



НОВЫЙ УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ

Как Альфа-Банк создает сервис для клиентов
старшего возраста

ВВЕДЕНИЕ

В России живут около 33 миллионов пенсионеров

Вопреки стереотипам, большинство из них — активные, диджитализированные люди, но им может потребоваться больше времени и внимания, чтобы разобраться в новых технологиях и продуктах. Финансовые решения они принимают особенно осторожно.

Чтобы отвечать их потребностям и оставаться конкурентными, мы перестраиваем работу комплексно: от продуктов и тарифов до сервисов, стиля общения и каналов обслуживания.

У этого сегмента есть несколько особенностей

- цифровой разрыв — пенсионеры могут сталкиваться с большими сложностями, чем клиенты других возрастов, при освоении новых технологий
- финансовая осторожность — повышенные ожидания к безопасности, прозрачности и надежности
- потребность в персонализации — важна не только функциональность, но и внимание, забота, персональное отношение

Альфа-Банк придерживается подхода адаптации стратегии под потребности сегмента. Мы создали целостную экосистему, которая переосмысливает банкинг для старшего поколения:

- продукты и тарифы — специализированные, прозрачные и выгодные
- сервис и каналы — человеческое общение и интуитивный цифровой сервис
- стиль общения — внимательный и основанный на доверии

Такой комплексный подход, основанный на понимании потребностей «серебряного» поколения, превращает их лояльность в одно из ключевых конкурентных преимуществ Альфа-Банка.



ПЕНСИЯ В АЛЬФА-БАНКЕ – ЭТО

Alfa

Привилегии и продукты

- высокие ставки по Альфа-Вкладу
- приветственные бонусы новым клиентам
- бесплатное обслуживание дебетовых карт с постоянным кэшбэком на аптеки, бесплатными уведомлениями и снятием наличных в любых банкоматах.

Забота о здоровье

- возврат 50% трат на заботу о здоровье,
- аптечный навигатор: бесплатные консультации по подбору, заказу и приему лекарств
- бесплатные визиты на курорт «Солёные озёра»
- страхование от несчастных случаев и заболеваний с выплатами до 350 тыс. руб.

Удобство перевода пенсии в банк

- **в отделении:** сотрудники не просто консультируют и продают, а заботятся о клиентах-пенсионерах, предлагая им адаптированные под их потребности решения
- **в приложении:** благодаря интуитивно понятному интерфейсу и пошаговым инструкциям пользователи могут без стресса совершить все необходимые действия; идти в СФР не надо, перевод пенсии займет 2 минуты

Адаптированное обслуживание и поддержка для пенсионеров

- убрали роботов и лишние коммуникации
- отдельные сотрудники с профильными скиллами (КЦ, чат, CRM, отделения, голосовые каналы)
- разработали общебанковский tone of voice, адаптированный под клиентов «золотого» возраста

Комьюнити

- проводим Альфа-Дни – масштабное roadshow по всей стране
- даем возможность зарабатывать в рамках проекта «Свой в Альфе»
- защищаем от мошенничества, организовали клуб финансовой грамотности



НАШИ ЦЕЛИ

Проект помогает разрушить стереотип о сложности банковских сервисов и показывает, что даже такие серьёзные финансовые операции, как перевод пенсии, могут быть простыми и быстрыми

Мы заботимся о наших клиентах и стремимся сделать их жизнь комфортнее, предоставляя удобные и понятные инструменты для управления финансами

Обеспечиваем комфорт, делаем обслуживание в банке выгодным и приятными



”

Мне повезло, что со мной работала Мария! Прекрасный работник, очень компетентный специалист, отзывчивый человек. Внимательно выслушала, профессионально оформила! Спасибо банку за таких отзывчивых работников!



Просто и доступно, даже пожилому человеку



Отлично, особенно за бонус 3000 р. Пенсионерам очень нужно



Перевод пенсии было легко оформить, пока жду подтверждения с ПФ



у меня поднялось настроение, после общения с вашим оператором Викторией. я рад что есть такие люди



Все ПРОСТО, ПОНЯТНО, ЛОГИЧНО! Спасибо!??

РЕЗУЛЬТАТЫ

30 000

клиентов в месяц переводят пенсию в Альфа-Банк

Рост с начала года более, чем в 4 раза

X2 раза

прирост к портфелю 2024 года

на 50%

клиент с пенсией доходнее обычного пенсионера

И в 5 раз доходнее обычного клиента банка

более 10

офферов запустили для клиентов

Лучше всего сработали приветственный бонус, возврат 50% трат на здоровье и надбавка по вкладу

X2 раза

выросла конверсия после обновления CJM

X2,6 раз

перевод пенсии обеспечивает рост POS-оборота клиента

Остатки на счетах увеличиваются X2



ПЛАНЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

01

Стать опорой для пенсионеров на финансовом рынке и сделать банкинг таким, каким мы сами захотим пользоваться на пенсии

02

Нарастить портфель клиентов, получающих пенсию в банке, в 3 раза

03

Продолжить развивать сервисы безопасности для сегмента

04

Расширить и упростить способы перевода и получения пенсий

