

## «При проработке программ лояльности банки в обязательном порядке изучают в том числе и жалобы клиентов других банков, чтобы уберечь себя от претензий»

«Важно понимать, что, по сути, данный повышенный кэшбэк является скидкой от партнера и целью его является привлечение новых клиентов,— отмечает Никита Вобликов.— Потому он направлен либо на привлечение новых клиентов, и там будет скидка, скорее всего, именно на первый заказ, либо на стимулирование продаж с небольшим кэшбэком».

Если банк по партнерской программе предлагает кэшбэк до 30–40%, то, скорее всего,— ограничен по сумме. Относительно невысокий процент по кэшбэку от партнера может проходить без ограничений.

### Лояльность не вечна

Запуская новую карту, банк традиционно делает под нее максимально привлекательную программу лояльности. Соответственно, привлекает массу новых клиентов. Однако в условиях договора банк всегда оставляет за собой право менять условия про-

грамм лояльности. И меняет их. Пример тому — карта «Универсальная» от СКБ-банка, которая была запущена в марте 2019 года. Карта изначально предлагала 5% за покупки в супермаркетах, кафе и ресторанах, 10% — на заправку на АЗС, на авиа- и железнодорожные билеты, плюс за оплату услуг 3%, максимальная сумма вознаграждения в месяц — 5 тыс. руб. Судя по отзывам на banki.ru, спрос на карту был ажиотажный, за картой выстраивались очереди. Однако спустя месяц банк бонусную программу «порезал», кэшбэк за билеты снизился до 7%, ушли в небытие кэшбэк на оплату услуг через мобильный банк и интернет-банк. Директор дивизиона СКБ-банка Виталий Копы-

сов поясняет, что карта была выпущена к запуску системы быстрых платежей, хорошая программа лояльности помогла привлечь дополнительные средства в банк. По мнению Никиты Вобликова, подход с запуском продукта с кэшбэком выше рыночного оправдан, банк может даже какое-то время работать себе в убыток, но привлечь много клиентов, потом часть уйдет, но многие останутся.

Изменение программ лояльности не редкость и для кобрендинговых карт. «После первого года совместного проекта Почта-банка и „Пятерочки“ мы увидели, что часть оформивших кобрендинговую карту клиентов никогда не совершают покупок в этой сети,— рассказывает директор по раз-

витию розничного бизнеса Почта-банка Григорий Бабаджанян.— В итоге мы увеличили приветственный бонус, но привязали его к покупкам в „Пятерочке“».

По мнению экспертов, при тщательном мониторинге программ лояльности разных банков и готовности оперативно сменить кредитную организацию, хорошо зная правила игры можно получать кэшбэк по максимуму. «Однако на практике к этому готовы единичные клиенты»,— отметил Никита Вобликов.

Впрочем, возможно, прыгать из банка в банк и не понадобится, поскольку банки не заинтересованы в потере клиента. По мнению Андрея Спивакова, впереди нас ждут более долгосрочные программы лояльности, которые будут рассчитаны на годы. «Чем дольше клиент будет оставаться с банком, тем более существенное дополнительное или важное вознаграждение он будет получать»,— уверен эксперт ●

