ПЕТР КАССИН

АЛЕКСЕЙ ОХОРЗИН

Родился в Москве
Окончил Московский государственный университет экономики, статистики и информатики (МЭСИ).
В 2015 году получил степень MBA в Московском государственном университете экономики, статистики и информатики (МЭСИ).
Банковскую карьеру начал в 2009 году.
Работал в таких банках, как «Уралсиб», МДМ-банк, Бинбанк и Бинбанк Диджитал.
Хобби — путешествия.
Женат, есть дочь.

— А нефинансовая сторона вопроса?

— Мы сделали сервис удобным. Клиенту-пенсионеру не нужно идти ни в Пенсионный фонд, ни в МФЦ, никуда, мы сразу на месте оформляем все для перевода выплат пенсий в наш банк.

— Это понятные плюсы, но все же пенсионерам нужен живой контакт...

— Что касается отделений, у нас в Московском регионе одна из самых крупных сетей, то есть. мы находимся рядом практически с каждой станцией метро — и в спальных районах тоже представлены. Кроме того, наши офисы работают семь дней в неделю с 09:00 до 21:00, в этом плане мы всегда открыты для клиента. И пенсионеры приходят, они одна из основных аудиторий, которые приходят в офис.

— Много в Москве офисов МКБ?

— 103. Кроме того, у нас очень крупная терминальная сеть, больше 6 тыс. терминалов, которые позволяют пополнять карту, оплачивать счета более 4 тыс. поставщиков услуг. Мы также показываем пенсионерам, как пользоваться всеми этими дистанционными сервисами. Потому что офис не всегда обязателен для решения какого-либо вопроса. Мы этому уделяем особое внимание, и у нас акцент на то, чтобы обучить данный сегмент клиентов пользоваться новыми дистанционными сервисами.

— Это все преимущества? Или есть еще какие-то ноу-хау?

— У нас есть консьерж-сервис для пенсионеров — программа «Забота».

— Необычно, все-таки это скорее для ВИП-клиентов...

— Это не обычный консьерж-сервис, а скорее служба поддержки для пенсионеров абсолютно по всем вопросам, начиная от медицинских и заканчивая юридическими. И это востребовано: пенсионеры пытаются получить совет по клинике, юридические советы. Есть законодательные ограничения по рекомендации лекарств, здесь все в рамках закона. Но если нужно совершить какую-то нотариальную сделку, любые консультационные услуги, помимо банковских, оказываются бесплатно, это заложено в расходы банка. И главное, этот сервис работает 24 на 7.

— А если нештатная ситуация — и пенсионер позвонит вам?

— Мы переключаем на экстренные службы. Мы будем развивать этот сервис, чтобы помогать клиентам в полной мере. Также будет реализована доставка лекарств в ближайшую аптеку или на дом. Это есть в планах, в скором времени мы запустим эти услуги совместно с нашими партнерами. Будем помогать пенсионерам, консультировать с привлечением дополнительных сервисов по лекарствам, по заказу, чтобы привозили по лучшим ценам и так далее.

— Какие кредитные продукты вы им предлагаете?

— Пока в рамках нашей стандартной линейки. Это нецелевой потребительский кредит (под какие-то потребности: ремонт дачи, строительство либо что-то на здоровье необходимое). В отдельных случаях — ипотека, кредитные карты.

— А сколько реально может получить пенсионер по кредиту наличными?

— Максимально — 3 млн руб., но это в зависимости от конкретной ситуации. Мы оцениваем каждого клиента индивидуально.

— А держатели ваших пенсионных карт?

— Каких-то специальных привилегий тут нет, но мы, само собой, учитываем тот факт, что заемщик получает основной доход на карту нашего банка.

— Как вы продвигаете карточный продукт для пенсионеров?

— Когда мы оформляем клиенту пенсионного возраста вклад, мы также предлагаем оформить пенсионную карту, рассказывая обо всех ее преимуществах. У нас есть процесс обучения, вовлечение в использование, чтобы человек понимал всю выгоду и удобство этого продукта.

— А как много сейчас среди пенсионеров держателей ваших карт?

— Пенсионные карты мы активно начали развивать с сентября текущего года. До этого продукт был, но не продвигался активно: было всего около 500 пенсионных карт. То, к чему мы сейчас идем, — это порядка 10 тыс. карт в месяц.

Для нас пенсионные карты — приоритетный продукт, так как он долгосрочный. Мы начали по-другому подходить к этому сегменту, по-другому считать экономику в целом и само предложение для этой категории клиентов. Безусловно, для нас, как для любого банка, важны пассивы, которые приходят постоянно. Это целевые зачисления, а также средства зарплатников и пенсионеров. Пенсионеры наиболее стабильны: если человек начал получать пенсию, он будет постоянно приходить в банк. Привыкнув к одному банку, пенсионер начинает пользоваться и другими продуктами, например размещать свободные средства на депозитах. Мы поняли, что пенсионная карта — как раз один из таких интересных инструментов, который поможет нам с точки зрения привлечения этих клиентов. Мы стремимся к тому, чтобы наша карта стала номером один в кошельке пенсионера.

— Немаловажная возможность для пенсионеров — переводы близким, во многом поэтому многие выбирают Сбербанк...

— Мы учли это и позволили переводить с наших карт без комиссии во внебанковские переводы, а также по реквизитам в пользу различных юрлиц и физлиц. Можно делать переводы до 30 тыс. по номеру карты и без ограничений по реквизитам.

— И на какую долю пенсионного рынка Москвы вы претендуете?

— Мы верим в свой продукт и рассчитываем, что наша доля через несколько лет будет не менее 20% на рынке пенсионных карт. ●