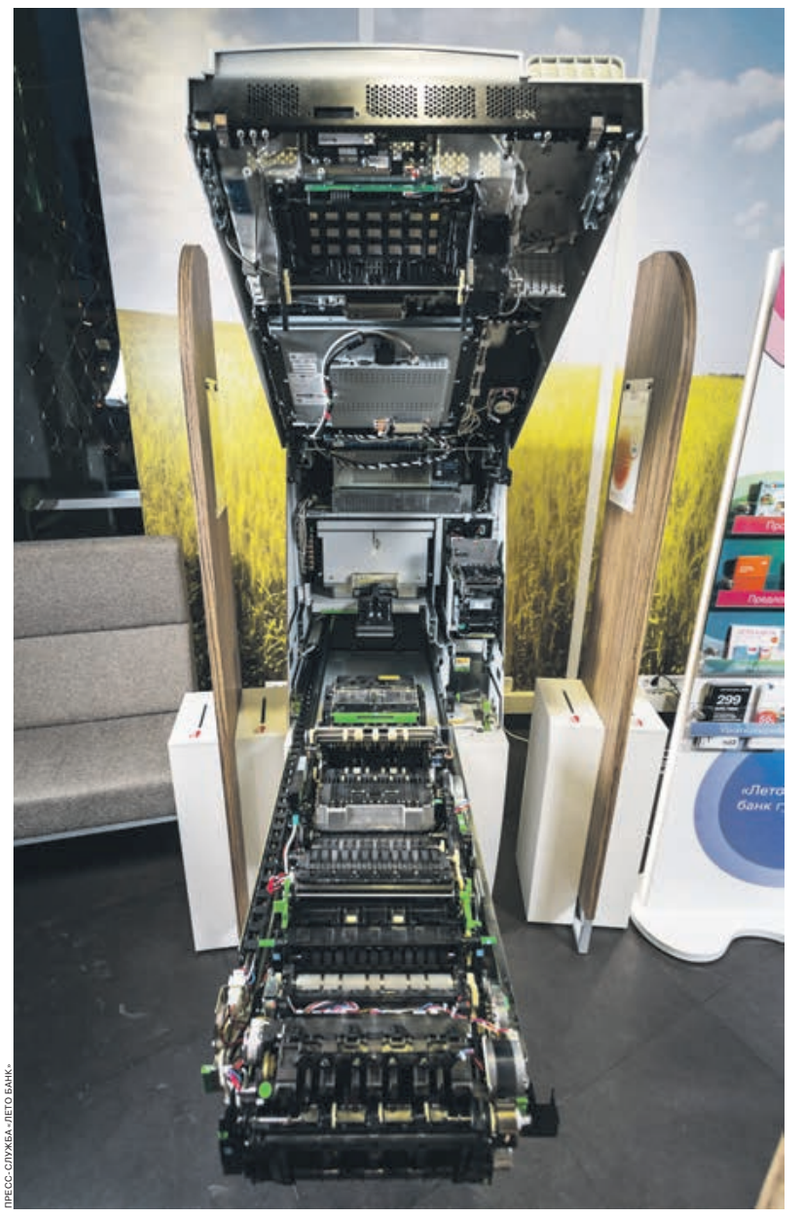
Review Почта Банк

Наследники новых идей

«Почта Банк» на сегодня самый молодой банк в России. Соглашение между ВТБ 24 и «Почтой России» было подписано в конце января, в марте банк начал открывать первые точки оказания услуг. Массовый запуск банка запланирован во втором квартале. Молодой банк амбициозен, продвинут и… опытен. Он прямой наследник «Лето Банка», входящего в группу ВТБ и заслуженно получившего за несколько лет работы известность банка новой волны. Прочность в глазах потребителей новому банку придают опыт и репутация второго создателя — «Почты России», федеральной сети с максимальным охватом аудитории.



ПРЕСС-СЛУЖБА «ЛЕТО БАНК»

Банкоматы «Почта Банка» готовы к работе в замкнутом цикле

— инновации —

Все функции вместе

Сочетание федерального охвата и инновационности «Лето Банка» обещает дать интересный результат. Причем от каждого партнера «Почта Банк» хочет взять самое интересное и актуальное.

