

«Турбоденьги»: онлайн-кредит, который все полюбили

Юлия Михайловская (ПРОМСВЯЗЬБАНК)

В июле 2016 года мобильный банк ПСБ вышел с обновлением, где, на самом деле, произошла маленькая революция. Клиенты (на момент запуска пилота их было 5 000 человек), могли увидеть на главном экране оранжевую кнопку, которая дружелюбно предлагала попробовать новый кредитный сервис «Турбоденьги», доставляющий деньги на клиентский счет за пять минут.

Первыми пользователи сервиса стали клиенты, обсуживавшиеся в банке не менее трех месяцев, активные пользователи дистанционных каналов ПСБ старше 23 лет и не имеющие просрочки более чем в 60 дней: чаще всего это были зарплатные клиенты. Выбор этой целевой аудитории для теста сервиса был очевиден: шанс получения отказа сводился к минимуму, зато можно было оценить реакцию на продукт и предпочтения по выбору его условий.

Создавая «Турбоденьги», мы хотели переизобрести привычный потребительский продукт и разрушить привычные стереотипы о том, что кредит — это «долго, сложно и дорого». Еще, конечно, мы горели желанием сделать то, что никто раньше не делал. «У всех людей есть кредитные карты, зачем какой-то микрокредит?» — спрашивали нас подписчики в социальных сетях. На это у нас были ответы и аргументы. В отличие от кредитной карты, онлайн-кредит позволял получить средства на любую карту и снять наличные без комиссии. И в отличие, например, от займа в МФО, ставка в «Турбоденьгах» была заметно ниже. Кредит в банке, даже самый небольшой, всегда имеет шанс положительно сказаться на кредитной истории и повысить доверие к заемщику. А при сравнении «Турбоденег» с pos-кредитами аргументы были такими: клиент получает деньги, а не товар. Наш кредит не ограничивает клиента магазином или торговой точкой. Главное: мы даем возможность клиенту снять деньги со счета в виде наличных и потратить, на что он хочет. Для оформления этого кредита не нужны паспорт и справка о доходах, никто не звонит клиенту на работу.

«Турбоденьги» можно получить в выходные, поздно вечером, даже в праздники — тогда, когда банковский офис, например, не работает. От отправки заявки до фактического зачисления суммы проходит пять минут, а дружелюбная коммуникация с предложением выпить чашечку чая в момент ожидания одобрения поднимает настроение от диалога с банком.

Небольшой кредит оказался очень комфортным: начальная сумма в 10 000 рублей и «шаг» в 5 тысяч рублей позволяли рассчитать свои финансовые силы. Такой займ проще отдать, он минимально сказывается на бюджете. Более того, «умная» система «Турбоденег» анализирует данные об общей кредитной нагрузке клиента и предлагает ее минимизировать, например, взять меньшую сумму и на больший срок.

Процесс проверки заявки мы сделали полностью автоматизированным, ее форма максимально лаконичная: всего пять полей для заполнения и два «ползунка»: выбор суммы кредита и срока. Мы решили, что банк не должен переспрашивать то, что уже знает о своем клиенте.

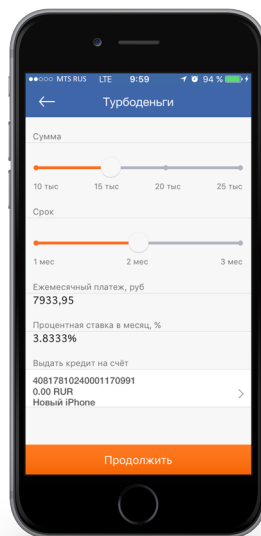
Главный стереотип, с которым нам пришлось работать: кредит — это дорого. Ставка по кредиту на старте проекта была 3,47% в месяц. В долг можно было взять 10, 15, 20 или 25 тысяч рублей на 1, 2 или 3 месяца. Таким образом, переплата составила бы от 353 до 1757 рублей. 353 рубля — столько стоит один раз помыть автомобиль, купить коробку хороших конфет или заказать чашку латте в кофейне.

