, совершать операции по оплате услуг любых внешних операторов (от коммунальных услуг и сотовой связи до штрафов ГИБДД и налогов), делать моментальные переводы клиентам банка на счета и карты. Очень удобная функция, когда кому-то из дру-

зования функций мобильных платформ. Все чаще применяется определение местоположения клиента для предоставления ему интересных рекламных/маркетинговых предложений (скидки, акции), камера мобильного телефона для сканирования квитанций, номеров карт, штрих-кодов и QR-кодов. Сканеры отпечатков пальцев используются для входа в приложения и для подтверждения операций. Все большую популярность набирают бесконтактные платежи при помощи мобильного телефона (NFC). Все эти технологии будут развиваться и в дальнейшем.

В интернет-банкинге все больше развиваются такие востребованные клиентами сервисы, как инструменты анализа своих расходов, создания и достижения своих финансовых целей, финансовые и жизненные советы. Интернет-банк стремится стать полноценным финансовым помощником клиента. На основе анализа клиентского профиля и поведения клиентам предлагаются специально подобранные под их нужды и потребности банковские продукты в виде персональных предложений, а также предос-

все типы переводов (с карты на карту другого банка, с карты на карту ВТБ24, переводы на счета других банков). Наш интернет-банк многофункционален, и в нем есть почти все операции, которые необходимы клиентам. Однако мы прикладываем усилия, чтобы: а) облегчить совершение операций, которые уже есть в нашем интернет-банкинге (сделать действующие возможности более понятными); б) внедрить новые возможности; в) пересмотреть тарифную политику в сторону понижения по операциям в удаленных каналах. Клиенты ценят свое свободное время и с удовольствием используют современные онлайн-сервисы банка для решения своих задач. Конечно, требования безопасности не позволяют полностью исключить посещение офиса из процедур выдачи кредитов. Также физическое обращение клиента в офис необходимо для первичного подключения к системе «ВТБ24 Онлайн». Развитие онлайн-сервисов повышают лояльность клиентов, так как клиент может решить свои повседневные задачи — оплатить коммунальные услуги, сотовую

оплачивающие обслуживание при приобретении пакета премиального сервиса. Перечень услуг для VIP-клиентов значительно шире тех, что предлагаются в стандартном розничном обслуживании. Это премиальные продукты: карты самого высокого статуса, наполненные различными дополнительными опциями, депозиты с удобными условиями пополнения и досрочного расторжения с возможностью конверсионных операций без потери процентов практически по биржевому курсу, инвестиционные продукты с защитой капитала, кредитование на специальных условиях, а также клиенты получают скидки у партнеров нашего банка как в России, так и за рубежом. Основное отличие премиальных продуктов от розничных заключается в возможности получить эксклюзивную услугу: повышенные проценты по депозитам, индивидуальные лимиты кредитования и пониженные процентные ставки по ним.

Что касается доходов таких клиентов, то тут нужно понимать, что на рынке банковских услуг закрепились деление клиентов по трем сегмен-