«Почта России», в отделениях которой появятся окна «Почта Банка», обеспечит территориальную близость банка большинству жителей России: почтовые отделения доступны даже в самых отдаленных географических точках страны.

Инновационной с точки зрения союза почты и банка является многофункциональность. Теперь в одном месте можно получить посылку, оплатить квитанции, сделать перевод, взять кредит или оформить вклад и банковскую карту. «Почта Банк» готов взять на себя и решение части ежедневных задач: оплату коммунальных услуг, денежные переводы и т. д.

В разных отделениях почты «Почта Банк» будет представлен в разных форматах. В самом «простом» и самом распространенном варианте банковские продукты будут продавать сотрудники почтового отделения. Их «банковские возможности» будут ограничены открытием текущего счета и депозита. Во втором и третьем видах отделений будут работать уже банковские работники, соответственно, будет шире и линейка представленных банковских продуктов: от кредитов до обслуживания с помощью банкоматов.

Замкнутый оборот

Обычные с виду банкоматы нового банка далеко не так просты. От своего предшественника «Лето Банка» «Почта Банк» перенял самые передовые банковские разработки. В 2015 году «Лето Банк» первым в России оснастил свою банкоматную сеть устройствами с функцией Cash Recycling. Теперь наличные, внесенные одними клиентами, не накапливаются внутри банкомата, а выдаются другим клиентам банка. Такие же устройства будут установлены в отделениях «Почта Банка», формат которых предусматривает размещение банкомата.

Банкоматы с функцией замкнутого оборота наличных (cash-recycling) — инновация, тестирование которой «Лето Банк» начал три года назад и ни разу не пожалел. Самая большая статья расходов в годовом бюджете банка приходилась на инкассацию, поэтому «Лето Банк», как банк-лоукостер, принял решение сэкономить на ней. Внедрение замкнутого оборота наличных позволило снизить расходы на инкассацию банкоматов более чем на 30%, даже несмотря на то что парк устройств самообслуживания был полностью обновлен.

Истинное лицо

Следующее инновационное ноу-хау, доставшееся «Почта Банку» от «Лето Банка»,— биометрическое распознавание лиц. «Лето Банк» внедрил технологию биометрического распознавания лиц от компании VisionLabs в 2015 году для противодействия мошенничеству одним из первых на рынке. Эта разработка обеспечивает сравнение биометрических параметров лиц новых клиентов банка с базой фотографий действующих клиентов, а также с базой мошенников в автоматическом режиме. Это позволяет предотвращать оформление кредита по украденному или поддельному паспорту.

Полный цикл проверки клиента занимает всего несколько секунд. Сегодня вся сеть продаж банка использует технологию биометрического распознавания лиц — все POS-точки, стойки продаж и отделения оборудованы веб-камерами, а фотографирование клиента является обязательным. За счет предотвращения мошеннических действий система окупила себя менее чем за полгода. Все новые точки оказания услуг «Почта Банка» будут оснащены данной технологией.

Персонально ваш

Работать сотрудникам банка будет помогать и технология real-time marketing. Эта технология, уже протестированная в период работы «Лето Банка», доказала свою полезность и эффективность. Ее использование позволит «Почта Банку» сформировать новый подход к обслуживанию клиентов. В режиме реального времени им будут предлагаться персонально подобранные банковские продукты, соответствующие их риск-профилю и поведенческим характеристикам.

Новый подход к обслуживанию реализуется на базе аналитической системы SAS Real-Time Decision Manager. Она комплексно определяет причину обращения клиента в банк и формирует портрет потенциального заемщика, который учитывает в том числе его кредитную историю, платежное поведение, информацию из профилей в социальных сетях и другие сведения. Обработка данных и выдача оператору рекомендаций о том, какие еще продукты можно предложить клиенту, будет происходить непосредственно в процессе их взаимодействия. Это позволит повысить таргетированность предлагаемых клиенту продуктов.

Конечно, инновационным являются и сами предлагаемые продукты. Так, на остаток счета на дебетовой карте по итогам определенного периода будут начисляться проценты, а пенсионеры, открывшие счет в «Почта Банке», смогут получить кредит по льготной ставке. Но самым интересным станет специальный продукт для любителей покупок через интернет. Тут союз банка и почты особенно приятен: интернет-покупатели, имеющие счет в «Почта Банке», смогут не только оплатить покупки, но и получить обратно стоимость товара и доставки в случае возврата товара.

