



ВТБ 24 не планирует в этом году выводить на рынок массу новых продуктов, а предпочтет улучшать условия сотрудничества с клиентами. Начальник управления пластиковых карт банка Александр БОРОДКИН рассказал portalу Банки.ру о том, сколько кредиток можно получить в одни руки, какие проблемы бывают у карт с бриллиантами и почему банкомат - машина «глупая».

- Сколько на сегодня карт у ВТБ 24?

- В 2010 году общий объем эмиссии вырос на 45% и превысил 11 миллионов штук. Число активных карт, разумеется, поменьше - всего 7,2 миллиона, из которых дебетовых - 4,4 миллиона, кредитных - 2,8 миллиона. В рамках зарплатных проектов мы сейчас имеем немногим более 4 миллионов активных карт.

- У вас очень много зарплатных карт. Как правило, большинство «зарплатников» пользуются ими один или два раза в месяц - снимают наличные. Как вы стимулируете людей, чтобы они чаще пользовались пластиком?

- Все карты ВТБ 24 участвуют в дисконтной программе банка. Кроме того, мы регулярно проводим различные акции, распространяющиеся на все карты, в том числе и на зарплатные. В рамках акций начисляются определенные бонусы за использование карты в розничных сетях. Ну и нельзя забывать о тарификационном стимулировании - клиенту зачастую финансово более выгодно пользоваться картой для оплаты товаров, работ или

услуг.

- Специализированные карты, такие как транспортные или социальные, не планируете начать выпускать в этом году?

- В краткосрочной перспективе, до полугода, не планируем. Эти карты становятся модными, однако на текущий момент данный рынок раздроблен по региональному принципу и отсутствуют единые стандарты социальных программ, которые могли бы быть использованы на федеральном уровне. Но, безусловно, вопрос для нас интересный, и мы активно работаем, в том числе и над этим направлением.

- Некоторые банки в прошлом году начали выпускать карты, инкрустированные золотом, платиной и бриллиантами. Будет ли такая карта у ВТБ 24?

- Надеюсь, что очень скоро будет. У подобных карт есть значимая проблема: чем привлекательнее они выглядят, тем хуже их эксплуатационные свойства. При постоянном использовании то бриллиант выпадет, то золото сотрется. Мы хотим сделать карту, которая была бы лишена таких проблем. Думаю, она появится в этом году в рамках пакетного предложения «Прайм» на базе Visa Infinite.

- Изготавливать ее будет российский производитель?

- Нет, иностранный.

- Расскажите о банкоматной сети ВТБ 24.

- Сейчас у нас более 5 тысяч банкоматов, из них 1 130 - с функцией приема наличных. В этом году планируем установить еще порядка 600-700 устройств, большинство из них с функцией cash-in.

- Появится ли что-то новое в функционале ваших банкоматов?

- Сейчас мы активно внедряем функционал удаленных предложений. В данный момент банкомат может сделать конкретное, персонализированное предложение клиенту той или иной банковской услуги: «Мы вам одобрили кредит, вы им можете воспользоваться». Или: «У нас нет номера вашего мобильного телефона, сообщите его, пожалуйста». Или: «У нас появился новый вклад. Если вам интересно, сообщите об этом, мы вам перезвоним». Такие сервисы уже запущены и работают более чем в 1 тысяче наших банкоматов. В этом году мы будем распространять данную технологию и на оставшиеся устройства.

- В «Народном рейтинге» на нашем портале клиенты очень часто жалуются на сбои в работе банкоматов. Терминал не вернул карту, не зачислились деньги, еще какие-то проблемы. А такие сбои могут привести к просрочке по кредиту... Наверное, поэтому многие считают, что отдать «живые» деньги в руки кассира надежнее, и не спешат пользоваться банкоматами.

- Вот представьте, что вы едете на машине на работу. Внезапно что-то случается (пробили колесо). И вот не успеваете вы на работу из-за своей машины... Такой же пример могу привести с важной беседой и севшей батареей мобильного телефона. В любой, самой привычной жизненной ситуации есть какие-то риски. В любом договоре вы найдете пункт «форс-мажор». Однако почему-то я не вижу массовых призывов переходить с мобильного телефона на стационарный или пользоваться общественным транспортом из-за рисков прокола колеса.

Банкомат с функцией приема наличных - устройство сложное. Сбои в его работе, безусловно, бывают. Но даже если с клиентом при пользовании банкоматом произошла какая-то неприятность, то достаточно просто сразу обратиться в банк, написать заявление. Банк рассматривает все обращения пользователей и, если проблемы возникают по его вине, прикладывает все усилия к минимизации проблем для клиента. Банкиры - они не звери, с ними просто общаться надо...

Отдельно хочу отметить, что, как показывает практика, проблемы с банкоматами в 90% случаев происходят по вине пользователей и лишь в 10% - по вине «железа». Машина - она же «глупая». Если положить в приемное устройство cash-in пачку купюр, скрепленных скрепкой, такая пачка заставит машину выдать сбой. Если вложить купюры

не вдоль, а поперек, устройство «подавится» ими. Если вставить в банкомат ветхую банкноту, она может порваться внутри него, что опять же способно привести к сбою. Не надо этого делать, пожалуйста...

- Посетители форума на Банки.ру спрашивают, будет ли снова возможность поменять ПИН-код через банкомат?

- В краткосрочной перспективе мы не планируем возобновлять данную услугу. Это связано с рядом как технологических вещей, так и организационных. На самом деле, несмотря на то что очень многие просят вернуть такую возможность, почти столько же клиентов на эту технологию жаловались. Если мы эту услугу и возобновим, то не раньше начала 2012 года. Сейчас ПИН-код нельзя поменять по картам всех категорий.