### ДЕБЕТОВЫЕ С КЭШБЭКОМ

БАНК	КАРТА	ОБСЛУЖИВАНИЕ	СНЯТИЕ-ВНЕСЕНИЕ НАЛИЧНЫХ	% НА ОСТАТОК	КЭШБЭК-БАЛЛЫ
СБЕРБАНК	КЛАССИЧЕСКАЯ	750 РУБ. В ГОД СМС 60 РУБ. В МЕС.	ПЛАТНО В ЧУЖИХ БАНКОМАТАХ	НЕТ	БАЛЛЫ «СПАСИБО», 0,5% ВСЕ ПОКУПКИ ДО 30% У ПАРТНЕРОВ
АЛЬФА-БАНК	CASHBACK	100 РУБ. В МЕС., ЕСЛИ ТРАТЫ МЕНЬШЕ 10 ТЫС. РУБ. В МЕС., ОСТАТКИ НА ВСЕХ СЧЕТАХ МЕНЕЕ 30 ТЫС. РУБ.	БЕСПЛАТНО В ЧУЖИХ БАНКОМАТАХ ПРИ ТРАТАХ БОЛЕЕ 10 ТЫС. РУБ. В МЕС., ОСТАТКАХ НА ВСЕХ СЧЕТАХ БОЛЕЕ 30 ТЫС. РУБ. БЕСПЛАТНО ВСЕГДА В БАНКОМАТАХ АЛЬФА-БАНКА И БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ	1% — НА ОСТАТОК ПО СЧЕТУ ПРИ СУММЕ ПОКУПОК БОЛЕЕ 10 ТЫС. РУБ. В МЕС. 6% — НА ОСТАТОК ПО СЧЕТУ ПРИ СУММЕ ПОКУПОК БОЛЕЕ 70 ТЫС. РУБ. В МЕС. 5,50%	ДО 10% АЗС, 5% РЕСТОРАНЫ, 1% ОСТАЛЬНЫЕ, ДО 15% ПРИ ПОКУПКЕ У ПАРТНЕРОВ МАКСИМАЛЬНЫЙ КЭШБЭК ДО 21 ТЫС. РУБ.
РАЙФФАЙЗЕНБАНК	«ВСЕ СРАЗУ»	ПЕРВЫЙ ГОД БЕСПЛАТНО, ДАЛЕЕ 1490 РУБ. В ГОД	БЕСПЛАТНО ЛИШЬ В БАНКОМАТАХ БАНКА И У ПАРТНЕРОВ	5,50%	3,9% ЛЮБЫЕ ПОКУПКИ, ДО 50 ТЫС. РУБ. В ГОД
ТИНЬКОФФ-БАНК	«ТИНЬКОФФ БЛЭК»	99 РУБ. В МЕС. (ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ УСЛОВИЙ БЕСПЛАТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)	ОТ 3 ТЫС. РУБ. — БЕСПЛАТНО В ЧУЖИХ БАНКОМАТАХ	6%	КЭШБЭК. 5% ТРИ ЛЮБИМЫЕ КАТЕГОРИИ, 1% ВСЕ ПОКУПКИ, ДО 30% СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ
ХКФ-БАНК	«ПОЛЬЗА»	99 РУБ. В МЕС. ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ УСЛОВИЙ БЕСПЛАТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)	5 РАЗ В МЕСЯЦ В ЧУЖИХ БАНКОМАТАХ БЕСПЛАТНО	ДО 7%	3% АЗС, КАФЕ/РЕСТОРАНЫ, ПУТЕШЕСТВИЯ, 1% ОСТАЛЬНОЕ, ДО 10% У ПАРТНЕРОВ МАКСИМАЛЬНЫЙ КЭШБЭК НЕ ОГРАНИЧЕН, БАЗОВЫЙ И КАТЕГОРИЙНЫЙ — 5 ТЫС. РУБ. В МЕС. 15% — У ПАРТНЕРОВ
«РУССКИЙ СТАНДАРТ»	«МИСС РОССИЯ»	ГODOVOE ОБСЛУЖИВАНИЕ 0 РУБ. СО 2-ГО МЕСЯЦА ПРИ СУММАРНОМ ОСТАТКЕ ОТ 30 ТЫС. РУБ. НА СЧЕТЕ КАРТЫ, НАКОПИТЕЛЬНОМ СЧЕТЕ И ВО ВКЛАДАХ	БЕЗ КОМИССИИ — В БАНКОМАТАХ БАНКА (ДО 100 ТЫС. РУБ. В ДЕНЬ (300 ТЫС. РУБ. В МЕС.)), В ЧУЖИХ БАНКОМАТАХ - 2% (МИНИМУМ 100 РУБ.);	5%	ДО 10% В ОПРЕДЕЛЕННЫХ КАТЕГОРИЯХ, СВЯЗАННЫХ С КРАСОТОЙ, 5% В 3 КАТЕГОРИЯХ ИЗ 7 НА ВЫБОР, 1% ЗА ОСТАЛЬНЫЕ ПОКУПКИ МАКСИМУМ 3000 РУБ. В МЕС.