И, конечно, у «Почта Банка» будут мобильный банк и онлайн-банк. Причем ожидается, что постепенно большинство клиентов будут пользоваться почти всеми банковскими услугами только дистанционно.

Каждому по компетенции

Не обошли стороной инновации и систему управления банком. Как «Лето Банк», «Почта Банк» будет работать на принципах глобальной аутсорсинговой модели. Наиболее обширно она применяется в области IT, общая доля аутсорсинга в котором достигает 80%.

Большая часть ИТ-сервисов в «Лето Банке» отдана на аутсорсинг компании «Инфосистемы Джет», которая выполняет работы, связанные с инфраструктурными процессами. «Почта Банк» продолжит работать с этим системным интегратором, у которого банк арендует серверные мощности, услуги по их сопровождению, первую линию техподдержки пользователей, а также сервисы по поддержке рабочих мест региональной сети.

При этом, несмотря на активное использование аутсорсинга, внутри банка созданы собственные центры компетенций. Они определяют основные направления развития систем и инфраструктуры, осуществляют приемку работ и оценку качества сервисов, уровня выполнения соответствующих SLA (соглашений об уровне услуг).

Доверяй и управляй

Еще одно ноу-хау — создание прозрачной системы мотивации для работников сети. Управление бонусами, которые получают сотрудники банка, было автоматизировано еще в 2014 году, что дало прекрасные результаты с точки зрения мотивации работников.

Каждое утро, приходя на свое рабочее место и включая компьютер, сотрудники сети видят на экране два спидометра, бонус-метр и бизнес-метр. Бонус-метр показывает, какую сумму бонуса сотрудник заработал в настоящий момент и как она коррелирует с бонусом лучшего сотрудника сети, а бизнес-метр показывает результат работы с точки зрения выполнения общего плана продаж.

Система анализирует динамику текущего бонуса сотрудников и формирует прогноз на конец отчетного периода. Такая визуализация уникальна для банковского ритейла и позволяет сотруднику соревноваться не только с собой вчерашним, но и с коллегами.

Инновационной является и собственная социальная сеть банка Letobook. Она стала универсальной площадкой для общения, объединившей сотрудников головного офиса, клиентских центров, стоек продаж и POS-точек по всей стране. Она позволяет обмениваться опытом, обсуждать рабочие моменты и личные темы. Популярность социальной сети демонстрируют цифры: Letobook охватывает 97% сотрудников банка. Из них регулярно размещают комментарии и ставят лайки 70%, создают публикации и опросы — 30%. Высокая степень вовлеченности работников позволяет сплотить и объединить широкую региональную сеть банка.

Лидия Мельникова

Линейка почтовых продуктов

— кредиты и депозиты —

с21

«Мы утвердили бизнес-план нового банка, согласно которому по итогам года планируем выйти на прибыль. Таким образом, мы выполним пожелание наших акционеров — группы ВТБ и „Почты России“ — о выходе на безубыточность по итогам первого года операционной деятельности»,— подчеркнул президент—председатель правления «Лето Банка» Дмитрий Руденко.

Реализовывать амбициозные планы по привлечению средств, темпам кредитования и прибыльности «Почта Банк» будет, предлагая своим клиентам платежные сервисы, депозитные продукты, кредиты наличными, кредитные карты, «коробочные» продукты. По предположениям «Почта Банка» численность его потенциальных клиентов превышает 100 млн человек. В их числе экономически активные люди, включая интернет-покупателей, сотрудников «Почты России», зарплатных клиентов других банков, а также пенсионеров.

К моменту запуска «Почта Банка» продуктовая линейка была обновлена, в арсенале банка появились новые продукты. При этом банк сохранил базовый принцип простоты и доступности для клиента. В продуктовой линейке небольшое количество предложений, условия по каждому из них прозрачны и не содержат скрытых комиссий.

