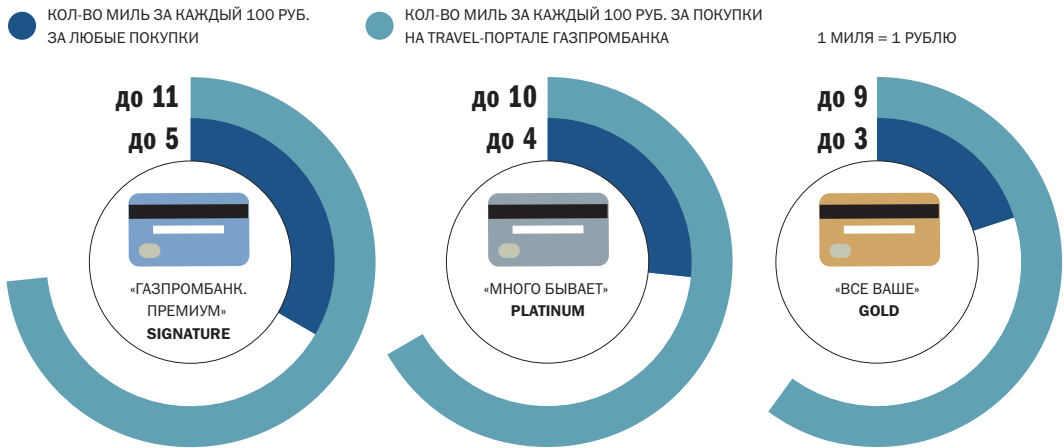


УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ МИЛЬ В ПРОГРАММЕ «ГАЗПРОМБАНК – TRAVEL»
ЗА ПОКУПКИ ПО КАРТЕ В РАМКАХ ПАКЕТОВ УСЛУГ



кто любит путешествовать по нашей стране. В зависимости от уровня дохода или накопленных сбережений Газпромбанк предлагает своим клиентам карту путешественника в трех вариантах: в пакете «Премиум», о котором я уже рассказывал, и в виде карт Platinum или Gold. Мы верим, что будущее не за теми продуктами, которые идеально собраны для того или иного клиента, а за продуктами, которые подстраиваются под каждого потребителя.

Бонусные карты сегодня предлагают многие банки. В чем преимущество ваших программ, какие опции вы считаете своим эксклюзивом?

У Газпромбанка есть карты, не имеющие аналогов на рынке. Например, мы считаем уникальным наше предложение для молодых родителей «Наш малыш». Несмотря на то что молодые родители — это перспективный сегмент клиентов, многие банки его недооценивают. Пакет «Наш малыш» включает увеличенный кэшбэк до 10% с покупок детской одежды и игрушек, а также до 5% с покупок медицинских товаров и услуг. Кроме этого держатели карты получают льготные условия по оформлению детской медицинской страховки и полиса страхования жизни и здоровья родителей в страховой компании «Согаз». Но если честно, у нас нет задачи удивлять рынок уникальными и эксклюзивными продуктами. Мы заинтересованы в том, чтобы создать адекватные продукты под реальные потребности наших клиентов.

В каком направлении, на ваш взгляд, будут развиваться бонусные программы в будущем?

Программы лояльности становятся все более и более сложными. Основная стратегия передовых карточных банков — делать программы, которые будут подстраиваться под клиента в зависимости от его активности.

Что нового готов предложить Газпромбанк?

Газпромбанк идет по тому же пути. Наши кэшбэк-программы и карта путешественника наиболее выгодны тем, кто постоянно использует продукт. Однако мы не хотим загружать клиента сложными условиями. Наша задача — создать максимально прозрачные условия, чтобы клиент мог легко подсчитать свою выгоду от наших предложений.

Если говорить о выгоде бонусных программ, то на какие критерии необходимо обращать внимание?

Есть два ключевых критерия, которые важно оценить при выборе программы. Первый вопрос: клиент хочет получить выгоду здесь и сейчас или готов копить? Быстрая выгода — это карты с кэшбэком, отложенная выгода — это карты с милями и баллами. Важно знать, что карты с отложенным вознаграждением дают клиенту больше преимуществ, но не сразу.

Второй вопрос: относит ли себя клиент к какому-либо из сегментов? К примеру, путешественник, автолюбитель, молодой родитель, фанат спортивного клуба и так далее. Почему это важно? Все просто: структура ежедневных трат влияет на то, какая программа окажется наиболее выгодной и интересной. Но мы понимаем, что жизнь не стоит на месте, интересы меняются, вчерашний автолюбитель продает авто и начинает планировать поездку в Индию, и ему нужны новые условия программы лояльности. Именно поэтому пакет «Газпромбанк. Премиум» предусматривает возможность сменить бонусную программу без переоформления карты.

Беседовала Ольга Иванова