«ОТКРЫТИЕ»	OPENCARD	БЕСПЛАТНО	БЕСПЛАТНО В БАНКОМАТАХ БАНКА И ПАРТНЕРОВ	НЕТ	ДО 3% НА ВСЕ ПОКУПКИ ЗА КАЛЕНДАРНЫЙ МЕСЯЦ; 1%, ЕСЛИ СУММА ВСЕХ ПОКУПОК БОЛЬШЕ 5 ТЫС. РУБ.; ПЛЮС 1%, ЕСЛИ СУММА ВСЕХ ПЛАТЕЖЕЙ В ИНТЕРНЕТ- И МОБИЛЬНОМ БАНКЕ ВЫШЕ 1 ТЫС. РУБ.; ПЛЮС 1%, ЕСЛИ МИНИМАЛЬНЫЙ СУММАРНЫЙ ОСТАТОК НА ВСЕХ КАРТАХ БОЛЬШЕ 100 ТЫС. РУБ.
РОСБАНК	«#МОЖНОВСЕ»	БЕСПЛАТНО ПРИ СРЕДНЕМЕСЯЧНОМ ОСТАТКЕ НА ВСЕХ СЧЕТАХ И ВКЛАДАХ ОТ 100 ТЫС. РУБ. ИЛИ ПРИ СУММЕ ПОКУПОК ПО КАРТЕ ОТ 15 ТЫС. РУБ. В МЕС. В ОСТАЛЬНЫХ СЛУЧАЯХ 199 РУБ. В МЕС.	БЕСПЛАТНО В БАНКОМАТАХ БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ, А ТАКЖЕ В БАНКОМАТАХ ГРУППЫ SG ПО ВСЕМУ МИРУ	ДО 8% ГОДОВЫХ В РУБЛЯХ НА ОСТАТОК ПО СБЕРЕГАТЕЛЬНОМУ СЧЕТУ #МОЖНОСЧЕТ 4% ГОДОВЫХ В РУБЛЯХ НА ОСТАТОК ПО СБЕРЕГАТЕЛЬНОМУ СЧЕТУ В РАМКАХ ПАКЕТА «КЛАССИЧЕСКИЙ»	КЭШБЭК ИЛИ TRAVEL-БОНУСЫ. КЭШБЭК ДО 10% В 1 КАТЕГОРИИ, 1% НА ОСТАЛЬНЫЕ. 1 / 2 / 5 TRAVEL-БОНУСОВ ЗА КАЖДЫЕ 100 РУБ. В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБОРОТА ПО КАРТЕ МАКСИМАЛЬНЫЙ КЭШБЭК / КОЛ-ВО TRAVEL-БОНУСОВ — 5 000 РУБ./МЕС. / 5 000 БОНУСОВ В МЕС.
РОКЕТБАНК	«УЮТНЫЙ КОСМОС»	БЕСПЛАТНО	В ЧУЖИХ БЕСПЛАТНО ДО 150 ТЫС. В МЕС. СНЯТЬ, ДО 300 ТЫС. РУБ. ВНЕСТИ	5,5% В ГОД	ЛЮБИМЫЕ МЕСТА — ДО 10%, ОСТАЛЬНЫЕ 1%
ПРОМСВЯЗЬБАНК	«ТВОЙ КЭШБЭК»	149 РУБ. В МЕС. ПРИ НЕВЫПОЛНЕНИИ УСЛОВИЙ БЕСПЛАТНОСТИ	БЕСПЛАТНО В БАНКОМАТАХ БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ	КЭШБЭК — БАЛЛЫ НА ОСТАТОК	ЛЮБИМЫЕ КАТЕГОРИИ 2-5%, ОСТАЛЬНЫЕ 1%, ДО 20% У БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ КЭШБЭК 2,5% НА ЛЮБЫЕ ПОКУПКИ, 10% АВТОТОВАРЫ И РЕСТОРАНЫ,
ВТБ	МУЛЬТИКАРТА	БЕСПЛАТНОЕ ПРИ ТРАТАХ ОТ 5 ТЫС. РУБ. В МЕСЯЦ	БЕСПЛАТНО	ДО 6% ДО 7% В СЕГМЕНТЕ ПРИВИЛЕГИЯ	5% АВИАБИЛЕТЫ И ОТЕЛИ, МАКСИМУМ 5 ТЫС. РУБ.