ПРЕСС-СЛУЖБА «ЛЕТО БАНК»

Главный принцип «Почта Банка» — простота и доступность для клиента

Накопить и потратить

Основу продуктовой линейки «Почта Банка» составит сберегательный счет, с которого, по сути, будет начинаться обслуживание каждого клиента. К счету будет выпускаться неименная карта Visa Classic, оформляемая бесплатно в момент открытия счета. Она оснащена микрочипом, поэтому даже при утере или краже карты ее практически невозможно взломать и получить доступ к счету. «Клиент получает один инструмент для реализации самых разных задач: он может использовать счет как для оплаты товаров, в том числе в интернете, так и для сбережения средств,— отмечает вице-президент, директор по развитию розничного бизнеса "Лето Банка" Григорий Бабаджанян.— Карта с высокой степенью защиты будет выпускаться максимально быстро: клиент сможет воспользоваться ею уже в день обращения в банк».

У счета нет ограничений по максимальной сумме сбережений. Его можно использовать для получения заработной платы, пенсии, пособий и других платежей. На остаток средств будут начисляться проценты в зависимости от размера сберегаемой в течение календарного месяца суммы — от 3,5% до 7% годовых. Это дает клиентам «Почта Банка» возможность получения дополнительного дохода без открытия дополнительных продуктов (депозитов или накопительных счетов). Сберсчет универсален: он объединяет удобство текущего счета, надежность вклада и высокий процент накопительного счета.

Клиенты банка получат доступ к широкой сети банкоматов группы ВТБ для снятия наличных — «Почта Банка», ВТБ 24, «Банка Москвы». При оплате картой покупок за рубежом или в иностранных интернет-магазинах банк автоматически конвертирует средства в нужную валюту. С помощью мобильного банка клиенты смогут удаленно оплачивать со сберегательного счета коммунальные услуги, связь, интернет, а также совершать переводы. SMS-уведомления позволят оперативно узнавать о поступлении и списании средств, операциях по карте и другую информацию.

Помимо сберегательного счета, который может использоваться для покупок и платежей, «Почта Банк» будет также предлагать клиентам классические депозиты. Линейка депозитов представлена двумя продуктами: разместить средства в банке можно на 6 или 12 месяцев с автоматической пролонгацией.

На почту за кредитом

К запуску «Почта Банка» была серьезно обновлена действующая линейка кредитов «Лето Банка». Клиентские аудитории обоих банков во многом схожи, это позволило «Почта Банку» предложить новым клиентам текущую кредитную линейку, предварительно адаптировав ее условия под стандарты крупного банка с государственным участием.

«У „Почта Банка“ появятся новые категории клиентов, которым мы готовы предложить максимально выгодные условия,— поясняет Григорий Бабаджанян.— Пенсионеры, которые будут получать пенсию в „Почта Банке“, интернет-покупатели, зарплатные клиенты. Мы также работаем над специальным продуктом для интернет-покупателей».

Чтобы обеспечить соответствие потребностям всех категорий клиентов, ставки по линейке были снижены в целом на 9,7–15%. «Кредиты стали более доступными, минимальная ставка теперь составляет 19,9%, а при выполнении условий услуги „Гарантированная ставка“ кредит будет пересчитан по ставке 16,9% годовых»,— продолжает Григорий Бабаджанян.

Для того чтобы получить заявленную ставку, клиенту достаточно просто погасить кредит без просрочки платежей и досрочных погашений. Действующие в банке услуги «Меняю дату платежа» и «Уменьшаю платеж» станут для клиентов «Почта Банка» бесплатными.

Кредитная линейка «Почта Банка» предполагает универсальные условия кредитования: сумма кредита — от 50 тыс. до 500 тыс. руб., диапазон ставок — 19,9–29,6% годовых, срок погашения кредита — до 60 месяцев.

Исключения составляют кредиты для льготных категорий клиентов — участников зарплатного проекта и пенсионеров, получающих пенсию в «Почта Банке». Для них минимальная ставка составляет 16,9%. Кредитный лимит для пенсионеров — 150 тыс. руб., а срок кредита ограничен 36 месяцами.