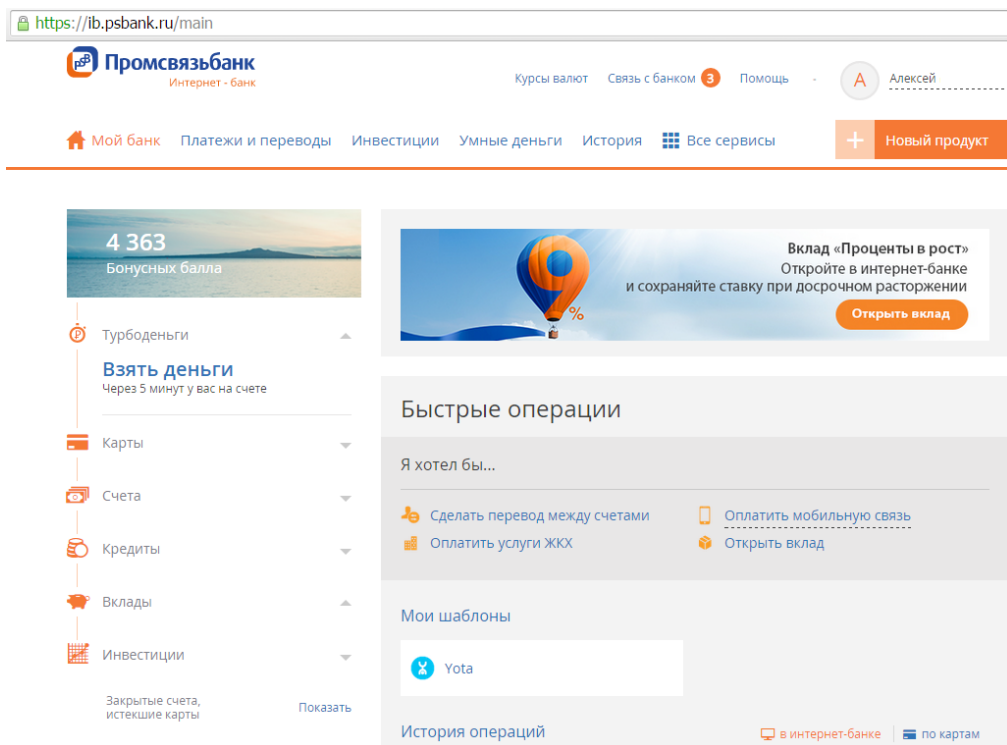
По сути, канал реализации сервиса — мобильный банк — стал и платформой для его продвижения. Мы отточили формулировку самого слогана, проведя немало фокус-групп внутри банка и с привлечением клиентов. В итоге пришли к лаконичному «Взять деньги»: это было самой точной и понятной характеристикой того, что ожидало пользователя после нажатия заветной кнопки.

С сентября 2016 года кредит можно было взять уже и в интернет-банке. В качестве инструментов продвижения мы опробовали email-рассылку. Email оказался самым эффективным инструментом — конверсия в заявки составила в среднем 5% при среднем показателе открытия (Open Rate) 34%. Более того, email, как и СМС-коммуникация, была не единичной: после проведения первичной коммуникации мы проводили повторную, сегментированную по поведению клиента. У нас были три группы: клиенты, открывшие письмо и оформившие «Турбоденьги», клиенты, открывшие письмо и не еще оформившие, а третья группа: клиенты, вовсе не открывшие письмо. Например, тем клиентам, которые прочитали письмо и оформили онлайн-кредит, мы говорили «Спасибо, что воспользовались сервисом, пользуйтесь еще». Коммуникация показала хорошие результаты: клиенты действительно возвращались и пользовались сервисом снова. OR по таким письмам составил 41,26%, а конверсия в заявки — 7,63%. Также мы сделали серию тематических постов в социальных сетях. Да, посты были ориентированы на открытый рынок, но при этом аудитория официальных страниц банка состоит из клиентов банка. Мы получали хорошее соотношение между целевой аудиторией (уже клиентами ПСБ) и теми, кого «Турбоденьги» могли заинтересовать как дополнительное преимущество, чтобы стать клиентом банка.

С момента запуска проекта прошло меньше года, но нам есть чем гордиться: уже выдано кредитов более чем на 250 миллионов рублей. Каждый второй клиент, выбирающий «Турбоденьги», это наш зарплатный клиент, и это означает, что мы не ошиблись с целевой аудиторией сервиса.

Самая популярная сумма кредита — 20 000 рублей. За эти деньги можно купить новый смартфон, билеты на самолет, оплатить аренду комнаты в центре Москвы, обновить гардероб в случае потери багажа при перелете. Все эти покупки можно





назвать ситуативными, когда нужна быстрая реакция на происходящее, нужно как можно скорей принять решение.

В 2017 году мы, получив положительный отклик от клиентов, расширили возможности онлайн-сервиса по мгновенному кредитованию клиентов «Турбоденьги». Начиная с февраля зарплатные клиенты мобильного и интернет-банка ПСБ могут взять кредит до 100 000 рублей на срок до 12 месяцев, а сервис позволил реализовать быструю выдачу уже не «маленького», а «большого» потребительского кредита онлайн. Кстати, мы поработали и с минимальным платежом в самом первом кредитном шаге в 10 000 рублей, разбив его на две суммы в пять тысяч рублей, которые комфортнее погасить.

Теперь думаем над тем, чтобы другие продукты банка можно было получить именно так: онлайн, просто и с турбоскоростью.