- Когда классической картой можно будет расплачиваться в Интернете?

- Это можно делать и сейчас. Другой вопрос, что на некоторых сайтах возникают проблемы с оплатой по картам, отличным от e-card. Это связано с политикой безопасности банка, мы вполне осознанно не поддерживаем операции без подтверждения их специальным кодом, расположенным на оборотной стороне карты (CVV/CVC). Операции, в рамках которых в банк не приходит идентификация с использованием данной технологии, мы отклоняем.

Системы PayPal, Amazon и ряд других популярных сервисов не используют при запросе на проведение операции эти коды, и банк дает по таким операциям отказ. Некоторые клиенты на это жалуются, не понимая, что данные меры предприняты прежде всего для их же блага. Шанс, что кто-то узнает реквизиты карты клиента и использует их для оплаты какого-то товара или услуги в Интернете, достаточно высок. Дополнительная проверка данным кодом значительно снижает риски. Всем клиентам, которые активно пользуются картами в Сети, могу порекомендовать оформить специальный продукт e-c@rd, предназначенный именно для этого.

- Рассматривается ли возможность онлайн-создания и активации виртуальных карт через систему дистанционного банковского обслуживания «Телебанк», как, например, это реализовано в Альфа-Банке? Если да, то когда можно ожидать этого

сервиса?

- Такой вариант рассматривается и находится на определенном этапе разработки. Но в этом году мы вряд ли успеем запустить указанный сервис, поскольку есть определенные технологические сложности.

- Планируется ли введение чиповых кредитных карт MasterCard «Для путешественников»?

- Нет, пока не планируется. Более того, в нынешнем году банк прекращает новую эмиссию продукта «Карта для путешественников», но, разумеется, будет продолжать поддерживать карты, уже находящиеся у клиентов.

- А будет ли реализована возможность поменять кредитную карту MasterCard «Для путешественников» на чиповую Visa Gold без процедуры закрытия карты MasterCard, подачи заявки на получение Visa, сбора документов и так далее?

- Да, мы собираемся начать перевыпускать по запросам клиентов нечиповые карты Gold в чиповые Gold во II квартале 2011 года.

- Когда планируете выпуск карт MasterCard с чипом?

- Пока не планируем.

- Посетители Банки.ру жалуются, что периодически при пользовании мультивалютными картами случаются двойные конвертации. Почему это происходит?

- Когда мы запускали мультивалютную карту, она предназначалась для людей, которые часто бывают за границей и расплачиваются или снимают наличные в валюте, отличной от рублей. Это действительно удобно. Что самое смешное - количество претензий от таких клиентов мизерное, и практически все они, что называется, по делу.

Но, к сожалению, другая категория граждан стала пользоваться этой картой как инструментом для игры на валютном рынке, поскольку технология, используемая в карте, позволяет быстро переводить денежные средства между счетами с минимальными потерями. Жалобы на двойную конвертацию в основном идут именно от этой категории клиентов.

Говорю откровенно: проблемы таких пользователей мы решать не собираемся. Мультивалютная карта - инструмент, который предназначен для оплаты товаров и снятия наличных вне территории России с минимальными потерями. В этих рамках появляющиеся у клиентов проблемы мы решаем. Но у того, кто использует карту не по прямому назначению, а как инструмент для иных «игр», такие проблемы, возможно, будут время от времени возникать. Именно потому, что карта для этого не предназначена.

- На форуме Банки.ру задают вопрос о том, какова в настоящее время политика ВТБ 24 в отношении количества выдаваемых карт «Мои условия», «Мобильный бонус» и «Мобильный бонус Gold».

- Ситуация очень простая. После того как мы запустили эти продукты, клиент мог получить любое количество карт. А так как они подразумевают определенный cash back и начисление определенных бонусов, то ряд клиентов начал пользоваться этими продуктами для обогащения: делать по ним большой оборот и получать выгоду. Закон сохранения энергии никто не отменял, и если что-то прибавляется у клиента, то что-то убавляется у банка.

Так как подобное «неспортивное» поведение клиентов влияет на общую модель доходов и расходов в рамках продукта, у нас было два выхода: либо увеличить его стоимость (перекладывая расходы ряда вышеописанных пользователей на всю аудиторию), либо ограничить такие действия клиентов. Мы решили, что страдать добропорядочные граждане не должны, и нам пришлось, мягко говоря, слегка ограничить пользователей, которые заказывают себе по 100 таких карт. На текущий момент в рамках данной

линейки нельзя получить более трех карт.

- Какие новые карточные продукты появятся у вас в этом году?

- В первые дни наступившего года мы запустили карту «Приоритет» на основе платиновых Visa и MasterCard. Продукт предназначен для тех, кто ведет активную жизнь, много путешествует и использует карту для оплаты. Наличие у вас данной карты подразумевает возможность воспользоваться такими сервисами и услугами банка, как финансовое консультирование, консьерж-сервис, различные страховые программы, cash back на операции по оплате с использованием карты и многое другое.

Но вообще, на текущий момент мы нацелены не столько на количество предлагаемых клиентам карт, сколько на качество. Основной задачей в этом году я считаю не запуск каких-либо новых продуктов, а улучшение условий сотрудничества существующих и вновь приходящих клиентов с банком.

Беседовала Татьяна ТЕРНОВСКАЯ, Banki.ru

Редакция Banki.ru благодарит посетителей форума, оставивших вопросы Александру Бородину. Ответы на все вопросы можно прочитать [здесь](#).