Основное отличие новой кредитной линейки, в том числе и от предложений конкурентов,— выдача кредита на сберегательный счет клиента, открытый в «Почта Банке». Такой механизм предусмотрен для всех кредитов наличными. «Клиенту будет выдаваться одна карта, которая прикреплена к сберегательному счету,— поясняет Григорий Бабаджанян.— Сумма кредита будет перечисляться в момент его оформления на сберсчет, и клиент сразу же может ей воспользоваться. При этом ему будут доступны все возможности сберегательного счета: платежи, проценты на остаток, интернет банк и мобильное приложение. Основная задача — предоставить клиенту удобный расчетный продукт одновременно с оформлением кредита».

Ставки на карту

Линейка кредитных карт «Почта Банка» также создавалась с учетом необходимости удовлетворения потребностей самых широких категорий клиентов. Особое внимание при адаптации линейки карточек уделялось анализу потребительских предпочтений в регионах. Банк будет предлагать клиентам два основных вида кредиток — беспроцентную карту с безопасным лимитом и классическую револьверную карту с увеличенным льготным периодом.

Первый шаг на пути к новой линейке кредитных карт «Почта Банка» был сделан уже 1 марта с запуском продаж новой карты «Элемент-120». «Создавая продукт „Элемент-120“, мы ориентировались на удовлетворение широкого спектра потребностей клиентов: это и финансирование крупных покупок, и ежедневные небольшие траты, и покупки в интернет-магазинах, и необходимость в кредите „до зарплаты“,— уточняет Григорий Бабаджанян.— Решено было серьезно увеличить кредитный лимит и льготный период по карте, а также снизить ставку».

По карте «Элемент-120» установлен уникальный для российского рынка возобновляемый период, в течение которого ставка равна 0%,— 120 дней, который распространяется на все покупки. Ставка по карте была снижена до 27,9% годовых, кредитный лимит вырос в три раза — со 100 тыс. до 300 тыс. руб., обслуживание в течение первого года является бесплатным.

Второй основной продукт в линейке карт «Почта Банка» — беспроцентная расчетная карта «Почтовый экспресс» с лимитом от 5 тыс. до 15 тыс. руб. Это карта для ежедневных покупок и платежей. Она рассчитана на клиентов в возрасте 25–40 лет с уровнем дохода 20–40 тыс. руб. Процентная ставка равна нулю, если клиент оперативно гасит основную задолженность в полном объеме. В качестве дополнительной опции по карте может быть установлено погашение задолженности не единовременно, а минимальными платежами. Правда, в этом случае будет ежемесячно взиматься комиссия в размере 300–500 руб.

Не только кредиты

Клиентам «Почта Банка» будут доступны также некредитные — так называемые коробочные — продукты, которые развивал «Лето Банк». Речь идет о страховании, услугах кредитных бюро, юридической поддержке, а также программе «Подари лес другу!».

В офисах банка можно приобрести полисы по всем основным видам страхования: страхование недвижимости и гражданской ответственности, страхование от несчастного случая, а также от потери работы. Также в линейке «коробочных» вариантов страхования «Почта Банка» — «легкий» ДМС. При проблемах со здоровьем клиента банка вылечат в хорошей коммерческой клинике. Стоимость страхового сертификата — 1 тыс. руб. Продукты разработаны страховыми компаниями «ВТБ Страхование» и «Кардиф».

Другое направление развития партнерских продуктов — работа с кредитными бюро. Процедура самостоятельного получения клиентом информации о его кредитной истории носит длительный характер. Банк помогает решить эту проблему. Клиент может узнать свою кредитную историю и понять, может ли он рассчитывать на получение значимой для него суммы кредита или узнать, все ли отправленные клиентом платежи по кредиту дошли до банка. Сейчас у банка есть партнерские соглашения с крупными бюро — НБКИ, «Эквифакс» и КБ БРС.

Еще один партнерский продукт банка не связан напрямую с финансами — это услуга «Юрист 24». Клиент приобретает сертификат на круглосуточную юридическую поддержку по всем отраслям права. Клиенту могут быть предоставлены телефонные и письменные консультации, профессиональный юрист может провести телефонные переговоры за клиента. По этому направлению партнер банка — ООО «Европейская юридическая служба». Компания обладает богатым международным опытом, имеет представительства в четырех странах — в России, на Украине, в Казахстане и Польше.

Елена Пашутинская